

Plan sur l'accessibilité

Rapport d'étape - Juin 2025



fizz

Table des matières

1. Introduction	3
2. Domaines d'intervention priorités	4
2.1. L'emploi	4
2.2. L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations.....	5
2.3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)	6
2.4. Les communications autres que les TIC	8
2.4.1. Communications avec les clients.....	9
2.5. La conception et la prestation de programmes et de services.....	10
2.6 Le transport.....	10
3. Consultations	11
4. Processus de rétroaction.....	12
5. Conclusion	12

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 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 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, en collaboration avec Vidéotron, 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 dont le statut a été identifié comme « Complété » dans les rapports précédents ne figurent pas dans le présent document.

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 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 habiletés 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.
Identification des meilleures stratégies d'embauche, d'accueil et d'intégration	Des outils destinés aux gestionnaires et à l'équipe Acquisition de talents ont été développés pour mieux planifier l'accueil

Initiatives prévues dans le Plan d'accessibilité	Initiatives débutées ou complétées depuis juin 2024
des personnes en situation de handicap en milieu de travail.	d'une personne en situation de handicap et favoriser son intégration. Ces outils sont disponibles depuis avril 2025. Une série de capsules de formation sur le recrutement éthique seront offertes sous peu aux gestionnaires responsables de la dotation. 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.
Mise en place d'un partenariat avec un organisme pour favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap.	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.

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

Fizz 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 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 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 les vidéos une fois que l'ensemble de celles-ci seront publiées sur son site Web.

Fizz 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
Mise en service d'un accès au clavardage distinct.	Fizz évalue la possibilité d'ajouter une « annonce » ou identifiant en début de clavardage pour avertir ses conseillers et conseillères que l'échange se fera avec une personne vivant avec une limitation fonctionnelle.

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.	Quelques initiatives sont à venir dans les prochains mois, incluant : • Optimisation de la navigation de notre site web pour la rendre plus accessible; • Utilisation d'AccessiBe par tous les développeurs de l'interface utilisateur.

2.4. 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 2024
Création d'une page consacrée à l'accessibilité, l'inclusion et la diversité sur l'intranet de l'entreprise.	Il a été décidé en juin 2024 que la page consacrée à l'accessibilité chez Fizz serait incluse sur le site DÉI de Québecor. 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. 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.

2.4.1. 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 2024
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 a été complètement revue, autant du point de vue des contenus que de la navigation et des visuels. La nouvelle version optimisée a été mise en ligne en décembre 2024, affichant une section 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.

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, 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.

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 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 son site 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 le site web de l'entreprise.

2.6 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.

3. Consultations

Par l'entremise de Vidéotron, Fizz 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.

De la même façon, Fizz 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 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.

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, désormais pris en charge par Jean-François Gagnon, Directeur général, Alignement stratégique Opérations. Depuis le dépôt de son rapport d'étape en juin 2024, il est à noter que Fizz n'a reçu aucun (0) 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 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.