



VIDÉOTRON

Plan sur l'accessibilité

Rapport d'étape - Juin 2024

Table des matières

1. Introduction	3
2. Domaines d'intervention priorités	4
2.1. L'emploi.....	4
2.2. Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	6
2.3. Les communications autres que les TIC	9
2.3.1. Communications avec les clients	10
2.4. La conception et la prestation de programmes et de services	11
2.5. Le transport	14
2.6. Autres initiatives	15
3. Consultations.....	15
4. Processus de rétroaction	17
5. Conclusion.....	17

1. Introduction

Vidéotron a déposé son premier plan triennal sur l'accessibilité le 1^{er} juin 2023. Ce document décrit les différentes initiatives en place et à venir pour prévenir et éliminer les obstacles que pourraient rencontrer ses clients et clientes lors de leurs interactions avec l'entreprise, ainsi que ses employés et employées.

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (la Loi), Vidéotron dépose maintenant son rapport d'étape 2024 qui détaille l'état d'avancement des initiatives en lien avec les sept principes clés de la Loi qui ont été déployées au cours des douze derniers mois¹, et la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité 2023-2026.

L'entreprise a ainsi poursuivi la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Elle a également débuté plusieurs autres initiatives auxquelles elle s'était engagée pour faciliter l'accès à ses services et offrir aux consommateurs une expérience-client optimale tout au long de leur relation avec l'entreprise.

Son engagement envers ses employés et employées s'est par ailleurs concrétisé sous la forme d'actions qui contribueront à garantir un milieu de travail équitable, diversifié et inclusif.

Une de principales priorités de l'entreprise demeure la sensibilisation de tous à la réalité de ceux qui sont en situation de handicap et à l'impact positif que chacun peut avoir sur le quotidien de cette clientèle.

Enfin, le comité multisectoriel poursuit ses échanges avec les divers organismes qui ont contribué à l'élaboration du plan triennal de l'entreprise et continue de prendre en considération leur rétroaction dans la planification et la livraison de ses initiatives. Nous les remercions grandement de leur collaboration.

¹ Toutes les initiatives incluses au plan triennal et identifiées avec le statut « Complétée » ou dont l'échéance de réalisation est classée « Long terme » ne figurent pas dans ce rapport d'étape.

2. Domaines d'intervention priorités

2.1. L'emploi

Vidéotron s'est engagée à assurer un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion à l'ensemble de ses employés et employées. Les initiatives décrites dans cette section visent à perfectionner ses pratiques de ressources humaines pour continuer à améliorer la représentativité de différents groupes minoritaires au sein de son personnel et l'accessibilité au travail.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
Formation du personnel des Ressources humaines sur les enjeux liés à la diversité afin d'en faire des ambassadeurs auprès des gestionnaires et des employés et employées	Une formation sur les biais inconscients a été dispensée en septembre 2023 à l'ensemble des Partenaires d'affaires des Ressources humaines. Une formation en ligne sur la rédaction inclusive a également été diffusée entre décembre 2023 et février 2024 aux équipes responsables des communications corporatives des Ressources humaines et des Communications corporatives.
Diffusion d'informations aux employés et employées sur les initiatives mises en place pour favoriser un milieu de travail inclusif.	Un calendrier d'événements a été intégré à la page du Comité Diversité, équité et inclusion sur l'intranet corporatif.
Identification des meilleures stratégies d'embauche, d'accueil et d'intégration des personnes en situation de handicap en milieu de travail.	Le processus de recrutement tient maintenant compte de l'accessibilité, son formulaire sur la plateforme SmartRecruiters ayant été bonifié avec une question sur les mesures d'accommodement.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
	<p>Une formation en lien avec la DÉI et l'accessibilité sera mise sur pied et diffusée en 2024, si les conditions le permettent, pour sensibiliser les gestionnaires qui interviennent dans le processus d'embauche. Les outils disponibles en cours de processus (canevas d'entrevue, aide à la décision, etc.) seront également mis à niveau.</p>
<p>Mise en place d'un partenariat avec un organisme pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.</p>	<p>Grâce à son partenariat avec l'événement DuoEmploi, Québecor a accueilli en 2023 trois nouvelles ressources en situation de handicap. L'entreprise poursuit ce partenariat et vise d'autres embauches en 2024.</p> <p>Son partenariat avec Horizon travail, un centre-conseil en emploi pour les personnes en situation de handicap, a permis l'embauche d'une personne avec une limitation visuelle pour combler un poste dans ses centres contacts clients en 2024.</p> <p>Un partenariat avec « Prêts, disponibles & capables », le partenariat national d'Inclusion Canada et de l'Alliance canadienne de l'autisme, ainsi que de leurs organisations membres, est également actif depuis avril 2024. Les postes à combler lui ont déjà été transmis.</p> <p>L'entreprise travaille actuellement à créer de nouveaux partenariats d'embauche, et plusieurs organismes ont été sollicités en ce sens.</p>

2.2. Les technologies de l'information et des communications (TIC)

L'entreprise souhaite informer de façon encore plus optimale les clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles lorsqu'elles utilisent ses sites Web. Elle travaille donc à rendre ses contenus liés à l'accessibilité « plus accessibles » en vue de leur utilisation, à les mettre en évidence et à en faire une meilleure promotion.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
Révision et optimisation des sections Accessibilité de ses sites Web en ce qui a trait à la structure, aux contenus, aux visuels et à la navigation.	Un plan d'optimisation de ces sections est présentement en cours de développement. L'entreprise prévoit compléter une première version optimisée au 4 ^e trimestre 2024.
Mise en ligne, sur les sites Web de Vidéotron, d'une liste des points de vente qui respectent les normes d'accessibilité pour certains types de handicaps.	Cette information est disponible depuis le 2 ^e trimestre 2023 sur les sites Web Résidentiel et Affaires de l'entreprise.
Ajout de l'audiodescription ou de la transcription de texte à ses vidéos de soutien.	Cette initiative est présentement en cours. Le sous-titrage sera inclus dans toutes les nouvelles vidéos publiées sur ses sites Web. Pour les vidéos qui s'y trouvent déjà, le sous-titrage ne sera pas systématiquement ajouté. Un exercice de priorisation est en cours pour identifier celles qui requièrent une mise à jour. Le sous-titrage sera inclus dans les nouvelles versions de ces dernières.

Vidéotron veut également fournir un accès plus facile à ses conseillers et conseillères des centres contacts clients aux clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
Mise en service d'une ligne téléphonique et d'un accès au clavardage distinct.	Les fondations technologiques nécessaires à la mise en service de cette initiative ont été mises en place. Le déploiement se fera en deux phases distinctes, la première étant prévue pour le 4 ^e trimestre 2024. Phase 1 : déploiement de l'accès au clavardage, étape préparatoire à la mise en place de l'accès téléphonique.
Promotion de l'utilisation du service de relais vidéo.	Ce service étant déjà disponible, une initiative communicationnelle récurrente vise à faire un rappel de son existence auprès de ses conseillers et conseillères, et à les inciter à en faire la promotion auprès de la clientèle visée.

De plus, l'entreprise désire continuer à maximiser la qualité de ses contacts avec les clientèles qui vivent avec des limitations fonctionnelles. Elle travaille donc à faciliter l'accès à la documentation opérationnelle pertinente et ainsi permettre à ses employés et employées de première ligne d'optimiser la gestion de leurs interactions.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité

Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023

- Création d'une section consacrée à l'accessibilité sur la plateforme de documentation interne de Vidéotron, qui serait axée, d'une part, sur l'offre de services de l'entreprise et ses avantages pour les personnes ayant des limitations et, d'autre part, sur ses processus et ses procédures internes.
- Détermination des meilleures pratiques communicationnelles et relationnelles à adopter au sein de ses opérations, et leur documentation.

Cette initiative de centralisation de tous les contenus « accessibilité » de sa base de connaissances opérationnelles a été déployée au 3^e trimestre 2023.

Les contenus pertinents pour aider à mieux gérer les interactions avec ces clientèles sont maintenant accessibles à partir d'une même page, et incluent :

- La description des limitations fonctionnelles auxquelles ses employés et employées peuvent s'attendre à être exposés dans leur quotidien;
- Les comportements à adopter et à éviter en présence de personnes vivant avec ces limitations;
- Un lexique des termes à privilégier lors des échanges avec ces clientèles;
- Les liens vers toutes les pages décrivant les éléments de son offre de service « accessibilité »;
- Un lien vers le Plan sur l'accessibilité de Vidéotron.

Cet outil se veut évolutif et son contenu sera mis à jour et bonifié au besoin.

2.3. Les communications autres que les TIC

Vidéotron offre plusieurs solutions pour faciliter le quotidien des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Afin de mieux faire connaître ces solutions auprès de ses employés et employées, Vidéotron a mis sur pied une série d'initiatives de communication, de formation et de documentation qui visent l'ensemble de son personnel.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
<p>Création d'une page consacrée à l'accessibilité, l'inclusion et la diversité sur l'intranet de l'entreprise.</p>	<p>Une première version de la page du comité Diversité, Équité et Inclusion a été publiée en septembre 2023 sur l'intranet corporatif de Vidéotron.</p> <p>Cette page vise à sensibiliser les employés et employées ainsi qu'à les informer sur les différentes initiatives dans lesquelles l'entreprise s'implique en matière de DÉI et d'accessibilité. Elle laissera éventuellement sa place à un site Web corporatif destiné à l'ensemble des employés et employées des filiales de Québecor.</p> <p>Ce site inclura une section dédiée à l'accessibilité où seront diffusés outils, capsules, actualités, calendrier d'événements, guides, bonnes pratiques, et plus encore, pour sensibiliser le personnel aux défis auxquels font face les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Les publications permettront d'optimiser leur savoir-faire et leur savoir-être dans le cadre de leurs interactions avec ces clientèles.</p> <p>Le site donnera également de la visibilité aux initiatives incluses dans le Plan sur l'accessibilité.</p> <p>Le déploiement est prévu en fin 2024.</p>

2.3.1. Communications avec les clients

Depuis la mise en place de sections consacrées à l'accessibilité sur ses sites Web, l'entreprise vise à bonifier et à optimiser les contenus liés à l'accessibilité pour mieux accompagner les clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles, faciliter leur prise de décision et répondre à leurs besoins de soutien.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
<p>Refonte complète des sections Accessibilité de ses sites Web en termes de contenus, visuels et mise en page.</p>	<p>Les sections Accessibilité des sites Web destinés aux clientèles résidentielles et affaires ont été complètement revues, autant du point de vue des contenus, que de la navigation et des visuels. Ces sections sont maintenant beaucoup plus pertinentes pour les clientèles vivant avec des limitations et faciles d'utilisation.</p> <ul style="list-style-type: none">• Site Résidentiel optimisé mis en ligne en mai 2023;• Site Affaires optimisé mis en ligne en août 2023. <p>Un bandeau d'affichage en cas de panne de service accessibilité a également été intégré aux sections Accessibilité des sites Web et peut être actionné au besoin.</p> <p>Ces sections se veulent évolutives et leurs contenus seront mis à jour et bonifiés au besoin.</p>
<p>Planification de communications clients qui mettent en valeur les diverses initiatives du Plan sur l'accessibilité.</p>	<p>L'équipe responsable des communications clients a débuté l'optimisation de ses gabarits.</p> <p>Elle s'est également donnée comme objectif de faciliter l'accessibilité et la diversité dans l'ensemble de ses communications, tout en s'assurant de mieux mettre en évidence le</p>

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
	contenu qui pourrait bénéficier aux clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles.

2.4. La conception et la prestation de programmes et de services

Afin que les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui entrent en contact avec le personnel de première ligne de l'entreprise bénéficient d'une approche client qui leur soit adaptée, Vidéotron entend continuer à sensibiliser l'ensemble de son personnel aux réalités que vivent ces personnes pour optimiser leur savoir-faire et leur savoir-être dans la gestion de leurs interactions avec ces clientèles.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
Évaluation des meilleures solutions pour offrir une prestation de service aux personnes vivant avec une limitation auditive dans des boutiques ciblées.	<p>Une formation intitulée « Le leadership inclusif » a été déployée en mars 2024 aux employés et employées des boutiques Vidéotron. Son contenu traite notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'inclusivité à l'échelle personnelle; • Du haussement de son intelligence culturelle; • De développement d'une culture inclusive au sein d'une équipe.
Création d'une stratégie de communication et de	Un parcours de formation de 6 capsules destinées au personnel des groupes opérationnels de l'entreprise a

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité

Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023

capsules de sensibilisation et de formation.

débuté en novembre 2023 avec une première capsule d'introduction intitulée « Sans limites ».

Chacune des cinq capsules suivantes, « Mets-toi à ma place », abordera un type de limitations spécifique.

Sujets des capsules en cours et à venir :

- #1 Limitations physiques: diffusion débutée en mars 2024
- #2 Limitations auditives: Début de la diffusion fin mai 2024
- #3 Limitations visuelles: à venir
- #4 Limitations langagières: à venir
- #5 Limitations cognitives: à venir

De concert avec la documentation déjà disponible aux employés et employées de première ligne, ces capsules visent à accroître leur niveau de sensibilisation à la réalité des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, et ultimement à améliorer leur savoir-être et la satisfaction de ces clientèles.

D'autres modules viendront éventuellement bonifier ce parcours, entre autres des contenus détaillant et faisant la promotion de l'offre de services destinée aux personnes vivant avec des limitations.

Afin que certains des produits et services offerts à sa clientèle soient plus faciles d'utilisation pour une personne vivant avec des limitations, Vidéotron regarde à ajouter des éléments à son offre de service pour simplifier leur quotidien.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
<p>Bonification de la rubrique Trucs & astuces du terminal Helix TV (section Aide du menu Paramètres) avec des contenus destinés spécifiquement aux personnes en situation de handicap.</p>	<p>Des nouveaux contenus ont été ajoutés en T3 2023 pour mieux accompagner les utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment activer l'audiodescription sur Helix Télé (activation et désactivation sur le terminal et sur l'Application Helix TV); • Comment gérer les sous-titres sur Helix Télé (activation et désactivation sur le terminal et sur l'Application Helix TV).
<p>Évaluation de la faisabilité d'offrir une télécommande simplifiée aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.</p>	<p>Un modèle de télécommande simplifiée compatible avec la plateforme Helix a été identifié et testé en janvier 2024 avec des bénéficiaires de la Fondation Les Petits Rois. Après une série de tests concluants, Vidéotron devrait être en mesure d'offrir cette nouvelle télécommande à sa clientèle dans les prochains mois.</p>

Le premier contact avec l'entreprise se fait souvent via un de ses sites Web. Vidéotron œuvre à mettre ses sites web à niveau en ce qui trait à l'accessibilité, et entreprendra toutes évolutions futures de ses plateformes dans le respect des normes d'accessibilité web.

Initiative prévue dans le Plan d'accessibilité	Initiative débutée ou complétée depuis juin 2023
Sensibilisation et formation de l'équipe numérique sur les normes d'accessibilité Web WCAG, pour qu'elle assure la conformité des contenus hébergés, lorsqu'elle crée ou modifie des pages de ses sites Web.	L'équipe numérique responsable des sites Web de l'entreprise planifie des « journées numériques » sur une base mensuelle. L'agenda de ces journées est maintenant bonifié d'un audit « accessibilité » pour valider la conformité de ses pages Web. Cette rubrique permet l'échange de bonnes pratiques et la formulation de recommandations pour optimiser les pages au besoin. L'équipe regarde également la possibilité de planifier des séances de type « Lunch & Learn » pour échanger sur diverses thématiques en lien avec l'accessibilité.

2.5 Le transport

Vidéotron n'offre pas de services de transport. Conséquemment, l'entreprise n'a pas d'objectifs spécifiques ou d'initiatives d'accessibilité liés au transport.

2.6 Autres initiatives

Depuis la publication de son plan triennal 2023-2026, certaines initiatives qui n'y étaient pas mentionnées ont également été mises sur pieds, notamment :

- **Décembre 2023** : Formation de l'équipe de projet sur la création de documents accessibles, suivie du développement et du partage d'un guide pratique sur le sujet;
- **T1 2024** : Tenue de sessions de sensibilisation à la réalité des personnes vivant avec des limitations et identification de pistes d'amélioration dans la création de documents accessibles;
 - Les membres de l'équipe de projet se sont donnés comme mission de partager leurs apprentissages avec divers départements de l'entreprise qui peuvent en bénéficier dans leurs communications ou lors de leurs interactions avec des personnes vivant avec des limitations.
- **Mai 2024** : Présentation à une équipe d'éducatrices spécialisées de l'Institut Nazareth et Louis-Braille des services offerts par Vidéotron pour les personnes vivant avec une limitation visuelle.

3. Consultations

Vidéotron a participé aux consultations de l'industrie de novembre 2023, organisées par l'Association canadienne des télécommunications (ACT), au cours desquelles un total de 32 groupes d'accessibilité et fournisseurs de services ont assisté à une présentation des pratiques actuelles de l'industrie, avant de s'engager dans des discussions axées sur les sujets suivants :

- Offres d'accessibilité sans fil, promotions et service à la clientèle;
- Accès ou utilisation « sans entrave » de certains services;
- Vérification et passeport d'accessibilité.

L'ACT a également compilé et partagé les notes des consultations avec tous les participants, fournissant un aperçu des discussions et assurant une compréhension commune. Ces discussions constituent un élément essentiel du développement et de la mise en œuvre des initiatives de Vidéotron.

L'entreprise continue de « faire partie de la conversation » avec les divers organismes qui représentent les intérêts et défendent les droits des personnes en situation de handicap. Comme mentionné dans son plan triennal, l'entreprise maintient sa collaboration avec les organismes qui se sont investis dans sa démarche et continue de tenir compte de leurs commentaires et suggestions dans la priorisation des initiatives de son plan. Voici quelques rencontres organisées par l'entreprise pour obtenir leur rétroaction.

- **Juin 2023** : Rencontre avec des représentants du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) pour leur présenter la nouvelle version de la section Accessibilité des sites Web.
- **Août 2023** : Présentation de la stratégie de formation et de documentation destinées aux ressources opérationnelles de première ligne aux organismes suivants :
 - Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
 - Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)
 - Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)
 - Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB)
 - Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (REQIS)
 - Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
- **T2 2024** : Vidéotron présentera son rapport d'étape aux représentants des organismes consultés lors de la préparation de son plan triennal.

4. Processus de rétroaction

L'entreprise continue également à prendre en compte les rétroactions sur sa prestation de service reçues via le processus de rétroaction en place. Depuis le dépôt de son plan triennal, vingt-et-un (21) commentaires et suggestions ont été reçus via le processus en place, et tous sont déjà considérés dans l'une ou l'autre des initiatives incluses à son plan.

Quiconque désire faire part à Vidéotron de ses commentaires et suggestions en lien avec sa prestation de service est invité à le faire en tout temps via l'un des trois canaux de communication suivants :

- **Formulaire en ligne (anonyme ou non)**
 - Site Web Résidentiel :
<https://videotron.com/accessibilite/retroaction?source=residentiel>
 - Site Web Affaires :
<https://videotron.com/accessibilite/retroaction?source=affaires>
- **Courriel** : à l'adresse accessibilite.retroaction@videotron.com
- **Téléphone**
 - Clientèle résidentielle : 1 877 512-0911
 - Clientèle Affaires : 1 877 512-8590

5. Conclusion

Les douze derniers mois ont vu la mise en œuvre de plusieurs initiatives porteuses susceptibles d'améliorer le quotidien de la clientèle en situation de handicap. Pour la prochaine année, l'entreprise continuera de mettre l'accent sur le service client et d'assurer l'évolution de ses façons de faire pour toujours mieux répondre aux clientèles ayant des besoins en matière d'accessibilité. Les initiatives de sensibilisation et de formation se poursuivront par ailleurs pour toutes les ressources opérationnelles en contact avec ces clientèles.