

Rapport d'étape sur l'accessibilité de SiriusXM Canada – Juin 2024

A. INTRODUCTION

En 2023, SiriusXM Canada a élaboré un Plan d'accessibilité qui portait essentiellement sur les engagements en matière d'accessibilité dans les catégories suivantes :

- emploi
- environnement bâti
- technologies de l'information et de la communication (TIC)
- communications autres que les TIC
- achat de produits, de services et d'installations
- conception et réalisation de programmes et de services (CRPS)
- transport.

En 2024, SiriusXM a commencé à mettre en œuvre son Plan d'accessibilité. Le présent rapport fait état principalement des progrès qu'elle a réalisés dans l'application de ce plan.

SiriusXM Canada est résolue à devenir une organisation sans obstacle et a publié son premier rapport d'étape (le « **Rapport d'étape** ») conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») et aux exigences de l'article 13 du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC*. Le présent Rapport d'étape décrit les progrès accomplis dans chacune des catégories mentionnées ci-dessus, les consultations effectuées et les commentaires reçus jusqu'à présent de la part des clients, des employés et des consultants externes. Voici les détails de nos progrès dans chaque catégorie, ainsi que la priorité de SiriusXM dans chacune d'elles.

B. EMPLOI

Dans notre Plan d'accessibilité, les obstacles liés à la catégorie « emploi », qui ont été relevés au cours des consultations et de notre processus de rétroaction, se répartissent en deux volets :

- obligation de prendre des mesures d'adaptation
- maintien en poste et promotion.

Pour surmonter ces obstacles, SiriusXM Canada a mis sur pied un point de contact centralisé où adresser les questions et demandes concernant les mesures d'adaptation pour que les employés puissent disposer d'un mode de communication direct pour discuter des enjeux des personnes ayant un handicap. En 2024, nous avons offert des séances de formation obligatoires à tous les employés et à la haute direction, intitulées « Inclusion des personnes en situation de handicap », qui étaient gérées et animées par des spécialistes externes du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI).

Notre priorité actuelle consiste à élaborer un guide à l'intention des gestionnaires sur la façon de répondre raisonnablement aux demandes des employés découlant d'une incapacité temporaire ou permanente afin de simplifier les demandes de mesures d'adaptation. Ce travail a déjà commencé avec la formation animée par des spécialistes que la direction de SiriusXM a été tenue de suivre.

C. ENVIRONNEMENT BÂTI

Dans notre Plan d'accessibilité, les obstacles liés à l'environnement bâti étaient dus à des contraintes structurelles dans l'ancien immeuble de notre siège social. Lorsque nous avons emménagé dans nos nouveaux locaux, bon nombre des lacunes en matière d'accessibilité ont été corrigées en grande partie. Nous avons également consulté la Fondation Rick Hansen, qui a effectué une inspection de notre nouvelle installation. Nous avons le plaisir d'annoncer que nos nouveaux bureaux ont obtenu la certification d'accessibilité du groupe CSA.

Notre priorité actuelle à l'égard de notre environnement bâti consiste à améliorer l'accessibilité aux parties communes de l'immeuble en dehors de nos bureaux, en discutant régulièrement avec le gestionnaire immobilier pour mettre en œuvre les recommandations présentées dans le rapport de consultation sur l'accessibilité que la Fondation Rick Hansen a rédigé l'année dernière.

D. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Notre Plan d'accessibilité fait état des obstacles suivants liés aux technologies de l'information et de la communication :

- planification et acquisition de nouvelles technologies et de nouveaux systèmes numériques
- adaptation et mise à niveau des technologies et des programmes et existants
- formation, prestation de conseils et ressources accessibles aux utilisateurs.

Au cours des douze derniers mois, nous avons pu moderniser les espaces de réunion en y ajoutant plus de microphones et en automatisant le sous-titrage codé des vidéoconférences pour qu'ils puissent être activés par n'importe qui, pas seulement par les hôtes de la réunion.

Nous avons également commencé à former les employés à l'aide de divers modèles d'apprentissage, notamment l'aide en personne, le soutien individuel, les directives écrites et le contenu audiovisuel préenregistré sur les nouveaux programmes technologiques, pour que ces ressources soient accessibles à tous les employés.

E. COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

Notre Plan d'accessibilité nous a permis de relever deux obstacles liés aux communications, autres que les TIC, soit :

- prononciation claire
- formats de rechange.

SiriusXM Canada a mis en place une procédure de rétroaction anonyme sur son site Web, qui permet de prendre quotidiennement connaissance des commentaires et d'y répondre rapidement. Nous avons également amélioré nos communications avec les clients, notamment la confirmation des commandes et la description de nos offres, afin que leur contenu soit simple et facile à comprendre. Les préposés des centres d'appels sont bilingues et ont reçu une formation pour offrir des mesures d'adaptation personnalisées aux clients ou, si les préposés ne peuvent pas fournir cette aide, ils peuvent transmettre aussitôt les demandes d'accessibilité à un échelon supérieur pour qu'elles soient traitées et résolues efficacement.

L'an dernier, SiriusXM Canada a reçu des commentaires de clients au sujet de documents aux couleurs contrastantes qui nuisaient à la technologie de lecture d'écran utilisée couramment par les personnes ayant une déficience visuelle. En réponse à ces commentaires, nous avons délaissé ce type de document, ce qui a permis de résoudre le problème.

Au cours des douze derniers mois, SiriusXM a également mis en place un chat en ligne comme mode de communication supplémentaire pour les clients ayant des difficultés à s'exprimer verbalement. Notre priorité actuelle est d'offrir cette fonction aux clients francophones.

F. ACHAT

SiriusXM a relevé les obstacles suivants dans son Plan d'accessibilité :

- pratiques existantes en matière d'achat ne tenant pas toujours compte de l'accessibilité
- absence de normes sectorielles communes prenant en considération l'accessibilité pour certains produits ou services.

Cette année, SiriusXM a commencé à demander aux fournisseurs les caractéristiques favorisant l'accessibilité de leurs produits et services avant d'effectuer un achat. Nous avons également demandé à tous les employés, notamment ceux du service des finances, de s'inscrire à une séance de formation obligatoire portant sur l'éducation et la sensibilisation aux personnes en situation de handicap afin qu'ils puissent mieux connaître les problèmes liés à l'accessibilité.

La priorité de SiriusXM consiste à trouver des normes sectorielles communes qui tiennent compte de l'accessibilité pour certains produits et services.

G. CONCEPTION ET RÉALISATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES (CRPS)

Dans son Plan d'accessibilité, SiriusXM a relevé les obstacles suivants ayant trait à la CRPS :

- SiriusXM Canada doit respecter le cycle de développement technologique de son concédant de licence
- les membres de l'équipe peuvent ne pas connaître les obstacles que rencontrent les clients ayant un handicap ni d'y être sensibles
- les autres formes de communication mises à la disposition de nos clients peuvent ne pas être évidentes pour eux ni être immédiatement suggérées par notre centre de service à la clientèle

Au cours du dernier trimestre de 2023, SiriusXM a commencé à mettre à niveau sa plateforme pour la rendre plus accessible, et l'accessibilité demeure désormais une priorité. L'accessibilité a été prise en compte avant le développement et non pas après-coup, comme c'était le cas auparavant pour les applications du marché. En 2024, SiriusXM a fait appel à un fournisseur tiers spécialisé dans la conformité aux normes d'accessibilité pour qu'il vérifie la nouvelle plateforme et rédige un rapport sur ses conclusions. L'équipe des produits de SiriusXM a traité en priorité les résultats de l'inspection et de grands progrès ont été réalisés pour résoudre les problèmes. Afin de continuer sur sa lancée, SiriusXM organise des réunions hebdomadaires simultanées avec l'équipe des produits et les responsables des services d'ingénierie aux clients sur les plateformes Web et mobiles, et l'accessibilité des utilisateurs est un sujet qui est régulièrement abordé.

Les clients de SiriusXM ont pu accéder plus facilement à de nombreuses fonctions depuis la mise à niveau des technologies et des logiciels. Par exemple, après avoir examiné les commentaires d'un spécialiste de la conformité aux normes d'accessibilité, les éléments interactifs, comme les boutons et les champs de formulaire, ont été rendus accessibles et utilisables à l'aide d'un clavier et des utilisateurs ayant divers handicaps peuvent désormais les voir et les utiliser. Des spécialistes tiers en accessibilité de la technologie ont examiné nos biens numériques et formulé d'autres recommandations que SiriusXM s'est fixées comme priorité à mettre en œuvre au cours de cette année.

De plus, SiriusXM a ajouté les transcriptions audios à son contenu sur demande et à ses balados, qui ont été intégrées à l'expérience d'écoute. Le contenu admissible comprend désormais les transcriptions, ce qui permet aux utilisateurs malentendants d'accéder à nos contenus.

H. TRANSPORT

Le transport est l'une des catégories énumérées dans la Loi. SiriusXM l'a mentionné dans son Plan d'accessibilité comme l'exige la Loi, mais cet élément ne fait pas partie de ses objectifs.

I. CONSULTATIONS

Des réunions sont prévues chaque mois avec le Conseil de la diversité, de l'équité et de l'inclusion de SiriusXM, en collaboration avec le service des ressources humaines et notre chef de la conformité, afin d'examiner les commentaires provenant de diverses sources, notamment d'experts-conseils, de clients et de membres du personnel, et d'élaborer des stratégies contenant des solutions efficaces.

Les experts-conseils et leurs rapports sont très précieux pour nos efforts en vue de devenir une organisation sans obstacle.

J. RÉTROACTION

SiriusXM recueille des commentaires sur l'accessibilité au moyen des méthodes décrites dans son Plan d'accessibilité. Chaque soumission reçue au cours de la dernière année a fait l'objet d'une discussion avec la partie prenante concernée et a été rapidement réglée à la satisfaction de l'auteur de la demande. L'un des commentaires reçus concernait un certain document envoyé à un client de SiriusXM, qui perturbait la technologie de lecture d'écran de celui-ci. SiriusXM a donc réédité le document en s'appuyant sur les suggestions du client lui-même. Le problème a été résolu et nous continuons d'utiliser ce nouveau format pour tous les documents envoyés aux clients. À mesure que nous recevons des commentaires, nous continuerons d'y répondre et de prendre les mesures raisonnables nécessaires pour y donner suite. SiriusXM a besoin de ces commentaires pour maintenir ses efforts en vue d'être le plus accessible possible aux personnes en situation de handicap.