

QUÉBECOR



**Plan sur l'accessibilité de
Québecor Média Inc.**

2026-2029

Table des matières

1. Renseignements généraux.....	3
1.1. Introduction	3
1.2. Informations générales sur l'entreprise.....	5
1.3. Aperçu de la démarche de Québecor	6
1.4. Équipe multisectorielle	6
1.5. Processus de rétroaction	7
2. Prise en compte des principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité	10
3. Consultations des personnes et des organismes	11
3.1. Données reçues via le processus de rétroactions.....	12
3.2. Rétroactions reçues via les rencontres de l'ACT	12
4. Obligations de Québecor	14
5. Politiques, programmes, pratiques et services de Québecor	16
5.1. L'emploi.....	16
5.2. L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations.....	19
5.3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)	21
5.4. Les communications autres que les TIC	24
5.4.1. Communications avec les clients	25
5.5. La conception et la prestation de programmes et de services.....	26
5.6. Le transport	32
6. Conclusion.....	33
7. Annexe	34

1. Renseignements généraux

1.1. Introduction

Chef de file canadien dans les secteurs des télécommunications, du divertissement, des médias d'information et de la culture, Québecor est l'une des entreprises de communication intégrées les plus performantes au pays. Enracinée dans l'écosystème québécois et canadien depuis plus de 70 ans, Québecor et ses filiales jouent un rôle structurant dans la diffusion des contenus, la connectivité des personnes et des collectivités, ainsi que dans le rayonnement de la culture d'ici.

Guidées par la volonté de faire vivre la meilleure expérience qui soit à leurs clientèles, l'ensemble des filiales et des marques de Québecor se distinguent par une offre de produits et de services multiplateformes, convergents et de qualité, accessible à un public large et diversifié, tant auprès des consommateurs et consommatrices que des entreprises.

Consciente de sa responsabilité sociale et de son rôle à l'échelle nationale, Québecor s'engage à favoriser un environnement inclusif et à réduire, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Cet engagement s'inscrit dans sa volonté d'être un employeur, un fournisseur de services et un diffuseur de contenus exemplaire, tout en respectant les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et les cadres réglementaires applicables.

Le présent plan d'accessibilité s'applique à Québecor Média inc., désignée collectivement avec ses filiales et divisions sous le terme « Québecor », ainsi qu'à ses filiales et marques qui sont assujetties à des obligations réglementaires et juridiques en vertu de la LCA. Par souci de clarté, le plan vise notamment les entités suivantes : Québecor Média, Vidéotron ltée (Vidéotron) (incluant ses marques Freedom Mobile, Fizz et VMedia), Groupe TVA inc. (Groupe TVA), et SETTE inc. (SETTE).

L'approche retenue dans l'élaboration de ce premier plan d'accessibilité consolidé repose sur un principe de continuité et de cohérence. Ce plan s'inscrit dans le prolongement des travaux, des initiatives et des engagements

déjà amorcés par certaines filiales et marques dans le cadre de leurs premiers plans sur l'accessibilité publiés antérieurement, tout en visant une harmonisation progressive des pratiques à l'échelle de Québecor.

Auprès des consommateurs et consommatrices, Québecor s'engage à :

- Faciliter l'accès à ses services, que ce soit par téléphone, par clavardage ou en boutique;
- Offrir une expérience optimale à ses clients, tout au long de leur abonnement, en limitant au maximum les obstacles auxquels ils pourraient faire face;
- Demeurer à l'affût des meilleures pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusivité;
- Favoriser la présentation à l'écran de contenus fictifs et non fictifs qui mettent en valeur des personnes ou des personnages en situation de handicap et qui reflètent de manière nuancée et sensible leurs histoires; et
- Tenir compte des enjeux d'accessibilité dans ses décisions, de façon à améliorer sans cesse l'expérience et la satisfaction de sa clientèle et de ses téléspectateurs, notamment celle qui vit avec des limitations fonctionnelles.

En ce qui concerne ses employés et employées, Québecor continuera de prendre les mesures nécessaires pour leur offrir un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion. Ainsi, elle entend continuer à encourager l'embauche de personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

L'entreprise considère qu'il est important de leur offrir les mêmes opportunités afin qu'elles puissent se réaliser et se sentir soutenues dans leur environnement de travail.

À noter que ce document respecte les normes de niveau AA prévues dans les lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

Il est d'ailleurs possible d'utiliser les fonctionnalités des applications de lecture des PDF pour ajuster l'affichage du document et en faciliter la lecture.

1.2. Informations générales sur l'entreprise

Québecor compte aujourd'hui plus de 10 000 employés et employées, qui contribuent quotidiennement à offrir des services et contenus de qualité à des millions de clients et d'utilisateurs à travers le pays.

Québecor exerce ainsi ses activités dans cinq provinces canadiennes, soit le Québec, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta et la Colombie-Britannique. Le groupe intervient dans les domaines des télécommunications sans fil et filaires, de l'accès Internet, du divertissement, de l'information et de la culture.

Dans le secteur des télécommunications, Québecor dessert une zone de couverture potentielle de plus de 34 millions de Canadiens et Canadiennes, soit environ 83 % de la population, et peut compter sur un vaste réseau opérationnel comprenant plus de 1 500 points de vente à l'échelle du Canada. Les marques et filiales de Québecor totalisent environ 4,4 millions d'abonnés aux services sans fil, auxquels s'ajoutent des millions de clients pour les services Internet et de télévision.

Du côté de la télédiffusion et des médias, Groupe TVA détient et exploite un important portefeuille de services de télévision spécialisée, incluant Addik TV, CASA, LCN, PRISE 2, TVA Sports, Zeste, Évasion, Témoin et QUB. Groupe TVA opère également six stations de télévision conventionnelle formant le Réseau TVA, auxquelles s'ajoutent quatre stations régionales affiliées. Le signal du Réseau TVA rejoint ainsi les Canadiens et Canadiennes d'un océan à l'autre. Par ailleurs, Groupe TVA exploite cinq entreprises de radiodiffusion en ligne, dont la plateforme TVA+. Quant à la plateforme de vidéo sur demande hybride Illico+ elle est exploitée par Vidéotron.

L'expérience client demeure la pierre angulaire des services offerts par Québecor. Les initiatives déployées par Vidéotron, Freedom Mobile, Fizz, Groupe TVA et les autres entités du groupe visent à maintenir un haut niveau de satisfaction, à favoriser l'innovation et la flexibilité des services, et à élargir l'accès aux technologies et aux contenus, tout en intégrant progressivement les considérations liées à l'accessibilité.

1.3. Aperçu de la démarche de Québecor

En 2021, Québecor a entamé une réflexion sur son offre auprès des consommateurs et consommatrices vivant avec des limitations fonctionnelles et sur les améliorations qu'elle pourrait y apporter.

Afin d'élaborer son plan sur l'accessibilité, Québecor a pu compter sur le travail remarquable de son Bureau de projets opérationnels et d'une équipe multisectorielle. Cette équipe est formée de personnes motivées et soucieuses de faire avancer la cause de l'accessibilité au sein de l'entreprise.

1.4. Équipe multisectorielle

La gouvernance du plan sur l'accessibilité de Québecor est assurée par les personnes suivantes :

Responsable exécutif du Plan sur l'accessibilité

Peggy Tabet

Vice-présidente, Affaires réglementaires et environnementales, Québecor

Responsable exécutif, volet Ressources humaines

Roxanne Doucet

Vice-présidente, Ressources humaines, Québecor

Plus d'une vingtaine d'employés et employées de Québecor se sont également impliqués au sein du comité multisectoriel sur l'accessibilité. Les secteurs suivants y sont représentés : Bureau de projets opérationnels, Affaires réglementaires, Communications corporatives et opérationnelles, Formation, Soutien et expertise produits, Marketing, Réseau de détail, Ressources humaines, Centres contacts clients, Solutions documentaires opérationnelles, Équipes de productions, diffusion vidéo, Québecor Média contenu et Studio numérique.

Certaines personnes qui ont participé au comité multisectoriel vivent elles-mêmes avec des limitations fonctionnelles ou ont un proche qui présente une incapacité. Les expériences de ces personnes ont été particulièrement

bénéfiques aux travaux du comité. De même, plusieurs membres se sont investis dans des initiatives relatives à la diversité et à l'inclusion des groupes en quête d'égalité chez Québecor. Leur participation a favorisé l'adoption d'une approche plus inclusive et intersectionnelle.

1.5. Processus de rétroaction

Québecor, de même que ses filiales et marques assujetties à la LCA, ont mis en place un processus de rétroaction, accompagné d'un descriptif détaillé accessible sur leurs sites Internet respectifs. Les personnes vivant avec un handicap, ainsi que les groupes et les organismes qui les représentent, peuvent faire part de leurs commentaires sur les barrières auxquelles elles font face à la page « Accessibilité » de ces sites Internet, lesquels sont conformes à la norme WCAG 2.1, niveau AA.

Les personnes qui souhaitent nous faire parvenir leurs commentaires peuvent utiliser les canaux de communication suivants :

Videotron

Moyen de communication	Informations de contact
Courriel	accessibilite.retroaction@videotron.com Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur.
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • Service Résidentiel : 1-877-512-0911 • Service Affaires : 1-877-512-8590. Le conseiller ou la conseillère confirme verbalement l'acheminement de la rétroaction.
Formulaire en ligne (anonyme ou non)	Lien : Formulaire en ligne Un message s'affiche dans le navigateur du demandeur, pour l'aviser que sa rétroaction a bien été reçue.

Fizz

Moyen de communication	Informations de contact
Courriel	accessibilite.retroaction@support.fizz.ca Un accusé de réception est envoyé par courriel au demandeur.
Formulaire en ligne (anonyme ou non)	Formulaire en ligne Un message s'affiche dans le navigateur du demandeur, pour l'aviser que sa rétroaction a bien été reçue.

Freedom

Moyen de communication	Informations de contact
Courriel	accessibility.feedback@freedommobile.ca
Téléphone	1-844-203-7171
Formulaire en ligne (anonyme ou non)	Formulaire en ligne

Groupe TVA

Moyen de communication	Informations de contact
Courriel	accessibilite@tva.ca
Téléphone	514 526-9251, extension 3287
Formulaire en ligne (anonyme ou non)	Formulaire en ligne

SETTE

Moyen de communication	Informations de contact
Formulaire en ligne (anonyme ou non)	Formulaire en ligne

Les renseignements personnels des demandeurs et le contenu de leurs commentaires demeurent confidentiels. Ils ne seront utilisés qu'à des fins d'évolution et de bonification du plan sur l'accessibilité par l'équipe multisectorielle.

2. Prise en compte des principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2019, le gouvernement canadien a adopté la LCA. Elle est destinée à faire du Canada, d'ici 2040, un pays sans obstacle pour les personnes en situation de handicap. Cette loi reconnaît sept principes clés :

- Le droit de toute personne d'être traitée avec dignité;
- Le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement;
- Le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale à la société;
- Le droit de toute personne à l'autonomie décisionnelle, avec ou sans aide;
- La participation des personnes en situation de handicap à l'élaboration et à la conception des politiques, des programmes, des services et des structures;
- La prise en compte des handicaps et des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation qui y sont associées dans l'élaboration des politiques, des programmes, des services et des structures, et
- L'atteinte du niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes en situation de handicap par l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité.

Québecor a tenu compte des principes décrits précédemment dans la préparation de son plan sur l'accessibilité, tel qu'il est expliqué dans le présent document.

3. Consultations des personnes et des organismes

Afin d'identifier et de prioriser des initiatives pertinentes et adaptées aux besoins de ses clientèles, Québecor privilégie une démarche fondée sur la consultation et l'écoute active des personnes en situation de handicap et des organismes qui les représentent.

En plus des mécanismes de rétroaction mis en place par certaines de ses filiales, Québecor participe, chaque année, aux consultations sectorielles organisées par l'Association canadienne des télécommunications (ACT). Ces rencontres permettent de recueillir des constats sur les barrières persistantes, d'évaluer les progrès réalisés et d'alimenter les réflexions entourant l'évolution des pratiques en matière d'accessibilité à l'échelle des secteurs d'activités de Québecor.

Groupe TVA a d'ailleurs participé à une séance de consultation organisée par le Fonds pour l'Accessibilité de la Radiodiffusion (FAR), un organisme indépendant sans but lucratif qui finance des projets innovants visant à améliorer l'accessibilité aux contenus de radiodiffusion pour les personnes en situation de handicap. Cette séance, a permis aux membres de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) d'échanger directement avec les intervenants et recueillir des recommandations concrètes sur les meilleures pratiques.

3.1. Données reçues via le processus de rétroactions

Comme expliqué précédemment, les quelques rétroactions recueillies par le biais des processus de rétroaction continuent de contribuer à orienter les initiatives du plan sur l'accessibilité. Ces commentaires portent notamment sur l'importance d'un service à la clientèle spécialisé, l'accessibilité des parcours numériques, l'adaptation des équipements et l'abordabilité des forfaits, de même que sur le sous-titrage offert aux téléspectateurs malentendants.

Ces rétroactions, combinées aux constats formulés lors des consultations sectorielles subséquentes, ont permis à Québecor d'inscrire ses actions dans une démarche évolutive, tenant compte à la fois des besoins exprimés par les clientèles et de l'évolution des technologies et des usages.

3.2. Rétroactions reçues via les rencontres de l'ACT

Les consultations organisées par l'ACT, tenues annuellement et regroupant près d'une vingtaine d'organismes représentant diverses communautés de personnes en situation de handicap, ont permis de dégager plusieurs constats structurants qui guident les initiatives et les réflexions de Québecor et de ses filiales.

Lors des plus récentes consultations tenues en octobre 2025, les participants ont d'ailleurs reconnu les progrès réalisés par l'industrie des télécommunications en matière d'accessibilité, tout en soulignant la nécessité de poursuivre les efforts, notamment en ce qui concerne :

- la formation et la sensibilisation du personnel;
- la clarté et la flexibilité des processus de vérification et d'admissibilité;
- l'accessibilité et la fiabilité des canaux de communication avec la clientèle;
- l'accessibilité continue des sites web et des applications, particulièrement lors des mises à jour;
- l'adaptation des forfaits, des équipements et des services aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, et
- l'expérience vécue en boutique et lors des interactions en personne.

Comme expliqué précédemment, Groupe TVA et les membres de l'ACR ont aussi participé, le 22 janvier 2026, à une séance de consultation organisée par le FAR. Animée par trois personnes vivant avec des limitations auditives et visuelles, cette séance a permis de formuler des recommandations concrètes pour améliorer l'accessibilité, tant en diffusion que dans les milieux de travail. Les participants ont échangé directement avec les intervenants et recueilli des pratiques exemplaires, notamment l'importance de rendre le contenu radiophonique accessible en ligne afin d'en permettre la transcription, ainsi que la nécessité du sous-titrage codé et de la vidéodescription pour les contenus télévisuels.

De manière générale, les intervenants ont souligné que l'accessibilité est plus efficace lorsqu'elle est intégrée dès la conception des contenus, des plateformes et des pratiques internes, plutôt que mise en place de façon corrective. Ils ont également insisté sur l'importance d'identifier les besoins des personnes concernées, d'adopter des pratiques de travail flexibles et d'assurer une diffusion cohérente des fonctionnalités d'accessibilité sur l'ensemble des plateformes. L'utilisation systématique des technologies existantes, telles que les outils de sous-titrage et de transcription, a également été présentée comme essentielle.

Les consultations de l'ACT et de l'ACR ont confirmé l'importance d'une approche collaborative et évolutive, axée sur l'amélioration continue et le dialogue constant avec les parties prenantes.

4. Obligations de Québecor

En tant qu'entreprise qui œuvre, entre autres, dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion, Québecor est encadrée principalement par la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*, ainsi que par la réglementation qui en découle du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Sauf exception, ses différents services sont soumis à des conditions de licence détaillées, dont plusieurs concernent la mise en place de technologies et de pratiques qui garantissent l'accessibilité des services de l'entreprise aux personnes en situation de handicap. À cet égard, Québecor fait l'objet d'une surveillance et d'un examen régulier par le CRTC.

Différents codes de conduite élaborés par le régulateur s'appliquent aux filiales de Québecor, dont le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision. On prévoit notamment des obligations quant aux périodes d'essai offertes aux clientèles en situation de handicap, afin qu'elles puissent s'assurer que les services retenus conviennent à leurs besoins, et quant aux adaptations possibles de la documentation contractuelle et des états de compte afin d'en favoriser la consultation et la compréhension.

Québecor doit également s'assurer de l'accessibilité de ses sites Internet, de son service à la clientèle et respecter plusieurs obligations relativement à la promotion et à la présentation de ses services et produits accessibles aux personnes en situation de handicap.

Dans le cadre de son offre de services de télécommunications, Québecor a d'ailleurs l'obligation d'offrir des forfaits et des appareils sans fil spécifiquement destinés à ses clients en situation de handicap afin de répondre à leurs besoins particuliers. En outre, l'entreprise doit assurer l'accès sans obstacle aux services de relais vidéo destinés aux personnes sourdes ou malentendantes, afin qu'elles puissent effectuer des appels en utilisant la langue des signes, et permettre la transmission de messages texte au 911, là où cela s'avère possible.

Pour ce qui est des services de télédistribution, l'entreprise doit respecter des règles strictes quant aux chaînes distribuées, qui incluent AMI-télé, AMI-TV et

Canal M, et quant à l'offre d'équipements et de technologies liées à l'accessibilité. Aussi, les stations et chaînes de Québecor doivent offrir du sous-titrage codé pour la totalité des contenus diffusés, ainsi que la vidéodescription de certains contenus présentés. Elles doivent également assurer la description sonore des éléments clés de leurs émissions d'information.

D'ailleurs, puisque les chaînes et stations de Groupe TVA sont membres du Conseil canadien des normes de la radiotélévision, elles doivent également se conformer à plusieurs codes de conduite, dont le *Code de déontologie de l'Association canadienne des radiodiffuseurs*, le *Code de déontologie journalistique de l'Association des services de nouvelles numériques et radiotélévisées du Canada* et le *Code sur la représentation équitable*. Ces codes encadrent notamment la représentation à l'écran des communautés et des individus, dont les personnes en situation de handicap.

Enfin, en plus des nombreuses autres règles du CRTC en matière d'accessibilité qui encadrent ses activités, Québecor est assujettie à une variété de lois et de règlements fédéraux, provinciaux et municipaux qui assurent la participation pleine et entière des personnes en situation de handicap au sein de la société, tels que la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

5. Politiques, programmes, pratiques et services de Québecor

La LCA établit différents domaines dans lesquels les organisations doivent intervenir de façon prioritaire, afin de veiller à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles auxquels les personnes en situation de handicap – leurs employés et employées ou leurs clients par exemple – font face.

Nous détaillons ci-dessous les principales initiatives de Québecor liées à l'accessibilité, relativement à :

- L'emploi ;
- L'environnement bâti, et l'acquisition de biens, de services et d'installations ;
- Les technologies de l'information et des communications ;
- Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications ;
- La conception et la prestation de programmes et de services; et
- Le transport.

L'échéancier de réalisation des initiatives a été classé en 3 catégories : court terme, moyen terme et long terme.

5.1. L'emploi

L'entreprise poursuit ses efforts visant à assurer un milieu de travail qui favorise l'équité, la diversité et l'inclusion pour l'ensemble de sa main-d'œuvre.

Consciente que la pluralité des expériences de ses employés et employées enrichit la culture organisationnelle et qu'il importe que la diversité de ses clientèles y soit adéquatement représentée, elle a déployé au cours des trois dernières années plusieurs initiatives structurantes en matière d'accessibilité au travail et de représentativité des groupes minoritaires.

Formation et sensibilisation du personnel

La promotion d'une culture inclusive passe par la sensibilisation de notre personnel aux différentes formes de diversité, notamment en ce qui concerne les personnes en situation de handicap. À cet effet, nous maintenons un calendrier des événements liés à la diversité, communiqué à l'ensemble du personnel tout au long de l'année.

Nous avons également mis sur pied un site intranet dédié à la diversité, l'équité et l'inclusion (DÉI), conçu pour favoriser la sensibilisation entre pairs. Ce portail offre un espace permettant :

- De mieux comprendre les réalités vécues par les collègues;
- D'accéder à des outils pour soutenir les membres d'équipe issus de groupes diversifiés; et
- De contribuer à un environnement inclusif qui reflète les expériences de chacun et chacune.

Enfin, notre plateforme de formations en ligne met à la disposition de tous les employés du contenu portant sur les biais inconscients et le leadership inclusif.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Formations offertes aux équipes de développeurs et designers Web sur les normes d'accessibilité des contenus Web	Vidéotron et ses marques Groupe TVA	En continu
Formation aux responsables des infolettres quant aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité	Vidéotron et ses marques Groupe TVA	En continu

Recrutement, accueil et intégration des personnes en situation de handicap

Le processus de recrutement a été adapté afin d'intégrer une question relative aux mesures d'accommodement dans le formulaire de recrutement. De plus, des outils destinés aux gestionnaires et à l'équipe Acquisition de talents ont été rendus disponibles au début 2025, afin de mieux planifier l'accueil et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap. L'ensemble des descriptions de postes a par ailleurs fait l'objet d'une révision visant à en assurer la rédaction inclusive et l'absence de langage discriminatoire. Des capsules de formation sur le recrutement éthique sont offertes aux gestionnaires responsables de la dotation, et les conseillers en acquisition de talents en assurent la promotion dans le cadre de leur accompagnement.

Partenariats pour l'emploi des personnes en situation de handicap

L'entreprise a établi et continuera de mettre en place des partenariats visant à favoriser l'embauche de personnes en situation de handicap, notamment avec :

- DuoEmploi;
- Horizon travail, et
- L'initiative Prêts, disponibles & capables, qui regroupe Inclusion Canada, l'Alliance canadienne de l'autisme et leurs organisations membres.

Ces initiatives nous permettent de promouvoir nos opportunités d'emploi auprès de cette clientèle et d'intégrer de nouvelles ressources selon les besoins.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Accompagnement par les ressources humaines des employés et employées en situation de handicap et adaptation de l'environnement de travail et des équipements, au besoin.	Tous	En continu
Offre d'outils et de ressources d'aide à la santé physique, psychologique, financière et sociale dans le cadre du Programme santé et mieux-être.	Vidéotron et ses marques Québecor Média Groupe TVA	En continu
Offre d'outils destinés aux gestionnaires et à l'équipe Acquisition de talents afin de mieux planifier l'accueil et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap	Vidéotron et ses marques Groupe TVA	En continu

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

Québecor et ses filiales exploitent des établissements répartis dans différentes régions du pays. Bien que l'entreprise se soit dotée d'un guide de normes d'aménagement conforme au Code national du bâtiment, la diversité des contextes propres à chaque établissement, notamment l'année de construction, la localisation géographique et le cadre réglementaire provincial applicable, représente un défi continu que l'entreprise s'engage à relever de manière structurée.

À cet égard, l'entreprise a amorcé l'intégration des normes de conception sans obstacle et d'accessibilité pour les différents types de limitations dans ses cahiers de charges. Elle procède par ailleurs, de façon continue, à la mise à

niveau des environnements bâtis, actuels et futurs, afin d'en assurer la conformité aux normes d'accessibilité applicables. D'ailleurs, les kiosques de la marque Freedom sont conçus pour accueillir les employés et les clients se déplaçant en fauteuil roulant, et peuvent être adaptés pour répondre aux besoins d'accessibilité de ses employés et employées. Dans le cadre des nouvelles rénovations, l'entreprise intègre également des unités modulaires complémentaires afin de répondre aux besoins d'accessibilité de la clientèle et des employés et employées.

Perspectives

Québecor entend poursuivre ses efforts continus de mise en conformité de l'ensemble de ses établissements aux normes de conception sans obstacle, en intégrant les exigences d'accessibilité à chaque projet d'aménagement, de rénovation ou d'acquisition d'installations.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Édifices : Présence et entretien des rampes d'accès, des dispositifs d'ouverture de portes, d'ascenseurs et de toilettes adaptées.	Tous	En continu (lorsqu'applicable)
Studios de production : Aménagement adapté des studios et disponibilité d'espaces sécuritaires pour les personnes en fauteuil roulant.	Groupe TVA	En continu
Événements publics : Prise en compte de l'accessibilité des lieux dans le cadre de l'organisation des événements et sélection exclusive de lieux accessibles.	Tous	En continu

5.3. Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Dans le cadre de l'engagement envers les clientèles en situation de handicap, un ensemble de mesures concrètes a été déployé visant à améliorer l'expérience numérique, la visibilité des ressources d'accessibilité et la qualité des interactions avec ses équipes de service.

Optimisation des plateformes numériques

Depuis le dépôt du plan 2023-2026, l'entreprise a substantiellement amélioré ses sites Internet, notamment les sections dédiées à l'accessibilité, en intervenant sur la structure, la typographie, les contrastes, les éléments visuels et la navigation au clavier. Cette démarche d'amélioration continue s'applique désormais à toutes les nouvelles pages publiées. Depuis 2025, l'ensemble des développeurs d'interfaces web recourent à un outil de test et de validation de l'accessibilité de ces interfaces, tandis que les équipes responsables de la plateforme de gestion de la relation client ont intégré un outil de validation de codes garantissant la conformité aux normes d'accessibilité.

Identification de l'accessibilité physique des boutiques

Vidéotron a enrichi la fiche descriptive de ses boutiques, tant sur ses propres sites que sur les moteurs de recherche (ex.: Google), en y détaillant les caractéristiques d'accessibilité physique et les accommodements disponibles dans les établissements ciblés. Cette initiative permet aux clients de planifier leurs visites en disposant d'une information fiable et complète.

Service à la clientèle adapté

Afin d'offrir un accès plus direct et plus fluide aux clientèles en situation de handicap, Vidéotron a mis en service, au début de 2025, un canal de clavardage dédié à cette clientèle. La présentation des coordonnées dans la section « Accessibilité » a également été repensée afin de simplifier l'accès à cette prise en charge spécialisée. De son côté, Fizz a élargi l'accès à son service

de clavardage à l'ensemble des visiteurs de son site, sans le restreindre aux seuls clients existants.

Bonification de la base de connaissances opérationnelles

Pour soutenir la qualité de ces interactions, une section dédiée à l'accessibilité a été intégrée à la plateforme de documentation opérationnelle de ses filiales et marques télécoms. Celle-ci met à la disposition des employés et employées les éléments suivants :

- Une description des principales limitations fonctionnelles rencontrées en contexte de service;
- Les comportements à adopter et à éviter en présence de clients vivant avec ces limitations;
- Un lexique des termes appropriés à privilégier dans les échanges; et
- Les liens vers l'ensemble des pages décrivant l'offre de service en accessibilité et ses bénéfices pour les personnes concernées.

Contenus tutoriels accessibles

Enfin, Vidéotron et Freedom ont enrichi leurs sites Internet d'une série de tutoriels vidéo. Ces capsules sont conçues pour être compatibles avec les paramètres d'accessibilité des navigateurs, assurant ainsi une expérience optimale pour l'ensemble des utilisateurs.

VMedia a publié une série de vidéos de type tutoriel, qui incluent des sous-titres codés afin d'en améliorer l'accessibilité, sur sa chaîne YouTube. Ces vidéos sont également accessibles à partir du pied de page de son site Internet.

Perspectives

Les efforts d'optimisation de l'accessibilité des contenus publiés sur les sites Internet seront poursuivis, en vue d'en faciliter la consultation et l'utilisation par les personnes en situation de handicap. Dans le prolongement des mesures déjà mises en œuvre, des canaux d'accès additionnels réservés à cette

clientèle sont également projetés, afin d'améliorer la prestation de services qui lui est destinée et de renforcer la qualité de sa prise en charge à chaque point de contact.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Web : Mise à jour en continu de la liste des boutiques qui respectent les normes d'accessibilité pour certains types de handicaps.	Vidéotron Freedom	Court terme : Bonification des fiches des boutiques Freedom sur différents moteurs de recherche avec l'ajout des caractéristiques d'accessibilité physique et des accommodements disponibles.
Centres Contacts Clients : Mise en service d'une ligne téléphonique distincte.	Vidéotron	Court/Moyen terme : Mise en place de ce canal de communication, qui facilitera l'accès à notre personnel de centres d'appels et améliorera l'expérience client, planifiée d'ici la fin 2026. La faisabilité de cette initiative sera également évaluée du côté de Freedom.
Centres Contacts Clients : Mise en service d'un accès au clavardage distinct.	Freedom	Court/Moyen terme : Ajout d'une question sur l'accessibilité au flux conversationnel pour permettre aux ressources de clavardage de personnaliser leur approche et mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.
Helix/Web : Ajout systématique d'audiodescription ou de transcription textuelle aux nouvelles vidéos de soutien.	Vidéotron et ses marques	En continu

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Web : Utilisation systématique de plugiciels qui permettent de valider ou d'auditer rapidement l'accessibilité de nos sites.	Vidéotron et ses marques	En continu
Web : Intégration des meilleures pratiques en termes d'accessibilité lors de toutes optimisations ou création de nouvelles pages sur nos sites.	Tous	En continu

5.4. Les communications autres que les TIC

Communications internes et promotion d'un milieu inclusif

Afin de mieux faire connaître la réalité des personnes vivant en avec des limitations fonctionnelles auprès de ses employés et employées, une page DÉI a été mise sur pied comme point de référence accessible à l'ensemble du personnel sur l'intranet corporatif. Cette page héberge un ensemble de ressources, de définitions et d'articles d'actualité publiés régulièrement, ainsi qu'un calendrier d'événements dédié à la diversité, à l'équité et à l'inclusion.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
DÉI : Maintien d'une page consacrée à l'accessibilité et à la DÉI sur l'Intranet de l'entreprise.	Vidéotron et ses marques Groupe TVA	En continu

5.4.1. Communications avec les clients

Depuis le dépôt du plan 2023-2026, les sections « Accessibilité » des sites Internet ont fait l'objet d'une refonte complète. Désormais substantiellement enrichies, elles offrent une information plus pertinente et une expérience de navigation simplifiée pour les clientèles en situation de handicap. Un bandeau d'alerte dédié a par ailleurs été intégré afin d'informer ces clientèles en temps réel lors de pannes affectant les services d'accessibilité.

Sur le plan des communications numériques, l'ensemble des gabarits a été revu afin de répondre aux standards d'accessibilité. Cette démarche s'est également inscrite en complémentarité avec les travaux du comité Diversité, Équité et Inclusion (DÉI), permettant d'identifier, de prioriser et d'intégrer dans la planification des communications les contenus les plus pertinents pour la clientèle en situation de handicap.

Perspectives

L'entreprise entend poursuivre l'enrichissement de ses contenus liés à l'accessibilité afin de mieux accompagner ces clientèles à chaque étape de leur parcours : faciliter leur prise de décision éclairée, renforcer leur autonomie et répondre plus efficacement à leurs besoins de soutien.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
eMarketing/Télémarketing/Infolettre : Validation de l'accessibilité de toutes communications envoyées à notre clientèle.	Vidéotron	Court terme : Révision des gabarits de communications des documents imprimés (lettres, cartes postales promotionnelles, etc.).

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Infolettre : Ajout de textes alternatifs décrivant les images et illustrations dans les infolettres	Groupe TVA	En continu

5.5. La conception et la prestation de programmes et de services

Convaincue qu'une expérience client adaptée repose avant tout sur la compétence et la posture du personnel, une stratégie structurée de sensibilisation et de formation est déployée à l'intention de l'ensemble des équipes.

Capsules de sensibilisation aux limitations fonctionnelles

Un programme de six capsules de sensibilisation destinées aux groupes opérationnels est en cours de déploiement. Quatre d'entre elles sont déjà diffusées et intégrées au parcours d'intégration des nouvelles embauches :

- *Sans limites*
- *Mets-toi à ma place — Limitations physiques*
- *Mets-toi à ma place — Limitations auditives*
- *Mets-toi à ma place — Limitations cognitives*

Ce programme vise à développer chez le personnel de première ligne la compréhension des réalités vécues par les clientèles vivant avec des limitations fonctionnelles, et à ancrer les comportements adaptés dans le quotidien des interactions.

Formation au leadership inclusif et aux biais inconscients

En complément, l'entreprise a développé et déployé une formation intitulée *Le leadership inclusif*, axée sur le développement de l'intelligence culturelle et la

construction d'une culture d'équipe réellement inclusive. Par ailleurs, la formation *Biais inconscients*, déjà offerte à l'ensemble des cadres et professionnels, sera prochainement étendue aux ressources opérationnelles de premier niveau.

Accessibilité numérique — Maintien de l'expertise et conformité

Les équipes numériques bénéficient maintenant d'un programme continu de formation et de mise à niveau sur les normes WCAG, garantissant la conformité des contenus lors de la création ou de la modification de pages Internet. Ce dispositif est renforcé par des audits d'accessibilité réguliers, qui permettent de valider la conformité des pages, de partager les bonnes pratiques et de formuler des recommandations d'optimisation ciblées.

Perspectives

L'enrichissement de l'intranet opérationnel sera poursuivi comme levier de développement du savoir-faire et du savoir-être des équipes, afin d'améliorer durablement la qualité des interactions avec ces clientèles et d'accroître leur satisfaction.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Formation : Développement et diffusion en continu d'initiatives de développement destinées aux employés et employées de première ligne responsables des contacts spécialisés.	Vidéotron et ses marques	En continu
Formation : Mise à niveau en continu des connaissances des membres de l'équipe numérique	Vidéotron et ses marques	En continu

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
sur l'accessibilité en tenant compte de l'évolution de la norme WCAG afin d'assurer la conformité des contenus hébergés sur nos sites Internet.		
Formation : Évaluation en continu des besoins de communication et de formation sur l'accessibilité et mise en place de plans tactiques au besoin.	Vidéotron et ses marques	<p>Moyen terme : Le développement et la diffusion des deux dernières capsules de la série « Mets-toi à ma place » (Limitation visuelle et Limitation langagière), destinées à l'ensemble des ressources opérationnelles, sont planifiés d'ici la fin 2026.</p> <p>Moyen terme : Mise en place d'une certification annuelle sur l'accessibilité dès le début 2027.</p>
Formation : Poursuite de la bonification des formations initiales destinées aux ressources de première ligne par l'ajout et l'optimisation de contenus sur l'accessibilité.	Vidéotron et ses marques	En continu : Développement d'initiatives pour améliorer l'expérience client, si nécessaire, basées sur les besoins énoncés par la clientèle dans les sondages post appels ou l'indice de satisfaction.
Offre de service : Réévaluation en continu de l'offre de service destinée aux personnes en situation de handicap,	Vidéotron et ses marques	En continu

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
harmonisation entre nos différentes marques et proposition d'évolutions si cela est jugé pertinent.		
Offre de service : Bonification en continu des applications clients afin de permettre l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité des plateformes lorsque des occasions se présentent.	Vidéotron et ses marques	En continu

Dans une perspective d'amélioration continue, Québecor veille à ce que ses produits et services répondent aux besoins spécifiques des clientèles en situation de handicap, en enrichissant son offre d'outils concrets facilitant leur quotidien.

Contenus d'accompagnement — Terminal Helix TV

Au cours des trois dernières années, Vidéotron a enrichi la rubrique *Trucs & astuces* du terminal Helix TV de plusieurs contenus ciblés, conçus pour mieux accompagner les utilisateurs en situation de handicap. À la suite de mises à jour fonctionnelles survenues en fin d'année 2025, certaines de ces capsules sont devenues désuètes et la rubrique est temporairement non disponible. Les informations pertinentes demeurent toutefois accessibles dans la section *Soutien* du site Internet de Vidéotron, assurant la continuité du service à cette clientèle.

Accessibilité des services améliorée

Vidéotron a ajouté à son inventaire d'équipements une télécommande Helix vocale simplifiée, dotée de touches surdimensionnées. Conçue pour faciliter l'usage de la télévision par les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles, cette nouvelle option d'équipement constitue une avancée tangible dans l'accessibilité de l'expérience télévisuelle offerte par Vidéotron.

Pour sa part, la marque VMedia continue de développer des applications pour ses services permettant l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité de la plateforme, incluant, sans s'y limiter, la commande vocale, le mode contraste élevé, le lecteur d'écran, le texte agrandi, et plus encore.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
<p>Soutien : Maintien et évolution de la section Paramètres/Aide/Trucs et astuces liée aux produits, applications et terminaux de Vidéotron (Helix TV). Cela grâce à des contenus destinés spécifiquement aux personnes en situation de handicap.</p>	<p>Vidéotron</p>	<p>Moyen terme : Révision de la stratégie de création de contenus de type soutien, autant ceux hébergés sur le terminal Helix que sur le site Internet de l'entreprise.</p>

Accessibilité du contenu diffusé par Groupe TVA

Groupe TVA accorde une grande importance à l'accessibilité de ses contenus et notamment au sous-titrage et à la vidéodescription offerts à ses téléspectateurs. L'entreprise traite ainsi avec sérieux toute situation susceptible d'en affecter la qualité ou la disponibilité.

Malheureusement, le déménagement, en juin 2025, des activités de diffusion de Groupe TVA vers de nouveaux locaux a causé un dysfonctionnement imprévu des systèmes de sous-titrage du diffuseur.

Ainsi, cette transition technologique majeure, impliquant le déplacement, la reconfiguration et l'intégration de nombreux systèmes interconnectés, a entraîné des défis d'interopérabilité affectant notamment le traitement et la diffusion des fichiers de sous-titrage.

Depuis, les équipes de Groupe TVA, en collaboration étroite avec leurs partenaires technologiques, ont déployé de nombreuses mesures correctives

afin de réduire l'instabilité de l'offre sous-titres et d'en améliorer la qualité. Ces interventions ont permis une amélioration notable de la situation et des travaux techniques sont toujours en cours afin d'assurer une performance optimale et durable des systèmes de sous-titrage de Groupe TVA.

Celle-ci maintient d'ailleurs une vigie constante de son sous-titrage et tient des rencontres régulières avec ses fournisseurs afin de suivre l'évolution des correctifs et des solutions technologiques déployées.

Accessibilité du contenu disponible sur TVA+.

La vaste majorité des émissions et films présentés sur la plateforme TVA+ est offerte avec le sous-titrage pour personnes malentendantes. Seuls certains contenus, principalement des contenus courts, tels que des extraits et des bandes-annonces n'en font pas l'objet en raison de limitations techniques et opérationnelles. Désireuse d'offrir le sous-titrage pour l'ensemble des contenus de TVA+ dans les prochaines années, Groupe TVA continuera d'explorer avec ses fournisseurs et partenaires les options qui s'offrent à elle et la faisabilité de leur implantation.

De plus, TVA+ a commencé à intégrer la vidéodescription sur certains des contenus offerts en direct. Groupe TVA étudie actuellement la faisabilité d'élargir cette fonctionnalité à d'autres contenus du catalogue de la plateforme.

Priorités 2026-2029

Initiative	Filiales & marques	Échéancier
Sous-titrage : Offre du sous-titrage codé pour l'ensemble des contenus diffusés par les stations et chaînes.	Groupe TVA	En continu
Sous-titrage : Vigie accrue afin de surveiller la qualité des services de sous-titrage.	Groupe TVA	En continu
Sous-titrage : Suivi régulier avec les partenaires technologiques.	Groupe TVA	En continu
Sous-titrage : Étude de la faisabilité du sous-titrage des contenus vidéo diffusés sur les réseaux sociaux et exploration des technologies disponibles	Groupe TVA	En continu

5.6. Le transport

Québecor n'offre pas de services de transport. Conséquemment, l'entreprise n'a pas d'objectifs spécifiques ou d'initiatives d'accessibilité liés au transport.

6. Conclusion

Le présent plan d'accessibilité 2026-2029 témoigne de la volonté de Québecor et de ses filiales et marques de continuer à écouter activement leurs différentes clientèles, de collaborer avec leurs parties prenantes et de prendre des mesures concrètes afin d'améliorer l'expérience offerte aux personnes en situation de handicap. Québecor est résolue à travailler en partenariat avec les organismes, les personnes concernées et les acteurs de l'industrie afin d'adopter des pratiques exemplaires et de contribuer à une société plus inclusive.

Québecor reconnaît que ce plan représente une étape importante, mais non définitive, dans le cheminement vers une accessibilité sans barrières. L'entreprise privilégie une approche progressive, cohérente et évolutive, fondée sur l'amélioration continue et l'intégration graduelle de solutions adaptées aux réalités opérationnelles de ses différentes filiales et marques. Cette approche tient compte des besoins exprimés, des retours d'expérience, des avancées technologiques et des obligations réglementaires applicables.

Conformément à la LCA, Québecor s'engage à publier un plan sur l'accessibilité tous les trois ans et à rendre compte annuellement, par l'entremise d'un rapport d'étape, des progrès réalisés, des initiatives mises en œuvre et des consultations menées. Ces mécanismes visent à assurer la transparence des actions entreprises et à favoriser un dialogue constant avec les personnes concernées.

7. Annexe

Contenus télé

La représentativité des contenus présentés

Groupe TVA reconnaît l'importance de la télévision dans la représentation d'une société diversifiée permettant à chacun, à la fois, de se reconnaître et de prendre conscience de la richesse apportée par la diversité des idées, des points de vue et des expériences des individus qui forment la société. Nous en tenons d'ailleurs compte tout au long de l'élaboration de la programmation de nos stations et de nos chaînes, autant dans le cadre de la création de contenus originaux que lors de l'acquisition de contenus auprès de producteurs tiers.

Groupe TVA constate et encourage d'ailleurs l'intérêt grandissant des producteurs avec qui elle travaille pour l'inclusion de personnes en situation de handicap dans leurs contenus. Cela permet à Groupe TVA de diffuser chaque année un nombre grandissant d'émissions mettant en valeur des personnes et personnages handicapés. En voici quelques exemples.

Des contenus de fiction aux représentations respectueuses et nuancées.

Portrait-robot – Présente le parcours d'une unité spéciale enquêtant sur des meurtres et des disparitions, dont une des membres est atteinte d'une maladie fictive qui s'apparente à la maladie des os de verre et qui l'oblige notamment à se déplacer en fauteuil roulant. (Saison 3 diffusée sur TVA)



Audrey est revenue – Audrey revient d'un long coma et son réveil inespéré incite son entourage à poser un regard neuf sur la vie. Cette série explore la réadaptation du personnage principal face à des séquelles physiques et neurocognitives. (Disponible sur TVA+)

Des contenus non fictifs qui témoignent des réalités des personnes en situation de handicap.

Autiste, le commencement - Suit des parents qui font face au diagnostic de ce trouble permanent du développement neurologique chez leur enfant. (Diffusé sur TVA)



Jeanick Fournier, L'histoire d'une voix – Nous fait découvrir sans retenue le quotidien surprenant de la chanteuse dont les deux enfants sont trisomiques. (Diffusé sur TVA)

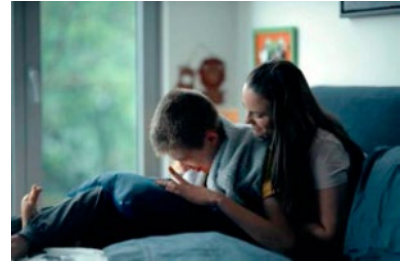
Téléthon opération enfant soleil – qui met en lumière le courage et la résilience des enfants malades, donc quelques-uns sont en situation de handicap, de leur famille et des équipes médicales qui en prennent soin. (Diffusé sur TVA)

Une place grandissante pour les acteurs en situation de handicap dans les prochaines années

Groupe TVA est sensible aux préoccupations soulevées dans les dernières années relativement à la place réservée aux artisans de l'industrie télévisuelle québécoise ayant un handicap. En ce sens, elle encourage les producteurs avec qui elle travaille à s'assurer de l'inclusivité de leurs productions, autant pour les artisans devant que derrière la caméra.

Dans les prochaines années, le réseau TVA présentera notamment deux excellentes séries de fiction qui mettent en valeur le talent d'acteurs en situation de handicap. Il s'agit d'une première expérience télévisuelle pour deux jeunes acteurs qui relèvent le défi avec brio!

À propos d'Antoine – Cette série produite par ComediHa! en collaboration avec Québecor Contenu porte sur le quotidien d'une famille dont un des enfants est lourdement handicapé. Antoine Parent-Bédard qui est polyhandicapé non verbal, y interprète le rôle d'Antoine, basé sur sa propre vie. Afin d'assurer un tournage sécuritaire et agréable, les producteurs ont notamment eu recours à du personnel médical sur le plateau et ont adapté l'horaire du tournage en fonction de l'état du jeune homme.



Le temps des framboises – Cette série primée produite par Trio Orange en collaboration avec Québecor Contenu met notamment en vedette le jeune comédien Xavier Chalifoux qui y interprète le personnage de William, le fils de la protagoniste. William, tout comme son interprète, est sourd signeur. La série présente donc de nombreuses scènes dans lesquelles des personnages parlent la langue des signes québécoise entre eux. Dans le cadre de ce projet, les producteurs ont travaillé avec l'Association du Québec pour les enfants avec problèmes auditifs et se sont assurés de la présence d'un interprète pour Xavier et ses proches pendant le tournage et les activités de promotion qui ont suivi.

