

TELUS Communications inc.

Plan d'accessibilité 2023–2026



Table des matières

Message de Hilan Wong, premier Vice-président, Marketing consommateurs et réseaux de distribution	3
Généralités	4
Domaines décrits à l'article 5 de la Loi	8
Domaines prioritaires de TELUS Communications inc.	9
Domaines prioritaires de GoCo	16
Domaines prioritaires de 'Altima	21
Domaines prioritaires de Koodo	24
Domaines prioritaires de Mascon by TELUS	27
Domaines prioritaires de Public Mobile	31
Domaines prioritaires de Multiboard Communications inc.	34
En-têtes obligatoires pour les entités réglementées	39
Reconnaissance et élimination des obstacles, et prévention de nouveaux obstacles dans les domaines des tic, de l'acquisition de biens et de services, de la conception et de la prestation de programmes et de services, et des communications autres que les tic, conformément aux alinéas 42(1)a) et 51(1)a) de la LCA	39
Conditions de licence imposées en vertu de la partie II de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles	39
Dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles	39
Dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles	39
Conditions imposées en vertu de l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications en ce qui concerne les obstacles	40
Dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications en ce qui concerne les obstacles	40
Rapports et mise en œuvre	41
Annexe A – obligations en vertu de la Loi sur la radiodiffusion	42
Annexe B – obligations en vertu de la <i>Loi sur les télécommunications</i>	47

Message de Hilén Wong, premier Vice-président, Marketing consommateurs et réseaux de distribution

TELUS vise à être un chef de file de l'industrie en matière de capitalisme social. Nous continuons de mettre à profit notre technologie de calibre mondial pour créer un changement important. Au cœur de notre socio-capitalisme, nous nous efforçons de promouvoir activement les valeurs de diversité, d'inclusion et d'accessibilité. En tant qu'entreprise, nous nous engageons à offrir des expériences accessibles à notre clientèle et aux membres de l'équipe.

TELUS a réalisé des avancées remarquables en favorisant un milieu inclusif et accueillant. Nous sommes fiers d'avoir été reconnus comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Canada's Best Diversity Employers) à treize reprises, dont les quatre dernières années consécutivement.

À TELUS, nous mettons un point d'honneur à proposer des produits et des services adaptés à une clientèle aux handicaps divers. Nous prenons très au sérieux les commentaires des personnes handicapées. Nous offrons à notre clientèle diverses possibilités de nous faire part de ses opinions sur ses expériences. Nous travaillons de manière proactive en tenant compte des commentaires des personnes en situation de handicap. TELUS fait également preuve de proactivité en organisant des essais utilisateurs de produits, comme les téléphones cellulaires. Nous formons les membres de l'équipe de sorte qu'ils soient sensibilisés aux fonctions d'accessibilité des produits. Nous voulons qu'ils sachent quels produits répondent le mieux aux besoins des personnes vivant avec différents types de handicaps.

TELUS est fière également de proposer des programmes philanthropiques en faveur d'un accès égal à la technologie, tels que Technologies pour l'avenir. Le programme Technologies pour l'avenir offre aux personnes handicapées une aide spécialisée pour leur permettre d'utiliser ou de contrôler par elles-mêmes leur appareil mobile, quel que soit leur fournisseur de services. Le programme est principalement informatif et offre une formation personnalisée pour aider les personnes handicapées à utiliser leur téléphone intelligent ou leur tablette en toute autonomie. Dans certains cas, le programme propose aussi des ressources pour les technologies d'assistance (matériels et logiciels, par exemple).

Notre nouveau partenaire national, la Marche des dix sous du Canada (MDSC), fournit cette aide et cette formation spécialisées au nom de TELUS. Sa mission est de maximiser l'indépendance, l'autonomie personnelle et la participation communautaire des personnes ayant un handicap physique. Nous avons choisi de nous associer à la MDSC, car c'est un organisme reconnu pour assurer des résultats durables en faveur de la clientèle.

Forte d'atouts significatifs dans le domaine de l'accessibilité, TELUS s'attache à être un véritable chef de file en la matière au Canada et dans le monde. Le présent plan d'accessibilité de TELUS concourt à la réalisation de nos engagements à respecter les principes de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA). Il décrit les actions que nous adopterons pour éliminer et aplanir les obstacles – à TELUS – pour les personnes en situation de handicap. Je suis convaincu que, grâce à ce plan d'accessibilité, nous continuerons de bâtir un avenir meilleur pour notre clientèle et les membres de l'équipe.

Hilén Wong

Premier vice-président, Marketing consommateurs et réseaux de distribution
Cadre délégué du Réseau Capacités

Généralités

Introduction

TELUS Communications inc. (TELUS) est une société canadienne de télécommunications. Filiale de TELUS Corporation, TELUS Communications inc. offre toute une gamme de programmes et de services de télécommunication et de radiodiffusion : Internet, téléphonie résidentielle, maison connectée, services mobiles, forfaits télé et protection numérique. TELUS a son siège à Vancouver, en Colombie-Britannique. Son équipe compte plus de 65 000 membres répartis dans l'ensemble du Canada.

Le présent plan d'accessibilité s'applique à toutes les questions d'accessibilité dans le cadre des services de radiodiffusion et de télécommunication que nous fournissons, ainsi qu'au sein d'autres marques et sociétés affiliées, notamment Altima, GoCo, Koodo, Mascon by TELUS, Public Mobile et Start.ca¹. Il décrit les obstacles à l'accessibilité et les actions que nous entendons adopter pour éliminer ces obstacles au sein de chacune des entités de TELUS.

Coordonnées

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires concernant le présent plan d'accessibilité. Vous pouvez demander à recevoir ce plan, ou une description du processus de réception des commentaires sur l'accessibilité, dans un autre format. Pour transmettre vos commentaires ou demander un autre format, veuillez contacter :

Responsable de l'accessibilité

Courriel : accessible@telus.com

Téléphone : 1 866 558-2273

Service de relais de TELUS : composez le 711 pour joindre un ou une membre de l'équipe qui utilise un téléscripteur

Adresse postale :
TELUS Mobility Client Care
200 Consilium Place, Suite 1600
Scarborough, Ontario
M1H 3J3

Les autres formats disponibles sur demande sont les suivants :

- Imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Autres formats électroniques compatibles avec des technologies adaptées

Pour plus d'informations concernant le processus de réception des commentaires sur l'accessibilité à TELUS, consultez notre page Web dédiée.

¹ TELUS, ainsi que les mots « nous », « nos », « notre » désignent TCCL et les marques existantes à quelque moment que ce soit, ainsi que toutes sociétés remplaçantes par suite de réorganisations ou restructurations, dans la mesure où ces sociétés et ces marques sont assujetties aux obligations de la LCA et qu'elles n'en sont pas exemptées (les entités étant désignées collectivement « TELUS »). Ces sociétés et ces marques peuvent englober notamment : TCCL, Koodo Mobile, Public Mobile inc., Altima Solutions Limited, Mascon Communications Corp. et GoCo Technology Limited.

Processus d'élaboration du plan d'accessibilité

Pour nous aider à élaborer le présent plan d'accessibilité, nous avons fait appel à un cabinet-expert externe (le « Cabinet-expert ») afin d'effectuer une analyse approfondie des pratiques actuelles de TELUS en matière d'accessibilité et de formuler des recommandations. Différentes parties prenantes internes intéressées ont contribué de façon déterminante à l'élaboration du présent document, parmi lesquelles les équipes des services marketing, numériques, réglementaires et juridiques.

Dans un premier temps, le Cabinet-expert a mené un examen approfondi des processus et politiques documentés de TELUS. Il a procédé à une vérification de l'accessibilité dans les sept domaines prioritaires définis dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Le Cabinet-expert a également réalisé une évaluation de l'accessibilité des sites Web de TELUS. Puis le Cabinet-expert a interrogé les principaux membres des équipes responsables des domaines prioritaires visés par la LCA. Enfin, le Cabinet-expert a mené des consultations auprès de personnes handicapées et a analysé leurs commentaires.

Les évaluations de l'accessibilité ont mis en évidence des obstacles à l'accessibilité à TELUS. Elles ont également permis de façonner les actions décrites dans le présent plan d'accessibilité pour éliminer ou réduire ces obstacles.

Consultations

Le Cabinet-expert a consulté la clientèle et les membres de l'équipe de TELUS en utilisant quatre méthodes dans le cadre de l'élaboration du présent plan d'accessibilité.

1. Le Cabinet-expert a interrogé les principaux membres de l'équipe de TELUS intervenant dans chacun des domaines prioritaires visés par la LCA, ainsi que les principaux membres des équipes de chacune des entités de TELUS travaillant dans ces domaines.
2. Le Cabinet-expert a organisé des groupes de discussion avec le Conseil consultatif sur l'accessibilité de TELUS. Ce conseil est composé de membres de nos équipes qui s'identifient comme des personnes vivant avec un ou plusieurs handicaps et/ou qui prennent soin de personnes handicapées.
3. Le Cabinet-expert a analysé les commentaires reçus dans le cadre d'un sondage mené en 2022 auprès des membres de l'équipe, y compris de membres en situation de handicap.
4. Le Cabinet-expert a lancé un sondage auprès de la clientèle concernant l'accessibilité en mars 2023. Au total, 539 personnes ont répondu au sondage, dont un grand nombre ont indiqué être en situation de handicap.

Les obstacles et les actions identifiés dans le cadre du présent plan d'accessibilité ont été formulés à partir des commentaires reçus de la part de la clientèle et des membres de l'équipe de TELUS.

Définitions

Accessibilité

L'accessibilité désigne le processus consistant à concevoir des services, des technologies, des sites, des dispositifs, des environnements et des produits en tenant compte des besoins des personnes en situation de handicap. Elle vise à offrir à toute personne, qu'elle soit handicapée ou non, les mêmes chances de prendre part aux activités quotidiennes. Le terme implique une planification et une approche réfléchies afin d'éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité profite à tous et à toutes.

Obstacle

Selon la LCA, un obstacle désigne « tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles ».

Handicap

Selon la LCA, un handicap désigne toute « déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».

Principes de la Loi

Les Principes de la LCA sont définis à l'[article 6](#) de ladite loi. Ces Principes sont énoncés ci-dessous :

- a. le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- b. le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- c. le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- d. le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- e. le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- f. le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g. l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

TELUS s'attache à bâtir un avenir meilleur pour chacun et chacune. Les Principes de la LCA font partie intégrante de notre plan d'accessibilité. Ils s'inscrivent également dans nos valeurs et notre culture à TELUS.

Les Principes de la LCA ont inspiré le processus d'élaboration de notre plan d'accessibilité. Des personnes en situation de handicap ont été impliquées tout au long du processus. Leurs points de vue ont guidé l'identification des obstacles et des actions recommandées dans le présent plan. Nous continuerons de consulter notre clientèle et les membres de l'équipe en situation de handicap dans le cadre de nos futurs rapports d'étape et plans d'accessibilité.

TELUS aspire à instaurer une culture où tout le monde est traité avec dignité et respect. Nous voulons que chaque personne possède les mêmes chances et se sente la bienvenue et intégrée. Notre objectif est de mettre en place une culture du milieu de travail qui permette aux membres de l'équipe de donner le meilleur d'eux-mêmes. Notre plan d'accessibilité en est le parfait reflet.

Nous savons à quel point il est important pour l'équipe et notre clientèle d'effectuer des choix en fonction de leurs propres besoins et préférences. Les personnes interagissent avec leurs environnements de différentes manières. Elles présentent également diverses expériences situées et identités intersectionnelles. Dans notre plan d'accessibilité, nous expliquons comment nous continuerons d'offrir du choix à notre clientèle et aux membres de l'équipe.

TELUS est engagée dans une démarche d'amélioration continue. Notre plan d'accessibilité met en évidence la manière dont TELUS entend atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées. Nous œuvrerons à devenir une entreprise accessible en adoptant les actions définies dans le présent plan d'accessibilité.

Domaines décrits à l'article 5 de la Loi

L'article 5 de la LCA énonce sept domaines prioritaires, à savoir :

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

Le présent plan décrit les domaines prioritaires pour TELUS et pour chacune des entités de TELUS. Chaque section consacrée aux domaines prioritaires comprendra :

- un court résumé;
- nos points forts dans ce domaine;
- les obstacles à l'accessibilité;
- les actions que nous prendrons pour réduire et éliminer les obstacles à l'accessibilité à TELUS.

Domaines prioritaires de TELUS Communications inc.

Emploi

Le domaine prioritaire de l'emploi concerne toute l'expérience des membres de l'équipe de TELUS au sein de l'entreprise. L'expérience commence au moment du recrutement et de l'intégration. Elle prend fin lorsque la personne quitte l'organisation. Ce domaine comprend également les questions d'adaptation et les absences au travail de courte ou de longue durée en lien avec un handicap.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS a mis en œuvre de nombreuses pratiques afin de promouvoir l'inclusion et l'accessibilité au travail. Nous attirons des personnes handicapées lors de nos événements de recrutement et par le biais de nos programmes COOP et de stage. Nous collaborons avec des organisations de défense des droits des personnes handicapées. L'accessibilité est un aspect intégrant de notre système de candidature en ligne. Ce système permet aux personnes qui soumettent leur candidature de s'identifier comme une personne handicapée. Les responsables du recrutement à TELUS suivent une formation de sensibilisation à l'accessibilité et au handicap, et posent des questions non discriminatoires en entrevue. De plus, nous offrons des mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement. Nous tenons compte des besoins d'accessibilité pendant l'évaluation de rendement et le développement professionnel.

TELUS offre de nombreuses formations liées à l'accessibilité et à l'inclusion aux membres de l'équipe. Ces formations comprennent le programme de certification Leadership en santé mentale au travail et les Cercles d'apprentissage sur la sécurité psychologique. Elles incluent également un programme d'apprentissage sur les préjugés inconscients, basé sur la neuroscience.

TELUS a mis en place plusieurs mécanismes pour être à l'écoute des membres de l'équipe et recueillir leurs commentaires sur divers aspects liés à la culture et l'inclusion, dont l'accessibilité. Nous avons créé un programme pluriannuel qui nous permet de peaufiner notre approche relative aux données sur l'auto-identification et à l'analyse de ces données. Entre autres, nous avons amélioré notre manière de recueillir des données sur les handicaps. Nous avons modifié nos sondages et campagnes afin de rendre nos données encore plus exactes et de bonifier les conclusions que nous en tirons.

TELUS est déterminée à cultiver un milieu de travail divers et inclusif. Notre sondage annuel Pulsecheck sur l'engagement des membres de l'équipe nous permet d'obtenir leur rétroaction. En 2022, 91 % des membres de l'équipe affirmaient que TELUS valorise la diversité d'opinions, tandis que 96 % affirmaient que TELUS respecte les membres de l'équipe ayant diverses expériences et identités. Nous avons élaboré un plan quinquennal exhaustif qui s'appuie sur cinq piliers pour faire une plus grande place à la diversité, à l'équité et à l'inclusion (DEI) au sein de notre organisation.

TELUS s'est doté d'un plan d'accessibilité pluriannuel conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La LAPHO s'applique à certaines activités de TELUS sous compétence provinciale en Ontario. TELUS a volontairement étendu l'application de ce plan à ses activités dans tout le Canada. Nous révisons régulièrement nos politiques, pratiques et programmes afin de nous assurer que nous faisons des progrès en matière d'inclusion et d'accessibilité.

Le groupe de ressources Réseau Capacités (RC) est un organisme bénévole dont l'action porte sur l'accessibilité au sein de l'organisation. Le groupe est parrainé par un membre de la direction et reçoit l'appui de l'équipe de direction. Le parrain-cadre siège à notre Conseil consultatif sur la DEI. Ce conseil est composé de personnes représentant chacune des divisions de TELUS. Il travaille sur des dossiers clés et veille à intégrer la question de la DEI aux pratiques connexes.

Réseau Capacités reconnaît et célèbre plusieurs journées de sensibilisation à l'accessibilité durant toute l'année. Ces journées mettent en lumière les enjeux et préoccupations des personnes en situation de handicap.

Obstacles

- La connaissance des politiques et processus de TELUS en matière d'adaptation est inégale au sein de l'organisation.
- Il existe un certain manque de connaissances sur le spectre complet des handicaps.
- À l'échelle de l'organisation, il existe un certain manque de visibilité des membres de l'équipe ayant une expertise en accessibilité.
- Les leaders de l'organisation ont des connaissances inégales des outils, politiques, programmes et ressources de soutien existants.

Actions

- Nous étudierons davantage l'état actuel du processus d'adaptation au sein de TELUS. Ce travail comprendra des efforts de promotion du processus auprès des membres de l'équipe.
- Nous évaluerons le succès des mesures d'adaptation en milieu de travail et peaufinerons les indicateurs d'évaluation.
- Nous continuerons à promouvoir l'accessibilité dans toute l'organisation. Nous veillerons à promouvoir les événements, activités, programmes et ressources de soutien relatifs à l'accessibilité et à les rendre disponibles pour tous les membres de l'équipe.
- Nous continuerons à promouvoir et à soutenir Réseau Capacités. Nous travaillerons à accroître le rayonnement de RC au sein de l'organisation.
- Nous continuerons à collaborer avec des organisations de défense des droits des personnes handicapées afin d'attirer des candidatures de personnes ayant diverses capacités.
- Nous continuerons à mettre en œuvre notre plan de DEI et à poursuivre nos efforts pour créer un milieu de travail divers et inclusif pour les personnes handicapées.

Environnement bâti

Le domaine prioritaire de l'environnement bâti concerne tous les espaces physiques de TELUS de compétence fédérale. Il comprend des caractéristiques favorisant l'accessibilité comme les ouvre-portes automatisés, les salles de bain accessibles, l'éclairage, la signalisation et le bruit.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS travaille sans relâche pour rendre nos installations accessibles. Nous allouons des fonds aux travaux de réparation et de remplacement. Nous offrons plusieurs façons aux gens de nous donner de la rétroaction sur l'accessibilité de nos espaces physiques. Nous réalisons des réparations et des changements en fonction des commentaires reçus.

TELUS a créé des procédures et plans d'urgence, ainsi que de l'information liée à la sécurité publique dans des formats accessibles. Nous avons élaboré des procédures sur mesure en cas d'urgence pour les membres de l'équipe en situation de handicap. Ces procédures sont transmises aux gestionnaires de ces membres de l'équipe et au personnel responsable de la sécurité. Nous révisons et évaluons régulièrement les procédures à suivre en cas d'urgence dans nos milieux de travail, de même que les plans individuels afin d'évaluer et de corriger tout nouveau problème d'accessibilité.

Les magasins TELUS ont pris des mesures qui vont au-delà des exigences minimales en matière d'accessibilité. Certains magasins ont reçu la certification d'accessibilité de la [Fondation Rick Hansen](#). La fondation a nommé TELUS [Leader in Rating and Certification](#) (en anglais) et a certifié l'immeuble [TELUS Garden à Vancouver](#) (en anglais). À ce jour, la Fondation Rick Hansen a vérifié 34 magasins en Colombie-Britannique et 21 magasins en Ontario. Les conclusions de ces vérifications ont été communiquées à d'autres magasins.

Obstacles

- TELUS se conforme aux codes et aux exigences de construction en matière d'accessibilité physique dans ses espaces de bureaux. Cependant, ses espaces de bureaux ne font l'objet d'aucune vérification de l'accessibilité au-delà des exigences minimales des codes de construction.
- Les panneaux d'orientation dans les bureaux de TELUS ne comprennent pas d'indications en braille ou d'éléments tactiles.
- Certaines salles de bain dans les bureaux de TELUS n'ont pas d'ouvre-porte automatisé. Cette caractéristique est la responsabilité des propriétaires d'immeubles, et non de TELUS.
- Les bureaux de TELUS ne comprennent pas d'indicateurs visuels ou auditifs pour les situations d'évacuation.

Actions

- Les membres de l'équipe de TELUS responsables de la gestion de nos espaces de bureaux continueront à suivre des formations relatives à l'accessibilité de l'environnement bâti.
- TELUS prendra des mesures pour faire vérifier l'accessibilité de nos espaces de bureaux. Nous envisagerons d'élargir notre partenariat avec la Fondation Rick Hansen afin d'assurer l'accessibilité de nos espaces pour tout le monde.
- TELUS s'assurera que tous les panneaux d'orientation et tous ses espaces de bureaux comprennent des indications en formats accessibles.
- Nous travaillerons plus efficacement avec les propriétaires de nos espaces de bureaux pour faire installer des ouvre-portes automatisés dans toutes les salles de bain.
- Nous étudierons la possibilité d'installer des alarmes visuelles et auditives dans nos espaces de bureaux.
- Nous continuerons à allouer des fonds aux travaux de réparation et de remplacement relatifs à l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Le domaine prioritaire des TIC concerne les technologies utilisées par les membres de l'équipe et notre clientèle. Il couvre l'équipement, les logiciels, les dispositifs d'assistance et d'autres aspects technologiques.

Nos points forts dans ce domaine

À TELUS, nous concevons nos sites Web et applications de manière à dépasser les plus récentes normes d'accessibilité. Nous effectuons régulièrement des examens d'accessibilité. Nous prenons les mesures nécessaires pour rendre nos sites Web et contenus conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Nous respectons aussi les règlements découlant de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et les exigences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) (pour de l'information détaillée à ce sujet, consultez l'[annexe A](#) et [annexe B](#)).

Dans notre [Centre de ressources liées à la marque de TELUS](#), nous offrons des consignes en matière d'accessibilité adaptées aux différents rôles au sein de l'organisation (responsables du contenu, de la conception, du développement, de l'assurance de la qualité et des produits).

TELUS vérifie l'accessibilité de tous ses appareils sans fil mis en vente au public. Ces vérifications comprennent des essais exhaustifs réalisés par des utilisateurs handicapés.

Les membres de l'équipe de TELUS utilisent Google Workspace. Cet outil offre de nombreuses fonctions d'accessibilité. Il permet aux membres de l'équipe de vérifier l'accessibilité de leurs documents, courriels et communications.

Obstacles

- En avril 2023, un fournisseur externe a révisé nos principales pages Web pour en évaluer la conformité avec certaines lignes directrices WCAG 2.1 AA. L'évaluation a permis de relever des problèmes et obstacles à l'accessibilité sur ces pages. Le fournisseur a recommandé d'ajouter du texte de remplacement à certaines pages, en plus de corriger les niveaux de titre et les descriptions d'hyperliens.
- Un certain nombre de membres de l'équipe de TELUS ne connaissent pas les fonctions d'accessibilité de Google Workspace.
- TELUS peut améliorer la conception de ses télécommandes pour mieux servir les personnes avec une dextérité restreinte.

Actions

- TELUS corrigera les problèmes et obstacles à l'accessibilité détectés sur nos principaux sites Web.
- TELUS prendra en compte l'expérience des personnes qui utilisent des lecteurs d'écran. Nous ferons en sorte que l'expérience de ces personnes sur nos principales pages Web soit cohérente.
- TELUS offrira d'autres formations et communications sur les fonctions d'accessibilité dans Google Workspace aux membres de l'équipe.
- TELUS étudiera la rétroaction sur la conception de ses télécommandes afin de mieux répondre aux préoccupations des personnes avec une dextérité restreinte.

Communications autres que les TIC

Le domaine prioritaire des communications concerne les communications avec les membres de l'équipe et notre clientèle. Il concerne les documents et publications imprimés. Il concerne aussi les communications numériques, notamment les sites Web, les documents numériques et les infolettres. Les présentations et d'autres formes de communications sont également couvertes par ce domaine prioritaire.

Nos points forts dans ce domaine

La communication est au cœur de notre travail. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Nos actions témoignent de cette détermination.

Le [site Web sur l'accessibilité](#) de TELUS offre d'excellentes ressources aux personnes handicapées. L'information fournie est claire et facile à trouver. Nous offrons aussi aux personnes handicapées différentes façons de nous soumettre leurs commentaires sur l'accessibilité.

Le [Centre de ressources liées à la marque](#) de TELUS comprend une section exhaustive sur l'accessibilité. Cette section offre un large éventail d'outils et de ressources pour la publication de communications accessibles. Nous veillons à ce que les couleurs, le langage, les thèmes et le texte utilisés soient accessibles.

Notre équipe responsable des médias sociaux respecte les lignes directrices en matière d'accessibilité. Elle rédige nos publications sur les médias sociaux en langage clair. Elle ajoute du texte de remplacement aux images et des sous-titres codés aux vidéos. De plus, cette équipe travaille avec les groupes de ressources de TELUS afin de créer des publications pour souligner différentes journées importantes en matière d'accessibilité tout au long de l'année.

À TELUS, nous offrons des forfaits sans fil accessibles et d'autres services aux personnes handicapées. Nous offrons des vidéos en langue des signes québécoise (LSQ) avec des sous-titres codés et des vidéos avec voix hors champ, conformément aux mandats réglementaires. Nous offrons des formats substituts sur demande.

Obstacles

Certains membres de l'équipe ne connaissent pas les pratiques exemplaires en matière de communications accessibles, au-delà des exigences du CRTC.

- TELUS fait la promotion de ses programmes et services destinés aux personnes handicapées. Cependant, nous pouvons faire plus pour faire connaître ces programmes et services auprès des personnes qui en ont besoin.
- Il n'existe pas de répertoire central où les membres de l'équipe peuvent trouver de l'information relative à l'accessibilité.

Actions

- TELUS étudiera d'autres voies accessibles pour promouvoir ses produits et services auprès des personnes handicapées.
- Nous continuerons à maintenir une page Web interne pour afficher de l'information sur des événements, activités et ressources relatifs à l'accessibilité.
- Nous continuerons à faire en sorte que les documents sont offerts dans des formats accessibles.
- Nous continuerons à veiller à ce que notre contenu sur les médias sociaux soit accessible pour tout le monde.

Conception et prestation de programmes et de services

Ce domaine prioritaire vise à rendre tous les programmes et services de TELUS accessibles pour tout le monde. Il implique de réfléchir aux personnes handicapées dès la conception des programmes et services. Il nous impose également d'améliorer constamment nos programmes et services pour les personnes handicapées.

Nos points forts dans ce domaine

- TELUS est déterminée à offrir ses produits et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- Les membres de l'équipe travaillant auprès du public reçoivent une formation dans le but d'offrir un excellent service à l'ensemble de notre clientèle, y compris les personnes handicapées. La formation aborde, entre autres, les forfaits, le choix de produits en fonction des besoins de la clientèle et l'application de rabais d'accessibilité.
- TELUS a mis en place une politique pour un service à la clientèle accessible. La formation des membres de l'équipe suit les guides sur les « meilleures pratiques pour fournir des services aux personnes handicapées ». Notre page Web « [L'accessibilité pour les créateurs de contenu](#) » offre des consignes en matière d'accessibilité à nos développeurs, responsables de produits et testeurs.
- TELUS offre un soutien accessible par téléphone à sa clientèle. Nous répondons aux besoins de nos clients qui utilisent un animal d'assistance ou une personne de soutien. Nous publions des avis dès qu'une interruption de services ou un problème dans l'une de nos installations survient. Nous offrons des programmes et services conçus pour les personnes handicapées. Cela comprend des périodes d'essai prolongées, des téléimprimeurs et des documents en formats substitués.
- Nous invitons notre clientèle, particulièrement les personnes handicapées, à nous fournir de la rétroaction. Nous organisons régulièrement des groupes de discussion avec des personnes handicapées. Nous consultons différentes associations en matière d'accessibilité.
- TELUS a créé des programmes d'investissement dans la collectivité qui bénéficient aux personnes handicapées, notamment [Technologies pour l'avenir^{MC}](#) et [Internet pour l'avenir^{MC}](#).

Obstacle

- Certains clients souhaitent que TELUS conserve dans les dossiers individuels des renseignements détaillés sur les défis d'accessibilité rapportés pour que les membres de l'équipe du service à la clientèle puissent y accéder.

Actions

- TELUS étudiera d'autres façons de consigner les besoins d'accessibilité dans les dossiers de ses clients.
- TELUS maintiendra son engagement à offrir une formation continue aux membres de l'équipe responsables du service à la clientèle. Nous envisagerons de bonifier la formation afin d'assurer la prestation d'un service accessible exemplaire à chaque client, en magasin et au téléphone. L'équipe sera ainsi en mesure de continuer à servir les personnes handicapées de manière respectueuse et en répondant à leurs besoins.
- Nous continuerons à promouvoir nos programmes d'investissement dans la collectivité qui bénéficient aux personnes handicapées.
- TELUS continuera à solliciter et à étudier la rétroaction des personnes handicapées figurant parmi nos clients afin d'améliorer nos services.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Le domaine prioritaire de l'acquisition se rapporte à la façon dont TELUS achète des biens, des services et des installations. Il englobe le processus d'évaluation qui précède les achats. Il comprend également le fait de s'assurer que tous les documents liés à l'acquisition sont accessibles et rédigés en gardant l'accessibilité en tête.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS adopte des mesures proactives pour soutenir les fournisseurs issus de la diversité. Nous avons un solide Programme axé sur la diversité des fournisseurs qui vise à offrir une égalité d'accès aux fournisseurs. Nous sommes membres de la [Supplier Diversity Alliance of Canada](#) (SDAC). La SDAC a été fondée par diverses organisations de certification de fournisseurs issus de la diversité. Le [Inclusive Workplace & Supply Council of Canada](#) (IWSCC) fait partie de la SDAC. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs précise que nous attendons de nos fournisseurs qu'ils intègrent des principes de conception accessible dans leurs produits et services. TELUS s'est également doté d'une Politique de vérification diligente des fournisseurs. La diversité fait partie intégrante de notre carte de pointage pour l'approvisionnement.

Obstacles

- TELUS dispose d'un solide Programme axé sur la diversité des fournisseurs. Récemment, TELUS a amorcé une affiliation collective auprès du IWSCC. Le IWSCC encourage l'inclusion d'organisations dirigées et exploitées par des personnes handicapées.
- Actuellement, aucun membre de l'équipe Approvisionnement de TELUS n'a reçu de formation spécialisée sur l'accessibilité dans l'approvisionnement.

Actions

- TELUS deviendra un membre corporatif du IWSCC. Ceci aura pour effet d'aider les organisations dirigées et exploitées par des personnes handicapées à devenir de potentiels fournisseurs de TELUS.
- Nous communiquerons notre lien avec le IWSCC afin de promouvoir encore davantage les pratiques d'approvisionnement inclusives au sein de l'industrie.
- Nous offrirons à nos responsables de l'approvisionnement de la formation en accessibilité adaptée à ce domaine.
- TELUS passera en revue les documents et les contrats liés à l'approvisionnement pour en améliorer l'accessibilité.

Transports

TELUS ne touche que de façon limitée au domaine des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Si TELUS devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, nous cernerons les obstacles et établirons des actions pour ce domaine.

Domaines prioritaires de GoCo

À propos de GoCo

Créée par TELUS en 2020, GoCo est née de la fusion de six entreprises. GoCo offre aux entreprises des solutions simples et évolutives de communications unifiées, de connectivité gérée et de sécurité des réseaux, partout au Canada. Nous proposons une approche entièrement gérée, qui réduit les dépenses en personnel et en équipement informatique. Ceci a pour effet d'accroître la fiabilité et le rendement des services offerts par nos clients. GoCo a adopté une approche interentreprises. Notre équipe dévouée est composée de plus de 330 personnes qui travaillent au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Emploi

Nos points forts dans ce domaine

- GoCo fait preuve de proactivité pour s'assurer que le processus de candidature est accessible. GoCo offre des options d'entrevue à distance et des mesures d'adaptation à toutes les étapes du processus d'embauche.
- GoCo appuie les demandes d'accommodement tout au long du cycle de vie des membres de l'équipe.
- GoCo offre de la formation à propos du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario à tous les membres de l'équipe.
- GoCo offre des modalités de travail flexibles.

Obstacles

- Une formation plus poussée sur l'accessibilité pourrait être bénéfique aux membres de l'équipe de GoCo. Ceux-ci ne reçoivent aucune formation sur l'accessibilité propre à leur poste.
- Aucun processus n'a été mis en place pour consulter les membres de l'équipe en situation de handicap. En outre, aucun moyen n'a été adopté pour que les membres de l'équipe puissent transmettre leurs commentaires au sujet de l'accessibilité en milieu de travail.
- Les offres d'emploi de GoCo n'informent pas les candidats qu'ils peuvent obtenir des mesures d'adaptation durant le processus de demande d'emploi.
- GoCo n'a pas documenté le processus de demande d'accommodement pour les membres de l'équipe.

Actions

- GoCo procèdera à un examen des besoins en matière de formation sur l'accessibilité au sein de l'entreprise. Nous travaillerons à offrir de la formation fondée sur les meilleures pratiques d'accessibilité.
- GoCo veillera à adopter un processus officiel de rétroaction et de consultation pour les membres de l'équipe. Celui-ci sera communiqué à l'ensemble du personnel.

- GoCo mentionnera dans toutes les offres d'emploi que les candidats peuvent obtenir des mesures d'adaptation à toutes les étapes du processus de demande d'emploi.
- GoCo tirera parti du travail de TELUS en matière de recrutement inclusif.
- GoCo s'emploiera à documenter et à officialiser le processus de demande d'accommodement pour les membres de l'équipe. Celui-ci leur sera communiqué.

Environnement bâti

GoCo procède actuellement au fusionnement de tous ses locaux physiques avec TELUS. Le contenu présenté dans cette section concerne les « anciens » espaces physiques de l'entreprise. Les locaux ont déjà été fusionnés ou seront bientôt fusionnés avec ceux de TELUS.

Nos points forts dans ce domaine

- Les locaux de GoCo suivent le concept de bureau à aire ouverte, ce qui a pour effet de créer un environnement où il est plus facile de se déplacer et de s'orienter. Cette disposition est utile aux personnes à mobilité réduite.
- GoCo a accepté toutes les demandes liées à l'ergonomie de la part des membres de l'équipe.

Obstacles

- Dans tous les anciens locaux de GoCo, les procédures d'urgence et d'évacuation ne tiennent pas adéquatement compte des besoins des membres de l'équipe en situation de handicap.
- Les anciens locaux de GoCo ne sont pas munis de panneaux muraux avec écriture en braille pour aider les personnes aveugles ou malvoyantes.
- Aucun processus officiel pour obtenir une évaluation ergonomique n'existe actuellement à GoCo.
- Les anciens espaces physiques de GoCo n'ont pas fait l'objet d'une vérification complète relativement à l'accessibilité.

Action

- GoCo procède actuellement au fusionnement de tous ses espaces physiques avec TELUS. GoCo adoptera l'ensemble des pratiques liées à l'accessibilité en vigueur à TELUS dans les nouveaux locaux partagés.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nos points forts dans ce domaine

- Les techniciens de GoCo s'assurent que la clientèle est satisfaite des services fournis.
- GoCo travaille individuellement avec les membres de l'équipe pour s'assurer qu'ils ont en main les TIC adéquates pour accomplir leur travail.
- GoCo veille à ce que toutes les fonctionnalités d'accessibilité de Microsoft Office 365 soient disponibles pour les membres de l'équipe.

Obstacles

- GoCo n'a pas évalué l'accessibilité de son site Web d'après les plus récentes Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- GoCo n'offre pas de formation aux membres de l'équipe sur la façon d'utiliser les outils et les fonctionnalités d'accessibilité qui sont à leur disposition.
- GoCo a un site Web destiné aux commentaires sur l'accessibilité et en développe un sur l'accessibilité.

Actions

- GoCo se renseignera auprès de TELUS sur les ressources disponibles aux créateurs de contenu et aux développeurs afin de rendre son site Web plus accessible.
- GoCo veillera à ce que le site Web soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- GoCo offrira de la formation aux membres de l'équipe sur les fonctionnalités d'accessibilité dans les programmes.
- GoCo développera une page sur l'accessibilité pour son site Web. Celui-ci communiquera des renseignements sur l'accessibilité de nos programmes et services.

Communications autres que les TIC

Nos points forts dans ce domaine

- GoCo prévoit du texte de remplacement pour la plupart des types de publicité en ligne.
- GoCo s'emploie à adopter de meilleures pratiques en matière d'accessibilité, notamment en vérifiant les contrastes de couleur et en ajoutant des sous-titres aux vidéos.

Obstacles

- Aucune ressource n'est actuellement disponible aux membres de l'équipe afin qu'ils puissent créer des communications accessibles. Aucune ligne directrice n'a été établie pour savoir comment vérifier le caractère accessible des communications.
- GoCo n'a pas adopté de politiques officielles relativement à l'utilisation de langage clair, de texte de remplacement et de couleurs accessibles pour toutes ses publicités.
- GoCo dispose de lignes directrices relatives à son image de marque, mais elles ne tiennent pas pleinement compte de l'accessibilité.

Actions

- GoCo offrira de la formation sur les communications accessibles à tous les membres de l'équipe. Cette formation contribuera à faire en sorte que ceux-ci comprennent comment rendre les communications accessibles. Elle veillera également à ce que les membres de l'équipe prennent en considération les besoins des personnes handicapées.
- Afin de rendre ses communications plus accessibles pour les membres de l'équipe et la clientèle, GoCo apprendra les pratiques de TELUS dans ce domaine.

- GoCo rédigera des politiques de communication qui abordent l'utilisation de langage clair, de texte de remplacement et de couleurs accessibles pour toutes les publicités et tout ce qui a trait à l'image de marque.
- GoCo révisera les lignes directrices actuelles relatives à son image de marque afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.

Conception et prestation de programmes et de services

Nos points forts dans ce domaine

- Les membres de l'équipe ne ménagent aucun effort pour répondre aux besoins uniques de la clientèle.
- GoCo offre une gamme d'options permettant à la clientèle d'obtenir du soutien, notamment par courriel, par téléphone et par l'entremise d'un portail client.
- GoCo réagit aux préoccupations de la clientèle. Nous fournissons généralement une réponse dans un délai de 24 heures.

Obstacles

- GoCo n'offre pas à sa clientèle l'option de recevoir les documents dans d'autres formats, comme une version en gros caractères ou en braille.
- Il n'existe actuellement aucun moyen permettant à la clientèle de fournir une rétroaction sur l'accessibilité des services à GoCo.

Actions

- GoCo s'informera à savoir si TELUS peut l'aider à fournir des documents dans d'autres formats à sa clientèle.
- GoCo proposera un mécanisme de rétroaction sur son site Web pour que la clientèle puisse transmettre des commentaires relativement à l'accessibilité.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Nos points forts dans ce domaine

- L'équipe de l'approvisionnement appuie les besoins en matière d'accessibilité. Elle travaille à fournir des biens qui répondent aux besoins d'accessibilité des membres de l'équipe.

Obstacles

- L'équipe de l'approvisionnement de GoCo ne connaît pas suffisamment les pratiques exemplaires relatives à l'approvisionnement accessible.
- GoCo ne s'est pas doté d'une liste de vérification ni d'une politique relatives à l'approvisionnement accessible.

Actions

- GoCo veillera à offrir de la formation à tous les membres de l'équipe qui interviennent dans le processus d'acquisition. Cette formation présentera les pratiques exemplaires pour favoriser l'approvisionnement accessible.
- GoCo adoptera une liste de vérification de l'approvisionnement qui facilitera la prise de décision en matière d'approvisionnement accessible.
- GoCo tirera parti des politiques, procédures et processus d'approvisionnement mis à jour de TELUS qui tiennent compte des critères d'accessibilité.

Transports

GoCo ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Si GoCo devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, des actions et des obstacles seront ajoutés dans ce domaine.

Domaines prioritaires de 'Altima

À propos d'Altima

TELUS a fait l'acquisition d'Altima Solutions Limited (« Altima ») en juin 2022. Altima Telecom offre des services de diffusion, d'Internet et d'autres télécommunications.

Emploi

Altima utilise actuellement les politiques et les processus de TELUS en matière d'emploi. L'équipe Personnes et culture de TELUS est consultée pour toutes les questions d'emploi à Altima. Altima observe les pratiques de TELUS en matière de recrutement, d'embauche et d'intégration. Par conséquent, les actions et les obstacles définis dans la section « Emploi » du plan d'accessibilité de TELUS valent également pour Altima.

Obstacle

- Une formation plus poussée sur l'accessibilité pourrait être bénéfique aux membres de l'équipe d'Altima.

Action

- Les activités d'intégration post-acquisition tirent notamment parti des politiques et des pratiques de TELUS en ce qui a trait à la formation des membres de l'équipe sur la sensibilisation au handicap, les mesures d'adaptation, les produits et les services.

Environnement bâti

Altima possède un bureau et un entrepôt à Montréal, de même qu'un bureau à Toronto. La plupart des membres de l'équipe d'Altima travaillent de la maison.

Obstacles

- Les bâtiments d'Altima n'ont pas fait l'objet d'une vérification complète relativement à l'accessibilité.
- Bien que des mesures d'adaptation soient fournies, aucun processus officiel d'évaluation ergonomique n'existe à Altima.

Actions

- Altima explorera la possibilité qu'une évaluation de l'environnement bâti soit effectuée afin de garantir que les bâtiments sont accessibles pour les membres de l'équipe et le public.
- Altima examinera le processus d'évaluation ergonomique de TELUS et tentera d'intégrer toutes les mesures d'adaptation par l'entremise du processus de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

À mesure que se poursuit l'intégration d'Altima à TELUS, les TIC d'Altima correspondront davantage à celles de TELUS. Une fois l'intégration achevée, Altima utilisera l'infrastructure des TIC de TELUS.

Obstacle

- Altima n'a pas fait l'objet d'une évaluation complète relativement aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) dans les parties de son site Web pour lesquelles le CRTC n'exige pas qu'elles soient conformes au niveau AA.

Action

- Altima se renseignera auprès de TELUS sur les ressources disponibles aux créateurs de contenu et aux développeurs. Altima identifiera les parties de son site Web pour lesquelles le CRTC n'exige pas déjà la conformité au niveau AA des WCAG afin de les rendre plus accessibles.

Communications autres que les TIC

TELUS offre une gamme de services favorisant l'accessibilité des communications à l'interne de même qu'à l'externe. À mesure que l'intégration à TELUS se poursuit, les communications internes et externes d'Altima adopteront les pratiques de TELUS en matière de communications accessibles.

Obstacle

- L'entreprise pourrait saisir l'occasion d'explorer l'accessibilité dans les communications d'Altima au-delà des exigences réglementaires.

Action

- Afin de rendre ses communications encore plus accessibles pour les membres de l'équipe et la clientèle, Altima apprendra les pratiques de TELUS dans ce domaine.

Conception et prestation de programmes et de services

TELUS offre une gamme de programmes et de services à la clientèle pour soutenir les personnes handicapées. À mesure que l'intégration à TELUS se poursuit, Altima adoptera les programmes et les services de TELUS qui se rapportent à l'accessibilité.

Obstacle

- Altima pourrait élargir la disponibilité des documents en d'autres formats au-delà de ce qui est exigé par le CRTC.

Action

- Altima explorera la possibilité d'étendre la gamme d'autres formats au-delà des exigences réglementaires.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Altima fait actuellement l'objet d'une intégration à TELUS. À mesure que le processus d'intégration se poursuit, les pratiques d'Altima en matière d'approvisionnement correspondront davantage à celles de TELUS. Une fois l'intégration achevée, Altima utilisera l'ensemble des politiques, procédures et processus d'approvisionnement de TELUS.

Obstacle

- Altima pourrait améliorer son processus d'approvisionnement en tenant compte des critères d'accessibilité. Ceci comprend l'utilisation d'outils tels qu'une liste de vérification ou une politique relative à l'approvisionnement accessible.

Action

- Altima continuera à prendre connaissance des pratiques d'approvisionnement de TELUS et explorera la possibilité d'utiliser les politiques, procédures et processus d'approvisionnement de TELUS.

Transports

Altima ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Si Altima devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, des actions et des obstacles seront ajoutés dans ce domaine.

Domaines prioritaires de Koodo

À propos de Koodo Mobile (« Koodo »)

Koodo Mobile (« Koodo ») est une marque de TELUS qui propose des services postpayés, prépayés et de téléphonie résidentielle sans fil.

Emploi

Koodo, en tant que filiale de TELUS, s'appuie sur les politiques et procédures de TELUS en matière d'emploi. Par exemple, si vous cliquez sur le site des carrières sur le site Web de Koodo, vous êtes automatiquement dirigé vers la page des carrières de TELUS. Les offres d'emploi de Koodo affichent le nom de l'entreprise entre parenthèses à côté du titre du poste.

Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans le domaine prioritaire de l'emploi à Koodo, veuillez consulter la section [Emploi à TELUS](#).

Environnement bâti

Koodo étant une marque de TELUS, Koodo et TELUS partagent des espaces de bureaux. Les espaces de vente au détail ne sont pas couverts par ce projet et relèvent de la législation provinciale et des exigences du code du bâtiment de la province.

Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti à Koodo, veuillez consulter la section [Environnement bâti à TELUS](#).

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Bien que TELUS et Koodo appliquent les mêmes normes et politiques en matière de TIC, Koodo dispose d'un site Web distinct qui est contrôlé et mis au point par une équipe distincte.

Nos points forts dans de domaine

Conception de sites Web et d'applications

Tout comme TELUS, Koodo propose un [site Web consacré à l'accessibilité](#). Il s'agit d'une excellente ressource pour les personnes handicapées. Il contient des informations claires et faciles à consulter.

Le respect des normes et des politiques de TELUS se traduit par les actions suivantes :

- TELUS fournit des directives sur l'accessibilité aux développeurs de Koodo.
- TELUS précise également les responsabilités des propriétaires et des essayeurs de produits Koodo. Koodo veille à ce que l'accessibilité fasse partie de l'expérience numérique de bout en bout.
- L'accessibilité est prise en compte sur les applications Android et iOS. Les développeurs reçoivent des informations et des listes de contrôle en matière d'accessibilité.

Pratiques liées à la LAPHO – Site Web de Koodo

Le respect des normes et des politiques de TELUS ainsi que de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) se traduit par les actions suivantes :

- Les sites Web de Koodo sont conçus de manière à satisfaire aux normes d'accessibilité les plus récentes et aux pratiques exemplaires, voire à les dépasser. Les sites font également l'objet d'une vérification de l'accessibilité.
- Koodo a pris les mesures suivantes pour que tous les nouveaux sites Web et le contenu de ces sites soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA :
 - Tous les nouveaux sites Web de Koodo font l'objet d'une vérification de l'accessibilité afin de garantir leur conformité aux WCAG 2.0, niveau AA.
 - Koodo a adopté des normes internes pour s'assurer que les sites Web destinés au public soient davantage accessibles.
 - La conformité à la LAPHO est l'un des critères de sélection des fournisseurs de technologie pour les initiatives de conception de nouveaux sites Web.

Équipement, logiciels, appareils et autres technologies

Le respect des normes et des politiques de TELUS et du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) se traduit par les actions suivantes :

- Koodo se conforme à toutes les règles du CRTC en matière d'accessibilité des produits. Cela implique notamment de :
 - Fournir des formats de rechange et un sous-titrage précis sur le site Web de Koodo (le Code sur les services sans fil est disponible en LSQ/ASL).
 - Proposer des périodes d'essai pour les services et les équipements.
- Koodo a entrepris des vérifications complètes de ses appareils sans fil. Cela nous permet de mieux comprendre quels appareils recommander aux utilisateurs ayant un handicap particulier. Ces vérifications ont notamment consisté en des essais d'utilisation approfondis par des personnes handicapées.

Obstacle

- Tous les membres de l'équipe ne sont pas familiers avec les fonctionnalités d'accessibilité de Google Workspace et la formation sur les fonctionnalités d'accessibilité dispensée par Google.

Action

- Koodo fournira une formation complémentaire aux membres de l'équipe sur les fonctionnalités d'accessibilité de Google Workspace. La formation pourrait être dispensée en interne ou reposer sur les formations préexistantes et facilement accessibles de Google.

Communications autres que les TIC

Bien que Koodo dispose d'une équipe de communication distincte, elle applique les mêmes normes et politiques que TELUS. Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans le domaine prioritaire des communications à Koodo, veuillez consulter la section [Communications autres que les TIC à TELUS](#).

Conception et prestation de programmes et de services

Koodo et TELUS exploitent le même réseau. Elles offrent les mêmes options de téléphonie mobile à la clientèle. Elles offrent toutefois des plans de téléphonie cellulaire différents et fournissent un soutien à la clientèle distinct.

Action

- Koodo s'engage à effectuer une vérification complète de l'accessibilité de la conception et de la prestation des programmes et des services au cours de la première année.

Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans ce domaine prioritaire à Koodo, veuillez consulter la section [Conception et prestation de programmes et de services à TELUS](#).

Acquisition de biens, de services et d'installations

Koodo mise sur les politiques, les procédures et les services d'approvisionnement de TELUS. Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans ce domaine prioritaire à Koodo, veuillez consulter la section [Acquisition de biens, de services et d'installations à TELUS](#).

Transports

Koodo ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Si Koodo devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, des actions et des obstacles seront ajoutés dans ce domaine.

Domaines prioritaires de Mascon by TELUS

À propos de Mascon

Mascon Cable Systems a été acquise par TELUS en 2017. Mascon by TELUS fournit des services Internet haute vitesse et de télévision aux collectivités du nord de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

Emploi

En janvier 2017, Mascon by TELUS a intégré la famille TELUS. Par conséquent, Mascon by TELUS tire parti des politiques et des procédures de TELUS en matière d'emploi.

Mascon by TELUS est engagée dans un processus d'intégration à TELUS. À mesure que cette intégration se poursuivra, les responsabilités de Mascon by TELUS en matière d'emploi s'aligneront plus étroitement sur celles de TELUS. Une fois pleinement intégrée, Mascon by TELUS appliquera l'ensemble des politiques, procédures et processus de TELUS.

Nos points forts dans ce domaine

- La structure organisationnelle permet de mettre en œuvre rapidement les demandes de mesures d'adaptation et de soutien pour les personnes handicapées.
- Mascon by TELUS dispose d'un processus permettant d'offrir des mesures d'adaptation temporaires ou permanentes aux personnes handicapées.
- La page Web consacrée aux carrières de Mascon by TELUS indique que des mesures d'adaptation sont proposées au cours du processus de recrutement.
- Des modalités de travail flexibles sont proposées aux membres de l'équipe.
- Un processus formel d'adaptation est en place à Mascon by TELUS et suit la politique et les processus d'adaptation en vigueur à TELUS.

Obstacle

- Un manque de sensibilisation et de formation à l'accessibilité est constaté à Mascon by TELUS.

Action

- Mascon by TELUS étudiera la possibilité d'offrir davantage de formation à tous les membres de l'équipe sur la sensibilisation au handicap, les mesures d'adaptation et la conscience des préjugés. Pour ce faire, Mascon s'appuiera sur la formation offerte par TELUS.

Environnement bâti

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, Mascon by TELUS a réduit le nombre d'espaces physiques qu'elle occupe.

Nos points forts dans ce domaine

- Toutes les demandes ergonomiques qui ont été reçues de la part des membres de l'équipe ont été satisfaites.
- Les locaux ont fait l'objet d'une vérification de l'accessibilité.

Obstacle

- Bien que des mesures d'adaptation soient prévues, il n'existe pas de processus formel de vérification ergonomique à Mascon.

Action

- Mascon by TELUS étudiera le processus de vérification ergonomique de TELUS et cherchera à intégrer toutes les mesures d'adaptation au moyen des procédures de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les systèmes actuels de Mascon by TELUS au chapitre des TIC ne sont pas identiques à ceux de TELUS. Au fur et à mesure que Mascon by TELUS s'intégrera à TELUS au cours des trois à cinq prochaines années, ses TIC s'aligneront plus étroitement sur celles de TELUS. Une fois pleinement intégrée, Mascon by TELUS utilisera toutes les TIC de TELUS.

Nos points forts dans ce domaine

- Les techniciens récupèrent les équipements des clients qui ne sont plus abonnés aux services de Mascon by TELUS. Bien que ce processus soit appelé à changer et que les clients soient encouragés à retourner leur équipement par la poste, la possibilité pour un technicien de récupérer l'équipement au domicile du client sera toujours offerte.
- Les techniciens de Mascon by TELUS s'assurent que les clients maîtrisent les systèmes installés chez eux et qu'ils savent comment les utiliser.
- Mascon by TELUS travaille avec les membres de l'équipe au cas par cas pour s'assurer qu'ils disposent de toutes les TIC nécessaires à leur travail.

Obstacle

- Il serait possible de rendre plus accessible le système de gestion des relations avec la clientèle utilisé par Mascon by TELUS.

Action

- Mascon by TELUS continuera à travailler avec les membres de l'équipe au cas par cas pour s'assurer qu'ils ont accès aux systèmes nécessaires pour faire leur travail. Mascon fournira des solutions de rechange si nécessaire.

Communications autres que les TIC

TELUS offre des services d'accessibilité pour soutenir les communications internes et externes. Au fur et à mesure que l'intégration à TELUS se poursuit, Mascon by TELUS pourrait fournir certains de ces services d'accessibilité pour soutenir les communications lorsque cela est possible.

Nos points forts dans ce domaine

- Le site Web de Mascon by TELUS contient des renseignements sur les programmes Internet pour l'avenirMC et Technologies pour l'avenirMC de TELUS qui soutiennent les personnes handicapées.

Obstacles

- Mascon by TELUS pourrait apporter des améliorations aux publications qu'elle diffuse sur les médias sociaux en ajoutant des textes de remplacement ou des sous-titres sur les vidéos.
- Le site Web de Mascon by TELUS n'a pas fait l'objet d'une vérification complète quant au respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

Actions

- Mascon by TELUS collaborera avec TELUS pour se renseigner sur les ressources et les politiques que TELUS met à la disposition des créateurs de contenu pour que les publications diffusées sur les médias sociaux soient plus accessibles.
- Mascon by TELUS veillera à ce que le texte des publications diffusées sur les médias sociaux soit rédigé dans un langage clair et simple.
- Mascon by TELUS collaborera avec TELUS pour se renseigner sur les ressources mises à la disposition des créateurs de contenu et des développeurs pour améliorer l'accessibilité du site Web afin de se conformer aux WCAG.

Conception et prestation de programmes et de services

TELUS offre des services en matière d'accessibilité à sa clientèle afin d'aider les personnes handicapées à accéder aux produits et services de TELUS et à les utiliser. Au fur et à mesure que l'intégration à TELUS se poursuit, Mascon by TELUS espère être en mesure de fournir certains de ces services d'accessibilité lorsque cela sera possible.

Nos points forts dans ce domaine

- Le Programme Connectés pour l'avenir contribue à faire en sorte que tout le monde ait accès à la technologie. Ce programme prévoit un soutien à la fourniture de services Internet aux personnes handicapées.
- Les membres de l'équipe de Mascon by TELUS font tout leur possible pour répondre aux besoins particuliers de la clientèle.
- La clientèle peut communiquer avec Mascon by TELUS de différentes façons, notamment par courriel, par téléphone et au moyen des médias sociaux.
- Mascon by TELUS reproduit les efforts de mise en marché de TELUS.

Obstacle

- Mascon by TELUS peut étendre la disponibilité des formats de rechange des documents au-delà des exigences du CRTC.

Action

- Mascon by TELUS étudiera la possibilité pour TELUS d'aider Mascon à fournir à sa clientèle des documents dans des formats de rechange, au-delà de ce qui est exigé par le CRTC.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Mascon by TELUS est engagée dans un processus d'intégration à TELUS. À mesure que cette intégration se poursuivra, nos pratiques en matière d'approvisionnement s'aligneront davantage sur celles de TELUS. Une fois pleinement intégrée, Mascon by TELUS utilisera l'ensemble des politiques, procédures et processus d'approvisionnement de TELUS.

Il est important de préciser qu'en raison de la situation géographique rurale et éloignée dans laquelle Mascon by TELUS exerce ses activités, il existe des limites en matière d'approvisionnement. Par exemple, le nombre de fournisseurs auprès desquels Mascon by TELUS peut se procurer des biens et des services est limité pour certaines catégories de produits et de services.

Obstacle

- Mascon by TELUS pourrait améliorer son processus d'approvisionnement en tenant mieux compte de l'accessibilité. Une telle démarche suppose notamment l'utilisation d'outils, tels qu'une liste de contrôle de l'approvisionnement accessible ou une politique d'approvisionnement accessible.

Action

- Mascon by TELUS s'appuiera et s'alignera sur les politiques, procédures et processus d'approvisionnement de TELUS.

Transports

Mascon by TELUS ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Mascon by TELUS s'engage à veiller à ce qu'il soit tenu compte de l'accessibilité sous tous ses aspects. Si Mascon by TELUS devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, un examen complet de l'accessibilité sera réalisé.

Domaines prioritaires de Public Mobile

À propos de Public Mobile

Public Mobile est une marque de TELUS qui offre des services sans fil partout au Canada. Elle sert sa clientèle en ligne et n'a pas de points de vente au détail.

Emploi

Public Mobile s'appuie sur les politiques et les processus de TELUS en matière d'emploi. Il s'agit notamment du recrutement, des mesures d'adaptation et des procédures en matière de ressources humaines. L'équipe de TELUS s'occupe de ces volets de l'emploi pour Public Mobile, assurant ainsi une uniformité de fonctionnement à cet égard entre les deux organisations. Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans le domaine prioritaire de l'emploi à Public Mobile, veuillez consulter la section [Emploi à TELUS](#).

Environnement bâti

Les membres de l'équipe de Public Mobile travaillent à distance depuis leur domicile et n'occupent aucun espace de bureau. Pour cette raison, Public Mobile n'a défini aucun obstacle ni aucune action en lien avec l'environnement bâti. Si les membres de l'équipe de Public Mobile souhaitent que des vérifications ergonomiques soient effectuées, ils utilisent le programme de politique ergonomique de TELUS. Ils demandent l'aide de l'équipe d'assistance ergonomique de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Bien que TELUS et Public Mobile appliquent les mêmes normes et politiques en matière de TIC, Public Mobile dispose d'un site Web distinct. Ce site est contrôlé et mis au point par une équipe distincte.

Nos points forts dans ce domaine

Conception de sites Web et d'applications

Public Mobile dispose d'une [page Web consacrée à l'accessibilité](#).

Le respect des normes et politiques de TELUS se traduit par les actions suivantes :

- TELUS fournit des directives sur l'accessibilité aux développeurs de Public Mobile. Il s'agit notamment de suivre les normes HTML5 et les normes WAI-ARIA pour produire un code bien structuré.
- TELUS précise également les responsabilités des propriétaires de produits Public Mobile et des essayeurs de produits. Public Mobile veille à ce que l'accessibilité fasse partie de l'expérience numérique de bout en bout.

- L'accessibilité est prise en compte sur les applications Android et iOS. Les développeurs reçoivent des informations et des listes de contrôle en matière d'accessibilité.

Pratiques liées à la LAPHO – Site Web de Public Mobile

Le respect des normes et des politiques de TELUS ainsi que de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) se traduit par les actions suivantes :

- Les sites Web de Public Mobile sont conçus de manière à satisfaire aux normes d'accessibilité les plus récentes et aux pratiques exemplaires, voire à les dépasser. Les sites font également l'objet d'une vérification de l'accessibilité.
- Public Mobile a pris les mesures suivantes pour que tous les nouveaux sites Web et le contenu de ces sites soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA :
 - Tous les nouveaux sites Web de Public Mobile font l'objet d'une vérification de l'accessibilité afin de garantir leur conformité aux WCAG 2.0, niveau AA.
 - Public Mobile a adopté des normes internes pour s'assurer que les sites Web destinés au public soient davantage accessibles.
- La conformité à la LAPHO est l'un des critères de sélection des fournisseurs de technologie pour les initiatives de développement de nouveaux sites Web.

Équipement, logiciels, appareils et autres technologies

Le respect des normes et des politiques de TELUS et du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) se traduit par les actions suivantes :

- Public Mobile se conforme à toutes les règles du CRTC en matière d'accessibilité des produits. Cela implique notamment de :
 - Fournir des formats de rechange et un sous-titrage précis sur le site Web de Public Mobile (le Code sur les services sans fil est disponible en LSQ/ASL).
 - Proposer des périodes d'essai pour les services et les équipements.
- Public Mobile a entrepris des vérifications complètes de ses appareils sans fil. Cela nous permet de mieux comprendre quels appareils recommander aux utilisateurs ayant un handicap particulier. Ces vérifications ont notamment consisté en des essais d'utilisation approfondis par des personnes handicapées.

Obstacle

Tous les membres de l'équipe ne sont pas familiers avec les fonctionnalités d'accessibilité de Google Workspace et la formation sur les fonctionnalités d'accessibilité dispensée par Google.

Action

Nous fournirons une formation complémentaire aux membres de l'équipe sur les fonctionnalités d'accessibilité de Google Workspace. La formation pourrait être dispensée en interne ou reposer sur les formations préexistantes et facilement accessibles de Google.

Communications autres que les TIC

Bien que Public Mobile dispose d'une équipe de communication distincte, elle applique les mêmes normes et politiques que TELUS. Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans le domaine prioritaire des communications à Public Mobile, veuillez consulter la section [Communications autres que les TIC à TELUS](#).

Conception et prestation de programmes et de services

Public Mobile et TELUS exploitent le même réseau. Elles offrent les mêmes options de téléphonie mobile à leur clientèle. Elles offrent toutefois des plans de téléphonie cellulaire différents et fournissent un soutien à la clientèle distinct.

Action

- Dans la mesure où Public Mobile diffère de TELUS en ce qu'elle est strictement un opérateur de téléphonie mobile sans réseau, une vérification complète de l'accessibilité de la conception et de la prestation des programmes et des services sera effectuée au cours de la première année.

Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans ce domaine prioritaire à Public Mobile, veuillez consulter la section [Conception et prestation de programmes et de services à TELUS](#).

Acquisition de biens, de services et d'installations

Public Mobile mise sur les politiques, les procédures et les services d'approvisionnement de TELUS. Par exemple, si un ou une membre de l'équipe de Public Mobile a besoin d'un nouvel ordinateur, il ou elle s'adressera au bureau d'approvisionnement de TELUS. Pour obtenir davantage d'informations sur les obstacles et les actions prises dans ce domaine prioritaire à Public Mobile, veuillez consulter la section [Approvisionnement de biens, de services et d'installations à TELUS](#).

Transports

Public Mobile ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Si Public Mobile devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, des actions et des obstacles seront ajoutés dans ce domaine.

Domaines prioritaires de Multiboard Communications Inc.

À propos de Multiboard Communications Inc.

Multiboard Communications Inc. (alias « Start ») a été acquise par TELUS en 2023 et est maintenant une filiale d'Altima Solutions Limited. Start propose des services Internet, de téléphonie et de télévision aux particuliers et aux entreprises dans toute la province de l'Ontario. Start propose également des services Internet par fibre optique de bout en bout pour les particuliers et les entreprises situés à London, en Ontario, et dans les régions avoisinantes.

Emploi

Nos points forts dans ce domaine

- Start agit de manière proactive pour garantir l'accessibilité du processus de candidature des membres de l'équipe. Start propose des options d'entrevue à distance et des mesures d'adaptation à toutes les étapes du processus de candidature.
- Start a mis en place un processus pour proposer des mesures d'adaptation temporaires ou permanentes aux personnes handicapées. Ce processus a été conçu sur le modèle des meilleures pratiques décrites par la Commission canadienne des droits de la personne.
- Start a instauré le modèle « Choix des employés » pour la plupart des membres de son équipe. Ce modèle offre aux membres de l'équipe la flexibilité de travailler à domicile. Seuls les membres de l'équipe qui sont tenus de travailler sur place en raison de la nature de leur poste doivent se rendre physiquement sur le lieu de travail. Ce modèle a eu des effets positifs sur la santé mentale des membres de l'équipe, sur leur bien-être général et sur l'accessibilité.

Obstacles

- Start ne dispose pas d'un processus permettant aux membres de l'équipe de fournir une rétroaction sur l'accessibilité en milieu de travail.
- Start n'a pas mis en place à l'heure actuelle de stratégie pour recruter activement des personnes handicapées.

Actions

- Start procèdera à une évaluation des besoins de formation en matière d'accessibilité au sein de l'organisation et s'efforcera d'offrir davantage de formations basées sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Start s'efforcera de formaliser un processus de rétroaction sur l'accessibilité pour les membres de l'équipe. Nous veillerons à en faire part à tous les membres de l'équipe.
- Start s'appuiera sur le travail effectué par TELUS pour favoriser le recrutement inclusif.

Environnement bâti

Nos points forts dans ce domaine

- Les locaux de Start forment un espace ouvert. Cela permet aux personnes à mobilité réduite ou munies d'appareils d'assistance de circuler plus facilement.
- Start a équipé ses bureaux principaux répartis sur deux étages d'un ascenseur afin de faciliter les déplacements des membres de l'équipe ayant une mobilité réduite.
- Start dispose de toilettes spécialement conçues pour les personnes à mobilité réduite et équipées d'une signalisation en braille, d'un dispositif d'ouverture automatique des portes et d'un bouton-poussoir de verrouillage des portes.
- Dans le cadre de l'examen imposé par la loi du programme d'équité en matière d'emploi de Start, une évaluation de l'environnement bâti en matière d'accessibilité a été réalisée en 2019. Start s'est efforcée de mettre en œuvre les recommandations mises en avant dans le cadre de cet examen.

Obstacles

- Les procédures d'évacuation et d'urgence ne tiennent pas suffisamment compte des besoins des membres de l'équipe en situation de handicap.
- Actuellement, aucun panneau mural en braille n'est disponible pour aider les personnes ayant une déficience visuelle, hormis dans les toilettes.

Actions

- Start examinera et mettra à jour les procédures d'évacuation et d'urgence afin d'y intégrer les mesures nécessaires pour les personnes handicapées.
- Start s'efforcera de mettre en place une signalisation en braille dans l'ensemble des espaces physiques afin de faciliter la circulation de tous les membres de l'équipe.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nos points forts dans ce domaine

- L'équipe interne des technologies de Start répond rapidement aux demandes de mesures d'adaptation. L'équipe répond à la plupart des demandes en moins de cinq jours.
- Les fonctions d'accessibilité et le Ease of Access Center (Centre de convivialité de l'accès) sont disponibles sur tous les postes de travail. Les membres de l'équipe disposent ainsi d'un lieu centralisé pour ajuster leurs paramètres d'accessibilité personnels.
- Le nouveau site Web de Start a été passé au crible à l'aide de logiciels de vérification tels que SiteImprove et Lighthouse pour repérer les problèmes d'accessibilité et y remédier.
- Start offre un crédit annuel pour le lieu de travail. Les membres de l'équipe peuvent l'utiliser pour acheter le mobilier ou l'équipement qui leur convient.

Obstacle

- Le système actuel de gestion de la clientèle peut être amélioré au moyen de l'augmentation du nombre de fonctions d'accessibilité et de l'intégration avec des systèmes externes.

Actions

- Start est en train de remplacer l'ancien système de gestion de la clientèle. Nous allons poursuivre la mise en œuvre d'un système qui prend en charge davantage de fonctions d'accessibilité et permet une plus grande intégration avec d'autres systèmes.
- Start commencera à élaborer une liste de tous les logiciels et outils matériels d'accessibilité que les membres de l'équipe peuvent demander pour que les mesures d'adaptation sollicitées soient pleinement mises en œuvre.

Communications autres que les TIC

Nos points forts dans ce domaine

- Start a pour objectif de parvenir à une uniformité de langage au sein de l'ensemble de l'organisation. Start Speak aide les membres de l'équipe à employer un langage clair et simple.

Obstacles

- Start pourrait améliorer l'accessibilité de ses publications sur les médias sociaux en proposant des textes de remplacement. Les publications ne sont actuellement pas analysées pour en vérifier l'accessibilité au niveau du contraste des couleurs.
- Start peut mettre à disposition davantage de pages Web liées à l'accessibilité.
- Start pourrait étendre la disponibilité des formats de rechange pour les documents au-delà des exigences du CRTC.

Actions

- Start travaillera à l'élaboration de mises à jour des médias sociaux et des lignes directrices de la marque afin de faire figurer des textes de remplacement et de tenir compte des contrastes de couleurs dans ses futures publications sur les médias sociaux.
- Start ajoutera une page sur le site Web qui renvoie à la page consacrée à l'accessibilité de TELUS.
- Une fois le système de gestion de la clientèle actuel remplacé, Start étudiera la possibilité de mettre à disposition des formats de communication de rechange qui dépasseront les exigences du CRTC.

Conception et prestation de programmes et de services

Nos points forts dans ce domaine

- Start propose à la clientèle des vidéos « how-to » (marche à suivre) en ligne qui permettent d'offrir des options flexibles en libre-service. Ces vidéos contiennent des sous-titres codés.
- Start lance un nouveau boîtier décodeur doté d'options de connexion à distance. Cela permettra aux agents de Start de fournir une assistance virtuelle au lieu de se déplacer en personne.

Obstacles

- Start pourrait améliorer son processus de commande en ligne et le rendre accessible pour tous les produits.
- Start peut améliorer l'accessibilité de sa fonction de clavardage.

Actions

- Start travaillera à l'amélioration de ses systèmes de commande en ligne en augmentant la disponibilité des produits à acheter en ligne.
- Start s'efforcera d'élargir les options de communication pour proposer un clavardage 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ainsi que la possibilité d'échanger par SMS.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacles

- Start pourrait améliorer son processus d'approvisionnement en prenant en considération les aspects liés à l'accessibilité. Cette démarche passe par l'utilisation d'outils, tels qu'une liste de contrôle de l'approvisionnement accessible ou une politique d'approvisionnement accessible.
- Start pourrait sensibiliser davantage son équipe chargée de l'approvisionnement aux pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible.

Actions

- Start continuera à en apprendre davantage sur les pratiques d'approvisionnement de TELUS. Nous utiliserons les connaissances de TELUS en matière d'approvisionnement accessible pour améliorer les processus qui soutiennent l'accessibilité.
- Start s'efforcera d'offrir une formation à tous les membres de l'équipe impliqués dans le processus d'approvisionnement. Cette formation présentera les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible.

Transports

Start ne touche que de façon limitée au domaine prioritaire des transports. Pour cette raison, aucune action et aucun obstacle n'a été défini pour ce domaine prioritaire. Start s'engage à veiller à ce qu'il soit tenu compte de l'accessibilité sous tous ses aspects. Si Start devient plus active dans quelque forme de transport que ce soit, un examen complet de l'accessibilité sera réalisé.

En-têtes obligatoires pour les entités réglementées

Les informations contenues dans la présente partie s'appliquent à toutes les entités et marques réglementées de TELUS, telles qu'identifiées dans la partie Introduction ci-dessus. Comme l'exigent les paragraphes 42(1) et 51(1) de la LCA, TELUS a présenté les informations relatives aux en-têtes suivants :

Reconnaissance et élimination des obstacles, et prévention de nouveaux obstacles dans les domaines des tic, de l'acquisition de biens et de services, de la conception et de la prestation de programmes et de services, et des communications autres que les tic, conformément aux alinéas 42(1)a) et 51(1)a) de la LCA

Veuillez consulter les domaines prioritaires ci-dessus pour les politiques, programmes, pratiques et services en rapport avec la reconnaissance et l'élimination des obstacles, et la prévention de nouveaux obstacles, dans les domaines suivants :

- Les technologies de l'information et des communications (TIC);
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services;
- Les communications, autres que les TIC, dans la mesure où elles concernent l'acquisition de biens, de services et d'installations, la conception et la prestation de programmes et de services, et l'équité en matière d'emploi, le cas échéant².

Conditions de licence imposées en vertu de la partie II de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles

Les conditions de licence relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'[annexe A](#).

Dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles

Les dispositions de toute ordonnance relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'[annexe A](#).

Dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion en ce qui concerne les obstacles

Les dispositions des règlements relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'[annexe A](#).

² Veuillez consulter les sections « Communications autres que les TIC ».

Conditions imposées en vertu de l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications en ce qui concerne les obstacles

Les conditions de licence relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'[annexe B](#).

Dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications en ce qui concerne les obstacles

Les conditions relatives à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'[annexe B](#).

Rapports et mise en œuvre

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) exige que TELUS publie des rapports d'étape annuels. Ces rapports d'étape feront état du travail accompli pour mettre en œuvre les mesures décrites dans le présent plan. TELUS publiera également des plans d'accessibilité mis à jour tous les trois ans, comme l'exige la LCA.

Les personnes handicapées participeront toujours à la rédaction des rapports d'étape et des nouveaux plans d'accessibilité de TELUS. Nous continuerons à cerner les obstacles à l'accessibilité à TELUS. Nous continuerons à prendre des actions pour éliminer les obstacles et devenir un chef de file en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Annexe A – obligations en vertu de la Loi sur la radiodiffusion

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la LCA, la présente annexe énonce :

- 42(1)b) – les conditions imposées par licence, en vertu de la partie II de la Loi sur la radiodiffusion, auxquelles certaines ou à toutes les entreprises de radiodiffusion de TELUS sont soumises et qui ont trait à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles, ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles;
- 42(1)c) – les dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion qui se rapportent à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à certaines ou à toutes les entreprises de radiodiffusion de TELUS;
- 42(1)d) – les dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion qui se rapportent à la reconnaissance et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à certaines ou à toutes les entreprises de radiodiffusion de TELUS.

La présente annexe ne contient pas les obligations qui ne sont pas entrées en vigueur au moins trois mois avant la date à laquelle le plan d'accessibilité doit être publié³ ni les attentes/encouragements qui n'atteignent pas le seuil des conditions obligatoires pour la prestation de services.

Exigences en matière d'accessibilité – Entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR)

Distribution de services de programmation

- **Distribution obligatoire :** Dans le cadre du petit forfait de base et du forfait de base de premier niveau, les EDR sont tenues de distribuer certains services de programmation, notamment AML-audio et AML-tv dans les marchés anglophones⁴ et AML-télé dans les marchés francophones⁵. Cette obligation s'applique aux EDR titulaires d'une licence⁶ ainsi qu'aux EDR exemptées comptant plus de 2 000 abonnés⁷.

Sous-titrage codé (STC), description sonore (DS) et vidéodescription (VD)

- **Transmission du STC, de la DS et de la VD :** Les EDR ne peuvent pas modifier ou supprimer le contenu ou le format d'un service de programmation dans une zone sous licence au cours de sa distribution, sauf dans des circonstances précises⁸. Cela signifie que le contenu avec STC,

³ Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), par. 42(6).

⁴ Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-320, *Distribution de AML-audio par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-321, *Distribution de AML-tv par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018.

⁵ Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-322, *Distribution de AML-télé par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018.

⁶ *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, DORS/97-555, al. 17(1)g) [« RDR »].

⁷ Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, *Modalités et conditions de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés*, 31 août 2017, par. 15 [« Annexe à la PRR 2017-319 et à l'OR 2017-320 »].

⁸ RDR, art. 7; voir également la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, par. 117 (« PRRT 2009-430 »).

DS et VD existant ne peut pas être modifié ou supprimé, sauf si cela est autorisé dans des circonstances précises⁹.

- **Canaux communautaires** : Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent fournir la DS pour tous les principaux éléments de la programmation, notamment les émissions de nouvelles¹⁰, et la formation nécessaire aux animateurs et aux producteurs d'accès associés à sa programmation communautaire en ce qui concerne la prestation de la description sonore¹¹.

Équipements favorisant l'accessibilité

- **Mise à disposition d'une technologie accessible lorsqu'elle est disponible et compatible avec le système de distribution** : Les EDR titulaires d'une licence doivent mettre à la disposition de tout individu étant aveugle ou ayant une déficience visuelle ou une déficience de motricité fine tout équipement, logiciel et autre technologie lui permettant de reconnaître et de pouvoir utiliser les services de programmation, notamment les émissions accompagnées de vidéodescription, s'ils peuvent être achetés par le titulaire et s'ils sont compatibles avec son système de distribution¹².
- **Accès à la VD** : Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune¹³.
- **Rapports annuels au CRTC** : Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent soumettre au CRTC un rapport annuel contenant les informations suivantes :
 - la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles que le titulaire met à la disposition de ses abonnés, et leurs fonctions d'accès;
 - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire;
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été satisfaites¹⁴.
- **Périodes d'essai** :
 - Lorsqu'un client qui s'identifie comme une personne handicapée ou qui indique qu'un membre du foyer auquel le service doit être fourni est handicapé accepte une entente, les EDR titulaires d'une licence de TELUS et les EDR affiliées¹⁵ doivent offrir au client une période d'essai d'au moins 30 jours civils à compter de la date de début du service¹⁶ afin de permettre au client de déterminer si le service et l'équipement répondent à ses besoins¹⁷.
 - Au cours de la période d'essai, le client peut annuler son entente sans payer de pénalité, de frais d'installation ou de résiliation anticipée, à condition qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement fourni par les EDR titulaires d'une licence de TELUS

⁹ Voir par exemple Annexe à la PRR 2017-319 et à l'OR 2017-320, par. 11f).

¹⁰ Annexe 1 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-267, *Modalités, conditions de licence et attentes applicables à toutes les entreprises régionales de distribution de radiodiffusion terrestres renouvelées dans la présente décision*, 2 août 2018, par. 6 (« Annexe 1 à la DR 2018-267 »); Annexe à la décision de radiodiffusion CRTC 2019-230, *Modalités, conditions de licence et attentes pour les entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec)*, 28 juin 2019, par. 6 (« Annexe à la DR 2019-230 »).

¹¹ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 7; Annexe à la DR 2019-230, par. 8.

¹² RDR, art. 7.3.

¹³ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 8; Annexe à la DR 2019-230, par. 9.

¹⁴ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 5; Annexe à la DR 2019-230, par. 6.

¹⁵ Voir la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, *Code des fournisseurs de services de télévision*, 7 janvier 2016; Annexe à la PRR 2017-319 et à l'OR 2017-320, par. 27.

¹⁶ *Code des fournisseurs de services de télévision simplifié*, disposition VIII.2 (« Code FST »). Le Code FST doit être respecté conformément à l'Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 2; à l'Annexe à la DR 2019-230, par. 2; à l'Annexe à la PRR 2017-319 et à l'OR 2017-320, par. 27.

¹⁷ Code FST, disposition VIII.1.

ou les EDR affiliées, le cadeau avec achat ainsi que tout emballage original le cas échéant¹⁸.

Service à la clientèle

● Format de rechange :

- Les EDR titulaires d'une licence de TELUS et les EDR affiliées à TELUS doivent fournir au client, sur demande et sans frais, une copie de l'entente dans un format de rechange pour les personnes handicapées, et ce, en tout temps pendant la période d'engagement¹⁹.
- Les EDR de TELUS, dont les EDR affiliées, doivent s'assurer que le résumé des renseignements essentiels d'une entente peut être fourni gratuitement dans un format de rechange aux personnes handicapées qui en font la demande²⁰.
- Une personne handicapée ou son représentant désigné peut demander qu'une partie, notamment TELUS, dont émane tout document que le CRTC affiche sur son site Web, dépose le document auprès de celui-ci dans le média substitut que la personne ou le représentant précise; la demande est signifiée à la partie dans les cinq jours suivant le jour de l'affichage²¹.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* doivent être mis à disposition, à la réception d'une demande en bonne et due forme²², sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente²³.

● Centres d'appels :

- Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent rendre leurs centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux personnes handicapées. Pour ce faire, elles doivent :
 - former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes ayant des déficiences et les familiariser avec les produits et les services destinés aux personnes handicapées offerts par le fournisseur;
 - rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive²⁴.

● Fonctions du service à la clientèle (non disponibles sur le site Web) :

- Lorsque les fonctions de service à la clientèle sur son site Web ne sont pas accessibles, les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent s'assurer que les personnes ayant des déficiences qui utilisent une autre voie de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une manière ou d'une autre²⁵.

¹⁸ *Ibid*, disposition VIII.3.

¹⁹ *Ibid*, disposition VII.3.

²⁰ *Ibid*, disposition IX.4.d.

²¹ *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277, par. 14(1) (« Règles de pratique et de procédure du CRTC »).

²² *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2021-160, par. 8(2), 11(2), 15(2) (« Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC »).

²³ *Ibid*, par. 8(1), 11(1), 15(1).

²⁴ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 14; Annexe à la DR 2019-230, par. 15.

²⁵ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 12; Annexe à la DR 2019-230, par. 13.

- **Promotion de produits destinés aux personnes handicapées :**
 - Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent promouvoir des informations sur tous les produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant le ou les moyens accessibles choisis par TELUS²⁶.

Accessibilité du site Web

- **Section consacrée à l'accessibilité sur le site Web :** Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent intégrer à la page d'accueil de leur site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins des personnes handicapées, si celui-ci comprend de telles sections²⁷.
- **Accessibilité des renseignements affichés sur le site Web :**
 - Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent veiller à ce que les renseignements affichés sur leur site Web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer une mesure d'adaptation raisonnable²⁸.
 - Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés sous une forme qui satisfait aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)²⁹.
- **Fonctions de service à la clientèle (uniquement disponibles sur le site Web) :**
 - Les EDR titulaires d'une licence de TELUS doivent rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle uniquement accessible par leur site Web³⁰.

Exigences en matière d'accessibilité – Entreprises de programmation, notamment les services sur demande

STC, DS ET VD

- **Prestation de STC :**
 - Les services sur demande titulaires d'une licence de TELUS doivent sous-titrer 100 % des émissions en anglais et en français de son inventaire, à l'exception des émissions de télévision d'accès communautaire³¹.
 - Les services sur demande titulaires d'une licence de TELUS doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal³².

²⁶ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 9; Annexe à la DR 2019-230, par. 10.

²⁷ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 10; Annexe à la DR 2019-230, par. 11.

²⁸ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 11; Annexe à la DR 2019-230, par. 12. Voir par. 66 de la PRRT 2009-430 pour des exemples de mesures d'adaptation raisonnables.

²⁹ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, art. 5, 10, 14.

³⁰ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 13; Annexe à la DR 2019-230, par. 14.

³¹ Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés pour les services sur demande*, 10 mai 2017, art. 21 (« Annexe à la PRR 2017-138 »). Le sous-titrage doit être conforme à l'approche énoncée dans l'Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, 17 mai 2007.

³² Annexe à la PRR 2017-138, par. 22. Le système de surveillance doit être conforme à la PRR 2009-430.

- Les services sur demande titulaires d'une licence de TELUS doivent respecter un certain niveau de qualité de sous-titrage pour les services en français et en anglais³³. Parmi les critères de qualité figurent notamment le temps de décalage et l'exactitude³⁴.
- **Dépôt de rapports auprès du CRTC**
 - **Canaux communautaires** : Les services sur demande titulaires d'une licence de TELUS doivent tenir, sous une forme que le CRTC estime acceptable, un registre ou un enregistrement des émissions offertes au titre de l'expression locale dans la zone de desserte autorisée et le conserver pendant un an après la distribution des émissions. Le registre ou l'enregistrement des émissions doit contenir des informations pour chaque émission, et notamment indiquer que l'émission a été offerte avec le sous-titrage codé, la description sonore ou la vidéodescription³⁵.
 - **Tous les autres programmes sur demande** : Les services sur demande titulaires d'une licence de TELUS doivent tenir pendant une période d'un an, et soumettre au CRTC, sur demande, une liste détaillée de la programmation diffusée sur le service. La liste doit indiquer notamment si le sous-titrage et/ou la vidéodescription sont disponibles³⁶.

Formats de rechange

- Une personne handicapée ou son représentant désigné peut demander qu'une partie, notamment TELUS, dont émane tout document que le CRTC affiche sur son site Web, dépose le document auprès de celui-ci dans le média substitut que la personne ou le représentant précise; la demande est signifiée à la partie dans les cinq jours suivant le jour de l'affichage³⁷.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* doivent être mis à disposition, sur réception d'une demande en bonne et due forme³⁸, sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente³⁹.

Accessibilité des sites Web

- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés sous une forme qui satisfait aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)⁴⁰.

³³ Annexe à la PRR 2017-138, par. 23. Pour les services de langue française, les normes de qualité du sous-titrage doivent être conformes aux exigences énoncées dans l'Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1, *Normes obligatoires à l'égard de la qualité du sous-titrage codé de langue française*, 21 février 2012, avec ses modifications successives (« Annexe à la PRR 2011-741-1 »). Pour les services de langue anglaise, les normes de qualité du sous-titrage doivent respecter les exigences énoncées dans l'Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435, *Normes obligatoires à l'égard de la qualité du sous-titrage codé de langue anglaise*, 2 novembre 2016, avec ses modifications successives (« Annexe à la PRR 2016-435 »).

³⁴ Pour obtenir des précisions, veuillez consulter l'Annexe à la PRR 2011-741-1 et l'Annexe à la PRR 2016-435.

³⁵ Annexe à la PRR 2017-138, al. 20a) et sous-al. 20b)vii).

³⁶ Annexe à la PRR 2017-138, par. 24.

³⁷ Règles de pratique et de procédure du CRTC, par. 14(1).

³⁸ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, par. 8(2), 11(2), 15(2).

³⁹ *Ibid*, par. 8(1), 11(1), 15(1).

⁴⁰ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, art. 5, 10, 14.

Annexe B – obligations en vertu de la *Loi sur les télécommunications*

En vertu des obligations énoncées au paragraphe 51(1) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), la présente annexe expose ce qui suit :

- 51(1)b) – les conditions imposées à l'article 24 ou au paragraphe 24(1) de la *Loi sur les télécommunications* qui régit une partie ou l'ensemble des activités de TELUS, en ce qui concerne la reconnaissance et l'élimination des obstacles, ainsi que la prévention de nouveaux obstacles;
- 51(1)c) – les dispositions des règlements adoptés en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, qui concernent la reconnaissance et l'élimination des obstacles, ainsi que la prévention de nouveaux obstacles, et qui s'appliquent à une partie ou à l'ensemble des activités de TELUS.

L'annexe n'inclut pas d'obligations qui ne sont pas en vigueur depuis au moins trois mois précédant la date de publication imposée⁴¹ du plan d'accessibilité, ni d'attentes/d'encouragements qui ne constituent pas de conditions imposées.

Service de relais téléphonique (SRT)

- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent offrir des services de relais par téléscripteur (TTY) et par protocole Internet (IP) à leurs abonnés à la téléphonie 24 heures par jour, 7 jours par semaine⁴².
- Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) doivent offrir des services de relais IP 24 heures par jour, 7 jours par semaine⁴³.
 - Les fournisseurs de SRT doivent fournir des services de relais IP et les fournisseurs de SRT obligés de fournir des services de relais TTY doivent respecter les obligations minimales⁴⁴.
 - Certains fournisseurs de services de télécommunication (FST) doivent soumettre, sur une base annuelle, des rapports de données sur la qualité de services, comme stipulé à l'annexe 2 de la Politique réglementaire de télécom 2018-466⁴⁵.
- Les FSSF doivent prendre ou maintenir les mesures nécessaires⁴⁶ pour s'assurer que les personnes sourdes et les personnes malentendantes qui utilisent la langue des signes peuvent passer et recevoir des appels par service de relais vidéo (SRV) d'une manière comparable aux personnes entendant qui accèdent aux services de communication vocale. Cette obligation concerne notamment l'accès aux services de sécurité publique. Elle s'applique aux forfaits avec plafond de données souple et dur⁴⁷.
- Les FST doivent financer un service de relais vidéo à l'échelle nationale, par l'intermédiaire du Fonds de contribution national⁴⁸.

⁴¹ En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), par. 51(6).

⁴² Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430 (PRRT 2009-430), *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, par. 11, 21.

⁴³ Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466 (PRT 2018-466), *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondé sur le texte*, par. 31.

⁴⁴ PRT 2018-466, par. 153 et 156, et Annexe 1.

⁴⁵ *Ibid.*, par. 163 et Annexe 2.

⁴⁶ Pour les forfaits illimités avec plafond de données souple, ces mesures pourraient inclure des données SRV gratuites et la garantie que le SRV n'est pas réduit lorsque l'utilisateur atteint son plafond de données souple.

⁴⁷ Politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41, *Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps*, (PRT 2023-41), par. 93, 94, 146.

⁴⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187 (PRT 2014-187), *Service de relais vidéo*, par. 32.

Obligations de notification et de consentement relatives au service d'urgence 911, y compris le service de messagerie 9-1-1

- Les fournisseurs de services de voix par protocole Internet (VoIP) doivent obtenir, avant la mise en place des services VoIP, le consentement exprès du client qui doit ainsi reconnaître comprendre les limites du service 9-1-1/E9-1-1. Tout document imprimé utilisé pour obtenir le consentement exprès du client doit être fourni en médias substituts (p. ex. en braille, en gros caractères), sur demande⁴⁹. De plus, afin de s'assurer que ces documents sont accessibles pour les personnes avec une déficience cognitive, les fournisseurs de services VoIP locaux doivent, au minimum, l'expliquer, sur demande⁵⁰.
- Les fournisseurs de SRT doivent offrir l'accès au service 911⁵¹.
- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir l'acheminement de messages textes au service 911⁵².

Formats de rechange

- Les entreprises canadiennes de télécommunications doivent fournir, sur demande, les états de compte et les encarts de facturation en médias substituts, p. ex. en braille, en gros caractères ou sur disquette⁵³. De plus, l'entreprise canadienne doit fournir les renseignements de facturation dans tout autre format convenu entre elle et son client ayant une déficience visuelle⁵⁴.
- Les entreprises canadiennes de télécommunications doivent fournir l'information relative aux tarifs, aux modalités et aux conditions de tous leurs services, y compris ceux offerts à titre promotionnel, en média substitut, sur demande d'abonnés existants ou éventuels ayant une déficience visuelle⁵⁵. Dans leurs contrats signés avec des revendeurs, les entreprises canadiennes doivent inclure une disposition obligeant les revendeurs à se conformer aux mêmes obligations qu'elles⁵⁶.
- Les ESLT/FST doivent fournir l'information suivante en médias substituts aux personnes ayant une déficience visuelle, sur demande : l'information sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, les outils de gestion des états de compte, la qualité du service de détail, la notification du retrait du dernier téléphone public dans une localité, les plans de communication des ESLT relativement à l'abstention de réglementation des services locaux, et les changements au plan de composition⁵⁷.
- Les FSSF et les fournisseurs de services Internet (FSI) doivent fournir gratuitement les contrats de services sans fil et les contrats de services Internet en médias substituts aux personnes handicapées, sur demande⁵⁸.

⁴⁹ Décisions de télécom 2005-21 (DT 2005-21), *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, par. 98.

⁵⁰ DT 2005-21, par. 98.

⁵¹ Ordonnance Télécom CRTC 98-626 (OT 98-626); DT 2002-13, *Plus grande accessibilité aux médias substituts par les personnes aveugles*; et OT 2001-690, *Médias substituts pour les personnes aveugles*.

⁵² Décision de télécom CRTC 2013-22, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 911 et la mise en œuvre du service*.

⁵³ OT 98-626, par. 14 et Politique réglementaire de télécom CRTC 2009156 (PRT 2009156), *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients*, par. 78.

⁵⁴ OT 98-626, par. 14.

⁵⁵ PRT 2009-156, par. 78.

⁵⁶ PRT 2009-156, par. 78.

⁵⁷ Politique réglementaire de télécom CRTC 2010132, *Suivi de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Obligations des fournisseurs de services de télécommunications relatives à la communication de certains renseignements en médias substituts*, par. 11.

⁵⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013271 (PRT 2013-271), *Le Code sur les services sans fil*, par. 336, et Politique

- Les FST doivent fournir gratuitement et sur demande des factures papier aux clients qui s'identifient comme personnes handicapées⁵⁹.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions de processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être rendus disponibles, sur demande, en format papier, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec des technologies d'assistance pour les personnes handicapées, ou en tout autre format convenu par la personne et l'entité réglementée et pour lequel il existe une preuve de l'entente⁶⁰.

Accessibilité des sites Web

- Les FST doivent rendre l'information sur les services et produits de télécommunication et de radiodiffusion affichée sur leur site Web suffisamment accessible aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable⁶¹.
- Les FST doivent rendre accessibles les fonctions de service à la clientèle disponibles exclusivement sur leur site Web respectif. Si l'une de ces fonctions n'est pas accessible, les FST ne doivent pas imputer de frais aux personnes handicapées qui utilisent un autre canal pour accéder à ces fonctions, ou les désavantager⁶².
- Sur leur page d'accueil, les FST doivent inclure un hyperlien facile à repérer vers les sections de leur site Web consacrées aux besoins particuliers des personnes handicapées⁶³.
- Les sites Web des FSSF doivent être conformes aux [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) du World Wide Web Consortium (W3C)⁶⁴.
- Les publications électroniques des descriptions de processus de rétroaction, des rapports d'étape et des plans d'accessibilité, créées en vertu de la LCA doivent aussi respecter les exigences de niveau AA énoncées dans les WCAG⁶⁵.

Périodes d'essai

- Les FSSF doivent accorder une période d'essai de 30 jours civils aux membres handicapés de leur clientèle. Cette information doit être mise en valeur dans la section du site Web du FSSF consacrée à l'accessibilité⁶⁶.
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet doivent accorder une période d'essai (minimum) de 30 jours civils aux membres handicapés de leur clientèle qui s'identifient comme personnes handicapées⁶⁷.
- En ce qui concerne les services Internet, le CRTC exige que les FSI intègrent des vidéos en langue des signes québécoise/American Sign Language (LSQ/ASL) à leur campagne de sensibilisation au Code sur les services Internet. Ces vidéos doivent inclure de l'information

règlementaire de télécom CRTC 2019269 (PRT 2019-269), *Code sur les services Internet*, par. 212, Annexe B.4.i.

⁵⁹ Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*.

⁶⁰ *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC* (DORS/2021-160) (le « Règlement »), par. 24, 27, 31.

⁶¹ PRRT 2009-430, par. 65.

⁶² PRRT 2009-430, par. 68.

⁶³ PRRT 2009-430, par. 57.

⁶⁴ Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496 (PRT 2016-496), *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, par. 217.

⁶⁵ Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-69 (ACTR 2021-69), *Appel aux observations – Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, par. 46, et règlements, al. 5c), 10(1)c), 14c), 21c), 26(1)c), 30c).

⁶⁶ PRT 2013-271, par. 251, 332, 336 et, section G.4.iv du Code sur les services sans fil.

⁶⁷ PRT 2019-269, par. 380.

sur la période d'essai afin de permettre aux personnes handicapées de mieux comprendre les périodes d'essai prolongées et de s'en prévaloir⁶⁸.

Facilitation de la résiliation de contrat ou du transfert de clients

- Il n'existe pas d'obligations particulières relatives aux clients vulnérables en ce qui concerne la résiliation d'un service ou le transfert d'un client à un autre fournisseur. Cependant, le mandat du CRTC pour faciliter les demandes de résiliation de services ou de transfert, formulées par un membre de la clientèle, est solide et exhaustif. Ces obligations permettent à tous les clients de services téléphoniques locaux, de services sans fil, de services Internet et de services de distribution de radiodiffusion de résilier facilement leur contrat et de transférer le service à un autre fournisseur de leur choix, et ce à tout moment⁶⁹.
- Si un client résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement, TELUS, en sa qualité de FSSF et de FSI, n'a pas le droit de facturer des frais ou toute autre pénalité au client, à l'exception des frais d'annulation anticipée. Les limites des frais d'annulation anticipée sont énoncées dans le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet⁷⁰.
- Comme condition à l'offre et à la prestation des services de télécommunication, TELUS et toutes les autres entreprises canadiennes de télécommunication (y compris les FSSF) doivent accepter une demande de résiliation de contrat d'un client soumise par un nouveau fournisseur éventuel au nom du client⁷¹.
- Grâce aux règles susmentionnées concernant l'annulation de services ou le transfert à un autre fournisseur de services, les clients peuvent facilement et à faible coût changer de forfaits ou de fournisseur, souvent sans même devoir contacter le fournisseur de services. Les membres vulnérables de la population profitent de ces règles puisqu'elles facilitent le processus de résiliation ou de transfert.

Promotion de produits et de services, et formation

- Les FSSF doivent offrir des forfaits de service sans fil qui répondent aux besoins des personnes handicapées (y compris les personnes avec une déficience auditive ou visuelle). Les FSSF doivent promouvoir leurs forfaits et services sur leurs sites Web⁷².
- Les FSSF doivent offrir au moins un type de combiné mobile sans fil pour les personnes aveugles et pour les personnes avec un trouble de mobilité de modéré à grave ou une déficience cognitive⁷³.
- Depuis 2023, les FSSF doivent soumettre des rapports annuels sur le nombre total d'abonnés aux forfaits accessibles et la composition des forfaits accessibles disponibles sur le marché au cours de l'année, y compris les forfaits retirés du marché pendant cette période et les raisons justifiant leur retrait⁷⁴.

⁶⁸ PRT 2019-269, par. 374, 466.

⁶⁹ Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576 (PRRT 2014-576), par. 40, 43, et section G.5. du Code sur les services sans fil.

⁷⁰ Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200 (PRT 2017-200), *Examen du Code sur les services sans fil*, par. 172; PRT 2019-269, par. 351.

⁷¹ Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191 (PRRT 2011-191), *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, par. 2, 3, 27, 33.

⁷² PRT 2016-496, par. 212, 214.

⁷³ PRRT 2009-430, par. 44.

⁷⁴ PRT 2023-41, par. 143.

- Tous les FSI doivent offrir gratuitement des outils de gestion de compte qui permettent aux clients de surveiller leur utilisation de données (ces outils doivent être accessibles pour les clients handicapés)⁷⁵.
- Les grands FSI qui entretiennent des installations doivent collaborer en vue de créer et de promouvoir des vidéos en LSQ/ASL ayant une terminologie commune, en consultation avec la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes (SSAM). Les vidéos doivent inclure des sous-titres codés⁷⁶.
- Dans le cas particulier des centres d'appels, le CRTC ordonne aux FST de rendre leurs centres d'appels généraux accessibles aux personnes handicapées pour représenter un accommodement raisonnable en :
 - Formant les représentants du service à la clientèle à traiter les requêtes présentées par des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour les personnes handicapées offerts par le FST;
 - Rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive⁷⁷ accessibles⁷⁸.
- Au sujet de la promotion d'information s'adressant précisément aux personnes handicapées, le CRTC exige :
 - Que les FST fassent la promotion de tous leurs services et produits conçus pour les personnes handicapées, en se servant des moyens accessibles de leur choix⁷⁹;
 - Que les FST qui offrent un site Web comprenant une section consacrée aux besoins particuliers des personnes handicapées intègrent un lien facile à repérer vers cette section à leur page d'accueil⁸⁰;
 - Que les FSSF et les grands FSI entretenant des installations produisent des vidéos en LSQ/ASL en vue de faire connaître le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, d'expliquer leur terminologie commune utilisée dans les contrats et d'informer leur clientèle des diverses façons de gérer leurs données⁸¹.
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet doivent veiller à ce que les représentants du service à la clientèle reçoivent une formation sur les droits et responsabilités découlant du Code sur les services Internet, y compris les besoins des personnes handicapées⁸².

Obligations de consultations annuelles par les fournisseurs de services sans fil

- Les FSSF doivent entreprendre régulièrement, mais au moins une fois par année, des consultations avec des personnes handicapées et les groupes représentants leurs intérêts⁸³.

⁷⁵ PRT 2019-269, par. 300.

⁷⁶ PRT 2019-269, par. 164.

⁷⁷ Un système de réponse vocale interactive est une technologie permettant à un ordinateur de détecter des signaux vocaux et tactiles transmis par un appel téléphonique ordinaire. Le système remplace le représentant du service à la clientèle pendant la partie de l'appel effectué au moyen du système.

⁷⁸ PRRT 2009-430, par. 69.

⁷⁹ PRRT 2009-430, par. 56, réaffirmé dans PRT 2016-496, par. 205.

⁸⁰ PRRT 2009-430, par. 57.

⁸¹ PRT 2017-200, par. 378, 382; PRT 2019-269, par. 164, 468.

⁸² PRT 2019-269, par. 463.

⁸³ PRT 2023-41, par. 142.