

Plan d'accessibilité

2026-2029

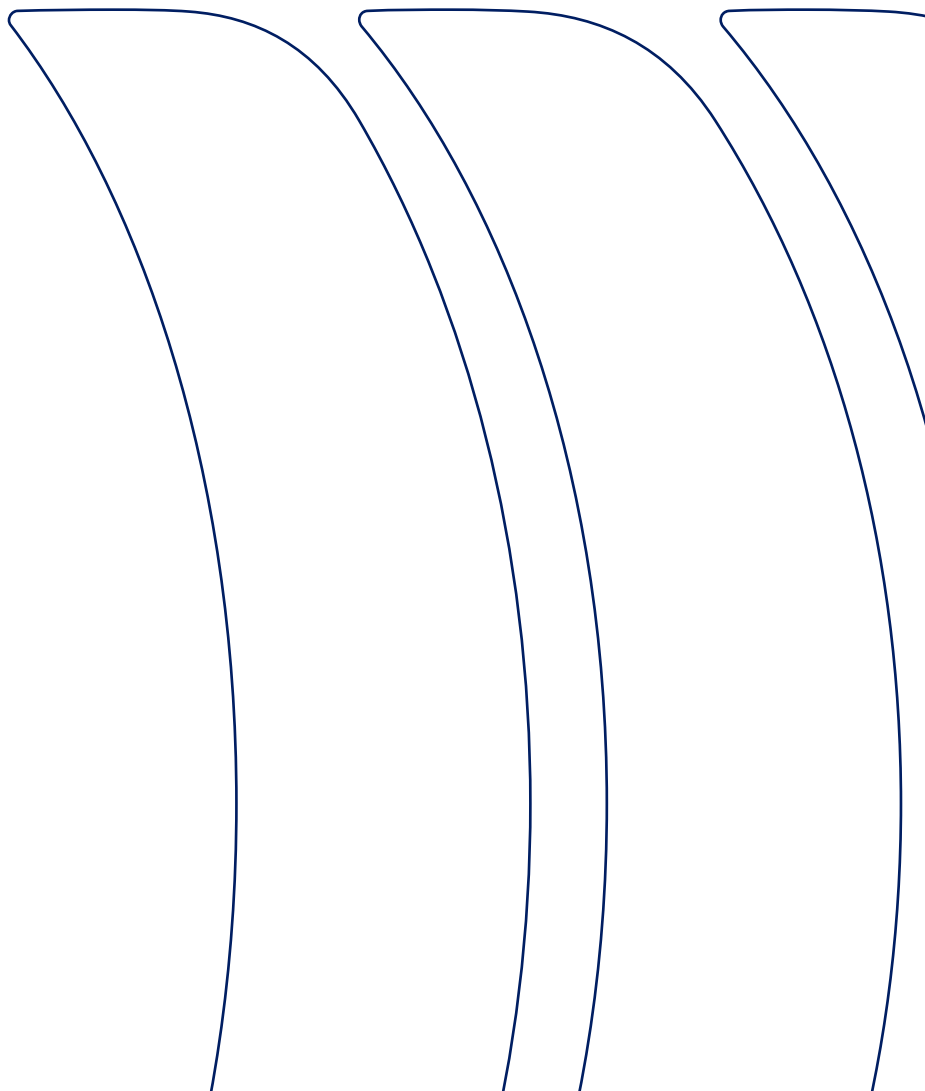


Table des matières

1. Généralités
2. Description de Cogeco
3. Engagement de Cogeco en faveur de l'accessibilité
4. Consultations
5. Plan d'accessibilité triennal de Cogeco
– Éléments clés et mesures
 - 5.a Emploi (systèmes internes, gouvernance, bien-être et acquisition de talents)
 - 5.b Clients et communautés (TIC et communication)
 - 5.c L'environnement bâti
 - 5.d Approvisionnement de biens, de services et d'installations
6. Obligations réglementaires
7. Conclusion
8. Annexes

1. Généralités

Le Plan d'accessibilité [2026-2029] de Cogeco inc.¹ (Cogeco) a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10) et de ses règlements d'application (LCA). Cogeco s'engage à identifier, éliminer et prévenir de manière proactive les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ce plan présente la stratégie et les engagements de Cogeco pour la période de trois ans allant **du 1^{er} juin 2026 au 31 mai 2029**.

RÉTROACTION ET FORMATS DE RECHANGE

Cogeco accueille avec plaisir les commentaires des employés, de ses clients et du public concernant ce plan. La rétroaction est utilisée pour améliorer les initiatives d'accessibilité de Cogeco et sera prise en compte dans les rapports d'avancement annuels.

Les commentaires peuvent être soumis de manière anonyme. Pour toute rétroaction non anonyme, Cogeco s'efforce d'en accuser réception en temps opportun. Tous les renseignements personnels fournis demeurent confidentiels et sont gérés conformément aux lois sur la protection de la vie privée applicables.

Ce plan peut être demandé dans un **autre format**. Conformément aux exigences réglementaires, Cogeco fournira les formats demandés dans les délais suivants :

- **Formats imprimés, en gros caractères et électroniques :** Dans les 15 jours suivant la demande initiale.
- **Formats braille et audio :** Dans les 45 jours suivant la demande initiale.

PERSONNES-RESSOURCES DÉSIGNÉES POUR RECEVOIR LA RÉTROACTION

Les personnes désignées responsables de recevoir la rétroaction sur l'accessibilité et de coordonner les demandes de formats de rechange sont :

Pour Cogeco Communications inc. et Cogeco Connexion inc. :

- **Contact :** Partenaire d'affaires, Inclusion
- **Courriel :** accessibilite.accessibility@cogeco.com
- **Téléphone :** (263) 566-7828
- **Courrier :** 1, Place Ville-Marie, bureau 3301, Montréal (Québec) H3B 3N2
- **Internet :** cogeco.ca/en/accessibility

Pour Cogeco Média inc. et Acquisitions Cogeco Média inc. :

- **Contact :** Director, Legal Affairs
- **Courriel :** marieclaudelaroche@cogecomedia.com
- **Téléphone :** (514) 787-7903
- **Courrier :** 800, rue De la Gauchetière Ouest, bureau 1100, Montréal (Québec) H5A 1M1
- **Internet :** cogecomedia.com/accessibilite

2. Description de Cogeco

Cogeco Inc. est un chef de file nord-américain dans les secteurs des télécommunications et des médias. Par l'entremise de Cogeco Communications Inc., nous fournissons des services Internet, sans fil, vidéo et de téléphonie filaire de calibre mondial à 1,6 million d'abonnés résidentiels et d'affaires au Canada et dans treize États aux États-Unis. Par l'entremise de Cogeco Médias, nous exploitons 21 stations de radio au Canada, principalement dans la province de Québec, ainsi qu'une agence de presse. Nous sommes fiers de notre solide présence dans les communautés que nous desservons et de notre engagement envers un avenir durable.

¹ Ce Plan d'accessibilité s'applique aux filiales suivantes de Cogeco inc. (collectivement appelées « Cogeco ») qui ont des obligations légales en vertu de la LCA. Pour plus de clarté, il s'agit de : Cogeco Communications inc., Cogeco Connexion inc., Cogeco Média inc. et Acquisitions Cogeco Média inc. (collectivement appelées « Cogeco »).

3. Engagement de Cogeco en faveur de l'accessibilité

Les valeurs fondamentales de Cogeco comprennent un engagement ferme envers les clients, la communauté et l'implication sociale, l'innovation et le travail d'équipe. L'entreprise vise à être reconnue comme un employeur, un citoyen corporatif et un fournisseur de services diversifié, équitable, inclusif et accessible. Cogeco reconnaît que des programmes, des pratiques, des politiques, des services et des produits accessibles sont des leviers essentiels pour accomplir cette mission.

Pour répondre à l'objectif de la LCA qui vise à réaliser un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, Cogeco inc. et ses filiales s'engagent à identifier, éliminer et prévenir de manière proactive et en temps opportun les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. 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, ainsi que les biens et services.

Conformément à la LCA, aux normes d'accessibilité établies et aux règlements connexes du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) publiés en juillet 2021, le présent rapport expose le plan triennal de Cogeco pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap. Cela comprend l'amélioration continue de l'accès aux installations, aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services de Cogeco pour les employés, les clients et les membres de la communauté.

Lors de la préparation de ce plan d'accessibilité, Cogeco a pris en compte les principes énoncés à l'article 6 de la LCA, à savoir :

- 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 des normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être effectuées dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.*

4. Consultations

Afin de s'assurer que ce Plan d'accessibilité (2026-2029) cible les obstacles les plus pressants, Cogeco a mis à profit les données issues de discussions internes ainsi que de consultations élargies menées par l'industrie auprès de la communauté des personnes en situation de handicap.

- **Consultations internes** : Cogeco a mobilisé des parties prenantes internes, y compris des membres du groupe de ressources des employés (GRE) « Connect Habilités » — composé d'employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap — afin d'acquérir une compréhension plus approfondie de l'expérience des employés et de recueillir leurs commentaires sur l'accessibilité des ressources numériques internes et des programmes en milieu de travail. L'accent mis par « Connect Habilités » sur la réponse aux besoins d'accessibilité, la réduction des barrières comportementales et la sensibilisation a joué un rôle déterminant dans la définition des engagements futurs visant à cultiver une culture organisationnelle inclusive et à améliorer les mesures d'adaptation en milieu de travail.
- **Consultations externes du secteur** : Cogeco a participé à des processus de consultation collaborative menés par divers organismes tiers et en a tiré parti pour recenser les obstacles systémiques au sein des secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion. Ce plan intègre les conclusions et les commentaires issus de séances animées par :
 - **L'Association canadienne des télécommunications (ACT)** : Collecte continue de données à l'échelle de l'industrie et séances virtuelles avec des personnes en situation de handicap et des organisations du secteur des personnes handicapées.
 - **L'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR)** : Séances collaboratives tenues avec des organisations comme d'**Inca** (CNIB) et le **Bureau de l'écran** pour personnes handicapées afin de traiter des obstacles spécifiques dans les médias et la diffusion de contenu.
 - **Le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion (FAR)** : Consultations sur les avancées technologiques en matière de radiodiffusion accessible.

5. Plan d'accessibilité triennal de Cogeco – Éléments clés et mesures

En tenant compte des résultats obtenus lors des processus de consultation interne et externe, nous présentons ci-dessous la liste des mesures que Cogeco prendra pour veiller à ce que ses milieux de travail et l'environnement de ses clients soutiennent l'accès aux services conformément à la LCA. Des mises à jour sur nos progrès seront fournies annuellement et, si nécessaire, le plan de Cogeco sera adapté pour s'assurer de remédier à tout nouvel obstacle pouvant avoir une incidence négative sur nos employés, nos clients ou d'autres parties prenantes.

5.a Emploi (systèmes internes, gouvernance, bien-être et acquisition de talents)

AMÉLIORATIONS PASSÉES (2022–2025)

En accord avec l'engagement de Cogeco envers l'accessibilité et l'inclusion, une série d'actions concrètes visant à favoriser un environnement équitable et accessible a été mise en œuvre au cours des dernières années :

- Cadres de gouvernance et de responsabilisation :** À la suite d'une évaluation des structures de gouvernance existantes, Cogeco a mis sur pied un **comité de santé et sécurité**. Cet organe, composé de membres de la haute direction, assure la supervision des stratégies officielles de l'organisation en matière de santé mentale et de bien-être. De plus, nous avons établi un **Conseil pour la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI)**, qui sert de tribune principale aux parties prenantes pour délibérer et faciliter l'avancement des priorités d'inclusion à l'échelle de l'entreprise. Afin de garantir une responsabilisation rigoureuse, le Conseil supervise un tableau de bord de la représentativité, utilisant l'analyse de données pour éclairer la prise de décision stratégique et suivre les progrès institutionnels vers l'atteinte d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive.
- Initiatives de soutien aux employés :** Cogeco a mis sur pied le groupe de ressources des employés (GRE) **Connect Habiletés** qui, comme mentionné précédemment, a été une partie prenante clé dans l'évaluation de nos efforts d'accessibilité et le recensement des points à améliorer. Ce GRE a mené avec succès de nombreuses initiatives, notamment des webinaires éducatifs sur la neurodivergence, des ateliers professionnels de méditation ainsi que des webinaires axés sur la résilience organisationnelle.
- Acquisition de talents :** Afin d'élargir son bassin de talents à une plus grande diversité de candidats, Cogeco a établi divers partenariats avec des organisations spécialisées dans le rayonnement de la diversité. Des énoncés d'accessibilité normalisés sont intégrés à toutes les offres d'emploi, et un point de contact centralisé (inclusion@kogeco.com) a été créé pour gérer les demandes d'accommodement à toutes les étapes du processus de recrutement.
- Suivi de la diversité de la main-d'œuvre :** L'initiative de sondage d'auto-identification volontaire de Cogeco a bénéficié d'une forte participation du personnel. Cette participation active facilite le suivi des diverses identités et des personnes en situation de handicap, fournissant à l'organisation les données essentielles pour mesurer et maintenir les progrès.
- Cadre d'accommodement :** Pour faciliter une participation équitable tout au long du cycle de vie professionnel, Cogeco a mis en œuvre un guide complet sur les mesures d'accommodement en milieu de travail. Ce cadre, supervisé par les équipes des Ressources humaines et de Santé et sécurité, facilite le soutien d'un large éventail de besoins, y compris, sans s'y limiter, les exigences physiques, sensorielles, neurodivergentes et cognitives. Cogeco veille ainsi à ce que l'ensemble du personnel ait les moyens de contribuer pleinement dans ses rôles respectifs.
- Milieu de travail et environnement bâti :** Cogeco demeure déterminé à offrir des espaces de travail physiques conformes à l'ensemble des règlements et normes d'accessibilité applicables, garantissant aux employés l'environnement nécessaire pour réussir dans leurs fonctions.

ACTIONS FUTURES

Cogeco a désigné des domaines prioritaires stratégiques et formulé des plans d'action correspondants pour optimiser l'expérience des employés tout en veillant au strict respect des obligations légales. Ces initiatives s'articulent autour des champs suivants :

- **Accessibilité numérique :** Cogeco réalisera un audit approfondi de ses sites Web, de ses applications ainsi que de ses autres plateformes et systèmes numériques afin de garantir leur conformité avec le Règlement sur le Canada accessible d'ici la date limite du 5 décembre 2028, notamment en respectant les exigences d'accessibilité codifiées dans les normes CAN/ASC-EN 301 549 (les exigences d'accessibilité pour les produits et services des TIC) et WCAG 2.2 Niveau AA.
- **Éducation et développement continus :** Cogeco maintient son engagement envers la création d'un environnement exempt d'obstacles et la culture d'une culture organisationnelle résiliente. Pour atteindre ces objectifs, le plan actuel englobe les initiatives stratégiques suivantes :
 - Cogeco fournira une formation sur l'accessibilité et la sensibilisation aux réalités des personnes en situation de handicap aux représentants des ventes, aux techniciens sur le terrain et au personnel du service à la clientèle. Cette formation, qui sera dispensée sur une base annuelle, abordera le recensement des barrières comportementales, l'utilisation d'outils d'assistance lors des interactions avec les clients, ainsi que la prestation de services qui respectent la dignité et l'autonomie de chaque personne.
 - Cogeco offrira une formation sur l'accessibilité numérique aux employés de ses équipes d'ingénierie et de développement Web, des opérations TI, ainsi que de l'approvisionnement et des sources stratégiques, d'ici le 5 décembre 2027. Afin de garantir une conformité durable avec les normes fédérales en matière de TIC, cette formation fera l'objet d'une mise à jour triennale.
 - L'organisation s'engage également à mettre à profit le groupe de ressources des employés (GRE) Connect Habilités en tant que vecteur pour favoriser une sensibilisation continue et une inclusion culturelle tout au long de la période de planification 2026-2029. De plus, divers sujets liés à l'inclusion seront intégrés dans les programmes de coaching de leadership afin de donner aux leaders les moyens de se faire les champions de l'inclusion.
- **Amélioration continue des processus d'accommodement en milieu de travail :** En s'appuyant sur son cadre de mesures d'adaptation complet et opérationnel, Cogeco se dédie à améliorer continuellement l'accessibilité pour toutes les parties prenantes. Cogeco s'engage à procéder à l'examen périodique et à la modernisation de toutes ses lignes directrices internes afin d'assurer leur harmonisation avec les normes contemporaines du milieu de travail et de faire progresser une culture d'entreprise inclusive.
- **Recrutement représentatif et suivi de l'inclusion :** Afin de maintenir un bassin de talents diversifié et d'assurer une inclusion significative, Cogeco reste déterminé à viser l'excellence en matière de recrutement grâce à des collaborations continues avec des partenaires externes pour maximiser sa portée. Le programme d'auto-identification volontaire sera maintenu afin de faciliter l'évaluation continue de la représentation interne par rapport aux données du marché du travail canadien, et Cogeco prendra des mesures proactives pour corriger toute disparité importante advenant le cas au cours du prochain cycle de trois ans.
- **Groupes de ressources pour les employés :** Les groupes de ressources des employés de Cogeco sont une composante fondamentale de la stratégie globale d'inclusion de l'organisation. L'entreprise maintient un engagement ferme envers l'autonomisation de ces groupes, en veillant à la prestation des ressources nécessaires pour optimiser leur impact dans l'ensemble des divisions de l'entreprise.
 - Au cours de la période 2026-2029, Cogeco mettra en œuvre de nouvelles initiatives conçues pour élargir l'influence de ses GRE, visant spécifiquement à stimuler un engagement, une participation et un partage d'informations plus accrus parmi les employés.

5.b Clients et communautés (TIC et communication)

Cogeco s'engage à veiller à ce que ses plateformes numériques, ses canaux de communication et ses contenus médiatiques soient accessibles à tous les clients, y compris ceux ayant des handicaps sensoriels et cognitifs.

AMÉLIORATIONS PASSÉES (2023–2026)

Cogeco a mis en œuvre avec succès une variété d'initiatives visant à améliorer l'expérience client des personnes en situation de handicap. Ces récentes améliorations comprennent :

- **Facturation et documentation accessibles** : Établissement de plusieurs options de facturation électronique, y compris la fourniture de relevés en braille sur demande.
- **Accessibilité du Web et des applications** : Refonte de l'expérience numérique pour s'aligner sur les normes **WCAG 2.0 Niveau AA**. Cela comprend le lancement de l'application **Mon compte**, qui propose des outils de navigation améliorés pour les lecteurs d'écran, des couleurs à contraste élevé et des options d'agrandissement.
- **Outils de communication spécialisés** : Intégration d'un outil de clavardage en ligne pour la communication écrite avec les techniciens en anglais et en français. Cogeco a également introduit des options de notification pour les services de relais utilisant la lumière et les vibrations pour le sous-titrage en direct et codé.
- **Soutien à la téléphonie et aux médias** : Maintien d'un soutien robuste pour le protocole de voix sur IP (VoIP) et les services de relais téléphonique. De plus, Cogeco Média a piloté avec succès des solutions de transcription audio en texte afin de rendre le contenu radiophonique accessible aux communautés sourdes et malentendantes.
- **Rétroaction et responsabilité** : Établissement d'un mécanisme formalisé et multicanal de rétroaction sur l'accessibilité en juin 2022, comprenant des adresses courriel et des lignes téléphoniques dédiées pour Cogeco Connexion et Cogeco Média.
- **Inclusion communautaire et financière** : Élargissement du programme **Familles branchées** afin d'offrir des services Internet à tarif réduit aux aînés à faible revenu, dont beaucoup s'identifient comme ayant un handicap.
- **Partenariats stratégiques** : Maintien de partenariats actifs avec des organisations telles que **Discover Ability** et la **Chambre de commerce de l'Ontario** pour promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité et l'embauche inclusive au sein de nos communautés servies.

ACTIONS FUTURES

- Mettre en place une formation pour les conseillers axée sur les modes de communication des personnes sourdes et la vérification à « deux numéros ».
- Évaluer la fonctionnalité de VD pour l'application de télévision « Hors du foyer ».
- Prioriser la vérification par « case à cocher » (« Je ne suis pas un robot ») plutôt que les énigmes visuelles ou audio.
- Consulter les entreprises de programmation et les fournisseurs d'équipement pour s'assurer que les informations cruciales à l'écran restent visibles.
- Explorer des solutions de transcription générée automatiquement pour les contenus radio diffusés en continu sur Internet.
- Inclure la neurodiversité et l'étiquette liée aux handicaps dans les formations de vente destinées aux tiers.

TÉLÉCOMMUNICATIONS ET SERVICES DE SOUTIEN

- **Optimisation du service de relais vidéo (SRV)** : Cogeco mettra en œuvre une formation spécialisée pour tous les conseillers du service à la clientèle afin de s'assurer qu'ils peuvent gérer efficacement les appels passés via les services de relais vidéo. Cette formation couvrira spécifiquement les **protocoles de rappel SRV** afin d'éviter les déconnexions accidentelles pendant le processus d'interprétation et inclura des directives pour reconnaître que les clients sourds ou malentendants peuvent utiliser des numéros de téléphone différents pour leur service SRV et pour leur compte Cogeco.
- **Accessibilité du Web et des applications** : Cogeco continuera de faire évoluer l'application « Mon compte » et les sites Web afin de respecter les normes **WCAG 2.0 Niveau AA**. Cela implique de s'assurer que les applications mobiles sont entièrement compatibles avec les technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran et les outils d'agrandissement. De plus, Cogeco priorisera les méthodes de **vérification accessibles** (ex. vérification par case à cocher) par rapport aux CAPTCHA visuels ou audio pour garantir une authentification multifacteur sans obstacle.

ACCESSIBILITÉ DE LA RADIODIFFUSION ET DES MÉDIAS

- **Contenu de radiodiffusion** : Cogeco s'efforcera d'élargir la disponibilité de contenu vidéo comportant de la vidéodescription (VD) et du sous-titrage codé (STC) cohérents et précis.
- **Accessibilité des services de radio** : Cogeco Médias se dédie à veiller à ce que ses plateformes audio respectent les normes d'accessibilité WCAG 2.1 Niveau AA.

5.c L'environnement bâti

L'élimination des obstacles liés à l'environnement bâti garantit aux clients et aux employés un accès sans obstacle aux locaux de Cogeco, favorisant ainsi une participation pleine et entière en toute égalité.

AMÉLIORATIONS PASSÉES

L'équipe de Gestion des installations a mené un examen formel des locaux de Cogeco, incluant les bureaux corporatifs et les points de vente au détail, en utilisant la liste de contrôle de la LAPHO (AODA) comme référence. Cela a permis de réaliser des mises à niveau d'accessibilité prioritaires dans les principaux centres de services, tels que Niagara, Burlington et Windsor.

ACTIONS FUTURES

Cogeco continuera de surveiller ses locaux détenus et loués afin de repérer les obstacles physiques et mettra en œuvre des améliorations, telles que des portes automatiques ou des postes de travail accessibles, lorsque cela est possible lors des rénovations planifiées ou de la conclusion de nouveaux contrats de location.

5.d Approvisionnement de biens, de services et d'installations

Cogeco s'engage à intégrer des critères d'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement afin de veiller à ce que l'ensemble des biens, services et installations acquis soient exempts d'obstacles.

ACTIONS FUTURES

- **L'accessibilité dans la politique d'approvisionnement :** Réviser et mettre à jour les politiques d'approvisionnement afin de rendre obligatoire l'inclusion de normes et d'exigences d'accessibilité lors de l'achat de nouvelles technologies, de services et d'équipements.
- **Formation du personnel d'approvisionnement :** Veiller à ce que l'ensemble du personnel de l'approvisionnement et des sources stratégiques reçoive une formation spécialisée en accessibilité, axée sur les fondements de l'accessibilité numérique, d'ici l'échéance réglementaire du **5 décembre 2027**.

6. Obligations réglementaires

Comme l'exigent les paragraphes 42(1) et 51(1) de la LCA, Cogeco fournit la liste des obligations réglementaires auxquelles elle est assujettie en ce qui concerne l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles. Les conditions imposées par le CRTC en vertu de la Loi sur les télécommunications, ainsi que les règlements pris en vertu de celle-ci, sont énumérées à l'annexe B. Les conditions de licence, les règlements et les ordonnances pris en vertu de la Loi sur la radiodiffusion sont énumérés à l'annexe C.

7. Conclusion

Cogeco est déterminé à se positionner comme un chef de file de l'industrie en matière d'accessibilité. En intégrant ces nouveaux mandats relatifs aux TIC et les obstacles propres au secteur dans sa feuille de route 2026-2029, et grâce à des consultations approfondies, l'organisation continue de garantir son alignement avec les principes et les objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

8. Annexes

Annexe A : Obstacles identifiés (Consultations mises à jour 2025–2026)

Les obstacles suivants ont été identifiés dans le cadre de consultations multisectorielles avec l'ACT, l'ACR, l'INCA (CNIB), le FAR (BAF) et le BEPH (DSO).

Catégorie	Nature de l'obstacle	Action / Perspective pour 2027–2029
Service à la clientèle	Les conseillers manquent parfois de compréhension des protocoles de rappel du SRV, ce qui entraîne des déconnexions.	Mettre en place une formation pour les conseillers axée sur les modes de communication des personnes sourdes et la vérification à « deux numéros ».
Radiodiffusion	La vidéodescription (VD) est souvent absente des applications numériques alors qu'elle est disponible sur la télévision linéaire.	Évaluer la fonctionnalité de VD pour l'application de télévision « Hors du foyer ».
Plateformes numériques	Les CAPTCHA et les systèmes complexes d'authentification multifacteur (MFA) représentent des obstacles majeurs pour les utilisateurs de lecteurs d'écran.	Prioriser la vérification par « case à cocher » (« Je ne suis pas un robot ») plutôt que les énigmes visuelles ou audio.
Radiodiffusion	Le positionnement des sous-titres lors des événements sportifs en direct masque souvent le tableau d'affichage ou l'action du jeu.	Consulter les entreprises de programmation et les fournisseurs d'équipement pour s'assurer que les informations cruciales à l'écran restent visibles.
Médias / Radio	Accès limité au contenu radio pour les publics sourds et malentendants qui préfèrent le texte.	Explorer des solutions de transcription générée automatiquement pour les contenus radio diffusés en continu sur Internet.
Vente au détail / Ventes	Les représentants des ventes de porte-à-porte peuvent manquer de formation pour interagir avec les personnes neurodivergentes.	Inclure la neurodiversité et l'étiquette liée aux handicaps dans les formations de vente destinées aux tiers.

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

Cette annexe énonce les éléments suivants, tel qu'exigé par le paragraphe 51(1) de la LCA :

- **51(1)b)** les conditions imposées en vertu des articles 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications auxquelles l'entité réglementée est assujettie et qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles ; et
- **51(1)c)** les dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à l'entité réglementée.

CODE SUR LES SERVICES INTERNET²

- Les fournisseurs de services Internet (FSI) doivent fournir gratuitement au client, sur demande et à tout moment pendant la période d'engagement, une copie de son contrat et des documents connexes dans un format accessible pour les personnes en situation de handicap.
- Les outils proposés aux clients pour suivre et gérer leur consommation de données ainsi que les frais supplémentaires encourus au cours d'un cycle de facturation mensuel doivent être accessibles aux clients en situation de handicap.
- La formation des représentants des ventes concernant les droits et 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 conseillers du service à la clientèle connaissent les droits et responsabilités des FSI et des clients en vertu du Code, notamment ceux qui concernent spécifiquement les Canadiens en situation de handicap.
- Les FSI sont tenus de produire des vidéos en ASL et en LSQ dans le cadre de leurs campagnes de sensibilisation au Code sur les services Internet.
- Les FSI doivent offrir une période d'essai prolongée d'un minimum de 30 jours civils aux personnes en situation de handicap. Les limites d'utilisation pour les clients en situation de handicap doivent correspondre au moins au double de la limite d'utilisation de la période d'essai standard du fournisseur de services.
- Un fournisseur de services doit fournir gratuitement au client, sur demande et à tout moment pendant la période d'engagement, une copie du Résumé des informations critiques (qui comprend des informations sur la période d'essai prolongée pour les personnes en situation de handicap) dans un format accessible pour les personnes en situation de handicap.

CODE SUR LES SERVICES SANS FIL³

- Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) doivent proposer des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens atteints de divers handicaps.
- Les FSSF doivent promouvoir et faire connaître activement leurs produits, services et forfaits spécifiques aux personnes handicapées sur leurs sites Web et par le biais d'autres canaux de commercialisation.
- Les FSSF doivent proposer au moins un type d'appareil mobile sans fil qui répond aux besoins fonctionnels des utilisateurs aveugles et/ou présentant des handicaps moteurs ou cognitifs modérés à sévères.
- Les FSSF doivent fournir gratuitement une copie permanente du contrat, de tous les documents programmatiques connexes (y compris les politiques de confidentialité et les politiques d'utilisation équitable) ainsi que du Résumé des informations critiques dans un format de rechange pour les personnes en situation de handicap, sur demande et à tout moment durant la période d'engagement.
- Les FSSF doivent offrir une période d'essai prolongée d'un minimum de 30 jours civils aux clients qui s'identifient comme ayant un handicap.
- Les allocations de voix, de texte et de données autorisées pendant cette période d'essai prolongée pour les personnes handicapées doivent correspondre à au moins le double des limites d'utilisation de l'essai standard du fournisseur de services.
- Les FSSF doivent mettre en évidence et publier les modalités exactes, les conditions et la disponibilité de cette période d'essai prolongée de 30 jours pour les personnes handicapées dans les sections dédiées à l'accessibilité de leurs sites Web publics.
- Les grands FSSF désignés doivent collaborer avec la communauté des personnes handicapées pour créer, maintenir et publier des vidéos en langage des signes avec sous-titrage codé (en ASL et en LSQ) qui utilisent un langage simple pour expliquer les termes courants des contrats de services sans fil et promouvoir la sensibilisation de tous les publics au Code sur les services sans fil.

Politique réglementaire de télécom et de radiodiffusion CRTC 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 d'offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap, en formant les conseillers du service à la clientèle à la gestion des demandes de personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services du fournisseur destinés à ces personnes.
- Les FST doivent rendre leurs systèmes de réponse vocale interactive accessibles.
- Tous les répartiteurs locaux (RL) sont tenus de fournir un service de relais par téléscripteur (TTY) et par protocole Internet (IP) à leurs clients, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Les FST doivent rendre accessibles les informations sur les services de télécommunications et de radiodiffusion présentes sur leurs sites Web au point d'offrir un accommodement raisonnable pour les personnes en situation de handicap.
- Lorsque les fonctions du service à la clientèle sur les sites Web ne sont pas accessibles, les personnes en situation de handicap ne doivent pas encourir de frais ni être 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 leur page d'accueil vers les sections de leurs sites Web consacrées aux besoins spéciaux et aux handicaps, si leurs sites incluent de telles sections.

² Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, *Le Code sur les services*

³ Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, *Examen du Code sur les services sans fil*

Règlement sur 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'avancement et les descriptions de ses processus de rétroaction en vertu de la LCA en format imprimé, 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 convenu entre la personne et l'entité et dont il existe une preuve d'accord.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction en vertu de la LCA doivent être publiés dans un format conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C.

Autres exigences

- Les télécommunicateurs canadiens, comme condition d'offre de services de télécommunications à des non-télécommunicateurs, doivent inclure dans leurs tarifs et contrats de services l'obligation pour les non-télécommunicateurs et l'ensemble de leurs clients de gros et clients de gros secondaires de respecter certaines obligations 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 de messages (SRM) fournis par les FST doivent répondre aux exigences minimales établies par le CRTC, et certains FST doivent déposer des rapports annuels sur les données de qualité de service (Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466).
- Les fournisseurs de SRM doivent offrir l'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 des personnes 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 énonce les éléments suivants, tel qu'exigé par le paragraphe 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 qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles ;
- **42(1)c)** les dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de cette loi qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à l'entité réglementée ; et
- **42(1)d)** les dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de cette loi qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à l'entité réglementée.

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

Code des fournisseurs de services de télévision

- Cogeco doit offrir aux clients en situation de handicap une période d'essai d'un minimum de 30 jours civils. Pendant la période d'essai, les clients doivent pouvoir résilier leur contrat sans pénalité ni paiement de frais d'installation ou de résiliation si les cadeaux avec achat et les équipements fournis par Cogeco ont été retournés dans un état presque neuf.
- Cogeco doit s'assurer que les contrats écrits et les documents connexes peuvent être fournis gratuitement et dans un format de rechange pour les personnes en situation de handicap, sur demande.

Conditions de licence d'EDR⁴

- Cogeco doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision.
- Les rapports annuels de Cogeco doivent inclure des informations sur (i) la disponibilité de terminaux numériques et de télécommandes accessibles ainsi que leurs fonctions d'accessibilité; (ii) la pénétration des terminaux numériques et des télécommandes accessibles auprès de la base de clients du titulaire; et (iii) le numéro de demandes liées à l'accessibilité reçues par Cogeco et le nombre résolu avec succès.
- Cogeco doit assurer le sous-titrage codé de 100 % de la programmation originale de langue anglaise et française produite par le titulaire et diffusée sur son canal communautaire d'ici la fin de sa période de licence.
- Cogeco doit fournir une description sonore pour tous les éléments clés des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles sur son canal communautaire.
- Cogeco doit fournir la formation nécessaire aux animateurs et aux producteurs d'accès associés à son canal communautaire concernant la prestation de la description sonore.
- Cogeco doit fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la programmation décrite, que ce soit dans un format ouvert ou intégré, qui requiert peu ou pas d'acuité visuelle.
- Cogeco doit promouvoir les informations sur l'ensemble de ses services et produits spécifiques aux personnes handicapées, selon les modalités accessibles de son choix.
- Cogeco doit intégrer un lien facile à trouver sur sa page d'accueil vers les sections de son site Web traitant des besoins des personnes en situation de handicap, si son site comprend de telles sections.
- Cogeco doit rendre accessibles les informations de son site Web au point d'offrir un accommodement raisonnable pour les personnes en situation de handicap.
- Lorsque les fonctions du service à la clientèle sur son site Web ne sont pas accessibles, Cogeco doit veiller à ce que les personnes en situation de handicap n'encourent pas de frais et ne soient pas désavantagées si elles utilisent une autre voie de service à la clientèle.
- Cogeco doit rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle disponibles exclusivement sur son site Web.
- Cogeco doit rendre ses centres d'appels généraux accessibles au point d'offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap en : (i) formant les conseillers du service à la clientèle à la gestion des demandes de personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services du fournisseur de services destinés à ces personnes; et (ii) rendant ses systèmes de réponse vocale interactive accessibles.

Exigences d'accessibilité normales pour les services sur demande⁵

- Les EDR doivent assurer le sous-titrage codé de 100 % de leur inventaire de programmes en langues anglaise et française.
- Les EDR doivent mettre en œuvre un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le bon signal est sous-titré, le sous-titrage est inclus dans le signal de programmation et que le sous-titrage parvient au distributeur de ce signal sous sa forme originale.
- Le sous-titrage codé fourni par les services sur demande de langues anglaise et française doit respecter certaines normes de qualité, notamment en ce qui concerne le temps de décalage et l'exactitude.

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

- Une entité de radiodiffusion réglementée doit mettre à disposition, sur demande, ses plans d'accessibilité, ses rapports d'avancement et les descriptions de ses processus de rétroaction en vertu de la LCA en format imprimé, 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 convenu entre la personne et l'entité et dont il existe une preuve d'accord.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction en vertu de la LCA doivent être publiés par voie électronique dans un format conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C.

⁴ Annexe 1 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-264, *Cogeco - Renouvellement de licences pour diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres*

⁵ Annexe 1 à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, *Exigences normalisées relatives aux services sur demande*

Autres exigences

- Les EDR sont tenues de distribuer AMI-Audio et AMI-tv dans les marchés anglophones, ainsi qu'AMI-télé et Canal M dans les marchés francophones. Cela s'applique aux EDR titulaires d'une licence et aux EDR exemptées comptant plus de 2 000 abonnés (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 modifier le contenu ou le format d'un service de programmation, ni supprimer un service de programmation au cours de 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 des déficiences visuelles ou motrices fines d'identifier les services de programmation et d'y avoir accès, si ces équipements, logiciels ou autres technologies sont disponibles pour achat par l'EDR et sont compatibles avec son système de distribution (Règlement sur la distribution de radiodiffusion).
- Les services sur demande doivent fournir une fonction de recherche accessible pour trouver des émissions comportant de la vidéodescription (Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344).

Annexe D : Exigences en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Cogeco travaille à la mise en œuvre des exigences suivantes destinées aux organisations de radiodiffusion ou de télécommunications du secteur privé (ORTSP) dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

EDSC TIC (Art. 19.8(1))	Fournir une formation sur les principes fondamentaux de l'accessibilité numérique au personnel technique et d'approvisionnement.	Échéance : 5 décembre 2027. Déploiement complet de la formation auprès de tout le personnel concerné.
EDSC TIC (Art. 19.4(1))	Les pages Web destinées aux employés qui sont nouvelles ou mises à jour doivent respecter la norme sur les TIC (clauses 4-7, 9).	Échéance : 5 décembre 2028. Auditer et mettre en conformité toutes les mises à jour numériques internes.

