

Rapport d'étape sur l'accessibilité de SiriusXM Canada – juin 2025

A. INTRODUCTION

En 2023, SiriusXM Canada a initialement élaboré son plan d'accessibilité qui focalisait sur les engagements en matière d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications
- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

En 2024, SiriusXM a entrepris la mise en œuvre de son plan d'accessibilité. Le présent rapport fait état des progrès que SiriusXM a réalisés dans le cadre de la mise en œuvre de ce plan au cours des 12 derniers mois.

SiriusXM Canada est résolue à devenir une organisation exempte d'obstacles. Son premier rapport d'étape (« **rapport d'étape** ») a été publié 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 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. SiriusXM Canada publie maintenant son deuxième rapport d'étape étayant les progrès réalisés dans chacun des domaines précédemment mentionnés, les consultations effectuées et les commentaires reçus jusqu'à présent de la part des clients, des employés et des consultants externes. Voici donc les détails de nos progrès et notre principale priorité dans chaque domaine.

B. EMPLOI

Dans notre plan d'accessibilité, les obstacles liés au domaine de l'emploi, comme ceux soulevés lors des consultations et dans le cadre de notre processus de rétroaction, couvrent deux volets :

- Obligation de prendre des mesures d'adaptation
- Rétention et promotion

Pour surmonter ces obstacles, SiriusXM Canada a créé un point de contact centralisé chargé du traitement des questions et des demandes qui sont liées aux mesures d'adaptation pour offrir aux employés une voie de communication directe pour leurs questions liées à une invalidité. En 2024, nous avons offert les formations obligatoires suivantes à tous les employés et aux membres de la haute direction : « Inclusion des personnes handicapées », « Inclusion des genres en milieu de travail » et « Inclusion consciente pour les nouveaux employés et ceux qui reviennent ». Ces formations ont été dispensées par des experts externes du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI) et sont conçues pour favoriser la sensibilisation et l'éducation sur les moyens efficaces de réduire les obstacles à l'accessibilité.

Notre initiative actuelle consiste à élaborer un guide à l'intention de la direction sur la manière d'accommoder raisonnablement les demandes se rapportant aux handicaps temporaires ou permanents, afin de rationaliser les demandes d'accommodement. Nous avons amorcé cette initiative avec la formation

dirigée par des experts à laquelle les dirigeants de SiriusXM ont été conviés d'assister. Notre service des ressources humaines collabore avec les gestionnaires pour offrir des mesures d'adaptation aux employés qui en ont besoin. Nous avons reçu une rétroaction positive des employés et des gestionnaires à l'égard de notre processus de mesures d'adaptation.

SiriusXM Canada aborde le volet rétention et promotion en veillant à ce que les employés ne fassent pas l'objet de discrimination fondée sur l'accessibilité.

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 en grande partie été corrigées. 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. D'autres améliorations ont été apportées à notre environnement bâti avec la création d'une « zone de tranquillité » pour les employés neurodivergents pouvant être trop stimulés dans le style hôtelier, un lieu de travail à aire ouverte.

Notre initiative actuelle consiste à apporter des améliorations supplémentaires à nos bureaux en ajoutant des contours très contrastés aux portes des bureaux, aux portes des réunions et aux rampes intérieures pour fauteuils roulants afin de répondre à toute préoccupation potentielle de sécurité de la part des personnes ayant une déficience visuelle. Nous avons également déployé des efforts pour convaincre la direction de l'immeuble d'apporter des améliorations supplémentaires qui pourraient être nécessaires dans les parties communes de l'immeuble en dehors de nos bureaux.

D. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Dans notre plan d'accessibilité, les obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication couvrent les trois volets :

- Planification et acquisition de nouveaux systèmes et technologies numériques
- Adaptation et mise à jour des programmes et des technologies existants
- Formation, prestation de conseils et ressources aux utilisateurs

À ce jour, nous avons réussi à moderniser les espaces de réunion en y ajoutant des microphones et en automatisant le sous-titrage codé des vidéoconférences, pour que n'importe qui – et pas seulement par les hôtes de la réunion – puisse les activer.

Nous continuons également à former les employés par le biais de divers modèles d'apprentissage, y compris l'aide en personne, le soutien individuel, les directives écrites et le contenu audiovisuel préenregistré sur les nouveaux programmes technologiques, pour que tous les employés puissent accéder à ces ressources.

E. COMMUNICATION, AUTRE QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Dans notre plan d'accessibilité, les obstacles liés à la communication, autres que les technologies de l'information et des communications, couvrent les deux volets suivants :

- Prononciation claire
- Autres formats

SiriusXM Canada a mis en place une procédure de rétroactions anonymes sur son site Web, celles-ci peuvent être consultées quotidiennement et traitées rapidement. Nous avons également amélioré nos communications avec les clients, y compris nos confirmations de commande et les descriptions de nos offres, pour 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, transmettre sans délai les demandes d'accessibilité à un échelon supérieur pour qu'elles soient traitées et résolues efficacement.

Dans le passé, 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, et, ce faisant, résolu le problème. Nous lisons régulièrement les rétroactions des clients concernant l'accessibilité.

Au cours des 12 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. Nous prévoyons d'offrir cette fonction aux clients francophones et nous sommes actuellement en bonne voie pour commencer ce travail au milieu de l'année 2026.

F. ACQUISITION

Dans notre plan d'accessibilité, les obstacles liés à l'acquisition couvrent deux volets :

- Pratiques d'acquisition existantes ne tenant pas toujours compte de l'accessibilité
- Absence de normes sectorielles communes prenant en considération l'accessibilité pour certains biens ou services

Cette année, SiriusXM a commencé à demander aux vendeurs de fournir les caractéristiques d'accessibilité de leurs biens et services avant de procéder à leur acquisition. Nous avons également demandé à tous les employés, y compris ceux du service financier, de s'inscrire à une formation obligatoire de sensibilisation et d'éducation aux personnes en situation de handicap afin de mieux les problèmes liés à l'accessibilité.

La principale priorité de SiriusXM en matière d'accessibilité dans ce domaine est de trouver des normes sectorielles communes qui tiennent compte de l'accessibilité pour certains biens et services.

G. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

Dans notre plan d'accessibilité, les obstacles liés à la conception et prestation de programmes et de services couvrent les deux volets suivants :

- Manque de connaissances des membres de l'équipe sur les obstacles que les clients handicapés peuvent rencontrer et manque de sensibilisation à cet égard
- Autres modes de communication disponibles pour nos clients peuvent ne pas être évidents pour eux ou ne pas être immédiatement proposés par notre centre de service à la clientèle.

L'entreprise met en œuvre des audits d'accessibilité réalisés par des tiers et, chaque année, elle remédie aux lacunes soulevées afin de rendre ses services et ses flux d'achat pleinement accessibles aux utilisateurs handicapés. L'équipe interne chargée de l'accessibilité, composée de chefs de produits, de responsables de l'ingénierie et de responsables de programmes, se réunit régulièrement au cours de l'année pour planifier les audits, l'éducation et la formation, ainsi que les améliorations technologiques, afin de continuer à améliorer l'accessibilité de SiriusXM pour les clients et le personnel de SiriusXM. Chaque fonctionnalité technologique était assortie d'un ensemble d'exigences en matière d'accessibilité que les ingénieurs étaient censés résoudre. L'équipe chargée de l'assurance qualité se réfère à ces exigences lorsqu'elle teste les nouvelles fonctions technologiques avant qu'elles ne passent à l'étape de la production ou de la mise en œuvre.

H. TRANSPORT

Le transport est l'un des domaines visés par la loi. SiriusXM l'a mentionné dans son plan d'accessibilité comme l'exige la loi, mais ce domaine n'est pas couvert dans la portée 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 les 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, en vue d'élaborer des solutions efficaces.

Les experts-conseils et leurs rapports sont d'une valeur inestimable dans nos efforts en vue de devenir une organisation exempte d'obstacle.

J. RÉTROACTIONS

SiriusXM recueille des commentaires sur l'accessibilité au moyen des méthodes indiquées dans son plan d'accessibilité. Chaque demande reçue au cours de la dernière année a fait l'objet d'une discussion avec la partie prenante concernée et a été rapidement résolue à la satisfaction de son auteur. Au fur et à mesure que nous recevons des commentaires, nous continuerons à y répondre et à prendre les mesures raisonnables nécessaires pour y donner suite. SiriusXM compte sur ces commentaires pour poursuivre ses efforts pour que les personnes handicapées puissent avoir autant que possible un accès exempt d'obstacle.