

Rapport d'avancement du Plan d'accessibilité

2023



Table des matières

1. Généralités
2. Aperçu des activités de Cogeco
3. Engagement de Cogeco en faveur de l'accessibilité
4. Coordonnées et processus de rétroaction
5. Consultations
6. Progrès réalisés relativement aux éléments clés et mesures du plan 2023-2026 de Cogeco
 - A. Emploi (systèmes internes/politiques, programmes, mesures d'identification et d'élimination des obstacles et prévention de nouveau obstacle)
 - B. Clients et communautés (technologies de l'information et des communications [TIC], communications autres que les TIC, approvisionnement des biens, des services et des installations, et conception et prestation des programmes et services)
7. Conclusion
8. Annexe

Obstacles cernés dans le cadre des consultations sectorielles de l'ACT (2023) menées auprès de personnes en situation de handicap

1. Généralités

Le *Rapport d'avancement du Plan d'accessibilité pluriannuel (2023)* 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 »). Il s'agit d'une mise à jour du plan triennal (2023-2026) soumis le 1^{er} juin 2023.

2. Aperçu des activités de Cogeco

Par l'entremise de ses unités d'affaires Cogeco Connexion et Breezeline, Cogeco fournit des services Internet, de vidéo et de téléphonie à environ 1,6 million de clients résidentiels et d'affaires au Canada ainsi que dans 13 États aux États-Unis. Par l'entremise de Cogeco Média, Cogeco possède et exploite 21 stations de radio, principalement au Québec, ainsi qu'une agence de presse. Le siège social de Cogeco se trouve à Montréal, au Québec. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CGO). Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Communications inc. sont également inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA). En 2023, Cogeco comptait 5 200 employés et ses revenus annuels s'élevaient à 3,1 G\$.

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 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 ou le Conseil) publiés en juillet 2021, ce rapport présente les progrès réalisés dans le cadre du 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.

Cogeco est déterminée à adhérer aux 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. Coordonnées et processus de rétroaction

Cogeco a mis en place un nouveau mécanisme pour recueillir la rétroaction de ses employés, de ses clients et des membres du public sur l'accessibilité chez Cogeco et sur son Plan d'accessibilité 2023-2026 et ce rapport d'avancement. Nous nous engageons à examiner les commentaires reçus et à prendre des mesures pour remédier aux obstacles relevés.

La rétroaction relative aux obstacles à l'accessibilité peut être transmise par divers moyens et contribuera à éclairer les priorités futures de Cogeco. Cette rétroaction relative à l'accessibilité peut être soumise de manière anonyme, par téléphone ou par courriel. Certains commentaires peuvent être traités immédiatement, tandis que d'autres sont pris en compte en vue de futurs plans d'accessibilité. La rétroaction qu'a reçue Cogeco au cours de la dernière année a, par exemple, été prise en compte dans la préparation de ce rapport d'avancement.

En outre, notre Plan d'accessibilité et les rapports d'avancement peuvent être demandés dans un autre format.

Les personnes désignées pour recevoir la rétroaction relative à l'accessibilité sont :

Pour Cogeco Connexion inc. :

Directrice, Diversité, équité et inclusion

Numéro de téléphone : 1 844 737-0223

Courriel : accessibilite.accessibility@kogeco.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.kogeco.ca/fr/accessibilite>

Pour Cogeco Média inc. :

Directrice, Affaires juridiques

Numéro de téléphone : 514 787-7903

Courriel : marieclaudelaroche@kogeco.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.kogecomedia.com/accessibilite>

5. Consultations

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

- **Consultations externes** : Dans la politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41, *Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicap* (« PRT CRTC 2023-41 »), le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services sans fil (« FSSF ») d'entreprendre des consultations périodiques auprès des personnes en situation de handicap pour aborder leurs préoccupations. Le résultat de ces consultations doit être décrit dans des rapports annuels préparés par les FSSF comme celui-ci.
- Dans la décision, le Conseil a aussi indiqué que la coordination par une organisation externe des discussions sectorielles serait une approche acceptable. En juin 2023, les FSSF, dont Cogeco, ont adopté une approche sectorielle collaborative qui servirait les groupes représentant les personnes en situation de handicap et les entreprises de télécommunications de la manière la plus efficace possible. L'Association canadienne des télécommunications (« ACT », anciennement l'ACTS) a facilité la consultation virtuelle au nom des entreprises de télécommunications, avec leur orientation et leur soutien. Les consultations se sont déroulées virtuellement durant le quatrième trimestre de 2023. Voici les sujets qui ont été abordés :

- Évaluation des offres d'accessibilité sans fil de manière à répondre aux besoins des Canadiens en situation de divers handicaps;
- Promotion des offres d'accessibilité sans fil et du service à la clientèle d'une manière qui répond aux besoins des Canadiens en situation de divers handicaps;
- Accès à des services particuliers ou leur utilisation sans entraves, y compris le SRV et d'autres services et applications, et vérification de l'admissibilité aux offres d'accessibilité sans fil.
- Les problèmes soulevés au cours de ces consultations sectorielles sont annexés au présent rapport.
- En outre, au cours de la dernière année, Cogeco a rencontré la dirigeante principale de l'accessibilité (« DPA ») du gouvernement du Canada pour discuter plus largement des initiatives en matière d'accessibilité dans nos services Internet et de vidéo filaires ainsi que de nos pratiques en matière de ressources humaines, et pour contribuer au premier rapport de la DPA intitulé : [L'affaire de tous : l'accessibilité au Canada - rapport de la Dirigeante principale de l'accessibilité, 2023](#).
- **Consultations internes** : Cogeco a continué de dialoguer avec son groupe de ressources pour les employés (*Connect Hâbiletés*) pour les employés qui s'identifient comme étant une personne en

situation de handicap. Connect Habilités 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. En 2023, les membres de Connect Habilités ont guidé plusieurs des initiatives clés destinées aux employés décrites dans le tableau ci-dessous.

6. Progrès réalisés relativement aux éléments clés et mesures du plan 2023-2026 de Cogeco

En tenant compte des résultats obtenus dans le cadre de nos processus de consultations internes et externes, nous présentons, ci-dessous, un tableau des mesures que Cogeco a cernées tant pour ses milieux de travail et pour les environnements des clients. 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 deux prochaines années. Le tableau résume les engagements pris dans le cadre du plan 2023-2026 ainsi que les progrès que nous avons réalisés en 2023. Nous prévoyons de continuer à fournir annuellement des mises à jour sur nos progrès et d'adapter nos plans pour veiller à ce que les obstacles nouvellement cernés par nos employés, nos clients et d'autres parties prenantes soient considérés.

A. EMPLOI (SYSTÈMES INTERNES/POLITIQUES, PROGRAMMES, MESURES D'IDENTIFICATION ET D'ÉLIMINATION DES OBSTACLES ET PRÉVENTION DE NOUVEAU OBSTACLE)

Conformément à l'importance qu'accorde Cogeco à la diversité, à l'équité et à l'inclusion (DEI), Cogeco a mis en œuvre, dans le cadre du Plan d'accessibilité et avant la préparation de ce plan, 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. Dans le cadre de son Plan d'accessibilité 2023-2026, Cogeco a ciblé plusieurs domaines clés où elle a la possibilité de mettre en œuvre des mesures pour améliorer la culture dans le milieu de travail, soutenir l'expérience des employés et contribuer à attirer et à retenir les talents. Les domaines d'engagement et les progrès réalisés en 2023 sont présentés ci-dessous.

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Gouvernance</p> <p>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.</p> <p>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 mis en œuvre un nouveau modèle de gouvernance. Un comité directeur de la santé et du bien-être a été mis 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.</p>	<p>Cogeco a lancé de nouveaux groupes de ressources pour les employés, dont <i>Connect Habilités</i> qui 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 les employés à l'importance de l'inclusion, de l'accessibilité et du soutien des alliés, ainsi que d'offrir des occasions de réseautage.</p> <p>Durant le Mois de la sensibilisation à la santé mentale, les membres de <i>Connect Habilités</i> ont travaillé avec l'équipe existante de santé et de bien-être de Cogeco pour présenter diverses initiatives comme des tables rondes, des séances de yoga et de méditation, et des apprentissages virtuels, y compris une série de balados sur la sensibilisation à l'autisme.</p>	<p>Continuer d'harmoniser les parties prenantes de la gouvernance interne afin d'intégrer la planification et l'exécution.</p>

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Acquisition des talents</p> <p>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.</p>	<p>Mise en œuvre d'un meilleur suivi des données relatives aux candidats afin de nous assurer qu'ils ne se disqualifient pas eux-mêmes et que les préjugés potentiels sont atténués tout au long du processus d'acquisition des talents.</p> <p>Mise à jour des messages relatifs à la marque employeur sur le site « Emplois » de Cogeco et sur les affichages de poste afin de démontrer notre engagement en faveur des mesures d'accommodement, de l'accessibilité et d'une culture inclusive dans notre milieu de travail.</p>	<p>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.</p> <p>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, en établissant, notamment, une relation formelle avec Neuroplus.</p>
<p>Examen des processus et politiques internes (processus d'accommodement)</p> <p>Un examen du processus d'accommodement de Cogeco a été entrepris et la possibilité de mettre en place un processus permettant de consigner de manière plus standardisée les mesures d'accommodement pour les employés a été soulevée.</p>	<p>Cogeco a introduit des directives normalisées et actualisées, et a mis en œuvre un nouveau processus d'accommodement par le biais de notre système de gestion des ressources humaines et de gestion financière, élargissant ainsi le programme à l'ensemble des unités d'affaires. Le nouveau processus a été lancé en 2023, en collaboration avec des partenaires des RH.</p>	<p>Communiquer aux gestionnaires d'équipe le nouveau processus et les nouvelles procédures et directives en matière d'accommodement, et commencer à saisir des données pour les rapports.</p> <p>Offrir une formation en cours d'emploi aux dirigeants sur des sujets comme l'obligation d'accommodement, les types d'accommodement courants pour réduire la stigmatisation et l'importance de la flexibilité au travail.</p> <p>Commencer à recueillir des données en vue de la communication d'informations sur les mesures d'accommodement (dans le rapport sur l'équité en matière d'emploi de Cogeco).</p> <p>Considérer la conception et la mise en œuvre d'une politique officielle en matière d'accommodement comprenant des références aux technologies d'aide offertes.</p>
<p>Sensibilisation</p> <p>Intégration de plusieurs nouveaux cours LinkedIn Learning et outils relatifs aux accommodements, à l'accessibilité et aux handicaps en milieu de travail.</p>	<p>Conception et mise en ligne d'outils relatifs à l'accessibilité en milieu de travail, notamment « Diriger un événement accessible et inclusif ».</p> <p>Prestation d'une formation sur la conception inclusive aux équipes responsables des produits.</p>	<p>La directrice, Diversité, équité et inclusion, assurera un suivi constant des ressources en matière d'accessibilité offertes par des organismes centraux et se tiendra informée de leur mise à disposition.</p>
<p>Accessibilité des locaux</p> <p>Un examen de tous les immeubles internes a commencé et plusieurs améliorations clés ont été apportées.</p>	<p>Des améliorations continues ont été apportées à plusieurs locaux et un examen formel des locaux de Cogeco a été entrepris pour prioriser les améliorations clés qui seront apportées durant les exercices 2024 et 2025.</p>	<p>Continuer à effectuer les améliorations requises aux locaux internes.</p> <p>Nouveau bureau entièrement accessible à Kingston ainsi qu'un centre de service à la clientèle; nouveau bureau à Baie-Saint-Paul et un studio à Milton.</p>

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Représentation au sein de la main-d'œuvre/auto-identification</p> <p>En 2022, Cogeco a lancé un sondage d'auto-identification auquel 78 % des employés ont participé.</p> <p>À l'époque, la représentation des employés se déclarant en situation de handicap était de 3 %.</p>	<p>En 2023, Cogeco a lancé à nouveau le sondage d'auto-identification pour continuer à documenter de manière centralisée la représentation des groupes sous-représentés au sein de la main-d'œuvre par le biais de systèmes internes. Cela permet à Cogeco d'obtenir un portrait plus complet de la représentation de notre main-d'œuvre. À la fin de l'année 2023, 86 % des employés avaient répondu au sondage.</p> <p>La représentation des employés s'identifiant comme étant des personnes en situation de handicap a augmenté de 65 % pour atteindre 5,1 % dans l'ensemble de l'organisation. En comparaison aux années précédentes, Cogeco constate une hausse du taux d'embauche et une baisse des départs.</p>	<p>Continuer à déstigmatiser la main-d'œuvre afin d'encourager l'auto-identification.</p> <p>Continuer à surveiller la représentation des personnes en situation de handicap au sein de la main-d'œuvre par rapport à la disponibilité du bassin de main-d'œuvre.</p>

B. CLIENTS ET COMMUNAUTÉS (TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS [TIC], COMMUNICATIONS AUTRES QUE LES TIC, APPROVISIONNEMENT DES BIENS, DES SERVICES ET DES INSTALLATIONS, ET CONCEPTION ET PRESTATION DES PROGRAMMES ET SERVICES)

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Sites Web et applications</p> <p>Cogeco Connexion a commencé à proposer 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.</p>	<p>Cogeco continue de trouver et d'introduire divers autres formats accessibles pour que les utilisateurs disposent d'une variété de moyens de communication qui répondent à leurs besoins. Cela inclut des options non verbales, la facilité d'utilisation et la compatibilité des sites Web, etc.</p> <p>Début de la mise en place de vidéos descriptives sur nos pages Web.</p> <p>Évaluation de la conformité en matière d'accessibilité de la plateforme de courriel Web.</p>	<p>Veiller à ce que les applications mobiles soient codées pour la navigation avec des technologies d'aide.</p> <p>Cogeco Média planifie de lancer ses nouveaux environnements numériques et de veiller à ce qu'ils soient conformes aux normes d'accessibilité applicables.</p> <p>Mettre progressivement à jour les pages Web.</p>
<p>Transcription audio</p> <p>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.</p>	<p>Cogeco Média a terminé son projet de transcription audio.</p>	<p>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.</p> <p>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, p. ex., 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.</p>

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Rétroaction des clients</p> <p>Conformément à la réglementation, Cogeco a amélioré son mécanisme et son processus de rétroaction sur l'accessibilité à l'intention des clients afin de répondre à leurs questions à ce sujet, notamment en créant un contact particulier pour poser des questions sur l'accessibilité et fournir une rétroaction sur les améliorations que nous apportons à l'accessibilité dans l'ensemble de nos canaux.</p>	<p>Réponse à une dizaine de problèmes d'accessibilité des clients.</p> <p>Cogeco a mis en œuvre une nouvelle approche pour transmettre les préoccupations des clients afin de relever, trier et diriger les demandes des clients à l'interne.</p>	<p>Les commentaires des clients seront colligés afin d'examiner les principaux thèmes, et des mesures additionnelles seront ajoutées au plan triennal.</p>
<p>Familles branchées</p> <p>Reconnaissant les besoins de la population vieillissante au Canada et de la communauté dans son ensemble, Cogeco a élargi la portée de son programme <i>Familles branchées</i> afin de proposer une offre de produits à prix réduit à un nombre encore plus grand de familles et de personnes âgées à faible revenu, dont plusieurs s'identifient comme étant des personnes en situation de handicap.</p>	<p>Cogeco a continué d'offrir l'initiative aux ménages admissibles, conformément à l'entente sectorielle 2022-2027.</p>	<p>Continuer d'offrir cette initiative comme convenu.</p>
<p>Œuvres caritatives et communauté</p> <p>Cogeco a aussi établi un certain nombre de partenariats de dons financiers et en nature avec des organisations comme <i>Discover Ability</i> (avec qui nous travaillons pour mieux faire connaître leur offre sur les chaînes de télévision communautaire de Cogeco) et la <i>Chambre de commerce de l'Ontario</i> (pour soutenir des programmes visant à améliorer l'accessibilité et l'embauche au sein de nos communautés).</p>	<p>Cogeco a continué de soutenir des organisations communautaires et de s'associer à elles.</p>	<p>Continuer de soutenir des organisations communautaires et de s'associer à elles.</p>
<p>Locaux</p> <p>Cogeco a reconnu la nécessité de s'attaquer aux obstacles liés à l'environnement bâti afin de s'assurer que les clients entrant dans ses locaux puissent le faire sans obstacle.</p>	<p>La direction des installations a mené un audit des locaux que détient et loue Cogeco et a récemment investi dans des sites ayant une clientèle importante et priorisé les sites devant être améliorés.</p> <p>Ajout de deux centres de service à la clientèle accessibles et de rampes d'accès pour fauteuil roulant à Hamilton et Saint-Raymond.</p>	<p>La liste de contrôle de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sera utilisée lors de l'examen des locaux et des améliorations seront apportées.</p>

Mesures 2022	Engagements et mesures mises en place en 2023	Mesures à mettre en place en 2024 - 2026
<p>Approvisionnement et accessibilité des produits</p> <p>Cogeco s'efforce d'assurer la facilité d'utilisation des produits et des processus dans leur ensemble. L'équipe chargée de l'approvisionnement de Cogeco travaille en étroite collaboration avec les équipes chargées des produits pour éclairer les décisions concernant les solutions matérielles et fournir des équipements qui répondent aux besoins en matière d'accessibilité.</p> <p>Cogeco fait appel à des experts externes pour aider à la conception, à l'itération et à la prise de décisions importantes en matière d'accessibilité pour des clients ayant des profils et des besoins variés afin de comprendre leurs besoins, d'améliorer les produits et de suivre la réaction et la rétroaction des clients après leur lancement. Par exemple, Accedo, le partenaire de développement de Cogeco, participe aux décisions relatives à l'expérience utilisateur en ce qui concerne le soutien à l'accessibilité.</p>	<p>Introduction d'améliorations garantissant l'intégration de l'accessibilité dans le processus de présentation des produits et dans leur feuille de route pour toutes les versions futures (l'accessibilité est désormais une exigence clé dans les modèles de présentation).</p> <p>La feuille de route du parcours client a été mise à jour afin d'inclure des groupes de discussion composés d'employés qui fournissent des commentaires sur l'accessibilité de futurs applications, produits et services.</p> <p>Des fonctions d'accessibilité ont été intégrées dans les plateformes et les fonctions mobiles. Les plus récents services vidéo de Cogeco intègrent des considérations de conception pour les besoins variés des clients en situation de handicap. Cela se fait dans le cadre de «séances d'empathie» et de processus de conception visant à mettre à jour le matériel et les logiciels. (La nouvelle conception d'une télécommande est un exemple de considérations pour des produits accessibles. Cette nouvelle conception prévoit un espacement plus important entre les boutons ainsi que des boutons de raccourci.)</p>	<p>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.</p> <p>Lors de la création de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques, comme les initiatives de formation pour les représentants des services, recueillir les commentaires des membres de <i>Connect Habiletés</i> dans le cadre de groupes de discussion afin d'améliorer l'accessibilité des produits.</p>
<p>Formation</p>	<p>Nous avons offert une formation en matière d'accessibilité améliorée aux employés en contact direct avec les clients (y compris les employés chargés de l'installation à domicile) et nous sommes assurés que nos employés connaissent les services et les fonctions d'accessibilité offerts et qu'ils sont en mesure de les communiquer aux clients.</p> <p>En outre, Cogeco pilote des approches personnalisées pour l'aide technique dans les immeubles à logements multiples, principalement des logements pour personnes âgées. Il s'agit notamment d'ateliers de formation pour les personnes âgées sur les produits de Cogeco et d'aide aux clients au moment de l'intégration.</p> <p>Formation sur la conception inclusive de LinkedIn Learning offerte aux collègues du marketing.</p>	<p>Envisager d'introduire les normes d'accessibilité pour les employés en contact direct avec les clients.</p> <p>Demander la participation des membres de <i>Connect Habiletés</i> dans la conception et la révision des messages et des formations.</p>

7. Conclusion

En 2023, afin de pouvoir continuer à réaliser ses engagements en matière d'accessibilité et à satisfaire aux exigences de la LCA, Cogeco, dans le cadre de son plan triennal :

- S'est entretenue régulièrement avec les principales parties prenantes internes au sujet des progrès accomplis pour s'assurer que des avancées sont réalisées en ce qui concerne les mesures mentionnées ci-dessus, ainsi que pour évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de stratégies de prévention et d'élimination des obstacles, et planifier l'amélioration de l'accessibilité dans l'ensemble de Cogeco;
- A continué de sensibiliser les collègues à l'interne à la LCA et de tenir compte de l'accessibilité et de la conception inclusive dans tous les nouveaux produits, services et solutions;
- A trouvé de nouvelles voies pour collaborer avec les employés, notamment par le biais de groupes de ressources pour les employés, et les clients en situation de handicap afin de répertorier de nouveaux obstacles et de nouvelles possibilités, et d'apprendre de leur expérience;

- A continué à examiner de nouveaux obstacles à l'accessibilité et à les éliminer de manière proactive;
- Consulte, en préparation de futurs rapports d'avancement, des personnes en situation de handicap, conformément aux exigences de la LCA et du CRTC, notamment sur le sujet de l'accessibilité des forfaits de téléphonie mobile sans fil. Ce processus pourrait aussi mener à l'organisation d'un groupe de discussion avec des clients en situation de handicap afin de ressortir de nouvelles possibilités particulières ciblant le matériel publicitaire, les produits, les services ou l'information.

Cogeco reste déterminée à éliminer les obstacles à l'accessibilité de nos clients et de nos employés. À cette fin, Cogeco continuera, au cours des prochaines années, à consulter des personnes en situation de handicap, tant à l'interne qu'à l'externe. Nous nous efforcerons d'améliorer l'accessibilité et ainsi contribuer à la réalisation d'un Canada exempt d'obstacles.

Comme l'exige la LCA, nous publierons un plan d'accessibilité actualisé tous les trois ans et, dans l'interim, des rapports d'avancement annuels.

8. Annexe

Obstacles cernés dans le cadre des consultations sectorielles de l'ACT (2023) menées auprès de personnes en situation de handicap

Interaction	Nature du problème	Exemples
Magasinage	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Les sites Web ne sont pas entièrement accessibles. Les vidéos doivent être sous-titrées. • Les sites Web sont difficiles à naviguer (à l'aide de lecteurs d'écran). • Les sites Web contiennent trop d'éléments ou d'informations ou sont trop complexes.
Centres de services à la clientèle	Les représentants de service ne connaissent pas les produits ou services accessibles offerts.	
Configuration des services et communications	Lors de la configuration des services, plusieurs des obstacles signalés étaient liés à l'installation à domicile.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Gestion	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"> • Les sites Web ou les applications mobiles peuvent être difficiles à naviguer. • Les représentants de service ne connaissaient pas le type d'équipement destiné aux clients en situation de handicap ni la manière de régler l'équipement afin de le rendre accessible.
Services	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"> • Les sites Web et les applications ne sont pas tous entièrement accessibles. • Un autre commentaire reçu concernait l'absence d'outil de clavardage dans l'application, ce qui peut être un défi. • 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. • L'équipement manque d'indications sonores ou de descriptions vocales [des marqueurs tactiles devraient être ajoutés].

Interaction	Nature du problème	Exemples
<p>Fonctions</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Importance accordée aux fonctions qui rendent un appareil ou un équipement accessible. Tout ce qui est visuel doit avoir une sortie vocale ou audio. • Plusieurs appareils à domicile, tels que les téléphones ou les télécommandes, ne produisent pas d'indications sonores sur les claviers. • 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. • 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 automatique de la parole (Siri, Google Home, Alexa). • 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.

