

Rogers Communications

Plan d'accessibilité pour 2026-2028

21 mai 2026

Rogers Communications Inc.

Plan d'accessibilité pour 2026-2028

21 mai 2026

À propos de Rogers	2
Résumé	2
Généralités	4
Comment soumettre de la rétroaction ou demander un autre format.....	4
Engagement et principes en matière d'accessibilité	5
Consultations	6
Consultations internes.....	6
Consultations externes.....	7
Commentaires sur l'accessibilité	8
Priorités en matière d'accessibilité	8
Domaine prioritaire n° 1 : l'emploi	9
Domaine prioritaire n° 2 : l'environnement bâti	10
Domaine prioritaire n° 3 : les technologies de l'information et des communications (TIC).....	10
Domaine prioritaire n° 4 : les communications, autres que les TIC.....	12
Domaine prioritaire n° 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations	13
Domaine prioritaire n° 6 : la conception et la prestation de programmes et de services	14
Domaine prioritaire n° 7 : Transport.....	14
Exigences réglementaires formulées en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les télécommunications.....	14
Conclusion	15
Annexe.....	15
Glossaire pour l'annexe	19

À propos de Rogers

Rogers compte sur un personnel hautement qualifié et diversifié. Notre siège social est situé à Toronto, en Ontario, et nos nombreux bureaux sont répartis à l'échelle du Canada. Nous travaillerons à respecter les engagements décrits dans notre plan d'accessibilité.

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 Canada Inc., Rogers Media Inc., Shaw Satellite Services Inc., Comwave Networks Inc. et Banque Rogers.

« Nous nous engageons à ancrer dans l'accessibilité chaque décision que nous prenons au sujet des produits et services que nous offrons, ainsi que du milieu de travail que nous proposons à nos équipes. Nous sommes résolument en faveur de la LCA et avons la ferme intention d'offrir des produits et services inclusifs qui répondent aux besoins diversifiés de la population canadienne. »
– Marisa Fabiano, chef de la direction des Ressources humaines, Rogers

Résumé

En 2019, le gouvernement du Canada a adopté la LCA afin d'aider à créer un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Entreprise assujettie à la réglementation fédérale, Rogers doit préparer des plans d'accessibilité qui décrivent comment les obstacles seront cernés, éliminés et évités, dans l'optique des sept domaines prioritaires.

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, à l'exclusion des TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

Notre premier plan d'accessibilité a été publié en 2023.

Voici quelques-unes des principales réalisations que nous avons enregistrées depuis

- Nous avons lancé la formation obligatoire Sensibilisation à l'accessibilité pour le personnel. Les membres de l'équipe de première ligne ont suivi des modules de formation additionnels propres à leur poste, de l'expérience client au soutien technique. Les nouvelles recrues suivent la formation pendant l'accueil.
- Nous avons mis sur pied un portail sur l'accessibilité pour le personnel, où résident des articles sur les fonctions d'accessibilité qu'offrent les systèmes d'exploitation (Windows), les applications (Microsoft Office) et l'équipement (téléphones mobiles). Les membres de l'équipe peuvent ainsi activer eux-mêmes les fonctions d'accessibilité intégrées qui répondent à leurs besoins et correspondent à leurs préférences.
- Nous avons amélioré les offres d'accessibilité liées aux forfaits mobiles de Fido et de Rogers afin d'y inclure des données additionnelles chaque mois et une fonction de messagerie vocale à texto gratuite afin de rehausser l'expérience utilisateur.
- Nous avons renforcé l'accessibilité et la convivialité pour la clientèle de la Télé Rogers grâce au lancement de la télécommande vocale Rogers Xfinity à touches surdimensionnées et de la télécommande web Rogers Xfinity, qui est davantage compatible avec les technologies d'assistance.
- Nous avons effectué des audits sur l'accessibilité et mis à jour la documentation de conception afin de nous conformer aux normes d'accessibilité, de façon à favoriser des milieux de travail qui soutiennent davantage le personnel.

Notre plan d'accessibilité pour 2026-2028 rend compte des activités qu'envisage Rogers en date du 31 mars 2026. Il décrit nos attentes au moment de la publication et pourrait être mis à jour à mesure que les besoins d'accessibilité de nos effectifs et de notre clientèle évoluent.

Pour faciliter l'élaboration de ce plan, nous avons intégré l'accessibilité à notre stratégie en matière de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance (DEIA). Certains de nos hauts dirigeants et dirigeantes ont collaboré avec des groupes de travail à l'échelle de l'entreprise pour élaborer un modèle de gouvernance qui orientera les engagements définis dans ce plan. Nous avons également tenu des ateliers de collaboration et de sensibilisation pour favoriser la conception inclusive.

Nous avons organisé un Sommet DEIA avec des membres de nos groupes de diversité et de nos unités fonctionnelles, notamment des membres de l'équipe ayant des besoins d'accessibilité. Le sommet nous a donné l'occasion de célébrer le leadership, de renforcer nos capacités et de nous assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde quant aux priorités en matière d'accessibilité.

Ce plan a été peaufiné en fonction des commentaires des membres de l'équipe et de la clientèle que nous avons consultés, dont des personnes ayant des besoins d'accessibilité. Nous les remercions de leur rétroaction aussi franche que pertinente.

Depuis notre dernier plan, Normes d'accessibilité Canada et l'Association canadienne de normalisation (le Groupe CSA) ont publié de nouveaux guides et de nouvelles normes, et le Règlement canadien sur l'accessibilité a été modifié. Notre nouvelle stratégie tient compte de ces nouveautés.

Chaque année, nous passerons ce plan en revue et publierons un rapport d'avancement. Tous les trois ans, nous ferons paraître un plan mis à jour qui s'appuie sur nos progrès. Nous continuerons de rendre compte de nos progrès au Comité des ressources humaines du conseil d'administration de 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 Rogers plus accessible. Vous pouvez nous donner votre avis sur notre plan d'accessibilité, nos rapports d'avancement ou les obstacles auxquels vous avez dû faire face. La ou le chef, Accessibilité, est responsable de traiter la rétroaction sur l'accessibilité.

N'hésitez pas à aller au site [Accessibilité de Rogers](#) pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité.

Modes de communication

- **Par courriel :** accessibilityfeedback@rci.rogers.com
(indiquez « Rétroaction sur l'accessibilité » dans la ligne d'objet)
- **Via le formulaire en ligne :** [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#)
- **Par messagerie vocale :** 1-866-247-0000
- **Par la poste :**
Chef, Accessibilité
Rogers Communications
Rétroaction sur l'accessibilité
333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9

Vous pouvez communiquer avec nous au moyen de l'une ou l'autre des méthodes indiquées sur cette page pour demander une copie de nos plans d'accessibilité, de nos rapports d'avancement ou de la description du processus de rétroaction dans un autre format ou sur un support différent. Les formats et supports proposés comprennent les gros caractères, le braille, l'enregistrement audio ou toute autre option dont nous avons convenu pour vos communications. Veuillez préciser ce qui suit :

- le nom du ou des documents que vous souhaitez recevoir (exemple : plan d'accessibilité de Rogers pour 2026-2028);
- le format souhaité (exemple : gros caractères);
- la langue de votre choix (français ou anglais);
- votre nom, votre adresse postale ou votre adresse courriel pour que nous puissions traiter votre demande.

Engagement et principes en matière d'accessibilité

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 virtuels. Parallèlement, nous faisons évoluer les attitudes et les comportements afin d'assurer une expérience plus inclusive pour tout le monde.

Nous respectons les principes décrits dans l'article 6 de la LCA et nous orientons notre travail en fonction des engagements suivants :

- Nous allons consulter des personnes ayant des besoins d'accessibilité ainsi que des organismes qui les représentent 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 de tout le monde.
- Nous favoriserons l'intégration, l'égalité des chances et les expériences positives pour tout le monde.

Consultations

Rogers a mené des consultations auprès de membres de son équipe et du public. Nous utiliserons les commentaires qui en sont issus pour améliorer nos expériences et continuerons de mener des consultations chaque année pour mesurer nos progrès. a. Les obstacles cernés seront éliminés au cours des trois prochaines années, et les progrès seront communiqués dans les rapports d'avancement.

Consultations internes

Nous faisons équipe avec un fournisseur tiers pour tenir des groupes de discussion composés de 12 volontaires (des membres de l'équipe ayant des besoins en matière d'accessibilité et des gestionnaires de personnel). Nous avons également mené un sondage, volontaire lui aussi, dans le cadre duquel 153 membres de l'équipe ont indiqué avoir des besoins d'accessibilité.

L'objectif était de connaître leur avis sur nos progrès dans notre parcours d'accessibilité.

Ce qui a bien fonctionné

- Les personnes ayant répondu au sondage saluent le fait que Rogers s'est dotée d'une stratégie d'accessibilité bien définie, qui permet une approche coordonnée de l'amélioration de l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise.
- Elles ont aussi dit du bien des améliorations aux fins d'accessibilité que nous avons apportées à nos lieux de travail, dans lesquels il est plus facile de se déplacer.
- Elles ont aussi indiqué que la formation sur l'accessibilité et les centres de ressources étaient utiles pour accroître la sensibilisation et renforcer les connaissances.

Obstacles cernés

- Les membres de l'équipe souhaitent que les personnes ayant des besoins d'accessibilité soient mieux représentées au sein de l'entreprise.
- Certaines personnes ont mentionné que le fait de ne pas se sentir toujours en mesure d'exprimer leur véritable identité au travail, d'avoir du mal à se retrouver dans le processus de dispositions spéciales et de devoir s'adapter aux changements organisationnels nuit à leur santé mentale.
- D'autres membres de l'équipe encore, particulièrement celles et ceux qui ont un handicap invisible, hésitent toujours à faire savoir qu'ils ont besoin de dispositions spéciales parce qu'ils craignent de subir les effets des préjugés ou de nuire à leur carrière.

Consultations externes

Nous avons mené deux consultations, la première auprès de la clientèle de Rogers et la seconde, d'une association sectorielle. En février 2026, nous avons demandé à un fournisseur de recruter des personnes ayant des besoins d'accessibilité et de leur demander d'interagir avec le Service à la clientèle de Rogers. Nous avons ensuite mené un sondage et tenu des groupes de discussion pour qu'elles nous donnent leur rétroaction. Les personnes recrutées avaient des besoins particuliers en matière d'ouïe, de vision ou de mobilité. Voici un résumé de leur rétroaction.

Ce qui a bien fonctionné

- Les clientes et clients ont pu poser des questions, obtenir des réponses courtes et claires; on leur a présenté des solutions pratiques et faciles à comprendre pour résoudre les problèmes.
- Le temps d'attente pour communiquer avec une ou un spécialiste de première ligne par clavardage était de moins de cinq minutes.
- Les spécialistes de première ligne ont été en mesure de répondre rapidement et facilement aux questions sur le compte.

Obstacles cernés

- Certains participants et participantes ont trouvé difficile de localiser et d'utiliser la fonction de clavardage, notamment ceux qui se servent de technologies d'assistance.
- D'autres ont eu du mal à entrer en contact avec une ou un spécialiste de première ligne, une fois que l'outil de clavardage s'est montré incapable de répondre à leurs questions sur l'accessibilité.
- Les clientes et clients qui ont fait part aux spécialistes de première ligne des obstacles auxquels ils se heurtent ou de leurs besoins d'accessibilité ne se sont pas toujours vu offrir des dispositions spéciales.

En octobre 2025, Rogers a participé à des consultations auprès de 16 organismes qui représentent les Canadiennes et Canadiens ayant des besoins d'accessibilité. Ces consultations sont organisées chaque année par l'Association canadienne des télécommunications afin d'apprendre comment les services sans-fil répondent aux besoins des personnes concernées.

Qu'est-ce ce qui fonctionne bien

- Les consultations ont été utiles, car les participantes et participants ont noté des changements positifs apportés en fonction de la rétroaction donnée.
- Ils apprécient la plus grande disponibilité des fonctions d'accessibilité dans les produits sans-fil.
- Les forfaits offrant plus de données ont grandement amélioré la vie des personnes ayant des besoins d'accessibilité.

Obstacles cernés

- Les participantes et participants voulaient s'assurer que, si les offres en matière d'accessibilité exigent la transmission de renseignements sur l'admissibilité, ceux-ci sont faciles à fournir.
- Ils ont mentionné avoir eu du mal à se connecter à leur compte ou à procéder à leur authentification, car le processus n'est pas toujours accessible.
- Ils étaient d'avis que les spécialistes de première ligne pourraient bénéficier d'une formation plus poussée sur l'étiquette entourant les communications avec les personnes handicapées.

Commentaires sur l'accessibilité

En 2025, Rogers a reçu 247 commentaires sur l'accessibilité, principalement par courriel et par l'intermédiaire du formulaire en ligne. Nous avons accusé réception de tous les commentaires en utilisant le mode de communication ayant servi à la transmission du message initial, sauf pour ceux qui étaient anonymes. Si les personnes qui se sont heurtées à des obstacles d'accessibilité nous ont fourni leurs coordonnées, nous avons communiqué avec elles afin de leur offrir du soutien. D'autres commentaires ont été communiqués à l'entreprise afin qu'ils servent à la préparation du présent plan d'accessibilité.

Obstacles fréquents

- Dans certains cas, on a demandé à des personnes qui tentaient d'apporter des changements à leur compte par clavardage de nous téléphoner, alors qu'elles avaient des besoins particuliers en matière d'ouïe ou d'expression verbale.
- Lorsque Rogers a commencé à mettre hors service le réseau sans-fil 3G, certains clients et clientes devaient mettre à jour leur technologie d'assistance pour assurer sa compatibilité avec les nouveaux appareils sans fil.
- Ces personnes se sont heurtées à des obstacles quant à la navigation dans les sites web et les applications mobiles.
- Certaines personnes avaient des questions au sujet des offres d'accessibilité.

Priorités en matière d'accessibilité

Les engagements sont organisés en fonction des sept domaines prioritaires mentionnés à l'article 5 de la LCA. Nous tirerons parti des commentaires reçus et des résultats des consultations pour orienter nos efforts d'amélioration de l'accessibilité. Les progrès réalisés quant à ces engagements seront indiqués dans les rapports d'avancement.

Domaine prioritaire n° 1 : l'emploi

Ce domaine prioritaire a été défini pour accroître l'accessibilité dans l'expérience employé afin d'améliorer la productivité et le sentiment d'appartenance pour les membres de l'équipe ayant des besoins d'accessibilité. Le plan précédent visait surtout à améliorer le processus de recrutement et le soutien offert aux personnes qui utilisent des technologies d'assistance ou qui ont besoin de dispositions spéciales pour raisons médicales. Au cours des trois prochaines années, nous travaillerons à rehausser l'expérience employé en améliorant davantage nos processus de recrutement et de dispositions spéciales, et nous nous renseignerons sur les mesures à prendre pour rendre plus accessibles les documents de RH et les outils mis à la disposition du personnel. Ces améliorations s'appuieront sur les meilleures pratiques publiées dans la norme sur l'emploi de Normes d'accessibilité Canada (CAN/ASC-1.2024 [RÉV-2025]) et sur la rétroaction des membres de l'équipe.

- **Notre engagement :** continuer d'améliorer le processus de recrutement en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en tirant parti de la rétroaction des membres de l'équipe et des meilleures pratiques issues de la publication sur l'emploi de Normes d'accessibilité Canada.
- **Notre engagement :** améliorer le soutien offert aux membres de l'équipe ayant des besoins d'accessibilité en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en améliorant les processus de soutien aux dispositions spéciales pour raisons médicales et aux technologies d'assistance en fonction des consultations menées auprès du personnel et des meilleures pratiques énoncées dans la publication sur l'emploi de Normes d'accessibilité Canada.
- **Notre engagement :** intégrer l'accessibilité dans le cycle de vie du personnel en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en prenant connaissance de la rétroaction et des meilleures pratiques énoncées dans la publication sur l'emploi de Normes d'accessibilité Canada en vue de préparer une feuille de route encadrant l'amélioration des documents numériques et des TIC mis à la disposition des membres de l'équipe.

Domaine prioritaire n° 2 : l'environnement bâti

Ce domaine prioritaire a été défini pour accroître l'accessibilité dans les milieux de travail et les magasins afin qu'il soit plus facile pour les personnes de s'y déplacer facilement sans l'aide d'autrui. Dans le plan précédent, nous avons mis l'accent sur les améliorations issues des audits et sur la mise à jour de la documentation interne de façon qu'elles cadrent avec les nouvelles lignes directrices des codes du bâtiment afin d'assurer l'uniformité dans les rénovations. Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité dans nos bureaux en nous inspirant des audits, ainsi que des normes publiées par le Groupe CSA, comme « Conception accessible pour l'environnement bâti » (CSA/ASC B651) et « Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires » (CSA/ASC B651.2).

- **Notre engagement :** concevoir et actualiser les espaces de vente au détail en gardant l'accessibilité constamment à l'esprit en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en suivant les directives de la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti » et en prenant connaissance de la rétroaction de la clientèle de façon à en tenir compte au moment de rénover les magasins ou de signer de nouveaux baux.
- **Notre engagement :** continuer d'actualiser les milieux de travail dans l'optique d'améliorer l'accessibilité en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en inspectant les immeubles pour cerner les points à améliorer. Les interventions seront fondées sur la norme « Conception accessible pour l'environnement bâti ». Les travaux seront classés en ordre de priorité, en commençant par les immeubles accueillant un grand nombre de membres du personnel.

Domaine prioritaire n° 3 : les technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce domaine prioritaire a été défini pour accroître l'accessibilité des TIC dont se servent les membres de l'équipe, la clientèle et ceux et celles qui regardent ou écoutent nos offres médias afin que tout le monde profite d'un accès égal aux produits et services. L'objectif du dernier plan était d'apporter des améliorations à certains sites web, d'en évaluer d'autres pour définir les améliorations possibles et de fournir des modèles et des instructions aux membres de l'équipe sur la façon de créer des documents numériques en tenant compte de l'accessibilité. Au cours des trois prochaines années, nous veillerons à adopter les exigences applicables en matière de TIC qui figurent à présent dans le Règlement canadien sur l'accessibilité. D'autres améliorations seront mises en place en fonction des commentaires reçus des utilisatrices et utilisateurs ainsi que des meilleures pratiques énoncées dans les normes et les guides techniques publiés par les deux entités suivantes :

- **Normes d'accessibilité Canada**

- Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC (CAN/ASC - EN 301 549:2024), appelée « Norme TIC » dans le Règlement canadien sur l'accessibilité.
- Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables (CAN-ASC-6.2:2025).
- Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables (guide technique).

- **Groupe CSA**

- « Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, y compris les guichets automatiques bancaires » (CSA/ASC B651.2).

Ces travaux jettent les bases pour des améliorations à long terme de l'accessibilité à l'échelle de notre écosystème numérique.

- **Notre engagement :** mettre en œuvre les exigences relatives aux TIC énoncées dans le *Règlement canadien sur l'accessibilité* qui s'appliquent à nos secteurs d'activité en éliminant les obstacles cernés.
 - **D'ici le 5 décembre 2027 :** sensibiliser les équipes à l'accessibilité numérique.
 - **D'ici le 5 décembre 2028 :**
 - s'assurer que les nouvelles pages web destinées aux membres de l'équipe et celles qui sont mises à jour respectent les directives applicables de la norme CAN/ASC; si elles ne sont pas accessibles, fournir d'autres moyens d'accéder à l'information et évaluer ce qui doit être amélioré;
 - publier un énoncé sur l'accessibilité numérique pour les sites web destinés aux membres de l'équipe;
 - s'assurer que les nouvelles pages web destinées à la clientèle et celles qui sont mises à jour respectent les directives applicables de la norme CAN/ASC.
- **Notre engagement :** éliminer les obstacles cernés pour améliorer les façons de travailler en créant des expériences numériques.
 - **Comment nous procéderons :** en créant des documents numériques, des sites web et des applications plus inclusifs pour notre clientèle.
- **Notre engagement :** éliminer les obstacles cernés pour offrir à notre clientèle des produits et services numériques accessibles.
 - **Comment nous procéderons :** en tenant compte de l'accessibilité quand nous actualisons nos TIC ou en mettons de nouvelles en service. Nous tiendrons compte des commentaires des utilisatrices et utilisateurs et appliquerons les meilleures pratiques énoncées dans les normes et les guides techniques.

- **Notre engagement :** accroître la sensibilisation aux fonctions d'accessibilité numérique.
 - **Comment nous procéderons :** en faisant connaître les fonctions d'accessibilité aux clientes et clients, ainsi qu'aux membres de l'équipe qui les servent. Nous aiderons ainsi les personnes concernées à se familiariser avec les options d'accessibilité offertes pour l'équipement de télévision, les sites web et les applications, et à s'en servir. Si des obstacles se dressent, nous offrirons d'autres options dans la mesure du possible pour aider les clientes et clients.

Domaine prioritaire n° 4 : les communications, autres que les TIC

Ce domaine prioritaire a été défini pour accroître l'accessibilité dans les communications. L'objectif est de nous assurer que les personnes ayant des besoins d'accessibilité sont prises en compte dans la façon dont nous communiquons, y compris dans la publicité et le marketing. À ce jour, nous avons déployé des efforts pour intégrer l'accessibilité dans nos lignes directrices en matière de communications en nous inspirant de la rétroaction des membres de l'équipe et des meilleures pratiques énoncées dans la norme « Langage clair » (CAN-ASC-3.1:2025) de Normes d'accessibilité Canada. Nous poursuivrons le travail en intégrant davantage l'accessibilité aux processus et procédures internes lorsque nous créons des communications afin qu'elles soient faciles à comprendre.

- **Notre engagement :** éliminer les obstacles cernés pour améliorer notre façon de communiquer avec la clientèle.
 - **Comment nous procéderons :** en améliorant nos façons de travailler à l'interne et en familiarisant les équipes avec l'accessibilité afin que nos communications soient plus inclusives.
- **Notre engagement :** créer des communications faciles à comprendre pour la clientèle en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en respectant les meilleures pratiques de la norme « Langage clair » et en prenant connaissance des commentaires de la clientèle.
- **Notre engagement :** tenir compte de la diversité et de l'inclusion dans le marketing et la publicité.
 - **Comment nous procéderons :** en collaborant avec nos équipes de marketing et de publicité afin que nos campagnes reflètent la diversité de la population canadienne, qui englobe les personnes ayant des besoins d'accessibilité.

Domaine prioritaire n° 5 : l'acquisition de biens, de services et d'installations

Ce domaine prioritaire a été défini pour accroître l'accessibilité dans nos processus d'acquisition de biens, de services et d'installations. Dans le plan précédent, nous avons commencé à intégrer l'accessibilité au processus d'acquisition. Nous continuerons de faire évoluer le processus d'acquisition en nous inspirant des guides techniques publiés par Normes d'accessibilité Canada, comme « L'approvisionnement en biens accessibles » et « L'approvisionnement de services accessibles », de même que de la rétroaction reçue de la part de personnes participant au processus.

- **Notre engagement :** sensibiliser les équipes de l'approvisionnement à l'accessibilité et les former en la matière.
 - **Comment nous procéderons :** en offrant de la formation continue pour aider le personnel à mieux comprendre l'accessibilité. Le matériel de formation sera mis à jour régulièrement à la lumière de l'évolution des normes.
- **Notre engagement :** éliminer les obstacles cernés à l'intégration de l'accessibilité aux contrats et aux processus d'acquisition.
 - **Comment nous procéderons :** en mettant à jour les contrats, les politiques et les processus d'acquisition pour tenir compte des exigences en matière d'accessibilité. Nous appliquerons les meilleures pratiques énoncées dans les guides techniques. Ainsi, l'accessibilité sera prise en compte en tout temps quand nous travaillerons avec les fournisseurs.
- **Notre engagement :** encourager les fournisseurs à faire preuve de leadership en matière d'accessibilité.
 - **Comment nous procéderons :** en favorisant de meilleurs résultats en matière d'accessibilité qui incluent des paramètres d'accessibilité dans les cartes de pointage des fournisseurs. Il s'agit d'encourager la responsabilisation, l'amélioration continue, en éliminant les obstacles cernés, et le partage des responsabilités à l'égard des pratiques d'acquisition inclusives.

Domaine prioritaire n° 6 : la conception et la prestation de programmes et de services

Ce domaine prioritaire porte sur la conception des programmes et des services en tenant compte de l'accessibilité. Le plan précédent visait principalement à offrir une formation de sensibilisation à l'accessibilité de base à tout le personnel, ainsi qu'à accroître l'accessibilité dans les offres de programmes et de services. Les travaux se poursuivront en fonction de la rétroaction reçue et des meilleures pratiques énoncées dans le guide « Conception et prestation de programmes et de services accessibles, y compris les services à la clientèle » de Normes d'accessibilité Canada. Nous avons également conclu un partenariat avec un fournisseur tiers pour offrir des ateliers de conception inclusifs aux gestionnaires. Ces ateliers ont fait connaître des stratégies concrètes et des outils pratiques pour aider à définir les engagements suivants.

- **Notre engagement :** jeter les bases de l'intégration de la conception inclusive dans nos façons de travailler en éliminant les obstacles cernés.
 - **Comment nous procéderons :** en mettant au point des méthodes de vérification interne de l'accessibilité pour aider à améliorer l'expérience client de même que les offres de produits et services.
- **Notre engagement :** éliminer les obstacles cernés pour améliorer nos produits et services s'adressant à la clientèle.
 - **Comment nous procéderons :** en sélectionnant les produits et services que nous améliorerons pour les rendre plus accessibles en fonction de la rétroaction des utilisatrices et des utilisateurs et des pratiques exemplaires du guide technique.

Domaine prioritaire n° 7 : Transport

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

Exigences réglementaires formulées en vertu de la Loi sur la radiodiffusion et de 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. L'Annexe comprend les exigences en vigueur en date du 1^{er} mars 2026.

Conclusion

Ce plan représente une étape importante dans notre cheminement d'accessibilité. Le renforcement de l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise suscitera de nouvelles occasions d'innovation et élargira notre portée sur le marché, en plus d'améliorer la qualité et la convivialité de nos produits et services pour toute la clientèle. De plus, il favorise la concrétisation de notre engagement à disposer d'une main-d'œuvre qui reflète la diversité de la population canadienne et aide les membres de notre équipe à réaliser tout leur potentiel. Grâce à ce travail, nous progresserons vers l'atteinte de nos objectifs fonctionnels et rehausserons l'expérience des personnes que nous servons.

Annexe

Le [glossaire](#) à la fin de cette annexe contient des descriptions 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](#)
- [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 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](#)
- [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](#)
- [Décision de télécom et de radiodiffusion – Exigences en matière de transmission d’avis et de production de rapports lors d’interruptions de services de télécommunication majeures](#) (comprend les exigences en matière de divulgation des pannes liées au SRT et les numéros 988)

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

- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54, Examen du 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 9-1-1 et la mise en œuvre du service](#)
- [Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182 – 9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique](#) (obligation de fournir un service de messagerie texte 9-1-1 en temps réel d’ici la date fixée par le CRTC)

Exigences relatives aux produits et forfaits de services sans-fil mobiles qui répondent aux besoins des personnes ayant des besoins d’accessibilité

- [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](#) (paragaphes 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](#) (factures dans d’autres formats et sur d’autres supports, notamment 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); périodes d’essai prolongées pour les personnes ayant des besoins d’accessibilité (paragraphe G.4); dispositions relatives à la clarté et au langage simple (paragraphe A.1); réalisation et promotion de vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) permettant de faire connaître le Code sur les services sans fil et d’expliquer la terminologie courante (paragraphe 382-383).
- [Code des fournisseurs de services de télévision](#) : périodes d’essai prolongées pour les personnes ayant des besoins d’accessibilité (paragraphe VIII); dispositions relatives aux contrats écrits proposés sous d’autres formats (paragraphe VII et IX); 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); périodes d’essai prolongées pour les personnes ayant des besoins d’accessibilité (paragraphe G.2); dispositions relatives à la clarté et au langage simple (paragraphe A.1 et C.1); dispositions relatives aux outils de surveillance de l’utilisation des données (paragraphe 2); réalisation et promotion de vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) permettant de faire connaître 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

- Une condition de licence (CDL) est une exigence opérationnelle que doivent respecter les diffuseurs et les entreprises de distribution de radiodiffusion auxquels le CRTC accorde une licence.
- 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 aux personnes qui y sont abonnées.
- 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 aux personnes qui y sont abonnées.
- Les services facultatifs, aussi appelés services payants et spécialisés, sont des services de programmation distribués par une EDR aux personnes qui y sont abonnées 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 911 (T911) permet aux utilisatrices et utilisateurs enregistrés ayant des besoins particuliers en matière d'ouïe ou d'expression verbale de communiquer avec l'équipe de répartition du service d'urgence par texto après avoir composé le 911.
- Un service de messagerie texte en temps réel permet d'échanger des textos qui sont transmis instantanément au fur et à mesure qu'ils sont rédigés.

- Les services de relais téléphonique (SRT) permettent aux personnes ayant des besoins particuliers en matière d'ouïe ou d'expression verbale de faire et de recevoir des appels téléphoniques par texto avec l'aide de téléphonistes. Il y a deux types de SRT : (1) Le service de relais par télécriteur est offert à toutes les personnes abonnées à un service de téléphonie résidentielle au Canada. Une personne utilise un télécriteur pour communiquer avec un ou une téléphoniste; et (2) le service de relais IP est offert à toutes les personnes abonnées à un service de téléphonie résidentielle ou mobile au Canada, et utilise un appareil relié à Internet pour communiquer avec un ou une téléphoniste.
- Le service de relais vidéo (SRV) est un service de téléphonie qui permet aux personnes ayant des besoins particuliers en matière d'ouïe ou d'expression verbale d'utiliser le langage LSQ ou ASL pour communiquer avec les utilisatrices et utilisateurs des services téléphoniques vocaux. L'utilisatrice ou utilisateur du langage gestuel communique avec la ou le téléphoniste du SRV au moyen des services de vidéoconférence. La ou le téléphoniste établit alors la communication 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.