

Plan sur l'accessibilité

Rapport d'étape - Juin 2024



fizz

Table des matières

- 1. Introduction 3
- 2. Domaines d'intervention priorités 4
 - 2.1. L'emploi..... 4
 - 2.2. Les technologies de l'information et des communications (TIC)..... 6
 - 2.3. Les communications autres que les TIC 8
 - 2.3.1. Communications avec les clients 9
 - 2.4. La conception et la prestation de programmes et de services 10
 - 2.5 Le transport 12
 - 2.6 Autres initiatives 12
- 3. Consultations..... 12
- 4. Processus de rétroaction 13
- 5. Conclusion..... 14

1. Introduction

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

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

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

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

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

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

2. Domaines d'intervention priorités

2.1. L'emploi

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

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

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

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

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

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

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

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une section consacrée à l'accessibilité sur la plateforme de documentation interne de Fizz, qui serait axée, d'une part, sur l'offre de services de l'entreprise et ses avantages pour les personnes ayant des limitations et, d'autre part, sur ses processus et ses procédures internes. • Détermination des meilleures pratiques communicationnelles et relationnelles à adopter au sein de ses opérations, et leur documentation. 	<p>L'initiative de centralisation de tous les contenus « accessibilité » de sa base de connaissances opérationnelles a été déployée au 1^{er} trimestre 2024.</p> <p>Les contenus pertinents pour aider à mieux gérer les interactions avec ces clientèles sont maintenant accessibles à partir d'une même page, et incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La description des limitations fonctionnelles auxquelles ses employés et employées peuvent s'attendre à être exposés dans leur quotidien • Les comportements à adopter et à éviter en présence de personnes vivant avec ces limitations • Un lexique des termes à privilégier lors des échanges avec ces clientèles • Un lien vers le Plan sur l'accessibilité de Fizz <p>Cet outil se veut évolutif et son contenu sera mis à jour et bonifié au besoin.</p>

2.3. Les communications autres que les TIC

Fizz 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.

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

2.3.1. Communications avec les clients

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

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2023
Refonte complète de la section Accessibilité de son site Web en termes de contenus, visuels et mise en page.	La section Accessibilité de son site Web est en cours de révision, autant du point de vue des contenus que de la navigation et des visuels. L'entreprise vise publier une version optimisée d'ici la fin 2024. La section sera alors beaucoup plus pertinente pour les clientèles vivant avec des limitations et plus facile d'utilisation. Cette section se veut évolutive et son contenu sera mis à jour et bonifié au besoin.
Planification de communications clients qui mettent en valeur les diverses initiatives du Plan sur l'accessibilité.	L'équipe responsable des communications clients a débuté son travail d'identification des meilleures pratiques de rédaction accessible en vue d'optimiser ses gabarits.

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

Afin que les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui entrent en contact avec le personnel de première ligne de l'entreprise bénéficient d'une approche client qui leur soit adaptée, Fizz 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.

Initiative prévue dans le Plan d'accessibilité	Initiative débutée ou complétée depuis juin 2023
Création d'une stratégie de communication et de capsules de sensibilisation et de formation.	<p>Un parcours de formation de 6 capsules destinées au personnel des groupes opérationnels de l'entreprise a débuté en novembre 2023 avec une première capsule d'introduction intitulée « Sans limites ».</p> <p>Chacune des cinq capsules suivantes, « Mets-toi à ma place », abordera un type de limitations spécifique.</p> <p>Sujets des capsules en cours et à venir :</p> <ul style="list-style-type: none">• #1 Limitations physiques: diffusion débutée en mars 2024• #2 Limitations auditives: Début de la diffusion fin mai 2024• #3 Limitations visuelles: à venir• #4 Limitations langagières: à venir• #5 Limitations cognitives: à venir <p>De concert avec la documentation déjà disponible aux employés et employées de</p>

Initiative prévue dans le Plan d'accessibilité	Initiative débutée ou complétée depuis juin 2023
	<p>première ligne, ces capsules visent à accroître leur niveau de sensibilisation à la réalité des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, et ultimement à améliorer leur savoir-être et la satisfaction de ces clientèles.</p> <p>D'autres modules viendront éventuellement bonifier ce parcours, entre autres des contenus détaillant et faisant la promotion de l'offre de services destinée aux personnes vivant avec des limitations.</p>

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

Initiative prévue dans le Plan d'accessibilité	Initiative débutée ou complétée depuis juin 2023
<p>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 son site Web.</p>	<p>L'équipe numérique responsable du site Web de l'entreprise planifie des « journées numériques » sur une base régulière. L'agenda de ces journées est maintenant bonifié d'un audit « accessibilité » pour valider la conformité de ses pages Web. Cette rubrique permet l'échange de bonnes pratiques et la formulation de recommandations pour optimiser les pages au besoin.</p> <p>L'équipe planifie un arrimage avec l'équipe numérique de Vidéotron pour harmoniser ses pratiques.</p>

2.5 Le transport

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

2.6 Autres initiatives

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

- **Décembre 2023** : Formation de l'équipe de projet sur la création de documents accessibles, suivie du développement et du partage d'un guide pratique sur le sujet.

3. Consultations

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

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

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

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, Fizz maintient, par l'entremise de Vidéotron, sa collaboration avec les organismes qui se sont investis dans sa démarche. L'entreprise continue de tenir compte de leurs commentaires et suggestions dans la priorisation des initiatives de son plan. Conjointement avec Vidéotron, l'équipe de projet planifie présenter son rapport d'étape aux représentants des organismes consultés lors de la préparation de son plan triennal à la fin du 2^e trimestre 2024.

4. Processus de rétroaction

L'entreprise continue également à prendre en compte les rétroactions sur sa prestation de service reçues via le processus de rétroaction en place. Depuis le dépôt de son plan triennal en juin 2023, il est à noter que Fizz n'a reçu aucun commentaire ni suggestion en lien avec l'accessibilité de ses services.

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

- **Formulaire en ligne (anonyme ou non)**
 - Site Web: <https://videotron.com/accessibilite/retroaction?source=fizz>
- **Courriel** : accessibilite.retroaction@support.fizz.ca.

5. Conclusion

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