



*Le présent document est extrait de la section des « Services d'accessibilité » du site Web telebec.com. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir une description à jour de ces services.*

## Services d'accessibilité

Les services d'accessibilité visent principalement les produits et services particulièrement offerts à nos clients atteints de troubles de l'ouïe, de la parole, de la vue ou de mobilité.

Dans ce document, vous trouverez :

- **Pour nous joindre**
- **Service Relais de Bell** (avec appareil ATS)
- **Service de Relais IP** (par Internet) - **NOUVEAU**
- **Assistance du téléphoniste aux personnes handicapées**
- **Exemption des frais d'assistance-annuaire**
- **50 % de rabais sur les frais interurbains**
- **Crédit d'accessibilité**
- **Comptes en Braille**
- **Matériel spécialisé pour clients handicapés**
- **Appareils cellulaires**

### Pour nous joindre

Si vous avez une déficience de l'ouïe, de la parole, de la vue ou de la mobilité qui vous occasionne des difficultés à utiliser un équipement téléphonique, nous pouvons vous aider.

Vous pouvez parler à un représentant du service à la clientèle de Télébec qui vous fournira des informations et vous conseillera adéquatement au sujet de l'équipement et des services disponibles. Vous pouvez appeler au moyen de votre téléphone ou d'un équipement ATS, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h au numéro sans frais **1 888 TÉLÉBEC (835-3232)**.

Communiquez avec un représentant de notre Service à la clientèle :

- Par courriel au [telebec@telebec.com](mailto:telebec@telebec.com).
- Par la poste au 555, avenue Centrale, Val-d'Or, Québec, J9P 1P6.
- Par téléphone ou à l'aide d'un équipement ATS au 1 888 835-3232.

### Service Relais de Bell

Le **Service Relais de Bell** permet aux personnes malentendantes ou atteintes d'un trouble du langage de communiquer avec des entendants, par l'intermédiaire de téléphonistes spécialisées, et ce, partout dans le monde.

Le téléphoniste du **Service Relais de Bell** joue le rôle d'interprète : d'une part, il parle avec le premier interlocuteur et l'écoute et, d'autre part, il lit le texte écrit par le second interlocuteur sur son ATS et lui répond par écrit à l'aide d'un appareil semblable.

Les usagers du **Service Relais de Bell** sont admissibles à une réduction de 50 % des frais d'appels interurbains faits du Canada au Canada et factures à leur numéro de téléphone.

De plus, le **Service Relais de Bell** téléphonique vous donne accès aux services d'urgence, tels pompier, ambulance, police. Il n'y a pas de frais pour les appels locaux.

- Les ATS doivent pouvoir communiquer en code Baudot; la transmission phonique de la parole est possible.
- Le service est offert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- Le service est offert en français ou en anglais.
- Il est possible de communiquer avec le **Service Relais de Bell** à partir des différents types de téléphones : d'affaires, résidentiels, cellulaires et publics.
- Les utilisateurs de l'ATS peuvent téléphoner n'importe où dans le monde (des frais d'interurbain s'appliqueront s'il y a lieu).
- Les personnes entendantes peuvent appeler tout appareil ATS compatible (en Amérique du Nord).
- Les utilisateurs peuvent avoir accès à d'autres services de relais semblables n'importe où en Amérique du Nord.
- Tous les communicateurs ont reçu une formation sur la culture des malentendants.

Si vous désirez communiquer avec un utilisateur de l'ATS, vous pouvez obtenir l'assistance des téléphonistes du **Service Relais de Bell**.

- **1 800 855-0511** (voix à télescripteur)
- **711** (télescripteur à voix)
- **1 800 855-1155 (télescripteur à télescripteur)** - afin d'obtenir l'aide d'un téléphoniste pour facturer un appel interurbain à un autre utilisateur de télescripteur.

\*Appareil de télécommunications pour personnes sourdes ou muettes.

## Service de Relais IP (par Internet)

Le **service de Relais IP** représente la nouvelle génération en la matière au Canada. Il utilise les fonctions pratiques des applications de clavardage par Internet afin de faciliter la communication des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et celles ayant un trouble de la parole.

Les utilisateurs du **service de Relais IP** entrent en contact par clavardage avec des téléphonistes spécialisés, qui ensuite facilitent les conversations.

Les téléphonistes du **service de Relais IP** sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les appels sont entièrement confidentiels et les téléphonistes suivent un code de déontologie très strict. Les conversations ne sont pas enregistrées.

### Plus d'information

Si vous désirez obtenir plus d'information sur ce service ou pour vous inscrire, consultez la section « Services d'accessibilité » de notre site Web au [www.telebec.com](http://www.telebec.com).

## Assistance du téléphoniste aux personnes handicapées

Ce service est offert à la personne ayant une limitation fonctionnelle qui l'empêche de composer le numéro de son appel, mais qui peut composer le « 0 » pour rejoindre la téléphoniste, en mentionnant « spécial »;

la téléphoniste compose ainsi le numéro pour cette personne et offre aussi gratuitement le service du 411. S'il s'agit d'un appel interurbain, la facturation de cet appel est au même taux qu'un interurbain automatique.

Pour obtenir ce service, veuillez appeler au numéro sans frais **1 800 855-0511**.

Pour obtenir ce service gratuitement, vous devez au préalable obtenir l'exemption des frais d'assistance annuaire (*voir le paragraphe ci-dessous*). L'appel doit être fait à partir de votre résidence.

### **Exemption des frais d'assistance-annuaire**

Les clients souffrant de limitations fonctionnelles les empêchant d'utiliser un annuaire peuvent être admissibles au service d'assistance-annuaire gratuit de Télébec. Cette offre s'applique uniquement aux appels vers l'assistance-annuaire effectués depuis la ligne téléphonique résidentielle ou d'affaires du client. Pour être admissible à cette exemption, le client doit indiquer à Télébec qu'il n'est pas en mesure de se servir d'un annuaire téléphonique. Pour ce faire, il doit remplir et expédier à Télébec le formulaire d'exemption qui se trouve dans les premières pages blanches de l'annuaire téléphonique de Télébec. Le client devra présenter dans ce formulaire une attestation signée de la part d'un médecin, d'un membre du clergé ou d'un organisme qualifié le représentant.

### **50 % de rabais sur les frais interurbains**

Si vous devez utiliser à la maison un appareil de télécommunications pour personnes sourdes ou muettes, tel un téléimprimeur (ATS), vous pouvez bénéficier d'une **réduction de 50 %** sur vos communications interurbaines établies au Canada vers d'autres destinations canadiennes et factures à votre numéro de téléphone.

#### **Appels admissibles :**

- Les appels faits par l'interurbain automatique ou l'équivalent (codes 8, 1 ou 0) à l'intérieur du Canada.
- Les appels faits à l'aide de la Carte d'appel (code 3 ou 7) dont le départ et le point de terminaison se trouvent au Québec ou en Ontario. La Carte d'appel doit être la propriété de la personne handicapée.
- Les appels faits à un troisième numéro (code 2) dont le numéro de facturation est celui de la personne handicapée.
- Les appels reçus à frais virés (code 4) au numéro de la personne handicapée.

Note : des frais minimums par appel s'appliquent.

#### **Appels non admissibles :**

- Appels 900/976
- Appels locaux

**Pour demander cette réduction**, veuillez vous adresser au Service à la clientèle de Télébec au **1 888 TÉLÉBEC (835-3232)**.

## Crédit Accessibilité

Si vous souffrez d'un handicap vous obligeant à utiliser du matériel supplémentaire pour utiliser le service téléphonique, vous êtes peut-être admissible au crédit accessibilité.

Pour obtenir plus d'information sur ces réductions ou pour vous inscrire appelez au **1 888 TÉLÉBEC (835-3232)**.

## Comptes en braille

Les factures et certains documents insérés dans les comptes peuvent être fournis dans d'autres formats aux personnes aveugles. Il en va de même pour les renseignements sur les tarifs et les modalités de prestation des services de télécommunications de détail de Télébec.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos services adaptés ou en faire la demande, n'hésitez pas à communiquer avec nous.


**Pour en faire la demande**, veuillez vous adresser au Service à la clientèle de Télébec au **1 888 TÉLÉBEC (835-3232)**.

## Matériel spécialisé pour clients handicapés

Beaucoup de points de vente proposent des téléphones et des accessoires adaptés aux besoins des clients malentendants, souffrant de troubles de la parole ou aux prises avec des limitations fonctionnelles. Il vous suffit de communiquer avec un représentant du Centre des services adaptés de Bell au numéro sans frais **1 800 361-8412** pour que l'on réponde à vos besoins particuliers.

## Appareils cellulaires

Plusieurs appareils cellulaires avec des caractéristiques pouvant aider les personnes aux prises avec des limitations fonctionnelles sont disponibles à la section « Mobilité » de notre site Web au [www.telebec.com](http://www.telebec.com).

Ces téléphones sont identifiés avec le pictogramme suivant  dans la description détaillé du produit.