



VIDÉOTRON



Plan sur l'accessibilité

2023-2026

Table des matière

1. Renseignements généraux	3
1.1 Préambule	3
1.2 Informations générales sur l'entreprise	4
1.3 Aperçu de la démarche de Vidéotron	4
1.4 Équipe multisectorielle	5
1.5 Processus de rétroaction	6
2. Prise en compte des principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité	7
3. Consultations des personnes et des organismes	8
3.1 Données reçues via le processus de rétroactions	8
3.2 Rétroactions reçues via les rencontres de l'ACT	9
3.3 Processus de rétroaction initié par Vidéotron afin de valider ses initiatives auprès des organismes	11
4. Obligations de Vidéotron	13
5. Politiques, programmes, pratiques et services de Vidéotron	15
5.1 L'emploi	15
5.2 L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations	17
5.3 Les technologies de l'information et des communications (TIC)	17
5.4 Les communications autres que les TIC	19
5.4.1 Communications avec les clients	20
5.5 La conception et la prestation de programmes et de services	20
5.6 Le transport	22
6. Conclusion	23

1. Renseignements généraux

1.1 Préambule

Vidéotron est un chef de file dans le marché des télécommunications et de la radiodiffusion au Canada. Depuis toujours, la satisfaction de sa clientèle est au cœur de sa mission. L'excellence de son service lui a valu de nombreuses distinctions au fil des ans, dont le titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois et des Québécoises, qu'elle a reçu à plusieurs reprises.

Afin de s'assurer que l'ensemble de sa clientèle bénéficie de la même qualité de service, Vidéotron désire répondre aux besoins spécifiques des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Soucieuse de mieux comprendre le profil de cette clientèle, Vidéotron a mené des consultations auprès de divers organismes canadiens et québécois qui défendent les droits des personnes en situation de handicap.

Fort de cette collaboration, Vidéotron présente aujourd'hui son plan triennal sur l'accessibilité. Il décrit les initiatives qui visent à éliminer les obstacles auxquels font face sa clientèle et ses employés et employées.

Auprès des consommateurs, Vidéotron s'engage à :

- Faciliter l'accès à ses services, que ce soit par téléphone, par clavardage ou en boutique ;
- Offrir une expérience optimale à ses clients, tout au long de leur abonnement, en limitant au maximum les obstacles auxquels ils pourraient faire face ;
- Demeurer à l'affût des meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusivité ;
- Tenir compte des enjeux d'accessibilité dans ses décisions, de façon à améliorer sans cesse l'expérience et la satisfaction de sa clientèle, notamment celle qui vit avec des limitations fonctionnelles.

En ce qui concerne ses employés et employées, Vidéotron prend les mesures nécessaires pour leur offrir un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion. Ainsi, elle entend encourager l'embauche de personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. L'entreprise considère qu'il est important de leur garantir les mêmes opportunités afin qu'elles puissent se réaliser et se sentir soutenues dans leur environnement de travail.

Soulignons que Vidéotron désire poursuivre son étroite collaboration avec les différents organismes impliqués jusqu'ici. En créant des liens durables, elle s'assure que ses actions répondent le mieux possible aux besoins évolutifs des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Cette collaboration continue sera précieuse dans le déploiement de ses prochaines initiatives.

Le plan triennal inclut les actions amorcées à ce jour et à venir afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. L'entreprise mise sur une approche qui pourrait être modifiée et bonifiée en fonction du contexte dans lequel elle gère ses activités.

À noter que ce document respecte les normes prévues dans les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) validées dans Adobe Acrobat version 2023.

Il est aussi possible d'utiliser les fonctionnalités des applications de lecture des PDF pour ajuster l'affichage du document et en faciliter la lecture.

1.2 Informations générales sur l'entreprise

Vidéotron compte plus de 5 700 employés et employées (en date du 31 décembre 2022). Les membres du personnel veillent à satisfaire les 2 015 455 clients (en date du 19 mai 2023) de Vidéotron au quotidien dans les bureaux, les centres contacts clients et les boutiques de l'entreprise.

1.3 Aperçu de la démarche de Vidéotron

En 2021, Vidéotron a entamé une réflexion sur la prestation de services que l'entreprise offre aux consommateurs et consommatrices vivant avec des limitations fonctionnelles et sur les améliorations qu'elle pourrait y apporter.

Afin d'élaborer son premier plan sur l'accessibilité, Vidéotron a pu compter sur le travail remarquable de son Bureau de projets opérationnels et d'une équipe multisectorielle. Cette équipe est formée de personnes motivées et soucieuses de faire avancer la cause de l'accessibilité au sein de l'entreprise.

1.4 Équipe multisectorielle

La gouvernance du plan sur l'accessibilité de Vidéotron est assurée par les personnes suivantes :

Responsable exécutif du plan sur l'accessibilité

Jean-François Gagnon

Directeur général, Alignement stratégique, Opérations

Responsable exécutif, volet Ressources humaines

Roxanne Doucet

Vice-présidente, Ressources humaines, Québecor

Directeur du Bureau de projets opérationnels

Michel Vézina

Soutien et évolution des opérations clients

Plus d'une vingtaine d'employés et employées de Vidéotron se sont également impliqués au sein du comité multisectoriel sur l'accessibilité. Les secteurs suivants y sont représentés : Bureau de projets opérationnels, Affaires réglementaires, Communications corporatives et opérationnelles, Formation, Soutien et expertise produits, Marketing, Réseau de détail, Ressources humaines, Centres contacts clients, Solutions documentaires opérationnelles et Studio numérique.

Certaines personnes qui ont participé au comité multisectoriel vivent elles-mêmes avec des limitations fonctionnelles ou ont un proche qui présente une incapacité. Les expériences de ces personnes ont été particulièrement bénéfiques aux travaux du comité. De même, plusieurs membres se sont investis dans des initiatives relatives à la diversité et à l'inclusion des groupes en quête d'égalité chez Québecor et Vidéotron. Leur participation a favorisé l'adoption d'une approche plus inclusive et intersectionnelle.

1.5 Processus de rétroaction

Le 1^{er} juin 2022, Vidéotron a mis en place un processus de rétroaction conforme aux conditions requises par le CRTC. Les personnes vivant avec un handicap, ainsi que les groupes et les organismes qui les représentent, peuvent faire part de leurs commentaires sur les barrières auxquelles elles font face à la page « Accessibilité » des sites Web de Vidéotron. Jean-François Gagnon, Directeur général, Alignement stratégique, Opérations, est responsable de recevoir la rétroaction. Les personnes qui souhaitent nous faire parvenir leurs commentaires peuvent utiliser les canaux de communication suivants :

➤ Courriel

- Adresse : accessibilite.retroaction@videotron.com
- Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur.

➤ Téléphone

- Service Résidentiel : 1 877 512-0911
Service Affaires : 1 877 512-8590
- Le conseiller ou la conseillère confirme verbalement au demandeur que sa rétroaction a bien été acheminée.

➤ Formulaire Web (anonyme ou non)

- Lien : [Formulaire en ligne](#)
- Un message s'affiche dans le navigateur du demandeur, pour l'aviser que sa rétroaction a bien été reçue.

Les renseignements personnels des demandeurs et le contenu de leurs commentaires demeurent confidentiels. Ils ne seront utilisés qu'à des fins d'évolution et de bonification du plan sur l'accessibilité par l'équipe multisectorielle.

2. Prise en compte des principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2019, le gouvernement canadien a adopté la Loi canadienne sur l'accessibilité. Elle est destinée à faire du Canada, d'ici 2040, un pays sans obstacles pour les personnes en situation de handicap. Cette loi reconnaît sept principes clés :

- Le droit de toute personne d'être traitée avec dignité.
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement.
- Le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale à la société.
- Le droit de toute personne à l'autonomie décisionnelle, avec ou sans aide.
- La participation des personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la conception des politiques, des programmes, des services et des structures.
- La prise en compte des handicaps et des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation qui y sont associées dans l'élaboration des politiques, des programmes, des services et des structures.
- L'atteinte du niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes en situation de handicap par l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité.

Vidéotron a tenu compte des principes décrits précédemment dans la préparation de son plan sur l'accessibilité, tel qu'il est expliqué dans le présent document.

3. Consultations des personnes et des organismes

Pour être en mesure d'identifier et de prioriser des initiatives pertinentes, qui répondent aux besoins et aux attentes des clientèles visées, Vidéotron a favorisé la participation de personnes en situation de handicap. L'entreprise a tenu compte de leur rétroaction lors de l'élaboration de son plan sur l'accessibilité.

3.1 Données reçues via le processus de rétroactions

On trouve ci-dessous un aperçu des rétroactions (reçues en date du 13 avril 2023) qui ont été acheminées via le processus de rétroaction, mis en place en juin 2022. Ces rétroactions ont contribué à bonifier le plan sur l'accessibilité de Vidéotron.

1. Avoir un service à la clientèle spécialisé

- Rétroaction prise en compte à la section **5.3 Les technologies de l'information et des communications (TIC)**.

2. Se doter d'un parcours numérique à 100 %

- Objectif de Vidéotron réalisable dans un horizon de 5 ans.

3. Offrir une télécommande adaptée (commande vocale, boutons, rétroéclairage)

- Rétroaction prise en compte à la section **5.5 La conception et la prestation de programmes et de services**.

4. Offrir des forfaits plus avantageux

- Rétroaction prise en compte à la section **5.5 La conception et la prestation de programmes et de services**.

3.2 Rétroactions reçues via les rencontres de l'ACT

Des rencontres organisées par l'Association canadienne des télécommunications (ACT), dont Vidéotron est membre, ont eu lieu en août 2022.

- **3 août 2022** : communauté des personnes aveugles et ayant un trouble de la vue.
- **5 août 2022** : communauté des personnes ayant un trouble de la parole, du langage, de communication ou cognitif, ou une déficience intellectuelle.
- **9 août 2022** : communauté des personnes sourdes, malentendantes ou sourdes et aveugles (SMSA).

Ces rencontres ont permis de partager les résultats des consultations menées par l'ACT. L'association a sondé divers groupes, communautés et organismes travaillant avec ou pour les personnes en situation de handicap. Ces consultations ont mené à l'identification de plusieurs préoccupations qui touchent l'ensemble de l'industrie des télécommunications. Les rétroactions partagées, qui soulèvent les principales barrières à l'accessibilité des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle, sont énumérées ci-dessous :

1. Le personnel : vente et service après-vente

- La connaissance de l'offre de services et des procédures liées à l'accessibilité n'est pas suffisamment approfondie.
- L'approche client et l'approche communicationnelle sont déficientes.
- Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont de la difficulté à entrer en communication avec les différents intervenants.
- Les technologies adaptées (relais IP, services d'un interprète, service de relais vidéo, etc.) sont absentes.

2. Les équipements

- Les équipements ne sont pas toujours adaptés. Par exemple, absence d'indicateurs sonore ou tactile, ou d'une description vocale. L'affichage des caractères et les boutons sur les équipements sont également trop petits.
- L'utilisation des équipements est complexe. On ne trouve pas de guides d'utilisation des options d'accessibilité, ou la connaissance de ces options est limitée.

3. Les boutiques

- L'aménagement des espaces n'est pas optimal.
- Il est difficile de communiquer avec le personnel, qu'il s'agisse de se faire comprendre lorsqu'on s'exprime verbalement ou à l'aide d'un appareil de synthèse vocale. Aucune procédure qui permettrait de faire appel à des interprètes ou à des intervenants en cas de besoin n'a été mise en place.

4. Les sites Web

- Les sites Web ne sont pas conformes à 100 % à la norme WCAG.
- On ne trouve pas de sections spécialisées, et il y a peu ou pas d'information sur les services adaptés.
- Le design des pages n'est pas adapté. On y trouve trop de texte, les contenus sont complexes, la navigation s'avère difficile, les vidéos n'ont pas de sous-titres, etc.
- Les sites ne sont pas tous compatibles avec les logiciels spécialisés, notamment dans le cas de la synthèse vocale.

5. Les techniciens et techniciennes

- Le personnel technique ne connaît pas suffisamment les fonctionnalités relatives à l'accessibilité des équipements et la façon de les activer.
- L'information qui permet l'identification du client vivant avec une limitation fonctionnelle ainsi que certains équipements sont absents des bons de travail.
- Certains fournisseurs privilégient l'auto-installation. Les installations effectuées par du personnel technique sont payantes.
- L'approche client et l'approche communicationnelle sont déficientes.
- Les plages horaires des visites sont trop longues et ne permettent pas de s'assurer de la présence d'un interprète.

6. Les tarifs, les forfaits et l'offre de services

- Les tarifs des services et les prix des équipements sont élevés.
- Les forfaits offerts aux personnes ayant des limitations fonctionnelles le sont pour une période limitée.
- Aucun fournisseur n'offre pour l'instant une gamme de services entièrement accessibles.

Lors de l'élaboration du plan et de ses initiatives, Vidéotron a pris en compte les barrières dont il a été question durant les rencontres et les recommandations qui y ont été énoncées.

3.3 Processus de rétroaction initié par Vidéotron afin de valider ses initiatives auprès des organismes

Vidéotron a tenu à s'assurer de la pertinence de son plan triennal. Afin de vérifier que le plan sur l'accessibilité réponde adéquatement aux besoins de l'ensemble de sa clientèle, l'entreprise a rencontré, pour obtenir leur rétroaction, des organismes qui représentent la grande majorité des personnes vivant avec divers types de limitations. Les organismes ont eu l'occasion de prendre connaissance de la version préliminaire du plan avant les rencontres. Durant les rencontres, les membres de l'équipe ont pu être à l'écoute de leurs préoccupations. Elles ont donné lieu à des échanges riches et constructifs. La rétroaction étoffée, de la part des organismes, a servi à bonifier la version finale du plan. Pour maintenir la proximité avec les organismes et leurs ressources expertes, afin d'assurer le suivi de l'avancement et l'évolution du plan, l'équipe leur a proposé la mise sur pied d'une gouvernance.

Liste des organismes consultés

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Type de limitation : toutes

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)

Type de limitation : toutes

Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)

Type de limitation : physique

Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB)

Type de limitation : visuelle

Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (REQIS)

Type de limitation : auditive

Dates des rencontres

- **Mars 2023** : Présentation de l'ébauche du plan.
- **Avril 2023** : Présentation de la structure de la nouvelle page Accessibilité des sites Web.
- **Mai 2023** : Visite en boutique.
- **Été 2023** : Présentation de la stratégie de documentation et de formation des employés et employées.

4. Obligations de Vidéotron

En tant qu'entreprise de télécommunications et de radiodiffusion, Vidéotron est encadrée principalement par la Loi sur les télécommunications et la Loi sur la radiodiffusion, ainsi que par la réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Sauf exception, les différents services de Vidéotron sont soumis à des conditions de licence détaillées. Plusieurs conditions concernent la mise en place de technologies et de pratiques qui garantissent l'accessibilité des services de l'entreprise aux personnes en situation de handicap. À cet égard, Vidéotron fait l'objet d'une surveillance et d'un examen régulier par le CRTC.

Différents codes de conduite élaborés par le régulateur s'appliquent à Vidéotron, dont le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision. On prévoit notamment des obligations quant aux périodes d'essai offertes aux clientèles en situation de handicap, afin qu'elles puissent s'assurer que les services retenus conviennent à leurs besoins, et quant aux adaptations possibles de la documentation contractuelle et des états de compte pour permettre à ces dernières d'en prendre connaissance. Vidéotron doit également s'assurer de l'accessibilité de ses sites Web et de son service à la clientèle et respecter plusieurs obligations relativement à la promotion et à la présentation de ses services et produits accessibles aux personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de son offre de services de télécommunications, Vidéotron a d'ailleurs l'obligation d'offrir des forfaits et des appareils sans fil spécifiquement destinés à répondre aux besoins particuliers de ses clients en situation de handicap. En outre, l'entreprise doit assurer l'accès sans obstacle aux services de relais vidéo destinés aux personnes sourdes ou malentendantes, afin qu'elles puissent effectuer des appels en utilisant la langue des signes, et permettre la transmission de messages texte au 911, là où cela s'avère possible.

Pour ce qui est des services de télévision de Vidéotron, l'entreprise doit se plier à des règles strictes quant aux chaînes proposées, comme AMI-télé, AMI-TV et Canal M, et quant à l'offre d'équipements et de technologies liée à l'accessibilité (télécommande adaptée, sous-titrage, vidéodescription, etc.).

Quant à sa chaîne communautaire, MAtv, et ses services de vidéo sur demande, Illico sur demande et Indigo, Vidéotron doit respecter plusieurs obligations relatives au sous-titrage codé pour malentendants et à la description sonore de certains contenus présentés.

Enfin, en plus des nombreuses autres règles du CRTC en matière d'accessibilité qui encadrent ses activités, Vidéotron est assujettie à une variété de lois ou règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui assurent la participation pleine et entière des personnes en situation de handicap au sein de la société, tels que la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur l'équité en matière d'emploi.

5. Politiques, programmes, pratiques et services de Vidéotron

La Loi canadienne sur l'accessibilité établit différents domaines dans lesquels les organisations doivent intervenir de façon prioritaire, afin de veiller à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles auxquels les personnes en situation de handicap – leurs employés et employées ou leurs clients – font face.

Nous détaillons ci-dessous les principales initiatives de Vidéotron liées à l'accessibilité, relativement à :

- L'emploi.
- L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations.
- Les technologies de l'information et des communications (TIC).
- Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.
- La conception et la prestation de programmes et de services.
- Le transport.

L'échéancier de réalisation des initiatives a été classé en 3 catégories : court terme, moyen terme et long terme.

5.1 L'emploi

Vidéotron vise à assurer un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion à l'ensemble de sa main-d'œuvre. L'entreprise est consciente que la pluralité des expériences personnelles de ses employés et employées contribue grandement à enrichir sa culture et ses réalisations, et qu'il importe que la diversité de ses clientèles y soit représentée adéquatement.

Pour favoriser l'intégration accrue d'employés et employées issus de différents groupes minoritaires au sein de son organisation, Vidéotron a déjà déployé certaines initiatives, et d'autres seront mises en place au cours des prochaines années.

Objectif global : Amélioration de la représentativité de différents groupes minoritaires au sein de Vidéotron en attirant et en fidélisant une main-d'œuvre diversifiée.

➤ **Par une meilleure compréhension de la présence et des expériences des différents groupes minoritaires au sein des effectifs**

FAIT Tenue d'un sondage d'auto-identification auprès de l'ensemble des employés et employées.

FAIT Mise sur pied du comité diversité et inclusion.

COURT TERME Organisation de séances d'échanges sur les enjeux d'accessibilité avec les membres du personnel.

➤ **Par le perfectionnement des pratiques des ressources humaines en place pour améliorer l'accessibilité au travail**

COURT TERME Élaboration et diffusion interne d'une politique pour assurer un milieu de travail favorisant la diversité, l'équité et l'inclusion.

EN COURS Formation du personnel de ressources humaines sur les enjeux liés à la diversité afin d'en faire des ambassadeurs auprès des gestionnaires et des employés et employées.

EN COURS Diffusion d'informations aux employés et employées sur les initiatives mises en place pour favoriser un milieu de travail inclusif.

➤ **Par l'embauche de personnes vivant avec des limitations fonctionnelles**

MOYEN TERME Identification des meilleures stratégies d'embauche, d'accueil et d'intégration des personnes en situation de handicap en milieu de travail.

MOYEN TERME Mise en place d'un partenariat avec un organisme pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.

5.2 L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations

Québecor et ses filiales possèdent actuellement des établissements dans différentes régions. Bien que Québecor se soit dotée d'un guide de normes d'aménagement qui respecte le Code national du bâtiment, le contexte spécifique (année de la construction, ville ou province, géolocalisation, etc.) de chacun des établissements, le respect de toutes les normes, dans ce contexte, est un défi que l'entreprise se doit de relever.

Objectif global : Respect des normes de conception sans obstacles pour tous les établissements de Vidéotron

➤ **Par une amélioration des pratiques d'aménagement visant à favoriser l'accessibilité**

EN COURS Intégration dans les cahiers de charges des normes de conception sans obstacles et d'accessibilité pour les différents types de limitations.

EN COURS Mise à niveau des environnements bâtis, actuels et futurs, dans le respect des normes, pour assurer la conformité de l'aménagement des lieux dont l'entreprise est propriétaire et ceux dont elle est locataire.

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

Malgré la présence de contenus relatifs à l'accessibilité sur les sites Web publics et internes de Vidéotron, ils ont fait l'objet d'une visibilité et d'une promotion minimale au fil des ans. L'entreprise souhaite qu'à l'avenir les clientèles ayant des limitations fonctionnelles soient informées de façon plus optimale lorsqu'elles utilisent nos sites Web et qu'elles interagissent avec nos employés et employées de première ligne.

Objectifs globaux

- Optimisation de l'accessibilité des contenus en vue de leur utilisation.
- Création d'accès réservés aux personnes ayant des limitations pour améliorer la prestation de services.

➤ **Par la mise en évidence et la promotion des contenus liés à l'accessibilité sur nos sites Web**

FAIT Révision et optimisation des sections Accessibilité de nos sites Web en ce qui a trait à la structure, aux contenus, aux visuels et à la navigation.

COURT TERME 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.

LONG TERME Ajout de l'audiodescription ou de sous-titrage à nos vidéos de soutien.

➤ **Par une amélioration de l'accessibilité des personnes ayant des limitations à nos conseillers et conseillères de nos centres contacts clients**

COURT TERME Mise en service d'une ligne téléphonique et d'un accès au clavardage distincts.

COURT TERME Promotion de l'utilisation du service de relais vidéo.

COURT TERME Mise en évidence de l'accès au clavardage sur nos pages Soutien.

➤ **Par une facilitation de l'accès, par les employés et employées de première ligne, aux contenus liés aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, de façon à améliorer la gestion de leurs interactions**

COURT TERME 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.

➤ **Par la conformité de nos sites Web à la norme WCAG**

LONG TERME Disponibilité de l'utilisation de plugiciels qui permettent de contrôler ou d'auditer rapidement l'accessibilité du site Web.

5.4 Les communications autres que les TIC

Les contenus informatifs concernant les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, comme l'offre de services qui leur est destinée, la sensibilisation à leur réalité, les pratiques lors des interactions avec ces clientèles, sont très peu portés à la connaissance de nos employés et employées. Vidéotron veut remédier à cette situation grâce à une série d'initiatives de communication, de formation et de documentation qui visent l'ensemble du personnel.

Objectifs globaux

- Sensibilisation du personnel aux défis auxquels font face les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, pour optimiser leur savoir-faire et leur savoir-être dans la gestion des interactions avec ces clientèles.
- Information accrue auprès de l'ensemble du personnel concernant l'offre de services destinés aux personnes ayant des limitations.

➤ Par le déploiement de plans de communication à l'échelle de l'entreprise, donnant de la visibilité aux initiatives incluses dans le Plan sur l'accessibilité

COURT TERME Création d'une page consacrée à l'accessibilité sur l'Intranet de l'entreprise.

COURT TERME Création d'un lexique de l'accessibilité et d'un guide des bonnes pratiques communicationnelles.

COURT TERME Création d'un parcours de formation continue, destiné à tous les employés et employées, sur l'accessibilité et l'inclusion.

➤ Par la bonification de l'accès et de l'utilisation, par les employés et employées de première ligne, des contenus liés aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, pour simplifier et améliorer la gestion des interactions avec ces clientèles

COURT TERME Détermination des meilleures pratiques communicationnelles et relationnelles à adopter au sein de nos opérations, et leur documentation.

5.4.1 Communications avec les clients

Depuis la mise en place, sur nos sites Web, de sections consacrées à l'accessibilité, elles ont fait l'objet d'un nombre très limité d'optimisations. Pour les clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles, la possibilité d'accéder rapidement à une information pertinente et adaptée n'est pas toujours facile. Il faut apporter des améliorations afin de mieux servir ces clientèles.

Objectif global : Bonification de l'accompagnement des clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles sur nos plateformes Web, facilitant leur prise de décision et répondant à leur besoin de soutien.

- **Par la bonification et l'optimisation des contenus de nos sites Web liés à l'accessibilité**

FAIT Refonte complète des sections Accessibilité de nos sites Web en termes de contenus, visuels et mise en page.

- **Par une communication accrue auprès de nos clients concernant les actions entreprises pour atteindre les objectifs de la Loi sur l'accessibilité**

COURT TERME Planification de communications clients qui mettent en valeur les diverses initiatives du Plan sur l'accessibilité.

5.5 La conception et la prestation de programmes et de services

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui entrent en contact avec nos employés et employées de première ligne ne bénéficient pas actuellement d'une approche de vente ou de soutien qui leur soit adaptée et réponde à leurs besoins. Vidéotron entend faciliter l'accès à ses produits et services à ces clientèles, notamment par la sensibilisation et la formation accrue des membres de son personnel.

Objectifs globaux

- Formation des équipes d'employés et employées de première ligne spécialisées, visant à parfaire notre prestation de services adaptée aux besoins des personnes vivant avec des limitations.
- Sensibilisation de l'ensemble de nos employés et employées à la nécessité de simplifier nos façons de faire et d'améliorer nos interactions et nos communications avec ces clientèles.

➤ **Par l'affectation d'une équipe d'experts pour répondre aux besoins spécifiques des personnes vivant avec des limitations, et s'assurer qu'elles soient satisfaites de la prestation de services**

MOYEN TERME Développement d'une formation destinée aux employés et employées de première ligne, qui seront responsables des contacts spécialisés –ligne téléphonique dédiée, clavardage, boutiques et visites de techniciens et techniciennes –auprès des personnes vivant avec des limitations.

LONG TERME Évaluation des meilleures solutions pour offrir une prestation de service aux personnes vivant avec une limitation auditive dans des boutiques ciblées.

➤ **Par la sensibilisation de l'ensemble du personnel à la réalité que vivent les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pour optimiser leur savoir-faire et leur savoir-être dans la gestion de leurs interactions avec ces clientèles**

EN COURS Création d'une stratégie de communication et de capsules de sensibilisation et de formation.

MOYEN TERME Bonification, par l'ajout de contenus sur l'accessibilité, des formations initiales des groupes d'employés et employées de première ligne.

➤ **Par une amélioration de l'accès à nos produits et services pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles**

FAIT Maintien du rabais sur les forfaits Mobile offert aux personnes en situation de handicap.

FAIT Simplification des procédures d'accessibilité aux services adaptés et d'adhésion au service T911.

FAIT Simplification du processus de la présentation d'une preuve d'accessibilité aux services adaptés.

MOYEN TERME Bonification de la section Paramètres/Aide/Trucs et astuces liée au terminal Helix TV grâce à des contenus destinés spécifiquement aux personnes en situation de handicap.

LONG TERME Réévaluation de l'offre de services actuelle destinée aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, et proposition de bonification si cela est jugé pertinent.

LONG TERME Évaluation de la faisabilité d'offrir une télécommande simplifiée aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

➤ **Par le respect des normes d'accessibilité de nos sites Web**

EN COURS 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 nos sites Web.

5.6 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.

6. Conclusion

Toutes les personnes sont importantes pour Vidéotron. L'entreprise est résolue à écouter ses différentes clientèles et à prendre les mesures nécessaires pour améliorer ses produits et services. Vidéotron continue de travailler en partenariat avec ses parties prenantes; en adoptant des pratiques exemplaires, l'entreprise sera en mesure d'offrir une expérience client inclusive et satisfaisante pour tous.

Vidéotron reconnaît que le plan représente seulement un premier pas vers une accessibilité sans barrières pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'entreprise privilégie une approche progressive et évolutive en matière d'accessibilité. Elle tient compte des besoins et des contributions de ses collaborateurs, de ses clientèles et de ses employés et employées. Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, Vidéotron publiera un plan sur l'accessibilité tous les trois ans et communiquera dans un rapport d'étape annuel des mises à jour sur ses initiatives et ses consultations, ainsi que sur les progrès réalisés. Un premier rapport annuel sera publié en 2024; il y aura une première mise à jour du plan en 2026.

Tout au long des prochaines étapes, Vidéotron entend maintenir une étroite collaboration avec les organismes qui représentent les intérêts et défendent les droits des personnes en situation de handicap. L'entreprise souhaite tisser des liens durables avec tous les organismes qui se sont investis dans sa démarche jusqu'à présent.