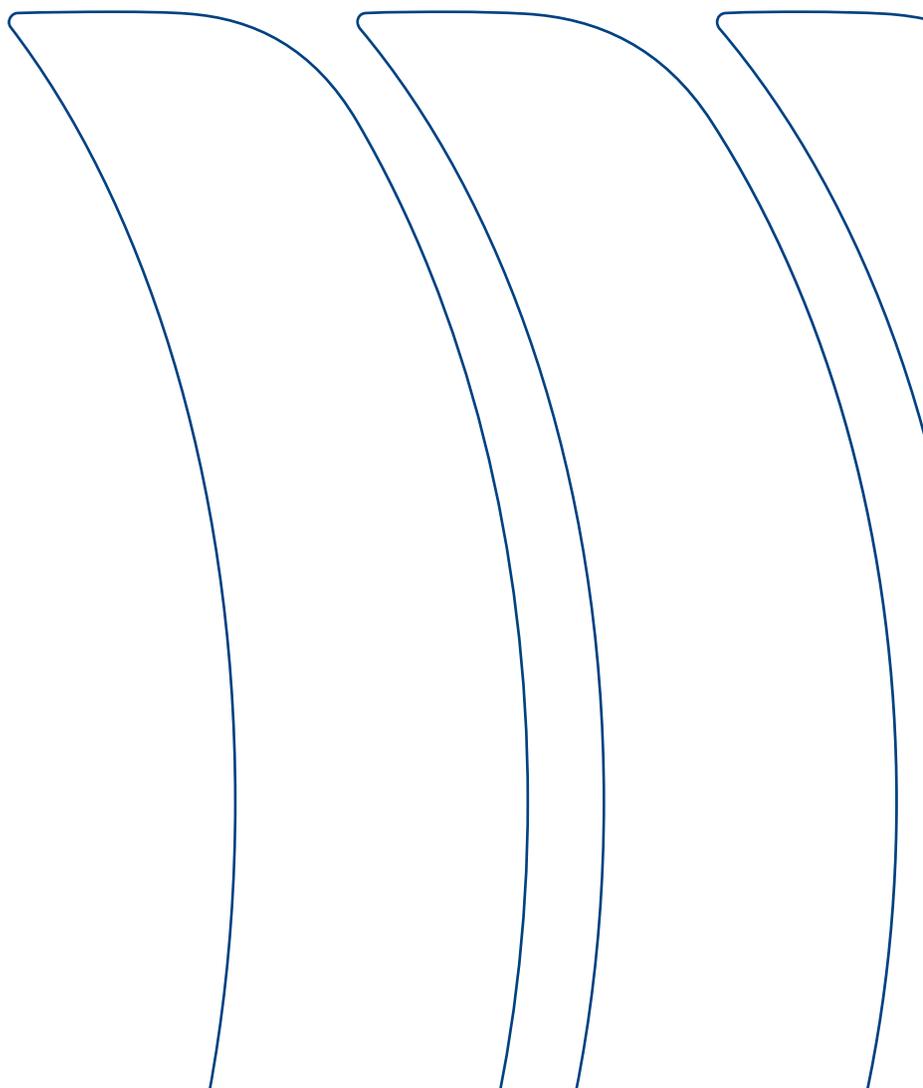




# Plan d'accessibilité Cogeco

2023 - 2026



## Table des matières

	Page
<b>1. Généralités</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Aperçu des activités de Cogeco</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Engagement de Cogeco en faveur de l'accessibilité</b> .....	<b>2</b>
<b>4. Consultations</b> .....	<b>3</b>
<b>5. Plan d'accessibilité de Cogeco – éléments et mesures clés</b> .....	<b>4</b>
<b>a.</b> Emploi (systèmes internes, gouvernance, bien-être et attraction des talents) .....	<b>4</b>
<b>b.</b> Clients/Communauté (information, technologie, biens et services et environnement bâti) .....	<b>6</b>
<b>c.</b> Suivi continu des progrès.....	<b>9</b>
<b>6. Conditions réglementaires</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Conclusion</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Annexes</b> .....	<b>11</b>
<b>a.</b> <i>Annexe A – Obstacles cernés dans le cadre des consultations sectorielles de l'ACT menées auprès de personnes en situation de handicap</i> .....	<b>11</b>
<b>b.</b> <i>Annexe B – Exigences en vertu de la Loi sur les télécommunications..</i>	<b>13</b>
<b>c.</b> <i>Annexe C – Exigences en vertu de la Loi sur la radiodiffusion.....</i>	<b>16</b>

## 1. Généralités

Le *Plan d'accessibilité (2023-2026)* de Cogeco inc. (Cogeco) a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10) et de son règlement (LCA).

Notre plan d'accessibilité peut être demandé dans un autre format et toute rétroaction relative à l'accessibilité peut être soumise de manière anonyme, par téléphone ou courriel. La personne désignée pour recevoir la rétroaction relative à l'accessibilité est :

### **Pour Cogeco Connexion inc. :**

**Directrice, diversité, équité et inclusion**

**Numéro de téléphone :**

1 844 737-0223

**Courriel :** [accessibilite.accessibility@cogeco.com](mailto:accessibilite.accessibility@cogeco.com)

**Adresse postale :**

Cogeco inc.

1, Place Ville Marie, Bureau 3301

Montréal (Québec) H3B 3N2

**D'autres informations concernant l'accessibilité sont disponibles au :**

<https://www.cogeco.ca/fr/accessibilite>.

### **Pour Cogeco Média inc. :**

**Directrice, affaires juridiques**

**Numéro de téléphone :**

514 787-7903

**Courriel :** [marieclaudelaroche@cogecomedia.com](mailto:marieclaudelaroche@cogecomedia.com)

**Adresse postale :**

Cogeco Média inc.

800 rue De la Gauchetière Ouest, Bureau 1100

Montréal (Québec) H5A 1M1

**D'autres informations concernant l'accessibilité sont disponibles au :**

<https://www.cogecomedia.com/accessibilite>

## 2. Aperçu des activités de Cogeco

Enracinée dans les communautés qu'elle dessert et forte d'un héritage de 65 ans, Cogeco est une force concurrentielle en pleine croissance dans les secteurs des télécommunications et des médias en Amérique du Nord. Par l'entremise de son unité d'affaires Cogeco Communications inc., Cogeco fournit des services Internet, de vidéo et de téléphonie à 1,6 million de clients résidentiels et d'affaires au Canada et aux États-Unis. Au Canada, ces services sont fournis par Cogeco Connexion inc., une unité d'affaires de Cogeco Communications. Par l'entremise de Cogeco Média, Cogeco possède et exploite 21 stations de radio au Québec et en Ontario, ainsi qu'une agence de presse.

## 3. Engagement de Cogeco en faveur de l'accessibilité

Cogeco a pour valeurs fondamentales un engagement fort envers le client, la communauté, l'engagement social, l'innovation et le travail d'équipe. Nous visons à être un employeur, une entreprise citoyenne et un fournisseur reconnu pour sa diversité, son équité, son inclusion et son accessibilité, et nous reconnaissons que des programmes, des pratiques, des politiques, des services et des produits accessibles sont un élément clé pour réaliser cette mission.

Compte tenu de l'objectif général de la LCA de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, Cogeco inc. et ses unités d'affaires se sont engagées à cerner les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, à les éliminer et à les prévenir de manière proactive et en temps opportun. Parmi les domaines prioritaires de la LCA, les suivants sont pertinents pour Cogeco : l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications (TIC), les communications autres que les TIC, et les biens et services.

Conformément à la LCA et à ses normes d'accessibilité établies, ainsi qu'aux règlements connexes du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) publiés en juillet 2021, ce rapport présente le plan triennal de Cogeco visant à cerner les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap, à les éliminer et à les prévenir, ce qui inclut notamment l'amélioration continue de l'accès des employés, des clients et des membres de la communauté aux installations, aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services de Cogeco.

Dans le cadre de la préparation de ce plan d'accessibilité, Cogeco a tenu compte des principes énoncés à l'article 6 de la LCA, qui sont :

- a) *le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;*
- b) *le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;*
- c) *le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;*
- d) *le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;*

- e) *le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;*
- f) *le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;*
- g) *l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.*

#### 4. Consultations

Lors de la préparation de ce plan d'accessibilité, Cogeco a consulté des personnes en situation de handicap, tant à l'interne qu'à l'externe.

- Consultations externes : Cogeco a participé à des consultations menées par l'Association canadienne des télécommunications (ACT, alors l'Association canadienne des télécommunications sans fil). L'ACT a mené des sondages, recueilli des données et organisé des séances de consultation virtuelles avec des personnes en situation de handicap et des organisations œuvrant auprès de la communauté des personnes en situation de handicap ou au sein de ce secteur au Canada. Ces consultations ont mené à la reconnaissance des obstacles qui figurent à l'**annexe A** de ce plan d'accessibilité.
- Consultations internes : Cogeco a mis en place un groupe de ressources pour les employés, *Connect Habiletés*, pour les employés qui s'identifient comme étant une personne en situation de handicap. *Connect Habiletés* a pour mission d'aider Cogeco à mieux satisfaire aux besoins d'accessibilité des employés, de réduire les obstacles liés aux attitudes à l'interne et de sensibiliser davantage le personnel à l'importance de l'inclusion, de l'accessibilité et du soutien des alliés, ainsi que d'offrir des occasions de réseautage.

## 5. Plan d'accessibilité de Cogeco – éléments et mesures clés

Nous présentons ci-dessous une liste de mesures fondées sur les résultats obtenus dans le cadre de nos processus de consultation interne et externe que nous prendrons pour nous assurer que le milieu de travail de Cogeco et l'environnement des clients de l'entreprise favorisent une accessibilité aux services conforme à la LCA. Les domaines sur lesquels nous nous concentrerons plus particulièrement comprennent les systèmes internes des employés, la gouvernance et les processus, le bien-être et l'attraction des talents, ainsi que les initiatives visant les clients et la communauté. Certaines des mesures décrites dans ce document ont déjà été mises en œuvre, tandis que d'autres sont en cours ou devraient être mises en œuvre au cours des trois prochaines années.

Nous prévoyons de faire le point annuellement sur les progrès réalisés et d'adapter nos plans pour nous assurer qu'ils tiennent compte de tout nouvel obstacle susceptible d'avoir un impact négatif sur nos employés, nos clients ou autres parties prenantes.

### A. Emploi (systèmes internes, gouvernance, bien-être et attraction des talents)

#### Améliorations récentes

Conformément à l'accent que met Cogeco sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), Cogeco a mis en œuvre plusieurs mesures importantes pour favoriser un milieu de travail inclusif, équitable et accessible afin de mettre en place des systèmes équitables, de favoriser le bien-être des employés et d'instaurer une culture inclusive au travail. Récemment, Cogeco a entrepris un examen interne approfondi de ses structures, politiques et pratiques de gouvernance. Cet examen a mené à la création et à l'amélioration de divers modèles et politiques de gouvernance visant à communiquer l'importance de l'inclusion et de l'accessibilité, tant à l'interne qu'à l'intention des employés potentiels.

Afin de mettre davantage l'accent sur la santé, la sécurité et le bien-être des employés, d'en faire la promotion et de nous responsabiliser, Cogeco Connexion a récemment mis en œuvre un nouveau modèle de gouvernance. Un comité directeur de la santé et du bien-être est désormais en place auquel siègent des cadres champions de la santé mentale et du bien-être. Les rôles et responsabilités de tous les membres du comité ont été définis clairement et ces derniers ont reçu une formation formelle.

Cogeco a aussi lancé à l'interne de nouveaux groupes de ressources pour les employés, dont *Connect Habiletés* qui a pour mission d'aider Cogeco à mieux satisfaire aux besoins d'accessibilité de ses employés, de réduire les obstacles liés aux attitudes à l'interne, de sensibiliser le personnel à l'importance de l'inclusion, de l'accessibilité et du soutien des alliés, ainsi que d'offrir des occasions de réseautage. Les membres de *Connect Habiletés* collaborent avec l'équipe chargée de la santé et du bien-être pour proposer diverses initiatives comme des tables rondes, du yoga, de la méditation et des apprentissages virtuels pendant le Mois de sensibilisation à la santé mentale, ainsi qu'une série de balados sur la sensibilisation à l'autisme.

Pour attirer une plus grande diversité de candidats et élargir le bassin de talents, Cogeco a établi plusieurs partenariats avec des organisations externes pour diffuser les offres d'emploi auprès de plus de 800 organisations axées sur la diversité à l'échelle nationale. Au cours des deux dernières années, Cogeco a participé au Congrès annuel canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et au salon de l'emploi organisé par Emploi et Développement social Canada. L'entreprise a également entamé des discussions avec *Neuro Plus*, une organisation québécoise qui aide les personnes qui s'identifient comme étant neurodiverses à trouver un emploi.

Bien qu'il y ait encore du travail à faire pour continuer à accroître l'auto-identification et l'embauche, Cogeco a réalisé des progrès considérables en 2022. La représentation des employés qui s'identifient étant comme une personne en situation de handicap a augmenté de 65 % et atteint 5,1 % dans l'ensemble, et Cogeco constate une augmentation du taux d'embauche et une diminution du nombre de départs par rapport aux années précédentes.

### **Possibilités futures**

Cogeco a ciblé plusieurs domaines clés où des possibilités existent et a défini des mesures pour améliorer la culture dans le milieu de travail, soutenir l'expérience des employés et aider à attirer et à retenir les talents. Les plans qui en résultent s'articulent autour des domaines suivants.

- **Amélioration en matière de marque employeur et d'attraction des talents**
  - E23 – Mettre en place un suivi additionnel des données relatives aux candidats afin de s'assurer que les candidats ne se disqualifient pas d'eux-mêmes et que les préjugés sont atténués. Grâce à ce suivi, Cogeco gère très étroitement l'accès à toutes les données individuelles afin de pouvoir traiter les tendances globales, sans risquer d'introduire des préjugés dans le processus.
  - E24 – Continuer de travailler avec les gestionnaires responsables de l'embauche et les dirigeants afin de maximiser la diversité des candidats et de minimiser les préjugés dans le processus d'embauche.
  - E23 et E24 – Mettre à jour les messages relatifs à l'image de marque employeur sur le site de carrières de Cogeco afin de montrer notre engagement en faveur des accommodements, de l'accessibilité et d'une culture d'entreprise inclusive.
  - E23 et E24 – Continuer d'élargir les bassins de talents en travaillant avec des organisations ciblées qui aideront Cogeco à attirer des talents potentiels en situation de handicap, y compris des personnes neurodiverses.
- **Élargir le processus d'accommodement à tous les secteurs d'activité, le normaliser et le clarifier, et sensibiliser les gestionnaires**
  - E23 et E24 – Normaliser les procédures et les lignes directrices en matière d'accommodement, les élargir à tous les secteurs d'activité et les communiquer.
  - E23 et E24 – Créer et offrir une formation et des communications concernant le programme d'accommodement de Cogeco, notamment pour sensibiliser les gestionnaires à l'obligation d'accommodement, aux types d'accommodements courants et au processus et aux lignes directrices pour l'obtention d'un

accommodement. La formation visera à réduire la stigmatisation, à partager les meilleures pratiques et à améliorer la compréhension des types de handicaps au travail, comme la santé mentale et la neurodiversité.

- E25 et E26 – Étudier la faisabilité de la mise en œuvre d'un mécanisme de suivi universel pour les accommodements.
  - E26 – Envisager de mettre en place une politique officielle sur les accommodements contenant des références aux technologies d'assistance disponibles.
  - En cours – Continuer à répéter le message et à soutenir les gestionnaires pour qu'ils proposent, dans la mesure du possible, des politiques d'arrangements de travail flexible.
- **Sensibiliser le personnel et appuyer l'apprentissage continu**
    - E23 et E24 – Concevoir une boîte à outils sur l'accessibilité contenant des principes directeurs et des conseils pour assurer l'accessibilité au milieu de travail et aux médias de Cogeco et la diffuser au personnel.
    - E24 et E25 – Examiner la possibilité de mettre en œuvre une formation particulière sur l'accessibilité et la conception inclusive pour les équipes de produits.
    - En cours – La directrice de la diversité, de l'équité et de l'inclusion assurera un suivi continu et se tiendra au courant des ressources en matière d'accessibilité offertes par les agences centrales au fur et à mesure que ces dernières seront disponibles.
  - **Améliorer l'environnement bâti et assurer l'accessibilité aux locaux de Cogeco**

L'élimination des obstacles dans l'environnement bâti garantira un accès exempt d'obstacles à nos bureaux et à nos espaces commerciaux.

    - E24 – Entreprendre un examen formel de tous les locaux de Cogeco et considérer des mises à niveau favorisant l'accessibilité.

## **B. Clients et communautés (information, technologie, biens et services et environnement bâti)**

### **Améliorations récentes**

Cogeco Connexion offre une variété d'options en matière de facturation électronique, dont la fourniture de relevés en braille sur demande. En outre, le sous-titrage codé, la voix sur protocole Internet (VoIP) et le relais téléphonique pour les clients ayant une déficience auditive, ainsi que l'accessibilité par téléphone cellulaire et lecteur d'écran (y compris l'agrandissement, le texte en gros caractères, les couleurs à fort contraste adaptées aux personnes ayant une déficience visuelle et l'affichage en braille) sont tous en place pour améliorer l'accessibilité sur Internet. Nous proposons aussi un outil de clavardage en ligne sur notre site Web qui permet une communication écrite en anglais et en français avec les techniciens. L'équipe de Cogeco responsable du Web est en train de revoir l'aspect et la convivialité du site Web et tous les membres de cette équipe ont été formés aux normes de conformité et aux exigences

d'accessibilité, ainsi qu'aux exigences et normes de conformité des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2 AA.

En ce qui a trait aux autres services de relais, Cogeco Connexion propose des options de notification de sous-titrage codé et en direct utilisant la lumière et les vibrations. La nouvelle application « Mon compte » offre aussi des fonctions d'accessibilité permettant aux clients de naviguer dans les applications sur leur téléphone.

En outre, Cogeco Média a récemment commencé à tester des solutions de transcription audio pour les personnes ayant une déficience auditive qui permettent de publier par écrit sur le site Web le contenu radiophonique.

Conformément à la récente réglementation, Cogeco a établi et mis en œuvre un mécanisme et un processus de rétroaction sur l'accessibilité à l'intention des clients afin de répondre à leurs questions à ce sujet. Depuis juin 2022, Cogeco Connexion et Cogeco Média disposent toutes deux d'une adresse électronique et d'un contact particuliers pour poser des questions et fournir une rétroaction sur les améliorations que nous apportons à l'accessibilité dans l'ensemble de nos canaux.

Plus généralement, reconnaissant les besoins de la population vieillissante au Canada et de la communauté dans son ensemble, Cogeco a aussi récemment élargi la portée de son programme *Familles branchées* afin de proposer une offre de produits à prix réduit à un nombre encore plus grand de personnes âgées à faible revenu, dont plusieurs s'identifient comme étant une personne en situation de handicap.

Cogeco a aussi établi un certain nombre de partenariats de dons financiers et en nature avec des organisations telles que *Discover Ability*, avec qui nous travaillons pour mieux faire connaître leur offre sur les chaînes de télévision communautaire de Cogeco, et la *Chambre de commerce de l'Ontario*, pour soutenir des programmes visant à améliorer l'accessibilité et l'embauche au sein de nos communautés.

## Possibilités futures

Cogeco Connexion a ciblé plusieurs domaines clés où des possibilités existent et a défini des mesures pour veiller à ce que l'entreprise continue de satisfaire aux besoins d'accessibilité de ses clients.

- **Continuer d'améliorer la technologie**
  - **E23 à E26** – Cogeco continuera de trouver et d'introduire divers autres formats accessibles pour que les utilisateurs disposent, selon leurs besoins, d'une variété de moyens de communication. Cela inclut des options non verbales, la facilité d'utilisation, la compatibilité des sites Web, etc.
    - **E23** – Évaluer la conformité en matière d'accessibilité afin de nous assurer que le serveur du courriel Web est accessible par clavier (actuellement accessible uniquement avec une souris) et assurer un suivi continu de l'accessibilité par lecteur d'écran. Collaborer avec les gestionnaires de projet et les tiers.
    - **E23** – Veiller à ce que l'accessibilité soit ajoutée de manière officielle dans le processus d'information sur les produits et la feuille de route pour toutes les versions futures.

- **E25** – Veiller à ce que les applications mobiles soient codées pour la navigation avec des technologies d'aide.
  - **En cours** – Progressivement mettre à jour les pages Web au fur et à mesure que des progrès sont réalisés relativement aux mesures susmentionnées.
  
- **Information – rationaliser et simplifier les sites Web, et créer des vidéos pour expliquer les services**
  - **E23** – Envisager de créer des vidéos descriptives et de les publier sur nos pages Web.
  - **E24** – Envisager de mettre en œuvre une solution de synthèse texte-parole pour transcrire les fichiers audio en texte et les publier sur le site Web à l'intention des personnes ayant une déficience auditive.
  - **En cours** – Suivre la demande pour déterminer s'il est nécessaire d'introduire une communication par signes dans les magasins et les centres de service à la clientèle, par exemple en utilisant l'appel vidéo en direct (accès au service de relais vidéo [SRV] et d'interprétation vidéo à distance [IVD] en magasin) ou en offrant une option de commentaires vocaux ou de lecteur d'écran TalkBack pour aider les clients à sélectionner les programmes.
  
- **Assurer une plus grande accessibilité aux produits et aux services**
  - **E23** – Possibilité d'officialiser les exigences en matière d'accessibilité lors de la planification de la stratégie de produit et de la construction d'un nouveau produit.
  - **E23** – Mettre à jour la feuille de route du parcours client afin d'y inclure des groupes de discussion composés d'employés pour recueillir leurs commentaires sur les applications, les produits, les services, etc., et pour proposer de futures améliorations.
  - **E23** – Veiller à ce que les fonctions d'accessibilité soient intégrées dans les nouvelles plateformes et fonctions mobiles.
  - **En cours** – Dialoguer avec les employés et les clients pour nous assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont satisfaites dans le cadre de tests, de demandes de commentaires et de rétroaction sur les services, les dispositifs, les pratiques et les politiques. Lors de la création de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques, comme les initiatives de formation pour les représentants des services, les fournisseurs de services recueilleront les commentaires des membres du comité *Connect Habiletés* dans le cadre de groupes de discussion afin de garantir l'accès aux services.
  - **En cours** – Demander la participation des membres du groupe de ressources pour les employés *Connect Habiletés* ainsi que celle d'employés dans le cadre de groupes de discussion, dans la conception et la révision des messages et des formations.
  
- **Former le personnel de première ligne afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap**
  - **E25 et E26** – Améliorer la formation des employés en contact avec la clientèle (y compris les employés chargés de l'installation à domicile) sur la façon de communiquer et d'interagir de manière appropriée et veiller à ce que nos

employés soient conscients et outillés pour présenter les fonctions et les services d'accessibilité offerts aux clients.

- **E26** – Envisager d'introduire des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle.
  - **En cours** – Demander la participation des membres du comité *Connect Habiletés* dans la conception et la révision des messages et des formations.
- **Améliorer l'environnement bâti et assurer l'accessibilité aux locaux de Cogeco**

Éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti veillera à ce que les clients entrant dans les locaux de Cogeco aient un accès exempt d'obstacles et puissent participer pleinement et de manière égale à la société et au processus réglementaire.

    - **E24** – Dans d'une vérification des locaux que nous possédons et louons, l'équipe de gestion des installations entreprendra un examen formel des locaux auxquels accèdent nos clients à l'aide de la liste de contrôle de la *Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Les sites les plus fréquentés seront examinés en priorité.

### C. Suivi continu des progrès

Pour permettre à Cogeco de continuer à respecter ses engagements en matière d'accessibilité et à satisfaire aux exigences de la LCA, Cogeco :

- S'entretiendra régulièrement avec les principales parties prenantes internes au sujet des progrès réalisés pour s'assurer que les mesures susmentionnées entraînent des avancées, et pour évaluer l'efficacité de la mise en œuvre des stratégies d'élimination et de prévention des obstacles et assurer une planification dans le but d'accroître l'accessibilité au sein de Cogeco.
- Continuera de sensibiliser le personnel à la LCA et de considérer l'accessibilité et la conception inclusive dans tous les nouveaux produits, services et solutions.
- Trouvera de nouvelles avenues pour collaborer avec les employés, notamment par l'entremise des groupes de ressources pour les employés, et les clients en situation de handicap afin de cerner les nouveaux obstacles et nouvelles possibilités, et d'apprendre de son expérience.
- Continuera d'examiner et de gérer de manière proactive tout nouvel obstacle à l'accessibilité qui pourrait se présenter.
- Consultera, en vue de la préparation des prochains rapports d'étape, des personnes en situation de handicap conformément aux exigences de la LCA, notamment sur le sujet des plans de services sans fil mobiles accessibles, ainsi que des groupes de parties prenantes représentant les personnes en situation de handicap dans le respect des exigences de la LCA et du CRTC. Ce processus pourra aussi inclure l'organisation de groupes de discussion avec des clients en situation de handicap pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, particulièrement en ce qui a trait au matériel publicitaire, les produits et les services.

## 6. Conditions réglementaires

Conformément aux articles 42(1) et 51(1) de la LCA, Cogeco fournit une liste des conditions réglementaires auxquelles elle est soumise et qui ont trait à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de l'apparition de nouveaux obstacles. Les conditions imposées par le CRTC en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi que les règlements d'application connexes, sont énumérées à l'**annexe B**. Les conditions d'octroi de licences, les règlements et les arrêtés en application en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* sont énumérés à l'**annexe C**.

## 7. Conclusion

Cogeco est déterminée à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour ses clients et ses employés. Au cours des prochaines années, Cogeco continuera donc de consulter les personnes en situation de handicap, tant à l'interne qu'à l'externe. Nous nous efforcerons d'améliorer l'accessibilité et de contribuer à la réalisation d'un Canada exempt d'obstacles. Comme l'exige la LCA, nous publierons tous les trois ans un plan d'accessibilité actualisé et, dans l'intervalle, des rapports annuels sur les progrès réalisés.

## 8. Annexes

### Annexe A : Obstacles cernés dans le cadre des consultations sectorielles de l'ACT menées auprès de personnes en situation de handicap

<b>Interaction</b>	<b>Nature du problème</b>	<b>Exemples</b>
<b><u>Magasina-ge</u></b>	Lorsqu'elles recherchent des services, les personnes aveugles ou malvoyantes signalent principalement des problèmes liés aux sites Web et aux centres de service à la clientèle.	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Les sites Web ne sont pas entièrement accessibles. Les vidéos doivent être sous-titrées.</li> <li>10. Les sites Web sont difficiles à naviguer (à l'aide de lecteurs d'écran).</li> <li>11. Les sites Web contiennent trop d'éléments ou d'informations ou sont trop complexes.</li> </ol>
<b><u>Centres de service à la clientèle</u></b>	Les représentants de service ne connaissent pas les produits ou services accessibles offerts.	
<b><u>Configura-tion des services et communi-cations</u></b>	Lors de la configuration des services, plusieurs des obstacles signalés étaient liés à l'installation à domicile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniciens ont besoin d'une formation sur la manière d'aider les clients aveugles ou sourds et d'activer les fonctions d'accessibilité. Ils doivent être informés à l'avance du handicap.</li> </ul>
<b><u>Gestion</u></b>	Lors de la gestion des services ou au moment d'effectuer des modifications, des obstacles ont été rencontrés sur les sites Web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sites Web ou les applications mobiles peuvent être difficiles à naviguer.</li> <li>• Les représentants de service ne connaissaient pas le type d'équipement destiné aux clients en situation de handicap ni la manière d'ajuster l'équipement afin de le rendre accessible.</li> </ul>
<b><u>Services</u></b>	Les personnes aveugles ou malvoyantes consultées ont signalé des obstacles sur les sites Web et dans les applications, les services de soutien et l'équipement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sites Web et les applications ne sont pas tous entièrement accessibles.</li> <li>• Un autre commentaire reçu concernait l'absence d'outil de clavardage dans l'application, ce qui peut être un défi.</li> <li>• Lorsque l'on parle aux représentants de service, ils expriment un manque de compréhension sur la façon de fournir des instructions à une personne ayant une déficience visuelle.</li> <li>• L'équipement manque d'indications sonores ou de descriptions vocales (des marqueurs tactiles devraient être ajoutés).</li> </ul>
<b><u>Fonctions</u></b>	Les fonctions d'accessibilité sont indispensables lors du choix d'un appareil, d'un équipement ou d'un service. Tout ce qui est visuel doit être accompagné d'une sortie vocale ou audio, de marqueurs tactiles, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des fonctions comme la voix hors champ, Siri, la vidéo descriptive ou d'autres fonctions connexes peuvent permettre à une personne aveugle ou malvoyante d'utiliser ses appareils ou équipements de manière autonome.</li> <li>• Importance accordée aux fonctions qui rendent un appareil ou un équipement accessible. Tout ce qui est visuel doit avoir une sortie vocale ou audio.</li> <li>• Plusieurs appareils à domicile, tels que les téléphones ou les télécommandes, ne produisent pas d'indications sonores sur les claviers.</li> <li>• Aucun fournisseur de services ne propose actuellement de services entièrement accessibles. Le coût peut également être un facteur important dans le choix d'un service.</li> <li>• Des exemples comprennent : l'agrandissement de l'écran, la synthèse texte-parole (NVDA, la voix hors champ, le lecteur d'écran TalkBack ou autres) et la transcription</li> </ul>

		<p>automatique de la parole (Siri, Google Home, Alexa).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certains des seuls appareils pouvant être utilisés de manière autonome sont des téléphones intelligents qui offrent des fonctions ou des applications d'accessibilité ou qui sont compatibles avec elles.</li></ul>
--	--	---

## Annexe B : Exigences en vertu de la *Loi sur les télécommunications*

Cette annexe présente les éléments suivants, conformément à l'article 51(1) de la LCA :

- 51(1)(b) – les conditions imposées à l'entité réglementée en vertu des articles 24 ou 24.1 de la *Loi sur les télécommunications* relatives à la reconnaissance et à l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles;
- 51(1)(c) – les dispositions des règlements pris en vertu de la *Loi sur les télécommunications* relatives à la reconnaissance et à l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles qui s'appliquent à l'entité réglementée.

### **1. Code sur les services Internet<sup>1</sup>**

- Les fournisseurs de services Internet (FSI) doivent fournir à un client une copie de son contrat et des documents connexes dans un format accessible aux personnes en situation de handicap, et ce, sur demande et sans frais, à tout moment pendant la durée du contrat.
- Les outils proposés aux clients pour surveiller et gérer leur consommation de données et les éventuels frais supplémentaires encourus au cours d'un cycle de facturation mensuel doivent être accessibles aux clients en situation de handicap.
- La formation des représentants commerciaux sur les droits et les responsabilités en vertu du *Code sur les services Internet* doit couvrir les besoins en matière d'accessibilité.
- Les rapports de conformité doivent inclure une description de la manière dont les FSI s'assurent que leurs représentants du service clientèle sont bien informés des droits et responsabilités des FSI et des clients en vertu du *Code sur les services Internet*, y compris ceux concernant particulièrement les Canadiens en situation de handicap.
- Les FSI sont tenus de produire des vidéos en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) dans le cadre de leurs campagnes de sensibilisation au *Code sur les services Internet*.
- Les FSI doivent proposer aux personnes en situation de handicap une période d'essai prolongée d'une durée minimale de 30 jours civils. Les limites d'utilisation pour les clients en situation de handicap doivent être au moins le double des limites d'utilisation permises du fournisseur de services durant la période d'essai standard.
- Un fournisseur de services doit fournir à un client une copie du résumé des renseignements essentiels (qui comprend des renseignements sur la période d'essai prolongée pour les personnes en situation de handicap) dans un format accessible aux personnes en situation de handicap, et ce, sur demande et sans frais, à tout moment pendant la durée du contrat.

---

<sup>1</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, *Code des services Internet*

## **2. Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion**

- Les fournisseurs de services de télécommunications (FST) doivent rendre leurs centres d'appels généraux accessibles au point de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap en formant les représentants du service clientèle au traitement des demandes des personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services qu'offrent les fournisseurs à ces personnes.
- Les FST doivent rendre accessibles leurs systèmes de réponse vocale interactive.
- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) sont tenues de fournir à leurs clients un service de relais par télécriteur et un service de relais téléphonique par protocole Internet (IP), 24 h/24, 7 j/7.
- Les FST doivent rendre les informations sur les services de télécommunications et de radiodiffusion figurant sur leurs sites Web accessibles au point de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap.
- Lorsque les fonctions de service à la clientèle sur les sites Web ne sont pas accessibles, les personnes en situation de handicap ne doivent pas avoir à payer de frais ou être autrement désavantagées si elles utilisent un autre canal de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions.
- Les FST doivent intégrer un lien facile à trouver sur la page d'accueil vers les sections de leurs sites Web consacrées aux besoins spéciaux et aux personnes en situation de handicap, lorsque leurs sites Web comportent de telles sections.

## **3. Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160)**

- Une entité de télécommunications réglementée doit mettre à disposition, sur demande, ses plans d'accessibilité, ses rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction en vertu de la LCA en caractères imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap ou dans tout autre format dont la personne et l'entité conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'accord.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction dans le cadre de la LCA doivent être publiés dans un format conforme aux Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) W3C.

## **4. Autres exigences**

- Comme condition pour offrir des services de télécommunications aux entreprises autres que les entreprises de télécommunications, les entreprises de télécommunications canadiennes qui offrent des services de télécommunications doivent inclure dans leurs tarifs et contrats de service l'exigence que les entreprises autres que les entreprises de télécommunications et tous leurs clients de gros et clients de gros subordonnés

respectent certaines obligations en matière d'accessibilité (Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11).

- Les FST doivent financer le service de relais vidéo (SRV) à l'échelle nationale par l'intermédiaire du Fonds de contribution national (Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187).
- Les services de relais téléphonique (SRT) fournis par les FST doivent répondre à des exigences minimales établies par le CRTC et certains FST doivent déposer des rapports annuels sur les données relatives à la qualité du service (Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466).
- Les fournisseurs de SRT doivent fournir un accès au service 9-1-1 (Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466).
- Les FST doivent fournir des factures papier aux clients qui s'identifient comme étant une personne en situation de handicap (Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28).

## Annexe C – Exigences en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*

Cette annexe présente les éléments suivants, conformément à l'article 42(1) de la LCA :

- 42(1)(b) – les conditions imposées à l'entité réglementée en vertu de l'article 9.1 de la *Loi sur la radiodiffusion* relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles;
- 42(1)(c) – les dispositions des règlements pris en vertu du sous-article 9(4) de la *Loi sur la radiodiffusion* relatives à la reconnaissance et à l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles qui s'appliquent à l'entité réglementée;
- 42(1)(d) – les dispositions des règlements pris en vertu du sous-article 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* relatives à la reconnaissance et à l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles qui s'appliquent à l'entité réglementée.

Les exigences en matière d'accessibilité suivantes s'appliquent aux activités d'entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) et aux services sur demande de Cogeco.

### **1. Code des fournisseurs de services de télévision**

- Les EDR, en tant que fournisseurs de services de télévision (FSTV), doivent offrir aux clients en situation de handicap une période d'essai d'une durée minimale de 30 jours civils. Pendant la période d'essai, ces clients doivent pouvoir résilier leur contrat sans pénalité, frais d'installation ou frais de résiliation anticipée s'ils ont retourné, dans un état proche du neuf, tout cadeau d'achat et équipement fourni par le FSTV.
- Les EDR, en tant que FSTV, doivent veiller à ce que les contrats écrits et le résumé des renseignements essentiels puissent être fournis dans un autre format aux personnes en situation de handicap, et ce, gratuitement et sur demande.

### **2. Conditions de licence des EDR**

- Cogeco doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision. Le rapport annuel de Cogeco doit inclure les informations suivantes : (i) la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et leurs fonctions d'accès, (ii) le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi ses abonnés et (iii) le nombre de demandes liées à l'accessibilité que Cogeco a reçues et le nombre de ces demandes qui ont été satisfaites.
- Cogeco doit sous-titrer pour 100 % des émissions de langue française et de langue anglaise qu'elle produit diffusées sur son canal communautaire d'ici la fin de la période de licence.
- Cogeco doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments de sa programmation principale, y compris les émissions de nouvelles ou d'information sur son canal communautaire.
- Cogeco doit offrir aux animateurs et producteurs d'émissions d'accès sur le canal communautaire la formation relativement à la fourniture de description sonore.
- Cogeco doit fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
- Cogeco doit promouvoir des informations sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant le ou les moyens accessibles de son choix.
- Cogeco doit intégrer à la page d'accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes en situation de handicap, lorsque celui-ci comprend de telles sections.

- Cogeco doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site Web soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable.
- Lorsque les fonctions des services à la clientèle du site Web ne sont pas accessibles, Cogeco doit s'assurer que les personnes ayant des déficiences qui utilisent une autre voie de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une manière ou d'une autre.
- Cogeco doit rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle uniquement accessible par son site Web.
- Cogeco doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap. Pour cela, Cogeco doit : (i) former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes ayant des déficiences et les familiariser avec les produits et les services destinés aux personnes en situation de handicap offerts par le fournisseur et (ii) rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

### **3. Exigences standards pour les services sur demande**

- Les EDR doivent sous-titrer, en anglais et en français, la totalité des émissions de leur programmation.
- Pour tout signal sous-titré, les EDR doivent mettre en place un système de suivi pour s'assurer que le bon signal est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et que le sous-titrage parvient au distributeur de ce signal dans sa forme originale.
- Le sous-titrage fourni par les services sur demande en anglais et en français doit satisfaire à certaines normes de qualité, notamment en ce qui concerne le décalage dans le temps et la précision.

### **4. Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160)**

- Une entité de télécommunications réglementée doit mettre à disposition, sur demande, ses plans d'accessibilité, ses rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction en vertu de la LCA en caractères imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap ou dans tout autre format dont la personne et l'entité conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'accord.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction dans le cadre de la LCA doivent être publiés dans un format conforme aux Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) W3C.

## **5. Autres exigences**

- Les EDR sont tenues de distribuer AMI-Audio et AMI-tv dans les marchés anglophones ainsi que AMI-télé et Canal M dans les marchés francophones. Cette exigence s'applique aux EDR titulaires d'une licence et aux EDR exemptées comptant plus de 2000 abonnés (Ordonnances de radiodiffusion CRTC 2018-320, 2018-321, 2018-322 et 2018-308, Règlement sur la distribution de radiodiffusion [DORS/97-555], Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320).
- Les EDR ne peuvent pas modifier le contenu ou le format d'un service de programmation ni supprimer un service de programmation durant sa distribution (Règlement sur la distribution de radiodiffusion [DORS/97-555], Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320).
- Les EDR doivent fournir des équipements, des logiciels ou d'autres technologies permettant aux clients ayant une déficience visuelle ou de motricité fine de trouver des services de programmation et d'y avoir accès (Règlement sur la distribution de radiodiffusion).