

Obtenir l'aide de votre fournisseur de services

Association des malentendants canadiens

Accessibilité de la radiodiffusion points clés

Si vous avez des difficultés avec le sous-titrage ou une autre question d'accessibilité avec votre télévision



Pour obtenir de l'aide concernant le sous-titrage ou d'autres questions d'accessibilité, vous pouvez communiquer avec votre fournisseur de services, soit l'entreprise qui vous fournit votre service de télévision satellite ou par câble.

La plupart des fournisseurs de services offrent des directives de dépannage dans le manuel de l'utilisateur qui accompagne leur décodeur et sur leur page web réservée à la Foire aux questions.

À quoi vous attendre de votre fournisseur de services

Vous pouvez communiquer avec votre fournisseur par téléphone, courriel ou par clavardage à partir de leur site web. Sachez qu'il peut être utile d'utiliser le courriel ou le service de clavardage, car ces méthodes conservent une trace écrite pouvant vous servir à des fins ultérieures.

Indiquez au fournisseur de services quelles étapes, s'il y a lieu, vous avez suivies pour tenter de régler le problème. Prenez en note le problème, le résultat de la conversation, le nom du représentant et la date et l'heure de la conversation.

Indiquez-lui la méthode de communication que vous préférez (téléphone, texto ou courriel) et vos coordonnées.

Communiquez avec votre fournisseur de services dès que le problème se manifeste. Les diffuseurs sont tenus de conserver un enregistrement de leurs émissions seulement quatre semaines, après quoi ils n'y auront pas forcément accès.

Si votre fournisseur de services n'est pas en mesure de vous aider, alors vous pouvez exercer votre droit de soumettre une plainte.



Canadian Hard of Hearing Association
Association des malentendants canadiens

Obtenir l'aide de votre fournisseur de services

Association des malentendants canadiens

Accessibilité de la radiodiffusion points clés

À quoi vous attendre de votre fournisseur de services

Quand un fournisseur de service résout un problème, il utilise une liste de contrôle de dépannage standard pour veiller à ne rien oublier, ce qui signifie qu'il doit aussi vérifier si le problème ne provient pas de son côté.

Il peut réinitialiser le système ou encore se connecter à distance au moyen d'un décodeur pour déceler la cause du problème.

Il peut aussi envoyer un représentant chez vous à un moment convenu pour qu'il règle le problème.

Il est important de noter qu'un fournisseur de services est disposé à corriger tout problème lié au sous-titrage et, pour ce faire, a besoin que les téléspectateurs lui soumettent leurs plaintes à cet égard.

Il en profitera aussi pour faire le suivi des réactions de ses téléspectateurs. Si ces derniers ne communiquent pas avec lui à propos d'un problème, jamais il ne prendra connaissance de ce dernier.

Ayez une question ou voulez apprendre plus ?

Visitez l'Association des malentendants canadienne le site Web de Projet d'accessibilité de la radiodiffusion:

www.chha.ca/BAFFR

Ou, si vous avez une question d'accessibilité de votre télévision, radio ou le contenu sur Internet, **Questionnez un expert !**

Visitez le Questionnez un expert site Web pour demander votre question:

<http://www.chha.ca/amec/as-k-expert.php>



Canadian Hard of Hearing Association
Association des malentendants canadiens