

TELUS Communications Inc.

Plan d'accessibilité 2023–2026

Rapport d'étape de 2024



Table des matières

Généralités	3
Glossaire.....	4
Domaines décrits à l'article 5 de la loi	5
Domaines prioritaires de TELUS Communications Inc.	6
Domaines prioritaires de GOCO	12
Domaines prioritaires d'Altima	16
Domaines prioritaires de Koodo	19
Domaines prioritaires de Mascon par TELUS	21
Domaines prioritaires de Public Mobile	24
Domaines prioritaires de Multiboard Communications Inc.	26
Consultations	30
Commentaires	31

Généralités

Introduction

TELUS Communications inc. (« TELUS ») est une entreprise de télécommunication canadienne, filiale de TELUS Corporation. TELUS Communications inc. offre une gamme de programmes et de services de télécommunication et de radiodiffusion, y compris Internet, la téléphonie résidentielle, la sécurité résidentielle connectée, les services mobiles, les ensembles de service de télévision et la protection numérique. Le siège social de TELUS est à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Ce rapport d'étape porte sur le plan d'accessibilité 2023-2026 (« le plan d'accessibilité »), qui traite de l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication fournis par TELUS. Il s'applique également à l'accessibilité au sein d'autres marques et sociétés affiliées, notamment Altima, GoCo, Koodo, Mascon par TELUS, Public Mobile et [Start.ca](#).¹ Le rapport d'étape fait le point concernant les obstacles repérés au sein de chacune des entités de TELUS dans le cadre du plan d'accessibilité et les mesures qui s'imposent pour supprimer ces obstacles à l'accessibilité.

Coordonnées

TELUS vous encourage à formuler des commentaires sur son plan d'accessibilité et tout obstacle rencontré dans vos rapports avec TELUS. Vous pouvez demander un exemplaire des plans d'accessibilité, des rapports d'étape et de la description du processus de commentaires dans d'autres formats. Pour fournir des commentaires ou demander un exemplaire dans un autre format, communiquer avec :

Responsable de l'accessibilité

Adresse de courriel : accessible@telus.com

Numéro de téléphone : 1-866-558-2273

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

Adresse postale :

Service à la clientèle des services mobiles de TELUS
200 Consilium Place, Suite 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 commentaires sur l'accessibilité à TELUS, visitez notre [page consacrée aux commentaires sur l'accessibilité](#).

¹ TELUS et les termes « nous », « notre » et « nos » renvoient aux marques de TELUS telles qu'elles sont au fil du temps ainsi qu'aux entreprises qui lui pourraient leur succéder après une réorganisation ou restructuration de l'entreprise, dans la mesure où ces entreprises et marques (désignées par le nom « TELUS ») demeurent assujetties aux exigences prévues par la Loi canadienne sur l'accessibilité. Ces entreprises et marques comprennent, entre autres : TELUS Communications inc., Koodo Mobile, Public Mobile inc., Altima Solutions limitée, Mascon Communications Corp. et GoCo Technologie S.E.C.

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. L'accessibilité signifie donner à toutes les personnes, peu importe leurs capacités, des chances égales de participer aux activités de la vie. Cela implique une planification et des efforts conscients pour faire en sorte que les choses ne présentent aucun obstacle pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité, c'est avantageux pour tout le monde.

Obstacle

La Loi canadienne sur l'accessibilité (la « 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. »

Invalidité

La LCA définit l'invalidité 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 :

- L'emploi
- L'environnement bâti
- Les technologies de l'information et des communications (les « 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

Ce rapport d'étape aborde les domaines prioritaires à TELUS et au sein de chacune de ses entités selon leur description 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 la personne quitte l'entreprise. De plus, elle comprend les mesures d'adaptation et les absences en raison d'une invalidité.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- TELUS recueille les commentaires des parties intéressées sur les obstacles au processus de demande et mettra à jour sa politique sur les mesures d'adaptation. TELUS est en train d'améliorer le contenu en ligne pour usage interne et le processus de demande pour les mesures d'adaptation.
- TELUS a examiné les données actuelles et discuté des outils de mesure à mettre en œuvre lorsque le processus aura été amélioré.
- De plus, TELUS conçoit et met en œuvre un processus normalisé, des directives et une formation pour améliorer l'expérience des personnes candidates qui font une demande de mesures d'adaptation lors du processus de recrutement.
- La stratégie de dépistage de talents diversifiés de TELUS évolue de manière à cibler six grandes communautés qui correspondent aux groupes de ressources dirigés par les membres de l'équipe TELUS :
 - Le réseau Capacités TELUS – personnes en situation de handicap
 - Le réseau Connexions – femmes
 - Les Aigles – Autochtones
 - Le groupe Mosaique – Néo-Canadiens
 - Le groupe Essor – communauté noire
 - Le groupe Spectrum – personnes LGBTQ2+
- Nous procédons à l'élaboration d'une liste de ressources d'apprentissage choisies au sujet de l'inclusion des personnes en situation de handicap, de l'accessibilité et des mesures d'adaptation en vue de la publier dans l'espace d'apprentissage interne sur la diversité et l'inclusion de TELUS et de la faire connaître par divers moyens à l'échelle de l'entreprise.
- De plus, le site du réseau Capacités de TELUS présente des renseignements sur les événements, les activités et les ressources en matière d'accessibilité (p. ex. information sur les activités entourant la Journée mondiale de la sensibilisation à l'accessibilité, aide-mémoire sur les communications et les activités relatives à l'accessibilité). Nous comptons transférer ces aide-mémoire sur l'intranet de TELUS afin de souligner leur importance comme norme à l'échelle de l'entreprise.

- L'équipe Diversité et inclusion de TELUS continue d'appuyer l'équipe du réseau Capacités (et les cinq autres groupes de ressources de TELUS) dans sa mission auprès des membres de l'équipe en situation de handicap et des proches aidants, ce qui comprend : soutien, orientation, conseils, collaboration, outils et ressources sur la planification et le respect de la stratégie en matière de diversité et d'inclusion; recrutement, planification de la relève et mentorat; évolution vers une structure générale; campagnes et activités pour la Journée de la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion; campagnes de recrutement au sein des groupes de ressources; suivi des budgets et des dépenses.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Toutes les mesures décrites ci-dessous font partie de la stratégie pour cibler et supprimer les obstacles ainsi qu'à améliorer la capacité de TELUS à attirer, à faire progresser et à retenir les personnes en situation de handicap. Les livrables et les activités ont pour échéancier la fin de 2025.

Environnement bâti

Le domaine prioritaire de l'environnement bâti renvoie à tous les espaces physiques de TELUS relevant des champs de compétence fédéraux. Il exige de tenir compte des fonctionnalités d'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 communiquera avec la Fondation Rick Hansen pour approfondir ses connaissances du programme de celle-ci. Après quoi, TELUS examinera son portefeuille immobilier et élaborera une stratégie pour déterminer les immeubles prioritaires.
- TELUS évalue les coûts associés à la normalisation de l'affichage d'orientation intérieur pour y inclure le braille et des options tactiles.
- Dans certains emplacements de TELUS, certaines salles de bains prévues pour une personne sont munies d'ouvre-portes automatiques. Le Service de l'immobilier de TELUS collabore avec l'équipe de location pour que la présence d'ouvre-portes soit une exigence lors de nos négociations de baux à l'avenir.
- TELUS pour évaluer la présence d'alarmes visuelles ou sonores dans nos immeubles et étages de bureaux. Cette évaluation nous aidera à repérer les lacunes et à estimer les coûts pour installer des alarmes dans nos bureaux au besoin. Dans nos locaux loués, nous collaborerons avec les propriétaires d'immeubles.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- La section sur l'emploi ci-dessus décrit les mesures prises et les échéances en matière de suppression des obstacles, ainsi que d'autres actions connexes.
- TELUS communiquera avec la Fondation Rick Hansen pour approfondir ses connaissances du programme de celle-ci. Après quoi, TELUS examinera son portefeuille immobilier et élaborera une stratégie pour déterminer les immeubles prioritaires.

- TELUS mènera une évaluation de l'accessibilité afin de détecter les lacunes de l'affichage et de la disposition des bureaux actuels et de déterminer les éléments à améliorer pour faciliter l'orientation. TELUS intégrera ces nouvelles normes dans ses normes d'affichage. Nous avons déjà commencé à les mettre en œuvre sur nos étages fraîchement rénovés : les visiteurs et employés peuvent utiliser des cartes numériques ou encore les kiosques interactifs d'orientation à partir de l'application Yara Collab et du système de kiosque. Dans nos espaces, les corridors et allées sont spacieux pour permettre aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou d'autres aides à la mobilité de s'y déplacer. TELUS a adopté un système normalisé de numérotation des étages et des salles facile à comprendre, ce qui permet à tous de s'y retrouver aisément.
- TELUS continue de discuter avec les propriétaires d'immeubles pour intégrer des clauses de rénovations visant l'accessibilité (y compris l'installation de boutons ouvre-portes automatiques) dans les contrats de location ou lors des négociations de renouvellement.
- TELUS dressera la liste des immeubles et étages à bureaux où des alarmes visuelles ou sonores sont installées. Il sera ainsi possible de détecter les lacunes et d'estimer les coûts pour équiper les bureaux des systèmes manquants.
- Les réparations et les remplacements nécessaires seront pris en charge dans le cadre d'un projet ou d'un budget opérationnel.

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

- L'équipe Ventes et exécution de la mise en marché et l'équipe Conception de l'expérience s'occupent des problèmes d'accessibilité recensés dans l'audit sur l'accessibilité du site web réalisé pendant l'élaboration du plan d'accessibilité 2023-2026, y compris la mise à jour des données d'audit, la correction des erreurs et le repérage des futurs obstacles à surmonter. L'équipe Éléments mondiaux a publié le 2 avril 2024 une mise à jour qui règle de nombreux problèmes d'accessibilité. Cette équipe s'efforce de résoudre tout problème non résolu.
- De concert avec l'équipe Stratégie et transformation, nous envisageons actuellement la possibilité de mettre à jour les ressources de communication et de formation sur l'accessibilité.
- Les agents de service de TELUS et les membres de l'équipe en boutique peuvent répondre aux questions des clients concernant l'usage de la télécommande (au moyen des pages d'aide). Les télécommandes des expériences numériques (site web) renvoient aux technologies d'assistance, dont la majorité adhère aux normes établies dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1, par exemple, en étant compatibles avec les lecteurs d'écran. L'équipe Ventes et exécution de la mise en marché prend en charge les technologies d'assistance dans le cadre de son travail pour corriger les problèmes d'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Nous avons corrigé de nombreuses pages importantes. TELUS continue de travailler pour régler les problèmes d'accessibilité recensés dans l'audit sur l'accessibilité du site web réalisé pendant l'élaboration du plan d'accessibilité 2023-2026.
- La création d'expériences compatibles avec les lecteurs d'écran est l'une des meilleures pratiques en matière d'accessibilité adoptées par l'équipe TELUS. Les meilleures pratiques et les normes sont documentées dans le centre de ressources liées à la marque de TELUS Expérience numérique, accessible à tous les employés. Il existe un processus d'examen pour les lecteurs d'écran et un gabarit pour résoudre les problèmes découverts pendant les essais.
- L'équipe Stratégie et transformation de TELUS travaille actuellement à la mise à jour des ressources de communication et de formation sur l'accessibilité destinées aux employés. L'équipe compte ajouter des applications sur l'accessibilité à la liste de ressources approuvées et partagera l'ensemble de ces ressources avec la communauté des champions Google pour sensibiliser les employés.

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, les documents numériques 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 analyse la manière de former les membres de l'équipe sur les meilleures pratiques pour des communications accessibles.
- TELUS continue de promouvoir les produits et services adaptés aux personnes en situation de handicap.
- Actuellement, le groupe de ressources Réseau Capacités héberge une bonne partie de nos renseignements sur les événements, activités et ressources en matière d'accessibilité. TELUS cherche à créer un répertoire centralisé où les membres de l'équipe retrouveront ses politiques et ressources sur l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Différentes équipes de TELUS collaborent pour s'assurer d'utiliser d'autres moyens accessibles dans la mise en marché des produits et des services auprès de personnes en situation de handicap.
- L'équipe Médias sociaux de TELUS continue de veiller à ce que notre contenu pour les médias sociaux soit accessible pour tout le monde. D'ailleurs, elle a élaboré les directives de TELUS sur l'accessibilité dans les médias sociaux.

Conception et prestation de programmes et de services

Ce domaine prioritaire vise à rendre les programmes et les services de TELUS accessibles à tout le monde. Pour ce faire, au moment de la création de ces programmes et services, nous devons tenir compte des personnes en situation de handicap. Nous devons aussi améliorer constamment nos programmes et services pour ces personnes.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Nous avons reçu des demandes concernant l'ajout de notes sur l'accessibilité aux profils des clients.
- Les options libre-service et d'aide du site de commerce de Koodo ont été mises à l'essai en mai 2024. L'essai a permis de repérer des mesures à prendre.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Le contenu de la formation annuelle de TELUS sera examiné et mis à jour, au besoin, avant d'être présenté aux agents de première ligne.
- TELUS poursuit ses efforts pour faire connaître les programmes existants à l'aide de formations et d'autres communications.
- TELUS continue la mise en œuvre d'améliorations aux processus fondées sur les commentaires de clients en situation de handicap et de membres de l'équipe de première ligne.
- Les options libre-service et d'aide du site de commerce de Koodo ont été mises à l'essai en mai 2024. L'essai a permis de repérer des mesures à prendre.

Stratégie et actions à long terme

- L'équipe Numérique de Koodo mènera des essais sur l'accessibilité pour chacune des nouvelles fonctions et expériences lancées sur son site de commerce en visant le niveau de conformité AAA.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Le domaine prioritaire de l'acquisition s'applique aux pratiques d'achat de TELUS en matière 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 est membre de l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC), auquel elle cotise annuellement.
- L'équipe Approvisionnement de TELUS rencontrera l'IWSCC afin d'élaborer une stratégie.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- TELUS est devenue membre de l'IWSCC à la fin de 2023. Elle s'engage à cotiser à l'organisation chaque année.
- TELUS a eu une première rencontre avec l'IWSCC au début de 2024. L'équipe Approvisionnement de TELUS a participé à un balado en mars 2024. De plus, TELUS commandite la conférence Defy qui est organisée par l'IWSCC, le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council et la Chambre de commerce 2ELGBTQI+ du Canada.
- À l'échelle de l'entreprise, une formation sur l'accessibilité sera offerte à tous les membres de l'équipe TELUS au courant de 2024.
- TELUS peut fournir des documents accessibles au besoin.

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. Si TELUS augmente ses activités en transport, nous analyserons les obstacles et mesures dans ce domaine.

Domaines prioritaires de GoCo

À propos de GoCo

Créée par TELUS en 2020, GoCo est le fruit de la fusion de six entreprises. Elle propose partout au Canada des solutions d'affaires simples et évolutives en matière de communications unifiées, de connectivité gérée et de sécurité réseau. Ces solutions reposent sur une approche entièrement gérée, ce qui réduit les dépenses d'équipement et de personnel liées aux technologies de l'information. Cela accroît la fiabilité et le rendement des services offerts par les clients de GoCo. GoCo met en œuvre une approche interentreprises. Son équipe dévouée est composée de plus de 330 employés qui travaillent au Québec, en Ontario, et Alberta et en Colombie-Britannique.

Emploi

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Depuis le 28 avril 2024, les employés de GoCo sont tenus de respecter les pratiques de TELUS. Tous recevront par conséquent une formation sur l'accessibilité dans le cadre du processus d'intégration. De plus, tous les employés de GoCo ont accès au processus de demande de mesures d'adaptation documenté de TELUS destiné aux employés.
- GoCo recueille des commentaires au sujet de l'accessibilité sur son site web, au moyen d'un formulaire en ligne ainsi que par téléphone, par la poste ou par courriel.
- Toutes les offres d'emploi de GoCo précisent que les personnes candidates peuvent bénéficier de mesures d'adaptation à tous les stades du processus de soumission de candidatures.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Comme cela a été mentionné plus haut, les employés de GoCo sont tenus de respecter les pratiques de TELUS depuis le 28 avril 2024. Par conséquent, une formation sur l'accessibilité leur sera offerte. Ils recevront aussi de l'information sur un processus formalisé de consultation des employés et de formulation de commentaires à propos de l'accessibilité. Le processus de demande de mesures d'adaptation sera aussi formalisé et communiqué à tous les employés.
- Tous les recruteurs profitent des efforts déployés par TELUS pour assurer un recrutement inclusif et diversifié.

Stratégie et actions à long terme

La stratégie à long terme de GoCo vise à faire en sorte que tous ses employés respectent les pratiques et politiques de TELUS, notamment celles en matière d'accessibilité.

Environnement bâti

GoCo procède actuellement à l'intégration de tous ses emplacements physiques à ceux de TELUS. La présente section a trait aux « anciens » emplacements physiques de GoCo. Ceux-ci ont déjà été intégrés à ceux de TELUS ou le seront sous peu.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Les procédures d'évacuation et d'urgence applicables prennent en compte les besoins des employés en situation de handicap. Le seul immeuble dépourvu de procédures d'évacuation et d'urgence appropriées est celui de Vaughan, en Ontario, mais il n'est plus utilisé.
- Une signalétique murale en braille est présente dans les zones principales ou communes de tous les bureaux de GoCo à l'intention des personnes aveugles ou malvoyantes.
- Tous les postes de travail de GoCo sont de conception ergonomique. Depuis le 28 avril 2024, du fait de l'intégration de GoCo à TELUS, tous les employés de GoCo sont assujettis à la Politique d'ergonomie de TELUS.
- Les emplacements physiques de GoCo ont fait l'objet d'audits complets en matière d'accessibilité, réalisés par le Service de l'immobilier de TELUS ou par les propriétaires des immeubles concernés.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- GoCo a déménagé au sein d'espaces de travail ou d'immeubles de TELUS, où elle a adopté toutes les pratiques de celle-ci en matière d'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- GoCo respecte désormais les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- Depuis le 28 avril 2024, les employés de GoCo sont tenus de respecter les pratiques de TELUS et reçoivent une formation sur les outils et fonctions d'accessibilité qui sont à leur disposition.
- GoCo dispose désormais d'une page web consacrée à l'accessibilité et à la formulation de commentaires sur celle-ci.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Depuis le 28 avril 2024, les ressources de TELUS visant à permettre aux créateurs de contenus et aux concepteurs de rendre les sites web plus accessibles sont à la disposition de GoCo.

Communications autres que les TIC

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- GoCo respecte désormais les procédures de TELUS en matière d'envoi de communications aux employés. Ces procédures reposent sur des pratiques et directives visant la création de communications accessibles.
- GoCo est en train d'adopter les pratiques de TELUS touchant l'emploi d'un langage simple, de texte de substitution, ainsi que de couleurs accessibles dans toutes les publicités. GoCo a recours au contraste de couleurs et intègre des sous-titres à ses vidéos.
- Depuis le 28 avril 2024, GoCo est tenue de respecter les pratiques de TELUS, et les directives liées à sa marque prennent pleinement en compte l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- GoCo impose désormais la même formation que TELUS en matière d'accessibilité.
- GoCo respecte désormais les pratiques de TELUS en matière de communications, afin de rendre ses communications plus accessibles pour ses employés et clients.
- Depuis le 28 avril 2024, GoCo est tenue de respecter les pratiques de TELUS et les politiques de celle-ci en matière de communications. Ces pratiques et politiques prévoient l'utilisation d'un langage simple, de texte de substitution, ainsi que de couleurs accessibles dans les éléments liés à la marque et dans les publicités.
- Les directives actuelles de TELUS relatives à la marque, en voie d'adoption par GoCo, prennent en compte les besoins des personnes en situation de handicap.

Conception et prestation de programmes et de services

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Depuis le 28 avril 2024, GoCo respecte les pratiques de TELUS et est en mesure de proposer aux clients des documents dans des formats de substitution.
- Les clients et employés de GoCo peuvent soumettre leurs commentaires relatifs à l'accessibilité au moyen d'un formulaire en ligne ou par les autres moyens indiqués sur le site web de GoCo consacré à l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- GoCo propose un site web consacré à l'accessibilité, qui permet aux clients de formuler des commentaires sur l'accessibilité au moyen d'un formulaire en ligne et par d'autres moyens.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Depuis le 28 avril 2024, GoCo est tenue de respecter les pratiques de TELUS et ne dispose plus de son propre service d'approvisionnement indépendant. Elle est tenue de respecter les meilleures pratiques de TELUS en matière d'approvisionnement accessible.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Depuis le 28 avril 2024, GoCo est tenue de respecter les pratiques de TELUS en matière de formation. Tous les employés qui prennent part au processus d'approvisionnement recevront une formation. Ils devront utiliser une liste de vérification touchant l'approvisionnement accessible et respecter les politiques et pratiques de TELUS mises à jour en matière d'approvisionnement.

Transport

Les activités de GoCo 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 GoCo en matière de transport, les mesures à prendre ainsi que les obstacles à supprimer ou à prévenir seront indiqués dans le plan d'accessibilité ou dans un futur rapport d'étape.

Domaines prioritaires d'Altima

À propos d'Altima

TELUS a procédé en juin 2022 à l'acquisition d'Altima Solutions limitée (« Altima »). Altima offre des services de radiodiffusion, des services Internet et d'autres services de télécommunication. Altima a été intégrée à TELUS et a adopté les processus et pratiques de celle-ci en matière d'accessibilité.

Emploi

Altima respecte les politiques et processus de TELUS en matière d'emploi. L'équipe Personnes et culture de TELUS est consultée pour toute question concernant l'emploi à Altima. Altima respecte les pratiques de TELUS en matière de recrutement, d'embauche et d'intégration. Par conséquent, les mesures et obstacles indiqués dans la section Emploi du plan d'accessibilité de TELUS concernent aussi Altima.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Altima a été intégrée à TELUS et utilise pour ses employés les modules de formation de TELUS portant sur l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Altima étant désormais intégrée à TELUS, ses employés bénéficient de la formation de TELUS sur l'accessibilité.

Environnement bâti

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- As of 2023, Altima closed its offices and is currently using TELUS' buildings and workspaces. For information on barriers and actions in the Built Environment priority area for Altima, please go to [Environnement bâti de TELUS](#).
- Altima a été intégrée à TELUS. Elle respecte la politique de TELUS en matière d'ergonomie et d'évaluations.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Altima a été intégrée à TELUS et utilise l'infrastructure TIC de TELUS.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Altima a été intégrée à TELUS et exige de ses créateurs de contenus et de ses concepteurs de respecter les directives de TELUS concernant l'accessibilité.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Altima travaille à déterminer quelles parties de son site web pourraient être rendues plus accessibles.

Communications autres que les TIC

TELUS offre divers services pour assurer l'accessibilité des communications internes et externes. À mesure que l'intégration d'Altima à TELUS se poursuit, les communications internes et externes d'Altima deviendront conformes aux pratiques de TELUS en matière de communications accessibles.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Les employés d'Altima ont été intégrés à TELUS. Ils ont reçu de l'information au sujet de la formation sur l'accessibilité offerte par TELUS ainsi qu'au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Les employés d'Altima ont été intégrés à TELUS. Ils ont bénéficié de la formation sur l'accessibilité offerte par TELUS et ont été informés de sa politique visant à rendre plus accessibles les communications avec les employés et les clients.

Conception et prestation de programmes et de services

TELUS propose aux clients divers programmes et services destinés aux personnes en situation de handicap. À mesure que l'intégration d'Altima à TELUS se poursuit, Altima adoptera les programmes et services de TELUS liés à l'accessibilité.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Comme Altima ne sert que d'entité administrative assurant le soutien d'autres applications destinées aux clients, aucun autre choix n'est offert à ces derniers.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Altima a procédé à une évaluation de la sécurité, à une amélioration de la stabilité et des produits, ainsi qu'au lancement de produits pour offrir plus de formats de substitution que ce que la réglementation exige. Altima est en train de mettre à jour sa politique de la protection de la vie privée pour proposer l'application Maison connectée dans la boutique Google Play, et de procéder à une évaluation visant le repositionnement de sa marque.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Altima est en cours d'intégration à TELUS. Au fil de ce processus d'intégration, les pratiques d'Altima en matière d'approvisionnement se rapprocheront de celles de TELUS. Une fois son intégration achevée, Altima respectera la totalité des politiques, procédures et processus de TELUS en matière d'approvisionnement.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Altima a été intégrée à TELUS et a adopté les pratiques de celle-ci en matière d'approvisionnement accessible.

Transport

Les activités d'Altima 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 d'Altima en matière de transport, des mesures et obstacles seront ajoutés au plan d'accessibilité.

Domaines prioritaires de Koodo

À propos de Koodo Mobile

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

Employment

Koodo étant une filiale de TELUS, elle respecte les politiques et processus de TELUS en matière d'emploi. Par exemple, un clic sur l'onglet Carrières du site web de Koodo conduit directement à la page Carrières du site web de TELUS. Les offres d'emploi publiées par Koodo indiquent le nom de l'entreprise entre parenthèses, près de l'intitulé du poste à pourvoir.

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

Environnement bâti

Koodo étant une marque de TELUS, Koodo et TELUS se partagent des espaces de bureau. Les espaces de vente au détail ne sont pas concernés par le présent projet, car ils sont assujettis à réglementation provinciale et aux exigences du code de la construction provincial.

Pour obtenir de l'information sur les mesures et obstacles liés au domaine prioritaire de l'environnement bâti en ce qui concerne Koodo, consultez la section [Environnement bâti de 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 tenu le 23 avril 2024 une séance d'information portant notamment sur la Loi canadienne sur l'accessibilité et sur les fonctionnalités accessibles dans Google Workspace. Les présentations proposées lors de cette séance ont été partagées avec les membres de l'équipe Koodo.

Communications autres que les TIC

Bien que Koodo dispose d'une équipe de communications distincte, elle 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, consultez la section [Communications autres que les TIC de TELUS](#).

Conception et prestation de programmes et de services

Koodo et TELUS utilisent le même réseau. Elles offrent aussi à leurs clients les mêmes options en matière de services téléphoniques mobiles. Elles offrent toutefois des forfaits de téléphonie mobile différents et leurs services à la clientèle sont distincts.

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

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 TELUS. Pour obtenir de l'information sur les mesures et les obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Koodo, consultez la section [Acquisition de biens, de services et d'installations de 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, les mesures à prendre ainsi que les obstacles à supprimer seront indiqués dans le plan d'accessibilité.

Domaines prioritaires de Mascon par TELUS

À propos de Mascon

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

Emploi

Mascon par TELUS s'est jointe à la famille TELUS en janvier 2017. Mascon par TELUS respecte donc les politiques et procédures de TELUS en matière d'emploi.

Mascon par TELUS est en cours d'intégration à TELUS. Au fil de l'intégration de Mascon par TELUS à TELUS, ses politiques et procédures en matière d'emploi se rapprocheront de celles de TELUS. 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

- Des communications officielles ont été envoyées par courriel à tous les employés de Mascon pour leur indiquer qu'une formation sur l'accessibilité sera mise à leur disposition.

Environnement bâti

Depuis l'éclatement de la pandémie de COVID-19, Mascon par TELUS a réduit le nombre d'espaces physiques qu'elle utilise.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon utilise depuis avril 2024 des espaces de travail de TELUS qui ont fait l'objet d'évaluations ergonomiques et de processus d'accessibilité en plus d'être assujettis à la Politique d'ergonomie de TELUS.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon utilise depuis avril 2024 des espaces de travail de TELUS qui ont fait l'objet d'évaluations ergonomiques et sont conformes à la Politique d'ergonomie de TELUS.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les systèmes d'information et de communications actuels de Mascon par TELUS ne sont pas identiques à ceux de TELUS. Dans le cadre de l'intégration de Mascon par TELUS à TELUS, au cours des trois à cinq prochaines années, ses systèmes d'information et de communications se rapprocheront de ceux de TELUS. Une fois pleinement intégrée à TELUS, Mascon par TELUS utilisera tous les systèmes d'information et de communications de TELUS.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Mascon réfléchit à des moyens d'apporter des modifications à son système de gestion des relations avec la clientèle actuel afin de le rendre plus accessible.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Les Indirigeants de Mascon continuent à rencontrer les employés un par un afin de s'assurer qu'ils ont accès aux systèmes nécessaires à leurs tâches, ainsi que de parvenir à des solutions de rechange au besoin. L'équipe de direction de Mascon s'est penchée sur cette initiative et en a discuté lors de sa réunion du 21 mars 2024.

Communications autres que les TIC

TELUS offre des services d'accessibilité visant à favoriser les communications internes et externes. Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon par TELUS pourrait offrir certains de ces services d'accessibilité afin de favoriser les communications quand c'est possible.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon a recours depuis avril 2024 à TELUS Studios afin de créer des contenus plus accessibles pour les médias sociaux.
- Mascon compte mettre à jour l'intégralité de son site web et de sa plateforme en 2025 dans le but de se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- En février 2024, les créateurs de contenus de Mascon ont passé en revue les guides de création de contenus de TELUS dans le but de créer de manière durable des messages plus accessibles pour les médias sociaux, notamment formulés dans un langage simple.

Conception et prestation de programmes et de services

TELUS offre des services d'accessibilité aux clients dans le but d'aider les personnes en situation de handicap à accéder aux produits et services de TELUS ainsi qu'à les utiliser. Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon par TELUS espère être en mesure de fournir certains de ces services d'accessibilité quand ce sera possible.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Dans le cadre de son intégration à TELUS, Mascon utilise depuis avril 2024 les formats de documents accessibles proposés par TELUS.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Mascon par TELUS est en cours d'intégration à TELUS. Dans le cadre de ce processus d'intégration, les pratiques de Mascon par TELUS en matière d'approvisionnement se rapprocheront de celles de TELUS. Une fois son intégration achevée, Mascon par TELUS respectera la totalité des politiques, procédures et processus de TELUS en matière d'approvisionnement.

Soulignons que le fait que Mascon par TELUS exerce ses activités dans des zones rurales et éloignées entraîne certaines limitations en matière d'approvisionnement. Par exemple, le nombre de fournisseurs auprès desquels Mascon par TELUS peut se procurer certaines catégories de biens et de services est limité.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- In August 2023, in anticipation of integration with TELUS, Mascon adopted TELUS' Accessible Procurement Policy and Accessible Procurement Checklist.

Transport

Vu le nombre limité d'activités de Mascon par TELUS en matière de transport, le plan d'accessibilité ne mentionne pas d'obstacles liés à ce domaine prioritaire. Mascon par TELUS met tout en œuvre pour veiller à ce que tous les aspects touchant l'accessibilité soient pris en compte. En cas de multiplication des activités de Mascon par TELUS 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 les obstacles liés au domaine prioritaire de l'emploi, en ce qui concerne Public Mobile, veuillez consulter la section [Emploi de TELUS](#).

Environnement bâti

Les employés de Public Mobile télétravaillent depuis leur domicile. S'ils doivent se présenter sur un lieu de travail, c'est dans un immeuble de TELUS qu'ils le font. 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)

Bien que TELUS et Public Mobile aient les mêmes normes et politiques en matière de TIC, Public Mobile dispose d'un site web distinct. Ce site est surveillé et développé par une équipe distincte.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Les membres de l'équipe Public Mobile ont reçu une formation sur l'utilisation des fonctions d'accessibilité de Google Workspace.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Public Mobile offre désormais 2 Go de données supplémentaires par mois pour tenir compte des besoins en données plus importants des personnes en situation de handicap. Tous les clients qui déclarent vivre avec un handicap y ont droit. Aucune vérification n'est requise. Les agents ont reçu la formation pour appliquer l'offre et le site web de Public Mobile a été mis à jour.

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, consultez la section [Communications autres que les TIC de TELUS](#).

Conception et prestation de programmes et de services

Public Mobile et TELUS utilisent le même réseau. Elles offrent toutefois des forfaits de téléphonie mobile différents et leurs services à la clientèle sont distincts.

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Un examen de la conception et de la prestation des programmes et des services confirme que les plateformes web et les applications de Public Mobile sont conformes aux lignes directrices relatives aux déficiences visuelles.

Pour obtenir plus d'information sur les mesures et obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Public Mobile, consultez la section [Conception et prestation de programmes et de services de 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 TELUS. Par exemple, un employé de Public Mobile qui a besoin d'un nouvel ordinateur doit passer par le bureau d'approvisionnement de TELUS. Pour obtenir plus d'information sur les mesures et les obstacles liés à ce domaine prioritaire en ce qui concerne Public Mobile, consultez la section [Acquisition de bien, de services et d'installations de 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.

Domaines prioritaires de Multiboard Communications Inc.

À propos de Multiboard Communications Inc.

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

Emploi

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start s'affaire à mettre au point un processus permettant aux employés de fournir des commentaires sur l'accessibilité en milieu de travail. Cet obstacle devrait être supprimé d'ici le 30 juin 2024.
- Start élabore une stratégie de recrutement actif de personnes en situation de handicap. Cet obstacle devrait être supprimé d'ici le 30 juin 2024.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start s'attend à ce que l'intégration avec TELUS se déroule au dernier trimestre de 2024. L'entreprise procédera à un examen des besoins de formation en matière d'accessibilité et dispensera une formation fondée sur les meilleures pratiques dans ce domaine au premier trimestre de 2025.
- Start prévoit de formaliser les processus de commentaires sur l'accessibilité pour les employés et de communiquer cette amélioration au cours du deuxième trimestre de 2024.
- Start s'attend à utiliser une partie du travail fait par TELUS pour favoriser un processus d'embauche inclusif au deuxième trimestre de 2024.

Environnement bâti

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start élabore une procédure d'évacuation et d'urgence qui tient compte des besoins des employés en situation de handicap.
- Start s'emploie à créer des affiches en braille qu'elle posera sur les murs pour aider les personnes malvoyantes, en plus de celles déjà installées dans les salles de bain.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start procède à un examen de ses cartes et à leur mise en place dans le cadre de son processus de révision annuelle.
- Start travaille à la mise en place d'une signalisation en braille dans l'ensemble de ses espaces physiques pour aider ses employés à se déplacer.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start poursuit la mise en œuvre d'un nouveau logiciel pour améliorer le système actuel de gestion des clients.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start évalue les logiciels qu'elle pourrait utiliser pour remplacer son système de gestion de la clientèle.
- L'équipe responsable de l'exploitation technique de Start dresse une liste de tous les logiciels et équipements d'accessibilité qui pourraient faire l'objet d'une demande d'adaptation par les employés. Une fois terminée, cette liste sera communiquée à tous les employés comme ressource pour l'accessibilité au sein de Start.

Communications autres que les TIC

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start s'efforce d'améliorer l'accessibilité de ses publications sur les médias sociaux en incluant du texte de substitution et en analysant le contraste des couleurs.
- Start a fourni d'autres pages web relatives à l'accessibilité.
- Start a étendu la disponibilité des documents dans un format de substitution au-delà de ce qui est exigé par le CRTC.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start s'affaire à mettre à jour les lignes directrices liées à la marque, qui sont actuellement conçues par un graphiste afin d'inclure des textes de substitution et des contrastes de couleurs pour les futurs messages sur les médias sociaux.
- Start a inclus une page web qui renvoie à la page web de TELUS sur l'accessibilité.
- Le système de gestion de la clientèle de Start sera bientôt remplacé par un autre logiciel. Lorsque cette opération sera terminée, Start étudiera la possibilité de mettre à disposition d'autres formats de communication.

Conception et prestation de programmes et de services

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start a amélioré son processus de commande en ligne en rendant accessibles tous les produits.
- Start a amélioré l'accessibilité de son service de clavardage.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start a amélioré son système de commande en ligne en augmentant la disponibilité des produits pour l'achat en ligne. Tous les produits sont désormais offerts à l'achat en ligne.
- En janvier 2024, Start a élargi ses options de communication pour offrir un service de clavardage 24 heures par jour, 7 jours sur 7. La fonction par texto n'est pas offerte avec le système téléphonique actuel. De nouveaux systèmes téléphoniques dotés de la fonction texto seront mis en place en 2024.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Progrès en matière de suppression ou de prévention des obstacles

- Start poursuit la collaboration avec l'équipe Approvisionnement de TELUS pour mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement, telles qu'une liste de contrôle de l'approvisionnement et une politique d'approvisionnement accessible.
- Start évalue les moyens de sensibiliser son équipe chargée de l'approvisionnement aux meilleures pratiques en matière d'accessibilité dans ce domaine.

Point sur la prise des mesures qui s'imposent

- Start poursuit la collaboration avec l'équipe Approvisionnement de TELUS pour mettre en œuvre des pratiques d'approvisionnement accessibles. Cette collaboration se poursuivra tout au long de l'année 2024, au fur et à mesure de l'intégration de Start à TELUS.
- Start prévoit d'offrir au dernier trimestre de 2024 une formation mettant en avant les meilleures pratiques d'accessibilité en matière d'approvisionnement à tous les employés impliqués dans le processus d'approvisionnement.

Transport

Vu le nombre limité d'activités de Start en matière de transport, le plan d'accessibilité ne mentionne pas d'obstacles liés à ce domaine prioritaire. Start met tout en œuvre pour veiller à ce que tous les aspects touchant l'accessibilité soient pris en compte. En cas de multiplication des activités de Start en matière de transport, une vérification complète de l'accessibilité sera menée.

Consultations

Le comité consultatif du Réseau Capacités de TELUS, qui comprend des employés s'identifiant comme ayant un ou plusieurs handicaps et/ou comme aidants de personnes en situation de handicap, a été consulté pour produire le rapport d'étape. Le comité a pu consulter le rapport pendant le processus de rédaction et a fait part de ses commentaires lors d'une réunion de consultation avec les équipes responsables des affaires juridiques et réglementaires.

En outre, depuis la publication du plan d'accessibilité 2023-2026, TELUS a mobilisé les membres de l'équipe et le public par différents moyens mis en place à l'interne et entraînant une participation authentique. Par exemple, le groupe de ressources Réseau Capacités de TELUS, un groupe de bénévoles, a convié des membres de l'équipe ayant des capacités et des handicaps variés à participer à des événements au cours desquels ils pouvaient faire part de leurs commentaires. De plus, le comité consultatif du Réseau Capacités se réunit tous les mois et consulte en permanence l'équipe Personnes et culture de TELUS pour s'assurer que les services de santé et les processus de demande de mesures d'adaptation de TELUS sont inclusifs et accessibles, entre autres choses.

Après la publication du plan d'accessibilité en 2023, TELUS a fait une présentation à ce sujet par l'intermédiaire du groupe de ressources Réseau Capacités TELUS, disponible dans toute l'entreprise, et a invité les personnes intéressées à formuler des commentaires sur le plan d'accessibilité et les engagements de TELUS en matière d'accessibilité.

Commentaires

TELUS a recueilli des commentaires sur le plan d'accessibilité 2023-2026 de la manière décrite dans la section Consultations ci-dessus, et à l'aide d'une nouvelle adresse de courriel réservée aux commentaires sur l'accessibilité qui a été ajoutée aux sites web de TELUS sur l'accessibilité en même temps que le plan d'accessibilité.

Entre le 18 mai 2023 et le 9 mai 2024, 437 courriels ont été reçus, dont 27 concernaient des questions d'accessibilité. Au 9 mai 2024, 24 des questions d'accessibilité avaient été résolues et les 3 autres étaient en cours de résolution.