

Plan d'accessibilité sur 3 ans de Rogers

Plan d'accessibilité sur 3 ans de Rogers

1er juin 2023

Table des matières

- À propos de Rogers 1
- Généralités 2
- Notre engagement envers l'accessibilité et nos principes..... 4
- Réalisations à ce jour..... 5
- Consultations 5
- Nos priorités en matière d'accessibilité 6
- Priorité clé n° 1 : l'emploi 7
- Priorité clé n° 2 : l'environnement bâti 8
- Priorité clé n° 3 : les technologies de l'information et des communications 8
- Priorité clé n° 4 : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications 10
- Priorité clé n° 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations..... 11
- Priorité clé n° 6 : la conception et la prestation de programmes et de services..... 12
- Priorité clé n° 7 : le transport 13
- Exigences réglementaires formulées en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les télécommunications..... 13
- Notre engagement continu 14
- Annexe 14

À propos de Rogers

Dernière révision : 19 juillet 2024

Notre fondateur, Ted Rogers, croyait au pouvoir de la communication pour enrichir, divertir et dynamiser la population canadienne. À l'âge de 27 ans, il achète sa première station de radio, CHFI. Malgré ces modestes débuts, Rogers Communications est devenue une société canadienne de premier plan dans le domaine de la technologie et des médias, et elle travaille fort pour être le premier choix des Canadiens et Canadiennes.

Nos équipes compétentes et diversifiées sont présentes partout au Canada. Chez Rogers, nous nous engageons à offrir les meilleurs réseaux, des services fiables et faciles à utiliser ainsi que le divertissement le plus captivant à des millions de personnes au Canada.

Nous favorisons la diversité et l'inclusion pour tout le monde, y compris les personnes handicapées. Améliorer l'accessibilité et servir toute la population canadienne, cela signifie d'offrir des produits, des services et des environnements de travail sans obstacle. Cette approche permet d'améliorer les choses pour tout le monde.

Le présent plan d'accessibilité s'applique aux filiales et divisions de Rogers Communications Inc. (désignées collectivement « Rogers ») qui ont des obligations juridiques en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (la LCA) et de sa réglementation, qui peuvent être modifiées à l'occasion. Par souci de clarté, il porte sur Rogers Communications Inc., Rogers Media Inc., Shaw Satellite Services Inc., Comwave Networks Inc. et la Banque Rogers.

« Rogers a pour objectif d'être le premier choix des Canadiens et Canadiennes. Le seul moyen d'y arriver est de prendre des mesures et des décisions fondées sur l'accessibilité. Une expérience accessible est la seule que nous voulons offrir – tant sur le plan des produits et services qu'en matière de milieu de travail –, et nous nous engageons à faire en sorte que toutes les interactions avec notre entreprise le reflètent. » – Bret Leech, chef de la direction des Ressources humaines, Rogers.

Généralités

Comment soumettre de la rétroaction ou demander un autre format

Nous accordons beaucoup d'importance à vos commentaires, qui nous aident à rendre l'offre de Rogers plus accessible. La chef, Accessibilité, est responsable de traiter la rétroaction sur l'accessibilité.

Consultez [la page Accessibilité de Rogers](#) pour découvrir comment envoyer vos commentaires sur l'accessibilité et notre plan, ou demander la description du processus de rétroaction ou le plan dans un autre format. Les autres formats comprennent le papier, les gros caractères, le braille ainsi que les formats audio et électronique.

Modes de communication:

Adresse postale: Chef Accessibilité, Rogers Communications, Rétroaction sur l'accessibilité, 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9

Téléphone: 1-866-247-0000 (ligne réservée à la rétroaction sur l'accessibilité)

Adresse courriel: commentaires-accessibilite@rci.rogers.com (indiquez « Rétroaction sur l'accessibilité » dans la ligne d'objet).

Formulaire en ligne: [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)

Résumé

En 2019, le gouvernement du Canada a adopté la LCA. L'objectif de la LCA est de transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Les sociétés sous réglementation fédérale comme Rogers doivent élaborer des plans publics qui identifient les entraves actuelles et expliquent en détail les mesures à prendre pour supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Cela inclut des domaines comme les produits, les services, les locaux, les communications et l'emploi.

Notre plan d'accessibilité pour 2023-2025 représente les activités qu'envisage Rogers en date du 31 mars 2023. Nous avons compté sur l'aide de spécialistes en matière d'accessibilité pour recueillir des commentaires et créer notre plan, après avoir consulté et écouté notre clientèle, nos équipes et les groupes qui représentent les personnes handicapées. Pendant nos consultations, nous avons appris que certains clients et clientes rencontrent des obstacles dans les lieux physiques occupés par Rogers, en ligne et pendant leurs interactions avec nous. Nous avons également appris qu'il est possible d'améliorer notre façon d'offrir aux membres de notre équipe vivant avec un handicap les mesures d'adaptation nécessaires, ainsi que la rapidité avec laquelle nous le faisons.

Notre plan décrit les obstacles cernés lors des consultations, les mesures que nous prendrons pour les éliminer et comment nous préviendrons les obstacles au cours des trois prochaines années. Le plan comprend aussi certaines des initiatives d'accessibilité que nous avons déjà entreprises.

Chaque année, nous passerons en revue notre plan et publierons un rapport d'avancement. Tous les trois ans, nous communiquerons un plan mis à jour qui s'appuie sur nos progrès. Nous continuerons d'informer le Comité des ressources humaines du conseil d'administration à propos de nos progrès. Nous reconnaissons que la création d'une expérience client et d'une expérience employé plus accessibles est un travail qui se poursuivra au-delà de 2025.

Ce plan d'accessibilité décrit les attentes de Rogers à sa date de publication et peut être modifié, conformément aux lois applicables, pour tenir compte des besoins changeants de la clientèle et du personnel de Rogers.

Comment nous avons créé le plan d'accessibilité

Rogers souscrit au principe « rien sur nous sans nous ». Pour élaborer le présent plan, nous avons consulté des personnes handicapées au moyen de groupes de discussion, de sondages, d'une évaluation de l'accessibilité chez Rogers réalisée par un tiers, de commentaires de spécialistes en

matière d'accessibilité et d'expériences menées avec des clients et clientes mystères. De plus, le 1^{er} juin 2022, nous avons mis sur pied [un processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) et avons utilisé les renseignements recueillis pour aider à créer ce plan.

En nous basant sur ce que nous avons entendu, nous avons établi des priorités pour les trois prochaines années en vue d'éliminer et de prévenir les obstacles. Ces priorités consistent en objectifs à court et à long terme.

Ce document représente un jalon important dans le parcours de Rogers vers une plus grande accessibilité. Nous continuerons d'écouter, d'apprendre et de prendre des mesures afin d'offrir les meilleures expériences possible à tout le monde.

Notre engagement envers l'accessibilité et nos principes

Chez Rogers, nous nous engageons à améliorer l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise afin d'offrir une meilleure expérience aux membres de notre équipe et à notre clientèle. Nous adoptons une approche réfléchie pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité qui touchent nos produits, services, points de vente et espaces de travail physiques et numériques. Parallèlement, nous faisons évoluer les attitudes et les comportements afin d'assurer une expérience plus inclusive pour tout le monde.

D'après l'Enquête canadienne sur l'incapacité de Statistique Canada (2017), près d'un quart de la population canadienne (22%) âgée de 15 ans et plus a une incapacité. Cette proportion croît en raison du vieillissement de la population. Chez Rogers, nous adoptons le modèle social de l'incapacité, ce qui signifie que nous veillons à ce que la création des produits, services ou environnements reflète les différences présentes dans la population.

Par ailleurs, nous respectons les principes décrits dans l'article 6 de la LCA. De plus, voici les principes qui orienteront notre travail au quotidien:

- Nous allons consulter des personnes handicapées ainsi que des groupes qui représentent les personnes handicapées pour orienter la conception de nos services, de nos produits, de nos offres et de nos initiatives en matière de connectivité.
- Nous allons cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, et ce, de façon continue.
- Nous allons respecter et valoriser la dignité, l'indépendance et les expériences vécues des personnes handicapées.
- Nous allons favoriser l'intégration, l'égalité des chances et les expériences positives pour tout le monde.

Améliorer l'accessibilité est essentiel à l'inclusion des personnes handicapées, en plus de procurer des bienfaits généraux à bon nombre de gens. De plus, l'amélioration de l'accessibilité fait en sorte que les mesures d'adaptation personnalisées deviennent moins nécessaires, car la conception tient compte des différences entre les gens.

Réalisations à ce jour

Nous nous efforçons constamment d'améliorer l'expérience des membres de notre clientèle et de notre équipe, y compris celles et ceux vivant avec un handicap. Voici certaines de nos réalisations à ce jour:

- lancement de la Télé Élan, qui offre des fonctions d'accessibilité d'avant-garde, comme la voix hors champ pour les guides et les menus à l'écran, ainsi qu'une télécommande vocale;
- création de nouveaux studios pour Sportsnet à la fine pointe de la technologie, dans une optique d'accessibilité;
- lancement de modèles et de guides d'accessibilité pour les réunions, les courriels, les présentations et d'autres communications internes à l'usage de nos équipes;
- ajout de nouvelles exigences d'accessibilité aux processus d'approvisionnement;
- audit de 74 lieux de travail de Rogers (où 73% de notre personnel total travaille) par des spécialistes en accessibilité.

Consultations

Consultations internes

Nous avons commencé nos consultations en 2021 par une évaluation de nos occasions d'amélioration et de nos lacunes en matière d'accessibilité. Nous avons sollicité l'aide de spécialiste tiers pour que les membres de notre équipe soient à l'aise de fournir leur honnête opinion lors des consultations. Nous avons invité des personnes handicapées de notre équipe, lesquelles avaient signalé vouloir prendre part à des activités d'inclusion, à participer à des sondages ou à des groupes de discussion. Parmi celles-ci, environ 20 pour cent (118 personnes) ont choisi de répondre à un sondage et 8 pour cent (50 personnes) ont été sélectionnées pour participer à des groupes de discussion.

Nous avons également un groupe de diversité actif pour les personnes handicapées de notre équipe appelé le Réseau accessibilité de Rogers. Les membres du Réseau accessibilité de Rogers ont généreusement fait part de leurs expériences vécues pour nous aider à mieux comprendre les obstacles auxquels ils et elles font face et à mieux cerner les secteurs où, selon leurs observations, des améliorations ont été apportées.

Lors de nos consultations, nous avons appris que l'expérience employé s'était améliorée au cours des dernières années:

- les membres de l'équipe Rogers de longue date ont affirmé que la culture et les politiques d'accessibilité se sont améliorées avec le temps;
- des gestionnaires ont créé d'excellents milieux de travail pour les personnes handicapées.

Parallèlement, nos consultations nous ont permis de cerner deux principaux points à améliorer:

- éliminer les obstacles à la communication en milieu de travail;
- veiller à fournir rapidement et efficacement des mesures d'adaptation.

Consultations externes

Dans le cadre de l'évaluation réalisée par une tierce partie en 2021, Rogers a aussi commandé un sondage auquel ont répondu près de 250 personnes qui utilisent les services d'accessibilité de Rogers ou Fido.

Nous avons également recueilli les commentaires de clients et clientes mystères en 2021 et 2022. Nous avons alors embauché des personnes handicapées pour nous donner leur rétroaction à la suite d'une expérience de magasinage. Cela nous aide à comprendre ce qui fonctionne bien pour la clientèle et ce que nous pourrions améliorer. L'ensemble des clients et clientes mystères était des personnes handicapées.

Rogers a fait appel au soutien de spécialistes tiers pour aider les personnes participantes à se sentir à l'aise de formuler des commentaires honnêtes. Rogers a organisé quatre séances de magasinage suivies d'un groupe de discussion. Nous avons veillé à inclure des personnes ayant différents types de handicaps (vision, audition, mobilité, neurodiversité).

Nos consultations externes ont révélé des domaines dans lesquels Rogers a obtenu de bons résultats:

- concernant les services de radiotélévision de Rogers, la qualité de la vidéo description s'est grandement améliorée;
- plus de 60% de la clientèle ayant un handicap recommanderait Rogers à des proches.

Nos consultations nous ont toutefois permis de découvrir des points que nous devons améliorer:

- veiller à ce que l'ensemble des membres de notre première ligne bénéficie de formations et de ressources nécessaires pour servir les personnes handicapées;
- veiller à l'accessibilité de tous les points de vente Rogers à l'ensemble de la clientèle.

En plus des sondages et de l'utilisation de clients et clientes mystères, nous avons collaboré avec l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) en 2022 pour consulter un éventail de spécialistes et de groupes de défense des intérêts des personnes handicapées de partout au Canada. Plus de 15 groupes ont participé en répondant à des sondages, en fournissant des documents écrits ou en assistant à des rencontres virtuelles.

Nos priorités en matière d'accessibilité

Notre plan s'articule autour de six priorités clés.

Priorité clé n° 1 : l'emploi

Ici, le terme « emploi » englobe le recrutement, la rétention et l'avancement professionnel des personnes travaillant chez Rogers. Cela comprend également le soutien des personnes qui demandent des dispositions spéciales au travail.

Obstacles cernés

- Le processus lié aux mesures d'adaptation pourrait être amélioré afin de répondre plus rapidement aux besoins des membres de l'équipe.
- Le processus pour bénéficier de mesures d'adaptation ne permet pas le libre-service.
- L'information sur les services et le soutien en matière de technologie d'assistance devrait être plus facile à trouver.
- Les membres de notre équipe qui utilisent des fonctions d'accessibilité ou des technologies d'assistance ont besoin de soutien, de formations et de ressources additionnels.

Plan d'action

2023

- Lancement d'une formation de sensibilisation à l'accessibilité auprès de l'ensemble du personnel.
- Élaboration d'un plan afin de réduire le temps d'attente pour obtenir de l'équipement ergonomique.
- Lancement de passeports qui permettent de transférer les besoins d'une personne en matière de dispositions spéciales en cas de mutation au sein de l'entreprise.
- Évaluation du processus de recrutement pour cerner et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

2024

- Élaboration d'un plan en vue d'améliorer le processus lié aux mesures d'adaptation pour le personnel, notamment les personnes qui retournent au travail après une absence reliée à une invalidité.
- Création d'un catalogue de services de technologie d'assistance pour que le personnel dispose d'une source unique d'information.
- Élaboration d'un modèle de soutien pour les membres de l'équipe ayant des besoins d'accessibilité afin qu'ils et elles obtiennent de l'aide avec les demandes de technologie d'assistance.

2025

- Ajout des compétences liées à l'accessibilité dans les offres d'emploi.

- Amélioration du site web consacré aux options libre-service liées aux mesures d'adaptation pour le personnel.

Priorité clé n° 2 : l'environnement bâti

« L'environnement bâti » réfère aux immeubles de bureaux et aux points de vente Rogers.

Obstacles cernés

- Les gens rencontrent parfois des défis lorsqu'ils se déplacent dans les immeubles de Rogers à cause des obstacles à l'accessibilité dans les entrées, les salles de bains ou les allées.
- Ils ne connaissent peut-être pas les fonctions d'accessibilité ou les obstacles dans les immeubles de Rogers.
- Les points de vente ne sont pas tous accessibles à l'ensemble de la clientèle de Rogers.

Plan d'action

2023

- Effectuer des audits supplémentaires sur l'accessibilité en milieu de travail, en commençant par les emplacements où les effectifs sont les plus importants.
- Indiquer où se trouvent les espaces calmes actuels pour aider les membres de l'équipe qui en profiteraient.

2024

- Fournir de l'information sur les obstacles physiques connus en milieu de travail et les solutions en matière de dispositions spéciales qui sont offertes.
- Créer un guide sur les normes de conception accessible pour le milieu de travail.
- Revoir les contrats de location de bureaux existants afin de déterminer où les exigences en matière d'accessibilité peuvent être intégrées à la période de renouvellement.

2025

- Créer des normes de conception accessible pour les points de vente.
- Effectuer des audits sur l'accessibilité dans les points de vente.

Priorité clé n° 3 : les technologies de l'information et des communications

Les « technologies de l'information et des communications » (TIC) réfèrent aux technologies et aux outils utilisés pour transmettre ou stocker de l'information.

Obstacles cernés

- Les gens rencontrent des obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils utilisent certaines fonctions sur nos sites web et dans nos applis.
- Les membres de notre équipe se heurtent à des obstacles à l'accessibilité lors de l'utilisation de certains outils internes, comme les intranets.

Plan d'action

2023

- Repenser, dans une optique d'accessibilité, les ressources et les outils actuellement offerts sur la page Inclusion et la diversité, laquelle est accessible aux membres de notre équipe.
- S'assurer que l'ensemble des balados et des vidéos de formation pour nos équipes ont du sous-titrage codé.
- Promouvoir les fonctions d'accessibilité disponibles dans notre logiciel interne.
- Réaliser un audit des sites web de diffuseurs afin de déceler les lacunes relativement aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, en accordant la priorité aux sites de Sportsnet et de CityNews.
- Ajouter des sous-titres, des descriptions audio et des transcriptions pour le contenu des communications.

2024

- Veiller à préparer les communications internes clés dans une optique d'accessibilité et à tester leur accessibilité avant de les transmettre.
- Utiliser les conclusions de notre audit de 2023 sur les sites web de diffuseurs pour combler les lacunes relatives aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 en priorité, en commençant par Sportsnet et CityNews.
- Mener un audit des autres sites web de diffuseurs pour déceler les lacunes relatives aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.
- Veiller à ce que les plateformes et actifs fournis à la clientèle de Rogers Affaires respectent les normes WCAG 2.1 niveau AA.
- S'assurer que le contenu numérique externe est accessible et testé à l'aide de la technologie d'assistance avant sa publication.
- Permettre à la clientèle admissible de demander plus facilement des rabais d'admissibilité en lançant un formulaire en ligne.
- Déployer des efforts pour rendre les kiosques libre-service plus accessibles.

2025

- Veiller à ce que notre site web interne respecte les normes WCAG 2.1 niveau AA.

- Utiliser les conclusions de notre audit de 2024 sur les sites web de diffuseurs pour combler les lacunes de nos autres sites web, en mettant l'accent sur les sites des stations de radio.

Priorité clé n° 4 : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Cette section fait référence aux communications non numériques. Elle comprend les lignes directrices relatives à la marque, la publicité, le marketing et les réunions officielles du personnel.

Obstacles cernés

- La plupart des membres de notre équipe n'ont pas reçu de formations sur la façon de créer des documents accessibles.
- Les normes d'accessibilité pour les marques internes et externes ne sont pas appliquées uniformément pour toutes les marques.
- Ce n'est pas tous les documents à l'intention de la clientèle ou du personnel qui sont écrits dans un langage facile à comprendre.
- Il manque des fonctions d'accessibilité, comme du texte de remplacement, à certaines publications sur les médias sociaux.

Plan d'action

2023

- Améliorer les processus et les ressources d'accessibilité pour les équipes de première ligne afin de mieux soutenir la clientèle vivant avec un handicap.
- Appliquer les normes d'accessibilité aux communications d'entreprise au moyen de formations et de guides.
- Se servir des guides d'accessibilité pour les réunions, les courriels et les présentations.
- Organiser les réunions officielles du personnel dans une optique d'accessibilité, et demander aux gens s'ils ont besoin de mesures d'adaptation.
- Mener un audit sur l'accessibilité des campagnes créatives pilotées par l'agence de référence.
- Inclure des personnes handicapées dans nos publicités pour mieux représenter l'ensemble de la population canadienne.
- Créer les publications officielles de Rogers sur les médias sociaux dans une optique d'accessibilité.

2024

- Veiller à l'accessibilité de l'ensemble des événements et communications des groupes de diversité dirigés par le personnel.

- Fournir des modèles créés par l'équipe Marque qui sont accessibles sur notre site web interne.
- Lancer une formation annuelle sur l'accessibilité à l'intention des membres de notre équipe Marque.
- Lancer un examen trimestriel des campagnes créatives sur le marché pour veiller au respect des normes d'accessibilité.
- Ajouter des ressources d'accessibilité à la bibliothèque de notre portail interne sur l'inclusion et la diversité.

2025

- Élaborer des normes sur le langage simple pour les documents à l'intention de la clientèle ou du personnel.

Priorité clé n° 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations

L'« acquisition » est le processus d'achat de biens et services, et de location d'installations auprès de fournisseurs.

Obstacles cernés

- Les fournisseurs et les membres de notre équipe font face à des défis lors du processus d'acquisition en raison d'obstacles à l'accessibilité. À l'heure actuelle, la documentation sur l'acquisition (contrats et codes de déontologie) ne comprend pas d'engagements envers l'accessibilité.
- À l'heure actuelle, la documentation sur l'acquisition (contrats et codes de déontologie) ne comprend pas d'engagements envers l'accessibilité.
- On peut améliorer les systèmes et les processus dans une optique d'accessibilité.

Plan d'action

2023

- Dresser une liste de fournisseurs certifiés en matière d'accessibilité.
- Veiller à communiquer les nouveaux processus d'acquisition liés à l'accessibilité aux groupes ciblés à l'interne.
- Mettre à jour la section du Code de déontologie des fournisseurs dans tous les contrats pour inclure les exigences en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion.
- Mettre à jour les modalités d'acquisition de manière à inclure le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web dans la section sur les garanties et les engagements.

2024

- Créer un plan pour améliorer l'accessibilité de la plateforme de gestion des dossiers de sous-traitants.
- Veiller à l'accessibilité des sondages sur les pratiques d'acquisition.

2025

- Veiller à l'accessibilité de l'outil de gestion des dossiers de sous-traitants.
- Passer en revue les outils existants de la chaîne d'approvisionnement utilisés à l'interne comme à l'externe afin d'assurer la conformité en matière d'accessibilité.
- Veiller à l'accessibilité des nouvelles ressources liées à l'acquisition.

Priorité clé n° 6 : la conception et la prestation de programmes et de services

Les termes « conception et prestation de programmes et de services » réfèrent aux programmes et aux services offerts aux membres de notre équipe, à notre clientèle et à notre auditoire. Ce concept inclut notamment la conception de services, comme le service à la clientèle et le soutien technique. Cela comprend également la communication des fonctions d'accessibilité des produits, comme les rabais d'accessibilité, les produits sans-fil ou les télécommandes.

Obstacles cernés

- Ce n'est pas toute la clientèle qui sait que Rogers offre des services, des rabais ou des fonctions d'accessibilité. Notre auditoire n'est pas toujours au courant des fonctions d'accessibilité (comme la description audio et les sous-titres).
- Les équipes de première ligne pourraient obtenir plus de détails sur les fonctions d'accessibilité de nos produits et services et sur la façon d'aider à résoudre les problèmes des personnes handicapées. Les membres de notre équipe pourraient obtenir plus de détails sur la façon de servir les personnes ayant un handicap ou des besoins d'accessibilité. Les programmes de formation internes ne sont pas tous accessibles. Les équipes de soutien technique n'ont pas toujours les outils nécessaires pour servir les personnes handicapées de nos autres équipes.

Plan d'action

2023

- Développer du contenu destiné à un centre de référence sur l'accessibilité pour les équipes de première ligne afin de mieux servir les personnes handicapées.
- Évaluer les rabais d'accessibilité applicables aux services sans-fil et les critères d'admissibilité afin de s'assurer qu'ils répondent toujours aux besoins des personnes handicapées.

- Lancer une nouvelle télécommande vocale à touches surdimensionnées qui améliore l'utilisation pour la clientèle neurodivergente ou ayant un handicap visuel ou physique.
- Examiner l'information sur l'accessibilité liée au soutien technique destiné à la clientèle, puis mettre à jour le contenu, au besoin.

2024

- S'assurer que les équipes techniques responsables de l'installation à domicile peuvent donner un aperçu des fonctions d'accessibilité des produits.
- Élaborer un programme de certification annuel sur les ressources et les fonctions d'accessibilité des produits Rogers à l'intention de toutes les équipes de première ligne.
- Intégrer la vérification de l'accessibilité au processus de création de contenu de formation des membres de l'équipe.
- Lancer le centre de référence consacré à l'accessibilité pour offrir un accès plus facile à l'information pour les équipes de première ligne.
- Lancer les examens annuels des forfaits d'accessibilité à prix réduit, des critères d'admissibilité et des processus d'achat.
- Offrir à l'équipe de soutien technique une formation sur la façon de mieux servir les membres de l'équipe ayant des besoins d'accessibilité.
- Fournir à l'équipe de soutien technique des aide-mémoire sur les fonctions d'accessibilité des outils utilisées au sein de l'entreprise.

2025

- Veiller à l'accessibilité de l'ensemble des expériences de formation à l'échelle de l'entreprise.
- S'assurer que l'élaboration de tous les nouveaux programmes pour la clientèle comprend un examen de l'accessibilité qui doit être réussi avant le début du développement.

Priorité clé n° 7 : le transport

Nous n'avons pas identifié d'obstacles au transport.

Exigences réglementaires formulées en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les télécommunications

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente et supervise la radiodiffusion et les télécommunications canadiennes. Le CRTC a défini un éventail d'exigences en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et la Loi sur les télécommunications. Ces exigences concernent l'identification, l'élimination et la prévention d'obstacles. Rogers respecte les conditions de licence, la réglementation, les ordonnances et les conditions de service applicable. Nous les décrivons dans

l'Annexe en citant en référence les règles, les politiques, les ordonnances et les décisions pertinentes du CRTC.

Notre engagement continu

Le présent plan représente une étape importante d'un long parcours. Améliorer l'accessibilité favorisera l'innovation, accroîtra notre portée sur le marché et la qualité de notre offre. De plus, cela nous aidera à disposer d'une main-d'œuvre qui reflète la diversité de la population canadienne et permettra aux membres de notre équipe de réaliser tout leur potentiel.

Annexe

Consultez le glossaire à la fin de cette annexe pour les définitions simplifiées des termes clés utilisés.

Exigences relatives à la distribution de services de programmation imposées aux entreprises de distribution de radiodiffusion

- [Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-320 – Distribution de AMI-audio](#)
- [Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-321 – Distribution de AMI-tv](#)
- [Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-322 – Distribution de AMI-télé](#)

Exigences relatives à l'offre de sous-titrage codé et de vidéodescription imposées aux entreprises de distribution de radiodiffusion

- [Règlement sur la distribution de radiodiffusion \(article 7\) et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320 \(condition 11\)](#)

Exigences relatives au sous-titrage codé, à la vidéodescription et à l'audiodescription pour les services de programmation télévisée, les chaînes communautaires et la programmation sur demande

- [Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54 – Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants](#)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430 – Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion](#)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1 – Normes de qualité du sous titrage codé de langue française](#)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-265 – Renouvellement de la licence d'EDR de Rogers \(CDL 8, 9 et 10\)](#)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-266 – Renouvellement de la licence d'EDR terrestre de Shaw \(CDL 8, 9 et 10\)](#)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2019-388 – Renouvellement de la licence d'EDR par SRD de Shaw \(CDL 9\)](#)

- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138 – Exigences normalisées pour les services sur demande](#) (CDL 21, 22 et 23)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-392 – Modification proposée par Bell Média inc., Corus Entertainment Inc. et Rogers Media Inc. à leur condition de licence exigeant que la programmation aux heures de grande écoute soit diffusée avec vidéodescription](#)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-308 – Normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct](#)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2017-151 – Rogers Media Inc. – Renouvellement des licences de télévision pour des stations, des services et un réseau de langue anglaise](#) – Annexes 3-8 (CDL 1), annexe 10 (CDL 11, 12 et 13)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-436 – Exigences normalisées pour les stations de télévision, les services facultatifs et les services sur demande](#) – Annexe 1 – Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés proposés pour les stations de télévision (CDL 9, 10, 11, 12 et 13). Annexe 2 – Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés proposés pour les services facultatifs (CDL 11, 12, 13, 14, 15 et 16)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2019-172 – Attribution de licence à un service facultatif national multilingue à caractère multiethnique](#) – Annexe 1 – Modalités, conditions de licence et attentes pour le service national facultatif multilingue à caractère multiethnique appelé OMNI Regional (CDL 1)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2009-562-2 – Conditions de licence pour les services spécialisés canadiens concurrents consacrés aux genres d'intérêt général des sports et des nouvelles nationales](#) – Annexe 1 – Conditions de licence, attentes et encouragement pour les entreprises de programmation d'émissions spécialisées concurrentes consacrées aux sports d'intérêt général (CDL 6 et 8)

Exigences relatives à l'équipement prenant en charge l'accessibilité dans la distribution de la programmation

- [Règlement sur la distribution de radiodiffusion](#) (article 7.3) et [Renouvellement de la licence d'EDR de Rogers](#) (CDL 7 et 11)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-266 – Renouvellement de la licence d'EDR terrestre de Shaw](#) (CDL 7 et 10)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2019-388 – Renouvellement de la licence d'EDR par SRD terrestre de Shaw](#) (CDL 15 et 16)

Exigences relatives à la prestation de services de relais téléphonique (SRT), aux normes de qualité des SRT et aux rapports annuels sur les SRT

- [Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28 – Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte](#)

Exigences relatives au financement des services de relais vidéo (SRV)

- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, Service de relais vidéo](#)

Exigences relatives au service d'acheminement de messages texte au service 911

- [Décision de télécom CRTC 2013-22 – Groupe de travail Services d'urgence du CDCl – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 911 et la mise en œuvre du service](#)

Exigences relatives aux produits et forfaits de services sans-fil mobiles qui répondent aux besoins des personnes handicapées

- [Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430](#) (paragraphe 44)
- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496 – Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne](#) (paragraphe 212-214)
- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41 – Forfaits de services sans-fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps](#)

Exigences relatives aux renseignements sur la clientèle, notamment la facturation, les contrats, les autres formats et le service à la clientèle

- [Ordonnance Télécom CRTC 98-626](#), [Décision de télécom CRTC 2002-13](#), [Ordonnance CRTC 2001-690](#), [Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28](#) (facturation en d'autres formats et facture papier sur demande sans frais)
- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-132](#) (paragraphe 21) et [Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234](#) (paragraphe 142), changements apportés à la composition
- [Renouvellement de la licence d'EDR de Rogers](#) (CDL 12 et 17)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-266 – Renouvellement de la licence d'EDR terrestre de Shaw](#) (CDL 11, 12, 13, 14, 15 et 16)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2019-388 – Renouvellement de la licence d'EDR par SRD terrestre de Shaw](#) (CDL 16, 17, 18, 19, 20 et 21)
- [Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430 – Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion](#) (paragraphe 68 et 69)
- [Examen du Code sur les services sans fil](#), dispositions relatives aux contrats écrits proposés sous d'autres formats (paragraphe B.1 et C.1)
- [Examen du Code sur les services sans fil](#), dispositions relatives à la période d'essai accordée aux personnes handicapées (paragraphe G.4)
- [Examen du Code sur les services sans fil](#), dispositions relatives à la clarté et au langage simple (paragraphe A.1)
- [Examen du Code sur les services sans fil](#), mise en œuvre et promotion de vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) permettant de promouvoir le Code sur les services sans fil et d'expliquer la terminologie courante (paragraphe 382-383)

- [Code des fournisseurs de services de télévision](#), dispositions relatives à la période d'essai accordée aux personnes handicapées (paragraphe VIII)
- [Code des fournisseurs de services de télévision](#), Code des FSTV, dispositions relatives aux contrats écrits proposés sous d'autres formats (paragraphe VII et IX)
- [Code des fournisseurs de services de télévision](#), dispositions relatives au langage simple (paragraphe I, IV et IX)
- [Code sur les services Internet](#), dispositions relatives aux autres formats (paragraphe B.4 et C.1)
- [Code sur les services Internet](#), dispositions relatives à la période d'essai accordée aux personnes handicapées (paragraphe G.2)
- [Code sur les services Internet](#), dispositions relatives à la clarté et au langage simple (paragraphe A.1 et C.1)
- [Code sur les services Internet](#), dispositions relatives aux outils de surveillance de l'utilisation des données (paragraphe 2)
- [Code sur les services Internet](#), mise en œuvre et promotion de vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) permettant de promouvoir le Code sur les services Internet et d'expliquer la terminologie courante (paragraphe 468)

Exigences relatives à l'accessibilité des sites web et à la fourniture de renseignements en matière de services d'accessibilité sur les sites web

- [Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430 – Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion](#) (paragraphe 56, 57 et 65)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-165 – Renouvellement de la licence d'EDR de Rogers](#) (CDL 13, 14, 15 et 16)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2018-266 – Renouvellement de la licence d'EDR terrestre de Shaw](#) (CDL 13, 14, 15 et 16)
- [Décision de radiodiffusion CRTC 2019-388 – Renouvellement de la licence d'EDR par SRD terrestre de Shaw](#) (CDL 17, 18 et 20)
- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496 – Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne](#) (paragraphe 217)

Glossaire pour l'annexe

- Le terme « CDL » signifie « condition de licence » et est relatif aux radiodiffuseurs et aux entreprises de distribution de radiodiffusion.
- Le terme « entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) » est utilisé par le CRTC pour décrire un fournisseur de service de télévision, notamment un câblodistributeur qui offre des chaînes et des émissions télévisées à ses abonnés.
- Les services de programmation réfèrent aux types de chaînes télévisées.
- Les stations de télévision sont des services de programmation captés par voie hertzienne et également distribués par une EDR à ses abonnés.

- Les services facultatifs, aussi appelés services payants et spécialisés, sont des services de programmation distribués par une EDR à ses abonnés moyennant des frais qui s’ajoutent au prix du service de télévision de base.
- Un service sur demande est un service de programmation qui fournit des émissions accessibles individuellement à la demande d’un abonné, notamment d’un service à la carte ou d’un service de vidéo sur demande.
- La vidéodescription, aussi appelée description vidéo, consiste en une description orale des principaux éléments visuels d’une émission. Pendant les pauses dans les dialogues, elle décrit les éléments non verbaux comme les expressions faciales, les costumes, le décor et le texte à l’écran.
- La description sonore, aussi appelée description audio et audiodescription, consiste en une voix hors champ produite par un animateur ou un annonceur qui lit à haute voix le texte de l’émission ou qui décrit les éléments clés, les images ou les graphiques diffusés à l’écran.
- Les sous-titres codés (STC) affichent la partie audio d’une émission de télévision sous forme de texte à l’écran, y compris les dialogues, la musique et les effets sonores.
- Le service Texto au 9-1-1 (T9-1-1) permet aux utilisateurs enregistrés ayant un trouble d’audition ou de la parole de communiquer avec les répartiteurs du service d’urgence par message texte après avoir composé le 911.
- Les services de relais téléphonique (SRT) permettent aux personnes ayant un trouble d’audition ou de la parole de faire et recevoir des appels téléphoniques par message texte avec l’aide d’un agent de relais. Il y a deux types de SRT : (1) Le service de relais par télécriteur est offert à tous les abonnés d’un service de téléphonie résidentielle au Canada. Une personne utilise un télécriteur pour communiquer avec un agent de relais; et (2) le service de relais IP est offert à tous les abonnés à un service de téléphonie résidentielle ou mobile au Canada, et utilise un appareil relié à Internet pour communiquer avec un agent de relais.
- Le service de relais vidéo (SRV) est un service de téléphonie qui permet aux personnes ayant un trouble d’audition ou de la parole d’utiliser le langage gestuel pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. L’utilisateur du langage gestuel communique avec l’agent de relais du SRV au moyen des services de vidéoconférence. L’agent de relais établit alors la communication téléphonique avec l’autre partie (et vice versa).
- Le Code sur les services sans fil est un code de conduite obligatoire créé par le CRTC pour les fournisseurs de services de téléphonie et de données sans fil.
- Le Code des fournisseurs de services de télévision est un code de conduite obligatoire créé par le CRTC pour les fournisseurs de services de télévision (FSTV).
- Le Code sur les services Internet est un code de conduite obligatoire créé par le CRTC visant les fournisseurs de services d’accès Internet fixes.