



VIDÉOTRON

Plan sur l'accessibilité

Rapport d'étape – Juin 2025

Table des matières

1. Introduction	3
2. Domaines d'intervention priorités	5
2.1. L'emploi	5
2.2. L'environnement bâti, l'acquisition de biens, de services et d'installations.	7
2.3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)	7
2.4. Les communications autres que les TIC	10
2.4.1. Communications avec les clients.....	11
2.5. La conception et la prestation de programmes et de services	12
2.6. Le transport.....	14
3. Consultations	15
4. Processus de rétroaction.....	16
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 deuxième rapport d'étape 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

¹ Toutes les initiatives dont le statut a été identifié comme « Complété » dans les rapports précédents ne figurent pas dans le présent document.

prendre en considération leur rétroaction dans la planification et la livraison de ses initiatives. Nous les remercions grandement de leur collaboration.

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 2024
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.	Les partenaires d'affaires des Ressources humaines ont été formés et sont maintenant habilités à diffuser la formation sur les biais inconscients. La diffusion aux employés et employées de l'entreprise a débuté par les équipes de direction, puis de gestion, et est maintenant en cours pour les cadres et professionnels. La formation des équipes en contact avec la clientèle est en cours de planification.
Diffusion d'informations aux employés et employées sur les initiatives mises en place pour favoriser un milieu de travail inclusif.	Notre calendrier d'événements de reconnaissance de la diversité, équité et inclusion, section de notre site DÉI accessible via l'intranet corporatif, est mis à jour en continu. Le site héberge également une foule d'informations, de définitions et de ressources utiles en lien avec la diversité, et publie régulièrement des articles de type « nouvelle » sur sa page d'accueil.

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2024
<p>Identification des meilleures stratégies d'embauche, d'accueil et d'intégration des personnes en situation de handicap en milieu de travail.</p>	<p>Des outils destinés aux gestionnaires et à l'équipe Acquisition de talents ont été développés pour mieux planifier l'accueil d'une personne en situation de handicap et favoriser son intégration. Ces outils sont disponibles depuis avril 2025.</p> <p>Une série de capsules de formation sur le recrutement éthique seront offertes sous peu aux gestionnaires responsables de la dotation.</p> <p>Toutes les descriptions de postes ont fait l'objet d'une révision de contenu pour s'assurer d'une rédaction inclusive et de l'absence de langage discriminatoire.</p>
<p>Mise en place d'un partenariat avec un organisme pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.</p>	<p>L'entreprise a poursuivi la prise de contact et les échanges avec divers organismes, mais aucun nouveau partenariat n'a été conclu depuis le dernier rapport d'étape.</p>

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

Vidéotron poursuit activement ses démarches afin de s'assurer que l'ensemble de ses établissements respecte le Code national du bâtiment, les exigences d'aménagement en vigueur, ainsi que les normes en matière de conception sans obstacles et d'accessibilité pour les diverses limitations fonctionnelles.

2.3. 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 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.	L'entreprise regarde actuellement la possibilité d'optimiser le texte présenté sur ses sites web résidentiels pour afficher de façon plus précise les types de limitations accomodées dans les points de vente identifiés.

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 2024
<p>Mise en service d'une ligne téléphonique et d'un accès au clavardage distinct.</p>	<p>Mai 2025 : Phase 1 – Mise en place d'une fonctionnalité pour améliorer les contacts par clavardage sur sa nouvelle plateforme technologique déployée en février 2025.</p> <p>Lors d'un contact par clavardage, ajout de la possibilité de signifier si une personne vit avec une limitation fonctionnelle avant d'être mise en contact avec un de nos conseillers ou conseillères. Notre ressource sera alors en mesure d'adapter proactivement sa prestation de service en conséquence pour mieux répondre aux besoins.</p> <p>Cette première phase, préparatoire à la mise en place de l'accès téléphonique, servira à améliorer l'accès des personnes vivant avec des limitations à nos conseillers et conseillères de centres d'appels. L'expérience et les données récoltées suite à son déploiement seront analysées et serviront à identifier des meilleures pratiques qui permettront d'optimiser et de bonifier la documentation et la formation qui leur sont destinées.</p>
<p>Promotion de l'utilisation du service de relais vidéo.</p>	<p>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.</p>

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2024
Mise en évidence de l'accès au clavardage sur les pages de la section Soutien des sites web.	Optimisation de la présentation des informations de contact dans la section « Accessibilité » pour simplifier et faciliter l'accès à nos conseillers et conseillères par la clientèle.

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 2024
Disponibilité de l'utilisation de plugiciels qui permettent de contrôler ou d'auditer rapidement l'accessibilité du site Web.	<p>Plusieurs initiatives ont vu le jour dans les derniers mois, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Novembre 2024 : Optimisation de la navigation de nos sites web pour la rendre plus accessible; • Mars 2025 : Utilisation d'AccessiBe par tous les développeurs de l'interface utilisateur; • En continu : Utilisation d'un outil de validation de code par les développeurs de notre plateforme de gestion de la relation client; • Projet d'optimisation des polices pour faciliter la lecture et rendre les contenus de nos sites web plus accessibles.

2.4. 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, l'entreprise 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 2024
<p>Création d'une page consacrée à l'accessibilité, l'inclusion et la diversité sur l'intranet de l'entreprise.</p>	<p>Il a été décidé en juin 2024 que la page consacrée à l'accessibilité chez Vidéotron serait incluse sur le site DÉI de Québecor.</p> <p>Un comité de travail a été mis en place dès mai 2024 pour créer, faire vivre et évoluer le site. Le comité a mis en ligne la première version en août 2024 et s'affaire à le bonifier depuis.</p> <p>Le site, déployé en phases, a été rendu disponible à toute l'entreprise en mars 2025 via l'intranet corporatif. Il héberge une foule d'informations, de définitions et de ressources utiles en lien avec la diversité, et affiche régulièrement des articles de type « nouvelle » sur sa page d'accueil. Il inclut également un calendrier d'événements de reconnaissance de la DÉI qui est mis à jour en continu.</p>

2.4.1. 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 2024
Planification de communications clients qui mettent en valeur les diverses initiatives du Plan sur l'accessibilité.	<p>L'équipe responsable des communications clients (envois numériques et postaux) a complété l'optimisation de ses gabarits afin de les rendre plus accessibles.</p> <p>De plus, elle s'est arrimée avec le comité DÉI pour :</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier et prioriser les contenus pertinents pour notre clientèle;• Assurer l'harmonisation des contenus de ses envois avec les communications corporatives;• Inclure lesdits contenus dans la planification de leurs communications.

2.5. 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 2024
<p>Création d'une stratégie de communication et de capsules de sensibilisation et de formation.</p>	<p>Trois des six capsules du parcours de formation destiné au personnel des groupes opérationnels de l'entreprise ont été déployées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sans limites• Mets-toi à ma place - Limitations physiques• Mets-toi à ma place - Limitations auditives <p>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.</p> <p>Les trois capsules suivantes (Limitations visuelles, Limitations langagières et Limitations cognitives) seront diffusées dans les prochains mois.</p>

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 2024
<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>Trois nouveaux contenus ont été ajoutés depuis juin 2024 pour mieux accompagner les utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la visibilité du guide; • Coupler des écouteurs Bluetooth; • Éclaircir le niveau d'opacité de l'arrière-plan.
<p>Évaluation de la faisabilité d'offrir une télécommande simplifiée aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.</p>	<p>Une nouvelle télécommande Helix vocale à touches surdimensionnées a été rendue disponible sur demande à notre clientèle en octobre 2024. Vidéotron a fourni quatre de ces télécommandes à l'Institut Nazareth et Louis-Braille en novembre 2024 pour fins de démonstrations et de tests de manipulations dans le cadre d'ateliers avec leurs membres.</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 2024
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 poursuit ses efforts de sensibilisation et de formation en effectuant une mise à niveau des connaissances de tous les nouveaux employés et employées embauchés pour travailler sur les sites web de l'entreprise.

2.6. 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.

3. Consultations

Vidéotron a participé aux consultations de l'industrie d'octobre 2024, organisées par l'Association canadienne des télécommunications (ACT), au cours desquelles plusieurs groupes d'accessibilité et fournisseurs de services se sont engagés 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.

Vidéotron a également participé à deux des sessions « Table ronde virtuelle – Aînés » tenues en février 2025, soit Processus de vente et droits des consommateurs et Service à la clientèle et soutien technique.

L'ACT a 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.

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 rapport d'étape en juin 2024, vingt (20) commentaires et suggestions ont été reçus, et ont été pris en charge ou sont déjà considérés dans l'une ou l'autre des initiatives incluses à son plan triennal.

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 et en vue du dépôt de son deuxième plan triennal en juin 2026, 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.