

TELUS Communications Inc.

Plan d'accessibilité 2023–2026

Rapport d'étape de 2025



Table des matières

Généralités.....	3
Glossaire.....	4
Domaines décrits à l'article 5 de la loi.....	5
Domaines prioritaires de TELUS Communications Inc.....	6
Koodo – domaines prioritaires.....	13
Mascon par TELUS – domaines prioritaires.....	15
Domaines prioritaires de Public Mobile.....	19
Consultations.....	21
Commentaires.....	22

Généralités

Introduction

TELUS Communications inc. (« TELUS ») est une entreprise de télécommunication canadienne. Il s'agit d'une filiale de TELUS Corporation. TELUS Communications inc. offre une gamme de programmes et de services de télécommunications et de radiodiffusion, parmi lesquels des services Internet, de téléphonie résidentielle et de sécurité résidentielle connectée, ainsi que des services mobiles, de télévision et de protection numérique. Le siège social de TELUS est à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Le présent rapport d'étape porte sur le plan d'accessibilité 2023-2026 (« le plan d'accessibilité »), qui concerne l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunications de TELUS, et de ceux des autres marques et sociétés affiliées de TELUS assujetties à la réglementation fédérale.¹ Le présent rapport d'étape fait le point sur les obstacles à l'accessibilité décelés dans le cadre du plan d'accessibilité et sur les mesures proposées pour les éradiquer au sein de chacune des entités de TELUS.

Personnes-ressources

TELUS vous invite à lui faire part de vos commentaires sur le plan d'accessibilité. Des copies des plans d'accessibilité, des rapports d'étape et des processus de formulation de commentaires de TELUS sont aussi disponibles dans d'autres formats. Pour fournir des commentaires ou demander une copie dans un autre format, communiquer avec :

Responsable de l'accessibilité

Courriel : accessible@telus.com

Téléphone : 1-866-558-2273

Service de relais TELUS : composer le 711 pour joindre le téléscripneur

Adresse postale :

Service à la clientèle des services mobiles de TELUS
200, Consilium Place, bureau 1600
Scarborough (Ontario)
M1H 3J3

Les formats suivants sont offerts sur demande :

- Document imprimé
- Document en gros caractères
- Document en braille
- Autres formats électroniques compatibles avec les technologies d'adaptation

Pour en savoir plus sur le processus de formulation de commentaires de TELUS concernant l'accessibilité, veuillez consulter notre [page Web consacrée aux commentaires sur l'accessibilité](#).

¹ « TELUS » et « nous » désignent les marques de TELUS existantes au fil du temps ainsi que les entreprises susceptibles de succéder à TELUS à la suite de réorganisations ou de restructurations, dans la mesure où ces entreprises et marques restent assujetties aux exigences imposées par la Loi canadienne sur l'accessibilité. Ces entreprises et marques peuvent comprendre TELUS Communications inc., Koodo Mobile, Public Mobile inc. et Mascon par TELUS.

Glossaire

Accessibilité

On entend par accessibilité la manière dont la conception des services, des technologies, des lieux, des dispositifs, des environnements et des produits tient compte des personnes en situation de handicap. En pratique, il s'agit d'offrir à toutes les personnes, peu importe leurs capacités, des occasions de participation égales. Cela exige une planification et des efforts conscients pour réduire et éliminer les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap peuvent se heurter.

Obstacle

La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) définit un obstacle comme « 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

La LCA définit un handicap comme une « 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 qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société lorsqu'elle est en présence d'un obstacle ».

Domaines décrits à l'article 5 de la loi

L'article 5 de la LCA décrit sept domaines prioritaires :

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (« TIC »);
- Communications, autres que les TIC;
- Acquisition de biens, de services et d'installations;
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

Le présent rapport d'étape aborde les domaines prioritaires au sein de TELUS et de chacune de ses entités concernées indiqués dans le plan d'accessibilité 2023-2026. Une section est consacrée à chaque domaine prioritaire, y compris :

- le point sur les progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité 2023-2026;
- le point sur la prise de mesures précises ou l'atteinte des objectifs du plan d'accessibilité 2023-2026;
- le cas échéant, les nouveaux obstacles repérés depuis la publication du plan d'accessibilité 2023-2026;
- le cas échéant, la stratégie et les actions à long terme qui se poursuivront au-delà du cycle de planification et de rapports actuel.

Domaines prioritaires de TELUS Communications Inc.

Emploi

Le domaine prioritaire de l'emploi couvre l'expérience complète d'un membre de l'équipe de TELUS. Elle commence avec le recrutement et le processus d'intégration. Elle prend fin lorsque le membre de l'équipe quitte l'entreprise.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Dans le but d'éradiquer les obstacles liés à la visibilité et la compréhension de ses processus d'adaptation, TELUS améliore ses pages Web et sa documentation consacrées aux mesures d'adaptation. Elle dispose notamment d'une Politique sur les mesures d'adaptation mise à jour et améliorée.
- TELUS a créé une liste de ressources d'apprentissage axées sur l'accessibilité, et en particulier sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, sur les mesures d'adaptation et sur la conception favorisant l'accessibilité. TELUS héberge ces ressources sur sa plateforme d'apprentissage interne Diversité et inclusion et en fait la promotion active dans le cadre de campagnes de sensibilisation.
- Le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS est un groupe de bénévoles composé de membres de l'équipe en situation de handicap issus de l'ensemble de l'entreprise, ainsi que d'aidants de personnes en situation de handicap. Le site Web du groupe de ressources Réseau Capacités TELUS a été mis à jour pour inclure des renseignements sur les événements, les activités, les ressources et les outils liés à l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- TELUS continue d'améliorer ses ressources internes liées à l'accessibilité et ses processus de demande de mesures d'adaptation. Elle s'est notamment dotée à cette fin d'une Politique sur les mesures d'adaptation mise à jour.
- TELUS procède au suivi des données relatives aux mesures d'adaptation qui ont été examinées et ont fait l'objet de discussions pour améliorer les processus.
- TELUS a conçu et proposé un nouveau processus standard pour les demandes de mesures d'adaptation soumises par les candidats, qui met l'accent sur l'expérience des candidats présentant un handicap.
- L'équipe Diversité et inclusion de TELUS continue de soutenir le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS en assurant l'harmonisation de la stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion, en offrant des services-conseils ainsi que des outils et ressources en matière de collaboration et autres, en menant des campagnes de sensibilisation axées sur la diversité et l'inclusion, et en encourageant l'adhésion au groupe de ressources.
- TELUS a continué de collaborer avec des organismes de défense des personnes en situation de handicap afin d'attirer des candidats aux capacités diverses. TELUS a

désigné, au sein de son équipe Acquisition de talents, divers responsables chargés d'agir à titre de personnes-ressources pour chaque groupe de ressources de TELUS, y compris le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS. Leurs rôles consistent à soutenir les activités d'embauche, à communiquer les offres d'emploi aux groupes de ressources de TELUS pour qu'ils puissent les diffuser au sein de leurs réseaux, ainsi qu'à échanger avec les organismes de défense des personnes en situation de handicap. Ces responsables assurent également un soutien et répondent aux questions des groupes de ressources de TELUS.

- En février 2025, TELUS a mis en ligne un site Web remanié sur la diversité et l'inclusion, qui souligne le soutien qu'elle apporte aux membres de l'équipe issus de la diversité, aux collectivités et aux personnes en situation de handicap.
- En plus des mesures ci-dessus, TELUS a poursuivi ses efforts visant à créer un milieu de travail diversifié et inclusif pour les personnes en situation de handicap. Le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS s'est associé aux équipes responsables des produits et services pour concevoir des produits et services inclusifs et accessibles, ainsi que pour renforcer la sensibilisation et la formation sur des sujets liés aux capacités. Ces sujets concernent notamment les membres de l'équipe neuroatypiques et les aidants.

Environnement bâti

Le domaine prioritaire de l'environnement bâti renvoie à tous les espaces physiques de TELUS relevant des champs de compétence fédéraux. Il s'agit notamment de prendre en compte les caractéristiques de l'environnement qui influent sur l'accessibilité, comme les ouvre-portes automatiques, les salles de bains accessibles, l'éclairage, l'affichage et le bruit.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- TELUS a encore progressé en matière d'élimination des barrières physiques dans ses bureaux. Les espaces de bureau de TELUS font l'objet d'audits axés sur l'accessibilité allant au-delà des exigences minimales imposées par les codes du bâtiment. TELUS s'est associée à la Fondation Rick Hansen pour évaluer deux immeubles, qui ont tous deux reçu une certification. TELUS a l'intention d'évaluer deux autres lieux de travail en 2025.
- TELUS s'est associée à un fournisseur externe pour intégrer des éléments tactiles et en braille à ses normes d'affichage. Cette collaboration permet de rendre les environnements de TELUS plus inclusifs et accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes.
- TELUS travaille actuellement à l'installation d'ouvre-portes entièrement automatisés dans les salles de bain de chacune de ses installations.
- TELUS a remédié à l'absence de repères auditifs ou visuels dans ses bureaux en cas d'évacuation. Les bureaux administratifs et de développement sont dotés de systèmes de sécurité complets, y compris de sorties d'urgence, de panneaux d'orientation, de systèmes d'alarme et d'éclairages de secours. Les protocoles d'intervention d'urgence s'accompagnent de fiches « En cas d'urgence » disposées de façon stratégique à proximité des postes de travail et fournissant des instructions claires sur les procédures d'évacuation, les protocoles de premiers soins, les interventions en cas de menace et l'assistance médicale. Les immeubles acquis dans le cadre d'acquisitions font également l'objet d'un plan de mise en œuvre structuré visant à assurer le respect des normes de sécurité de TELUS. .

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Trois membres de l'équipe TELUS ont suivi la formation de base permettant d'obtenir la Certification en matière d'accessibilité (Accessibility CertificationMC) de la Fondation Rick Hansen. Cette formation porte sur l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap au sein de l'environnement bâti.
- TELUS s'est associée à la Fondation Rick Hansen pour évaluer deux immeubles en 2024 : TELUS Harbour, à Toronto, et TELUS House Burnaby-4519. Ces deux immeubles ont reçu la Certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. TELUS compte évaluer deux autres sites en 2025 afin qu'ils obtiennent la Certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen : Place TELUS Montréal et Place TELUS Ottawa.
- TELUS a cerné des occasions de surpasser les exigences minimales du Code du bâtiment de l'Ontario afin d'améliorer l'accessibilité au sein de ses locaux. Dans cette optique, TELUS s'est associée à un fournisseur externe pour intégrer des éléments tactiles et en braille aux normes d'affichage actuelles.
- TELUS poursuit ses discussions avec les propriétaires d'immeubles au sein desquels elle loue des locaux afin d'intégrer à ses contrats de location des améliorations en matière d'accessibilité.
- Les bureaux administratifs et de développement de TELUS sont dotés de systèmes de sécurité complets et accessibles. Cela comprend des sorties d'urgence, des panneaux « Vous êtes ici », des systèmes d'alarme et des éclairages de secours. Les protocoles d'intervention d'urgence s'accompagnent de fiches « En cas d'urgence » disposées de façon stratégique à proximité des postes de travail et fournissant des instructions claires sur les procédures d'évacuation, les protocoles de premiers soins, les interventions en cas de menace et l'assistance médicale. Les immeubles acquis dans le cadre de fusions et d'acquisitions font l'objet d'un plan de mise en œuvre structuré visant à assurer le respect des normes de sécurité de TELUS.
- TELUS continue de budgétiser les réparations et les remplacements liés à l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Le domaine prioritaire des TIC s'applique aux technologies utilisées par notre personnel et notre clientèle. Elles comprennent le matériel, les logiciels, les appareils fonctionnels et tous les autres aspects de ces technologies.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Les membres de l'équipe Contenu et conception de TELUS continuent de travailler à l'optimisation de l'accessibilité en s'attaquant aux problèmes d'accessibilité restants cernés lors d'un audit précédent. Cela comprend la mise à jour des données d'audit, la correction des erreurs et le repérage d'obstacles à supprimer lors de travaux futurs.
- L'équipe Stratégie et transformation de TELUS s'est penchée sur la méconnaissance des fonctions d'accessibilité de Google Workspace par les employés. Des communications et une formation sur les ressources d'accessibilité ont été proposées aux employés. Des applications d'accessibilité ont également été ajoutées et partagées en tant que

ressources d'accessibilité au sein de la communauté des champions Google, à des fins de sensibilisation.

- TELUS a reçu des commentaires concernant les technologies d'assistance à distance pour ses plateformes et pour les personnes à la dextérité limitée. TELUS propose continuellement un soutien, des mises à jour et des correctifs pour les problèmes liés aux technologies d'assistance, à mesure qu'ils sont décelés.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- L'équipe Contenu et conception de TELUS continue de travailler à l'optimisation de l'accessibilité en s'attaquant aux problèmes d'accessibilité restants. De plus, l'équipe Éléments mondiaux de TELUS a publié une mise à jour qui règle un grand nombre des problèmes d'accessibilité décelés. L'équipe Éléments mondiaux continue de travailler à la résolution des erreurs persistantes liées à l'accessibilité, et d'autres mises à jour liées à l'accessibilité ont été apportées en décembre 2024.
- La prise en compte de l'expérience des utilisateurs de lecteurs d'écran est en cours. TELUS continue à concevoir des expériences compatibles avec les lecteurs d'écran dans le cadre de ses meilleures pratiques en matière d'accessibilité.
- L'équipe Stratégie et transformation de TELUS a mis à jour les communications et la formation sur les ressources d'accessibilité, ajouté des applications d'accessibilité, ainsi que partagé ces applications et ressources d'accessibilité avec la communauté des champions Google à des fins de sensibilisation.
- TELUS continue de prendre en charge les mises à jour et les correctifs en matière d'accessibilité pour résoudre les problèmes que peuvent poser les technologies d'assistance.

Communications autres que les TIC

Le domaine prioritaire des communications s'applique aux communications avec le personnel et la clientèle. Elles comprennent les publications et documents imprimés, de même que les communications numériques, comme les sites Web et les bulletins électroniques. Les présentations et autres moyens de communication en font aussi partie.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- TELUS continue de faire face au fait que les employés ne connaissent pas tous les meilleures pratiques en matière de communications accessibles. Pour y remédier, une liste de ressources d'apprentissage axées sur l'accessibilité, l'inclusion des personnes en situation de handicap et les mesures d'adaptation a été élaborée et publiée dans l'espace d'apprentissage Diversité et inclusion de TELUS. Divers moyens sont mis en place pour attirer l'attention sur cette liste.
- TELUS continue de promouvoir des produits et services spécialement conçus pour les personnes en situation de handicap.
- TELUS continue de tenir à jour une page Web interne qui fournit des renseignements sur les activités, les ressources et les événements liés à l'accessibilité. Ces renseignements sont facilement accessibles sur les plateformes internes de TELUS.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- TELUS continue de réfléchir à d'autres moyens de commercialiser ses produits et services de manière accessible auprès des personnes en situation de handicap.
- TELUS continue de tenir à jour ses pages Web internes qui fournissent des renseignements sur les activités, les ressources et les événements liés à l'accessibilité.
- TELUS continue de veiller à ce que les documents physiques soient offerts dans des formats accessibles.
- L'équipe Médias sociaux de TELUS continue de veiller à ce que les contenus destinés aux médias sociaux soient accessibles à tous. Elle a élaboré à cette fin les Lignes directrices sur les médias sociaux de TELUS.

Conception et prestation de programmes et de services

Ce domaine prioritaire vise à rendre les programmes et services de TELUS accessibles à tous. Cela passe par la prise en compte des personnes en situation de handicap lors de la création de chaque programme ou service. Cela passe aussi par l'amélioration continue des programmes et des services destinés aux personnes en situation de handicap.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Comme l'indiquait le rapport d'étape 2024 de TELUS, le recours à un outil de gestion des relations avec la clientèle (GRC) a été envisagé pour éradiquer l'obstacle à la tenue de dossiers plus détaillés concernant les demandes d'accessibilité des clients. Cette solution a finalement été jugée inadéquate. Nous continuons à nous pencher sur cet obstacle.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Le recours à un outil de gestion des relations avec la clientèle (GRC) a été envisagé pour éradiquer l'obstacle mentionné ci-dessus. TELUS poursuit ses progrès sur cette mesure en réfléchissant à d'autres moyens, plus réalistes, de cerner les besoins des clients en matière d'accessibilité.
- Le contenu des formations de TELUS offertes aux représentants du service à la clientèle est passé en revue chaque année et mis à jour au besoin, dans le but d'assurer un soutien à la clientèle à la fois accessible et exceptionnel.
- TELUS continue de promouvoir des programmes d'investissement communautaire qui profitent aux personnes en situation de handicap. Elle le fait de façon continue dans le cadre d'une formation annuelle, ainsi que par l'introduction de nouvelles offres et de nouveaux processus tout au long de l'année.
- TELUS continue de solliciter et d'étudier les commentaires des clients en situation de handicap pour améliorer ses programmes et services. Elle a de plus fait appel à des groupes externes de défense des personnes en situation de handicap afin d'obtenir d'autres points de vue. Nous pouvons aussi tirer parti de ces groupes en les invitant à formuler des commentaires dans le cadre de programmes de clients secrets, et des recommandations pour améliorer l'accessibilité de nos expériences de libre-service numérique et de centre de contact.
- Pour de nombreux motifs d'appels, les clients qui préfèrent les communications écrites aux appels vocaux peuvent accéder à l'outil Messagerie Expert TELUS en tout temps. Il existe d'autres technologies en matière de soutien à la clientèle spécialisé, comme celles qui permettent d'échanger par vidéo en langue des signes avec les agents des centres de contact.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Le domaine prioritaire de l'acquisition s'applique aux pratiques de TELUS en matière d'achat de biens, de services et d'installations. Il comprend le processus d'évaluation en amont de l'achat. Ce domaine exige de vérifier que tous les documents relatifs à l'acquisition sont accessibles et tiennent compte des principes d'accessibilité.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- TELUS a souscrit une adhésion annuelle à l'organisme Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC), dans le but de soutenir l'inclusion des fournisseurs dirigés et exploités par des personnes en situation de handicap. L'IWSCC fournit une liste de ses fournisseurs certifiés, mise à la disposition des membres de l'équipe TELUS.
- TELUS a désigné, au sein de son équipe Approvisionnement, une personne qui suivra l'an prochain une formation spécialisée sur l'accessibilité liée à l'approvisionnement. Des discussions internes sont en cours pour déterminer comment bénéficier de la meilleure formation spécialisée en approvisionnement. Des options internes et externes sont envisagées.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- TELUS est devenue membre de l'IWSCC pour aider les organisations dirigées et exploitées par des personnes en situation de handicap à être pressenties comme fournisseurs de TELUS.
- Par l'intermédiaire de l'IWSCC, TELUS continue de soutenir des fournisseurs diversifiés, notamment des personnes en situation de handicap et des vétérans, au moyen des guides annuels de stratégie en matière d'approvisionnement de TELUS.
- TELUS continue d'offrir une formation sur l'accessibilité à ses responsables de l'approvisionnement. Une liste de plus de 70 cours sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, sur les mesures d'adaptation et sur la conception de produits et services accessibles a été publiée dans l'espace d'apprentissage Diversité et inclusion de TELUS. La promotion de ces nouvelles ressources se poursuit par l'intermédiaire de divers moyens de communication, à des fins de sensibilisation.
- TELUS a étudié les documents et contrats liés à l'approvisionnement afin d'améliorer l'accessibilité. Il s'agit là d'une pratique courante à TELUS, dont les équipes continuent de veiller à ce que les documents soient disponibles dans des formats accessibles.

Transport

TELUS intervient peu dans le domaine prioritaire du transport. Pour cette raison, le plan d'accessibilité ne mentionne pas d'obstacles ni de mesures à prendre en la matière. En cas de multiplication des activités de TELUS en matière de transport, des mesures seront prises pour éradiquer les obstacles rencontrés.

Koodo – domaines prioritaires

À propos de Koodo Mobile (« Koodo »)

Koodo Mobile (« Koodo ») est une marque de TELUS offrant des services de téléphonie résidentielle mobiles postpayés et prépayés.

Emploi

Koodo étant une filiale de TELUS, elle respecte généralement les politiques et processus de TELUS en matière d'emploi.

Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire de l'emploi en ce qui concerne Koodo, veuillez consulter la section [Emploi](#) concernant TELUS.

Environnement bâti

Koodo étant une marque de TELUS, Koodo et TELUS se partagent des espaces de bureau. Les espaces de vente au détail sont conformes aux lois provinciales en matière d'accessibilité et aux exigences du code du bâtiment applicable.

Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire de l'environnement bâti, en ce qui concerne Koodo, veuillez consulter la section [Environnement bâti](#) concernant TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Bien que TELUS et Koodo disposent des mêmes normes et politiques en matière de TIC, Koodo dispose d'un site Web distinct conçu et géré par une équipe distincte.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Koodo a accès aux ressources mentionnées ci-dessus développées par TELUS pour améliorer l'accessibilité à Google Workspace et la formation sur Google Workspace. L'utilisation de ces ressources pour Koodo est envisagée.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- En avril 2024, Koodo a passé en revue les fonctions d'accessibilité offertes par Google Workspace.

Communications autres que les TIC

Koodo respecte les mêmes normes et politiques que TELUS. Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire des communications en ce qui concerne Koodo, veuillez consulter la section [Communications autres que les TIC](#) concernant TELUS.

Conception et prestation de programmes et de services

Koodo et TELUS utilisent le même réseau et offrent les mêmes options de téléphonie mobile à leurs clients.

Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Koodo, veuillez consulter la section [Conception et prestation de programmes et de services](#) concernant TELUS.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Koodo a testé l'accessibilité de ses options de libre-service et d'aide, et est en voie d'obtenir la certification AAA pour ses services numériques.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Koodo respecte les politiques et procédures de TELUS en matière d'approvisionnement et utilise les services d'approvisionnement de celle-ci. Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Koodo, veuillez consulter la section [Acquisition de biens, de services et d'installations](#) concernant TELUS.

Transport

Les activités de Koodo en matière de transport sont limitées. Pour cette raison, le plan d'accessibilité ne prévoit pas de mesures et ne mentionne pas d'obstacles liés à ce domaine prioritaire. En cas de multiplication des activités de Koodo en matière de transport, des mesures seront prises pour éradiquer les obstacles rencontrés.

Mascon par TELUS – domaines prioritaires

À propre de Mascon

Mascon Cable Systems a été acquise par TELUS en 2017. Mascon par TELUS (« Mascon ») offre des services Internet haute vitesse et de télévision aux collectivités de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

Emploi

Mascon est en cours d'intégration à TELUS et s'emploie donc à mettre en œuvre les politiques et procédures de TELUS en matière d'emploi. Une fois son intégration achevée, Mascon par TELUS respectera la totalité des politiques, procédures et processus de TELUS en matière d'emploi.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Mascon est confrontée à un manque de connaissances et de formation en matière d'accessibilité. Tous les dirigeants et employés de Mascon, y compris les nouveaux membres de l'équipe, reçoivent une formation sur l'accessibilité et peuvent consulter les ressources et documents en la matière.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- En avril 2025, Mascon a procédé à une communication officielle faisant état de la totalité des ressources, des liens, et des formations offertes aux employés en matière d'accessibilité

Environnement bâti

Dans l'ensemble, Mascon a réduit le nombre d'espaces physiques qu'elle utilise.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Son intégration à l'écosystème de TELUS a permis à Mascon de remédier au problème d'absence de processus officiel d'évaluation de l'ergonomie auquel elle était confrontée. Cette intégration lui a donné accès à l'ensemble des outils et des ressources de formation de TELUS, y compris ceux axés sur l'ergonomie.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Mascon a commencé à utiliser les espaces de travail de TELUS, qui ont fait l'objet d'évaluations ergonomiques conformément à la politique de TELUS en matière d'ergonomie. Les progrès accomplis sur ce plan sont évalués à mesure que Mascon passe de ses propres sites aux immeubles de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

À mesure que l'intégration à TELUS se poursuit, le système de TIC de Mascon se fonde graduellement à celui de TELUS. Mascon devrait être entièrement intégrée à TELUS d'ici trois à cinq ans.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Mascon envisage d'apporter des modifications à son système de gestion des relations avec la clientèle pour en améliorer l'accessibilité globale. Mascon étudie et met actuellement en œuvre des changements touchant le signalement des pannes, les mises à jour de produits et les lancements communautaires auprès des clients. Cela passe par la multiplication des communications par courriel, le renforcement des capacités en matière de textos et l'apport d'améliorations au site Web.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Mascon a travaillé avec les employés pour faire en sorte qu'ils aient accès aux systèmes dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches. Elle continue de travailler avec les employés au cas par cas pour assurer l'accessibilité aux TIC.

Communications autres que les TIC

Mascon utilise en général les ressources de TELUS pour les questions d'accessibilité liées aux communications.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Depuis le début de son intégration à TELUS en avril 2024, Mascon a utilisé les ressources de cette dernière pour créer du contenu plus accessible dans les médias sociaux. Le contenu de Mascon est maintenant conforme aux directives en matière de contenu accessible de la marque TELUS, et est utilisé sur toutes ses plateformes.
- En 2025, Mascon est à mettre à jour son site Web et sa plateforme pour se conformer entièrement aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Des mises à jour sont apportées à son site Web pour qu'il soit plus clair, pour en simplifier la mise en page et pour y intégrer des liens directs visant le soutien de la clientèle.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Mascon a travaillé avec TELUS dans le but d'en savoir plus sur les ressources et politiques de cette dernière visant à permettre aux créateurs de contenus de rendre leurs publications dans les médias sociaux plus accessibles. Les membres de l'équipe Mascon suivent une formation continue pour veiller au respect des politiques et des technologies de TELUS. Des ressources sont mises à disposition dans le cadre de réunions de direction et de formation, ainsi que compilées à des fins de référence.
- Mascon a pris des mesures pour que les contenus publiés sur les réseaux sociaux se caractérisent par un langage simple. Mascon continue de créer des contenus conformes aux directives générales en matière d'accessibilité de TELUS, et comportant notamment des textes simplifiés et des images assorties de liens directs vers les ressources de son site Web.
- Mascon a travaillé avec TELUS afin d'en savoir plus sur les ressources accessibles aux développeurs et aux créateurs de contenus pour leur permettre de proposer des sites Web plus accessibles et conformes aux WCAG. En 2024, Mascon a ajouté à son site une page Web comportant des liens vers les solutions d'accessibilité de TELUS. En 2025, un lien intitulé « Aidez-nous à améliorer l'accessibilité à TELUS » a été ajouté à chaque page Web de Mascon pour faciliter la transmission des commentaires des clients et des utilisateurs de son site Web.

Conception et prestation de programmes et de services

TELUS offre des services d'accessibilité destinés à aider les clients en situation de handicap à accéder aux produits et services de TELUS. Au fil de son intégration à TELUS, Mascon offrira de tels services d'accessibilité chaque fois que ce sera possible.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Mascon continue de répondre aux besoins d'autres formats de documents, en allant au-delà des exigences minimales du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Mascon prévoit d'offrir davantage de fonctions et d'options d'accessibilité d'ici 2026.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Une fois intégrée à l'écosystème de TELUS, Mascon mettra en œuvre des solutions destinées aux clients présentant diverses capacités. Des activités d'intégration et de migration sont prévues au cours des mois et des années à venir.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Mascon est en train d'harmoniser ses pratiques d'approvisionnement avec celles de TELUS. Une fois son intégration achevée, Mascon respectera la totalité des politiques, procédures et processus de TELUS en matière d'approvisionnement.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Mascon a amélioré son processus d'approvisionnement en réfléchissant à d'autres aspects pour accroître l'accessibilité, dont l'adoption d'une politique en matière d'approvisionnement accessible et l'utilisation de divers outils, comme une liste de vérification touchant l'approvisionnement. Mascon continue de s'attaquer aux obstacles en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations en proposant à ses clients les programmes Internet pour l'avenir et Technologies pour l'avenir, ainsi qu'en fournissant des renseignements à propos de ces programmes sur son site Web.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Mascon respecte désormais les politiques, procédures et processus d'approvisionnement de TELUS. Le site Web de Mascon comporte de l'information sur le programme Internet pour l'avenir, qui offre un service Internet à prix très réduit aux familles à faible revenu et aux personnes en situation de handicap

Transport

Vu le nombre limité d'activités de Mascon en matière de transport, aucun obstacle lié à ce domaine prioritaire n'a été décelé. Mascon met tout en œuvre pour veiller à ce que tous les aspects de l'accessibilité soient pris en compte. En cas de multiplication des activités de Mascon en matière de transport, une vérification complète de l'accessibilité sera menée.

Domaines prioritaires de Public Mobile

À propos de Public Mobile

Public Mobile est une marque de TELUS qui offre des services mobiles partout au Canada. Elle sert ses clients en ligne et ne possède aucun magasin de détail.

Emploi

Public Mobile respecte les politiques et processus de TELUS en matière d'emploi. Cela comprend les procédures relatives au recrutement, aux mesures d'adaptation et aux ressources humaines. L'équipe TELUS s'occupe de ces aspects liés à l'emploi pour Public Mobile et assure ainsi une cohérence entre les deux organisations. Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire de l'emploi en ce qui concerne Public Mobile, veuillez consulter la section [Emploi](#) concernant TELUS.

Environnement bâti

Les employés de Public Mobile travaillent à distance ou dans des immeubles de TELUS. De ce fait, Public Mobile n'a ni mesures ni obstacles liés à l'environnement bâti. Si les employés de Public Mobile ont besoin d'évaluations ergonomiques, ils suivent la politique d'ergonomie de TELUS et demandent l'aide de l'équipe d'assistance du Bureau de l'ergonomie de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

TELUS et Public Mobile ont les mêmes normes et politiques en matière de TIC.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Public Mobile a fourni à ses employés une formation additionnelle sur les fonctions d'accessibilité de Google Workspace.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- La formation mentionnée ci-dessus a permis à Public Mobile d'éradiquer l'obstacle que posait la méconnaissance des fonctions d'accessibilité de Google Workspace par ses employés.

Communications autres que les TIC

Public Mobile suit les mêmes normes et politiques que TELUS. Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire des communications en ce qui concerne Public Mobile, veuillez consulter la section [Communications autres que les TIC](#) concernant TELUS.

Conception et prestation de programmes et de services

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Public Mobile a passé intégralement en revue la conception et la prestation de ses programmes et services. Public Mobile a ensuite mené un processus d'examen interne avec l'équipe TELUS Numérique et l'équipe du programme de conformité pour veiller à ce que ses applications et plateformes Web soient accessibles aux personnes présentant une déficience visuelle.

Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Public Mobile, veuillez consulter la section [Conception et prestation de programmes et de services](#) concernant TELUS.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Public Mobile respecte les politiques et procédures de TELUS en matière d'approvisionnement, et utilise les services d'approvisionnement de cette dernière. Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Public Mobile, veuillez consulter la section [Acquisition de biens, de services et d'installations](#) concernant TELUS.

Transport

Les activités de Public Mobile en matière de transport sont limitées. Pour cette raison, le plan d'accessibilité ne prévoit pas de mesures et ne mentionne pas d'obstacles liés à ce domaine prioritaire. En cas de multiplication des activités de Public Mobile en matière de transport, les mesures à prendre et les obstacles à supprimer seront indiqués dans le plan d'accessibilité.

Consultations

Le comité consultatif du Réseau Capacités TELUS est composé d'employés qui s'identifient comme présentant un handicap, ainsi que d'aidants de personnes en situation de handicap. Ce comité consultatif a été consulté au sujet du présent rapport d'étape et a pu le passer en revue au fil de sa rédaction. Il a communiqué ses commentaires dans le cadre de rencontre de consultation.

Pendant la rédaction du présent rapport d'étape, TELUS a tenu des consultations auprès du groupe de ressources Réseau Capacités TELUS. Dans le cadre de celles-ci, le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS a formulé de la rétroaction, des questions et des commentaires sur les progrès réalisés par TELUS en ce qui concerne : (i) l'accessibilité à TELUS en général; (ii) les sept domaines prioritaires mentionnés dans la LCA; (iii) les mesures à prendre et les obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité 2023-2026 de TELUS; et (iv) les rapports d'étape de 2024 et 2025.

En outre, depuis la communication du plan d'accessibilité 2023-2026, TELUS a mobilisé les membres de l'équipe et le public par différents moyens. Par exemple, le groupe de ressources Réseau Capacités TELUS continue de mobiliser les membres de l'équipe en situation de handicap à l'échelle de TELUS en organisant des activités dans le cadre desquelles ils peuvent formuler des commentaires. De plus, le comité consultatif du Réseau Capacités TELUS se réunit tous les mois et consulte en permanence l'équipe Personnes et culture de TELUS pour veiller à ce que les services de santé et les processus de demande de mesures d'adaptation de TELUS soient inclusifs et accessibles.

Commentaires

TELUS a recueilli des commentaires par les moyens indiqués ci-dessus, ainsi que par l'intermédiaire d'une boîte de réception de courriels consacrée aux commentaires généraux sur l'accessibilité.

Entre le 10 mai 2024 et le 13 mai 2025, 200 courriels ont été reçus, dont 26 concernaient des problèmes d'accessibilité. Au 13 mai 2025, 19 de ces problèmes avaient été réglés, et les 8 autres étaient en voie de l'être.