

TELUS Communications Inc.

Plan d'accessibilité 2026-2029

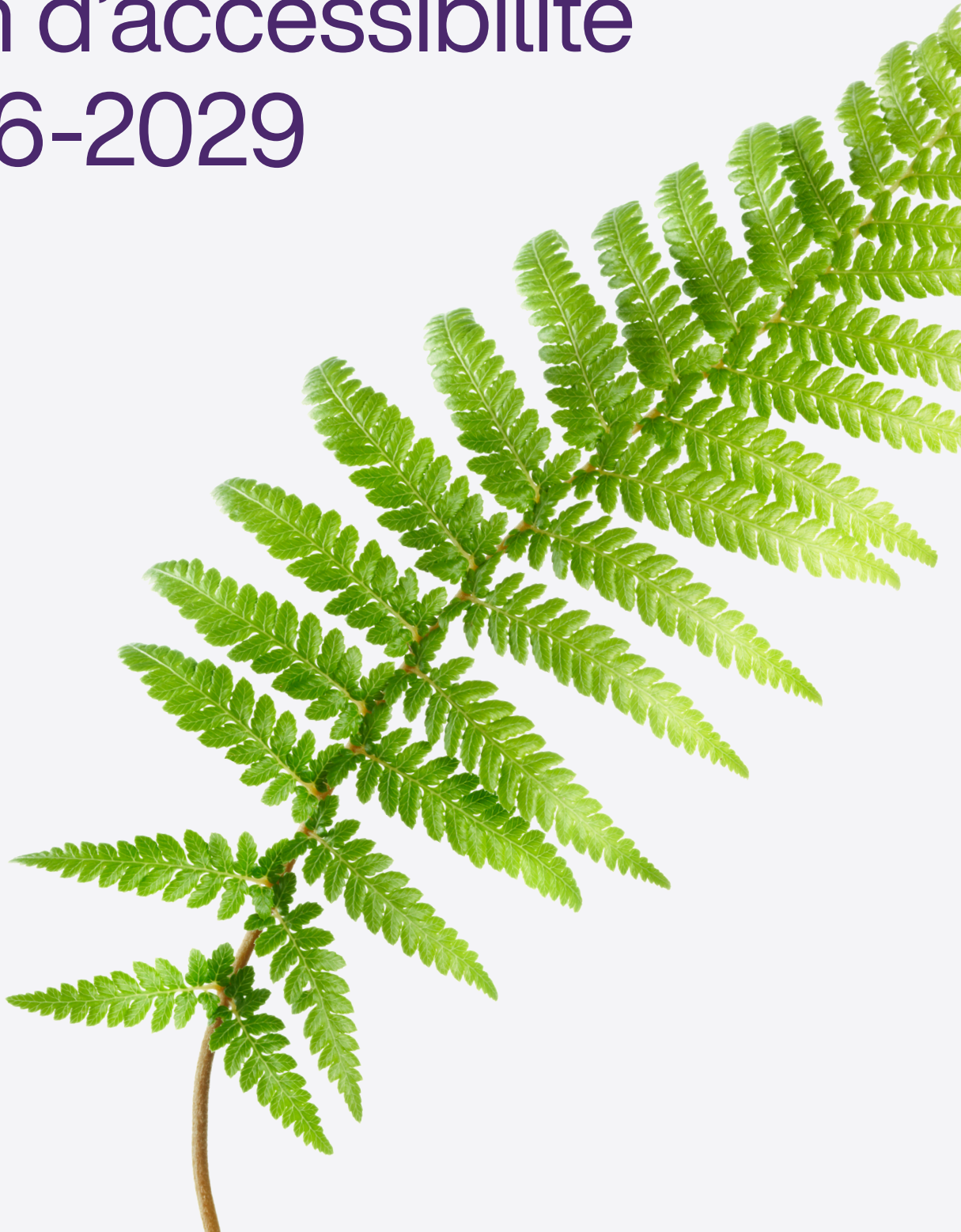


Table of contents

Généralités.....	3
Processus d'élaboration du plan d'accessibilité.....	4
Consultations.....	5
Définitions.....	7
Principes de la LCA	8
Domaines décrits à l'article 5 de la LCA.....	9
Domaines prioritaires.....	10
Rétroaction.....	22
Annexe A – Obligations en vertu de la Loi sur la radiodiffusion.....	23
Annexe B – Obligations en vertu de la Loi sur les télécommunications.....	31

Généralités

Introduction

TELUS Communications Inc. (« TELUS ») est une entreprise canadienne de télécommunications nationale. TELUS est une filiale de TELUS Corporation. TELUS offre une gamme de programmes et de services de télécommunications et de radiodiffusion, notamment l'Internet, la téléphonie résidentielle, la sécurité pour maisons intelligentes, les services mobiles, les forfaits télé et la sécurité en ligne. Le siège social de TELUS est situé à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Le présent Plan d'accessibilité de TELUS 2026-2029 (le « Plan ») s'applique aux services de radiodiffusion et de télécommunications de TELUS ainsi qu'aux autres marques et sociétés affiliées de TELUS réglementées par le gouvernement fédéral¹. Le Plan fournit des mises à jour sur les obstacles à l'accessibilité et des actions proposées pour les éliminer dans chacun des sept domaines prioritaires identifiés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (« LCA »).

Coordonnées

TELUS accueille favorablement les commentaires relatifs au Plan et sur l'accessibilité en général. Des exemplaires des plans d'accessibilité, des rapports d'étape et des processus de rétroaction de TELUS sont également disponibles dans d'autres formats. Pour nous faire part de vos commentaires ou demander un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Responsable de l'accessibilité

Courriel : accessible@telus.com

Téléphone : 1-866-558-2273

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

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

Les formats substitut suivants sont disponibles sur demande :

- Texte imprimé
- Document en gros caractères
- Braille
- Autres formats électroniques compatibles avec les technologies adaptatives

Pour plus d'informations sur le processus de rétroaction concernant l'accessibilité chez TELUS, veuillez consulter notre [page Web de commentaires sur l'accessibilité](#).

¹ TELUS, ainsi que les mots « nous », « notre » et « nos », font référence aux marques TELUS telles qu'elles existent au fil du temps, ainsi qu'à toute société successeur ou acquise, dans la mesure où ces sociétés sont soumises aux exigences de la LCA.

Processus d'élaboration du plan d'accessibilité

Pour élaborer ce Plan, TELUS a retenu les services d'un cabinet de consultation externe, Return on Disability Group (« RoDG »), pour réaliser un examen approfondi de ses pratiques en matière d'accessibilité et formuler des recommandations. Les intervenants internes ont largement contribué à l'élaboration de ce document, notamment Groupe de ressources de TELUS – Réseau Capacités TELUS, ainsi que les équipes des Affaires juridiques et réglementaires, Personnes et culture (« P&C »), de la Diversité et de l'inclusion (« D&I »), de l'Immobilier et d'autres équipes.

RoDG a interrogé les principaux membres des équipes responsables des domaines prioritaires de la LCA et a recueilli des renseignements au moyen d'un vaste sondage auprès des employés, de groupes de discussion avec les employés, d'expériences de clients mystères et de groupes de discussion avec les clients (incluant tous des personnes handicapées). RoDG a examiné les commentaires reçus des personnes handicapées afin d'évaluer et de cerner les obstacles à l'accessibilité chez TELUS, ce qui a contribué à façonner les mesures décrites dans le présent Plan.

Consultations

Pour préparer le présent Plan, TELUS a consulté des clients et des membres de son équipe en situation de handicap. Ces consultations ont été menées en parallèle avec notre processus standard de rétroaction sur l'accessibilité visant à identifier les obstacles à l'accessibilité.

Consultations des clients

Notre méthode de consultation :

Nos consultations clients ont consisté en une étude mystère de nos processus d'achat en ligne et de l'expérience de nos clients par téléphone. Les participants ont interagi directement avec nos interfaces numériques et nos équipes du centre d'appels afin de garantir que leurs commentaires reflètent fidèlement l'expérience client actuelle. Ils ont ensuite consigné leurs expériences et participé à un groupe de discussion.

Les participants ont été interrogés sur leur expérience, les obstacles rencontrés et l'impact potentiel sur leur pleine et entière participation en tant que clients de TELUS. Afin de garantir l'accessibilité des consultations, les séances de discussion ont bénéficié d'une interprétation en Langue des signes américaine (ASL) et d'un sous-titrage en direct.

Qui nous avons consulté :

Notre étude mystère a été menée auprès d'un groupe diversifié de personnes en situation de handicap. Tous les participants étaient des clients actuels de TELUS ou de Koodo. Les types de handicap suivants étaient représentés parmi les participants à l'étude :

- Dextérité
- Flexibilité
- Audition
- Apprentissage
- Mémoire
- Santé mentale
- Mobilité
- Douleur
- Vision

Consultations des membres de l'équipe

Notre méthode de consultation :

Nos consultations auprès des membres de l'équipe ont consisté en plusieurs groupes de discussion et en un vaste sondage auprès des employés. Les groupes de discussion et le sondage externe ont été administrés et animés par RoDG. Les participants aux groupes de discussion ont été interrogés sur les obstacles et les défis qu'ils peuvent rencontrer au travail, leur expérience en matière d'aménagements (le cas échéant) et les pistes d'amélioration.

Les personnes interrogées ont été sondées sur leur expérience en matière d'accessibilité au travail, les obstacles à cette accessibilité, leur perception de la culture d'entreprise, le processus d'embauche/d'intégration et les possibilités d'amélioration.

L'identité de tous les répondants au sondage et des participants aux groupes de discussion a été anonymisée auprès de TELUS. Ainsi, tous les participants se sont sentis à l'aise de donner un avis sincère sur leur expérience. Les sondages étaient disponibles en anglais et en français, et un sous-titrage en direct était offert pour les groupes de discussion. Un service d'interprétation en ASL était également disponible au besoin.

Qui nous avons consulté :

Tous les membres de l'équipe TELUS participant aux groupes de discussion se sont identifiés comme ayant un handicap ou comme étant neurodivergents. Les types de handicap suivants étaient représentés dans les groupes de discussion :

- Dextérité
- Flexibilité
- Audition
- Apprentissage
- Mémoire
- Santé mentale
- Mobilité
- Douleur
- Vision

Nous avons reçu plus de mille réponses à l'enquête, provenant d'un large éventail de postes et de secteurs d'activité.

Définitions

Accessibilité

L'accessibilité désigne la manière dont les services, les technologies, les lieux, les appareils, les environnements et les produits sont conçus en tenant compte des personnes handicapées. L'accessibilité, c'est offrir à chacun, quelles que soient ses capacités, les mêmes chances de participer aux activités de la vie quotidienne. Cela implique une planification et des efforts conscients pour garantir l'absence d'obstacles pour les personnes handicapées. L'accessibilité profite à tous.

Obstacle

La LCA définit le handicap comme tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif aux comportements ou à la technologie — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Handicap

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

Rien sur nous sans nous

Ce principe directeur, élaboré par les Nations Unies dans le cadre de la « Convention relative aux droits des personnes handicapées », souligne la conviction que les droits des personnes handicapées ne sauraient être créés sans leur participation. Aux fins du présent Plan, ce principe guide nos consultations et garantit l'association des personnes handicapées à son élaboration.

Principes de la LCA

Les principes de la LCA sont énoncés à l'[article 6](#). La réalisation de l'objet de la LCA repose sur la reconnaissance des principes suivants :

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

TELUS s'efforce de bâtir un avenir plus convivial pour tous. Les principes de la LCA sont intégrés à notre Plan et font partie de nos valeurs.

Domaines décrits à l'article 5 de la LCA

La LCA retient les sept domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications («TIC »);
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

Chacun de ces domaines est décrit dans notre Plan, ainsi que ce qui suit :

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

Domaines prioritaires

Emploi

Ce domaine englobe l'expérience complète d'un membre de l'équipe chez TELUS, depuis le processus de recrutement et d'intégration jusqu'au départ de l'employé de l'entreprise.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS continue de collaborer avec des organismes de défense des droits des personnes handicapées afin d'attirer des candidats de tous horizons. Grâce aux commentaires recueillis auprès des parties prenantes sur les obstacles rencontrés lors des processus, TELUS a amélioré son processus de demande d'accommodement, conçu et mis en œuvre des lignes directrices de recrutement et fait évoluer sa stratégie de recrutement axée sur la diversité. TELUS a également amélioré les pages Web et la documentation relatives à l'accommodement, notamment en mettant à jour et en perfectionnant sa Politique d'accommodement en milieu de travail. Une liste de ressources d'apprentissage sur l'accessibilité, axée sur l'inclusion des personnes handicapées, les accommodements et la conception accessible, est disponible sur notre plateforme d'apprentissage sur la diversité et l'inclusion. Cette plateforme est activement promue par le biais de campagnes de sensibilisation internes. Groupe de ressources de TELUS – Réseau Capacités TELUS, un groupe inter-entreprises composé d'employés handicapés et de proches aidants de personnes handicapées, dispose d'un site Web mis à jour, présentant des événements, des activités, des ressources et des outils liés à l'accessibilité.

Accommodement pendant le recrutement

Obstacle identifié	Les questions relatives à l'accessibilité ne sont pas toujours prises en compte suffisamment tôt dans les processus de recrutement et d'embauche.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Examiner les processus de recrutement et d'embauche afin d'identifier les possibilités d'améliorer l'accessibilité dès les premières étapes de l'expérience candidat.
	Moyen terme : Améliorer la cohérence et la clarté des processus d'accommodement pour les employés et les candidats.
	Long terme : Explorer des approches plus centralisées en matière de financement, de coordination et de mise en œuvre de l'accommodement.

Sensibilisation à l'accommodement

Obstacle identifié	Les employés et les candidats peuvent ne pas savoir quels services d'adaptation ou d'accommodement sont disponibles ni comment y accéder.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Centraliser les informations et les ressources clés en matière d'accessibilité de tous les systèmes afin que les employés et les candidats puissent trouver plus facilement de l'aide.
	Moyen terme : Renforcer la formation des dirigeants, des recruteurs et des équipes RH sur les pratiques inclusives et le soutien aux employés handicapés.
	Long terme : Explorer des approches plus centralisées en matière de financement, de coordination et de mise en œuvre de l'accommodement.

Demandes d'accommodement

Obstacles identifiés	Certains employés hésitent à demander des accommodements, notamment pour les handicaps invisibles.
	Les employés handicapés peuvent percevoir des obstacles à leur développement et à leur avancement de carrière.
	Les conditions d'accommodement varient selon les équipes et les responsables, et peuvent être difficiles à gérer.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Sensibiliser davantage aux soutiens, aux processus et aux points de contact en matière d'accommodement grâce à la communication interne.
	Moyen terme : Mettre en place des soutiens supplémentaires pour aider les employés à mieux comprendre les options en matière d'accommodation et à gérer les demandes.
	Long terme : Examiner des initiatives supplémentaires visant à soutenir le développement de carrière, l'avancement professionnel, le mentorat et la visibilité des cadres dirigeants pour les employés handicapés.

Environnement bâti

Le domaine prioritaire que représente l'environnement bâti englobe tous les espaces physiques de TELUS relevant de la réglementation fédérale. Il englobe des mesures d'accessibilité telles que les ouvre-portes automatiques, les toilettes accessibles, l'éclairage, la signalisation et l'insonorisation.

Nos points forts dans ce domaine

Plusieurs membres de l'équipe TELUS ont suivi la formation de base en accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Les immeubles TELUS Harbour Toronto, TELUS House Burnaby, TELUS House Ottawa et Place TELUS Montréal ont tous obtenu la certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. TELUS s'est associée à un fournisseur externe pour intégrer des éléments tactiles et en braille aux normes de signalisation existantes. Les immeubles acquis par acquisition d'entreprises font l'objet d'un plan de mise en œuvre structuré afin d'assurer leur conformité aux normes de sécurité de TELUS. Les bureaux administratifs et de développement de TELUS sont équipés de systèmes de sécurité complets et accessibles. TELUS poursuit ses discussions avec les propriétaires des immeubles qu'elle loue afin d'inclure des améliorations en matière d'accessibilité dans ses baux. Nous privilégions les espaces verts dans nos lieux de travail afin de favoriser le bien-être des employés, de réduire le stress, d'améliorer les fonctions cognitives et de stimuler la créativité et la résolution de problèmes.

Obstacles physiques et visibles

Obstacles identifiés	Les caractéristiques physiques de certains lieux de travail peuvent constituer des obstacles pour les personnes à mobilité réduite.
	Certains aménagements de lieux de travail, mobiliers et espaces partagés peuvent ne pas être entièrement adaptés aux employés utilisant des dispositifs de mobilité.
	Certains aménagements du cadre bâti peuvent ne pas répondre adéquatement aux besoins des employés ou des visiteurs ayant une déficience visuelle.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : S'attaquer aux obstacles prioritaires à l'accessibilité physique identifiés dans les environnements de bureau existants.
	Moyen terme : Étendre les évaluations et les audits d'accessibilité à l'ensemble du parc immobilier professionnel.
	Long terme : Intégrer davantage les considérations relatives à l'accessibilité dans la conception des futurs projets de rénovation et de construction de nouveaux espaces de travail. Poursuivre l'intégration des améliorations en matière d'accessibilité dans les stratégies globales de planification, de modernisation et de rénovation immobilières.

Expériences sensorielles cohérentes

Obstacles identifiés	Les aspects sensoriels des environnements de bureau, tels que l'éclairage, le bruit et les distractions visuelles, peuvent créer des difficultés pour certains employés.
	Les fonctionnalités et les expériences d'accessibilité peuvent varier d'un bureau à l'autre.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Continuer d'orienter les employés et les dirigeants vers les processus d'accommodement lorsque des obstacles liés à l'environnement bâti sont identifiés.
	Moyen terme : Explorer les possibilités d'aménager des espaces de travail plus calmes et adaptés aux besoins sensoriels dans les bureaux. Évaluer et améliorer l'accessibilité des aménagements, du mobilier et des espaces communs afin de mieux répondre à des besoins de mobilité et sensoriels variés.
	Long terme : Poursuivre l'amélioration des environnements de travail afin de mieux soutenir les employés présentant divers handicaps. Continuer d'intégrer les améliorations d'accessibilité dans les stratégies globales de planification, de rénovation et de modernisation immobilières.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Le domaine prioritaire que représentent les TIC concerne les technologies utilisées par nos employés et nos clients. Cela inclut le matériel, les logiciels, les dispositifs d'assistance et tous les autres aspects technologiques.

Nos points forts dans ce domaine

Notre équipe Contenu et conception a optimisé l'accessibilité et créé des expériences compatibles avec les lecteurs d'écran. Notre équipe Stratégie et transformation a mis à jour la formation et les ressources en matière d'accessibilité. Ces documents ont été diffusés en interne. TELUS continue d'assurer le support des mises à jour et des correctifs d'accessibilité afin de résoudre les problèmes pouvant survenir avec les technologies d'assistance.

Obstacles visuels associés aux applications numériques

Obstacles identifiés	Certains sites Web, applications et outils numériques présentent des obstacles pour les utilisateurs de lecteurs d'écran.
	Les utilisateurs ne sont pas toujours en mesure d'adapter les interfaces numériques à leurs besoins en matière d'accessibilité, notamment en ce qui concerne le contraste et la lisibilité.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Passer en revue les principaux sites Web, applications et outils numériques afin d'identifier et de lever les principaux obstacles à l'accessibilité.
	Moyen terme : Étendre la portée de la formation à l'accessibilité pour les équipes chargées de concevoir, de maintenir et d'acquérir des technologies numériques. Améliorer la capacité des utilisateurs à adapter leur expérience numérique à leurs besoins d'accessibilité.
	Long terme : Améliorer l'intégration des dispositifs d'accessibilité sur l'ensemble des systèmes et des plateformes internes.

Normalisation des outils d'accessibilité numérique

Obstacles identifiés	Les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas toujours activées par défaut pour les membres de l'équipe.
	Les outils, les pratiques et les supports en matière d'accessibilité numérique ne sont pas toujours standardisés d'une équipe à l'autre.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Lorsque cela est possible, activer par défaut les fonctionnalités d'accessibilité courantes telles que les sous-titres, les transcriptions et le texte alternatif.
	Moyen terme : Élaborer des directives internes plus claires sur les outils technologiques d'assistance approuvés et les soutiens connexes.
	Long terme : Poursuivre la surveillance et la correction des problèmes d'accessibilité sur l'ensemble des plateformes numériques.

Information sur les outils d'accessibilité numérique

Obstacle identifié	Les employés peuvent ne pas avoir facilement accès à des informations claires sur les outils et les supports technologiques d'assistance approuvés.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Améliorer les directives destinées aux employés sur la création de contenus et de documents numériques accessibles.
	Moyen terme : Veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité numérique soient prises en compte le plus tôt possible dans le cycle de vie du développement, des tests et de la gouvernance.
	Long terme : Continuer à mettre à jour les normes d'accessibilité, les outils et les supports de formation au fur et à mesure de l'évolution des technologies.

Communications autres que les TIC

Le domaine prioritaire que représentent les Communications autres que les TIC concerne les communications avec les employés et les clients. Cela inclut les supports imprimés et les publications, ainsi que les communications numériques (sites Web, infolettres, etc.) et d'autres moyens de communication.

Nos points forts dans ce domaine

La liste de ressources d'apprentissage de TELUS sur l'inclusion des personnes handicapées, l'accessibilité et les mesures d'adaptation inclusives a été élaborée et publiée sur l'espace d'apprentissage Diversité et inclusion de TELUS et diffusée par divers moyens. TELUS commercialise et promeut des produits et services destinés spécifiquement aux personnes handicapées et gère une page Web interne qui fournit des renseignements sur les événements, les activités et les ressources liés à l'accessibilité. TELUS veille également à ce que les documents physiques soient offerts dans des formats accessibles. L'équipe des médias sociaux de TELUS continue de s'assurer que le contenu des médias sociaux est accessible à tous et qu'il est élaboré conformément aux Lignes directrices de TELUS en matière d'accessibilité des médias sociaux.

Communications accessibles

Obstacles identifiés	Tous les membres de l'équipe ne sont pas familiarisés avec la création de communications accessibles.
	Le langage clair n'est pas toujours utilisé de manière cohérente dans les communications internes et externes.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Fournir des modèles, des outils et des conseils accessibles pour la création de documents et de communications internes courants.
	Moyen terme : Développer l'utilisation d'un langage clair dans les communications avec les employés et les clients.
	Long terme : Harmoniser les pratiques de communication accessibles de manière plus cohérente entre les équipes, les marques et les modes.

Sensibilisation des employés aux outils et à la communication accessibles

Obstacles identifiés	Les employés de première ligne ne disposent pas toujours de directives suffisantes sur les pratiques de communication accessibles.
	La sensibilisation et l'utilisation par le personnel des protocoles de Service de relais (ex : service de relais vidéo, relais de protocole Internet) sont incohérentes.
	L'information sur l'accessibilité n'est pas toujours facile à trouver et à utiliser pour les équipes de première ligne.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Développer des ressources internes plus claires pour aider les équipes de première ligne à soutenir des interactions clients accessibles.
	Moyen terme : Renforcer la formation et le soutien des employés pour une communication accessible dans toutes les fonctions en contact avec la clientèle.
	Long terme : Continuer à promouvoir des pratiques de communication accessibles dans toute l'organisation.

Options de communication accessibles

Obstacle identifié	Les clients n'ont pas toujours accès à des modes de communication qui répondent à leurs besoins, notamment aux options autres que le téléphone.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Améliorer la sensibilisation des employés aux pratiques de communication accessibles, notamment à l'utilisation des protocoles de service de relais.
	Moyen terme : Améliorer l'accès aux modes de communication qui réduisent, lorsque cela est possible, la dépendance aux interactions téléphoniques.
	Long terme : Explorer des outils de communication numériques et basés sur l'IA plus performants qui peuvent améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés.

Conception et prestation de programmes et de services

Ce domaine prioritaire vise à rendre les programmes et services de TELUS accessibles à tous. Il comprend la prise en considération des personnes handicapées lors de la création des programmes et des services. Cela implique une amélioration continue des programmes et services qui leur sont destinés.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS offre une formation en matière d'accessibilité à ses représentants du service à la clientèle. Cette formation est révisée annuellement et mise à jour au besoin. TELUS encourage également les programmes d'investissement communautaire qui profitent aux personnes handicapées. Ces initiatives sont menées de façon continue, lors de la formation annuelle et tout au long de l'année. TELUS sollicite et analyse les commentaires de ses clients handicapés afin d'améliorer ses programmes et services et a consulté des groupes de défense des droits des personnes handicapées pour obtenir d'autres points de vue. Le service de messagerie experte de TELUS est disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour les clients qui préfèrent communiquer par écrit plutôt que par téléphone. D'autres technologies permettent d'offrir un soutien spécialisé, comme la présence d'agents du centre de contact en ASL par vidéoconférence.

Sensibilisation et soutien des clients

Obstacles identifiés	Les clients ne sont pas toujours au courant des produits, services ou réductions auxquels ils ont accès.
	Les clients peuvent avoir des difficultés à comparer les produits, les forfaits et les offres.
	Les informations de contact et les options d'assistance ne sont pas toujours faciles à trouver.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Améliorer la visibilité des aides, services et réductions liés à l'accessibilité sur tous les points de contact avec les clients. Faciliter l'accès aux options de contact du service client en ligne et dans les applications.
	Moyen terme : Améliorer la clarté et la comparabilité des produits, des forfaits et des offres.
	Long terme : Continuer à promouvoir les services et les soutiens accessibles.

Création d'expériences client cohérentes

Obstacles identifiés	La sensibilisation du personnel aux aides et services d'accessibilité est inégale.
	Les clients peuvent avoir besoin d'expliquer à plusieurs reprises leurs besoins liés à leur handicap au fil des interactions.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Sensibiliser davantage les équipes de première ligne aux aides, services et protocoles d'accessibilité disponibles.
	Moyen terme : Examiner les processus de service afin d'identifier les possibilités de mieux répondre aux besoins d'accessibilité.
	Long terme : Explorer des moyens de réduire la nécessité pour les clients de réaffirmer à plusieurs reprises leurs besoins en matière d'accessibilité au fil des interactions.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Le domaine prioritaire que représente l'approvisionnement concerne la manière dont TELUS se procure des biens, des services et des installations. Est notamment visé le processus d'évaluation préalable à tout achat. Il s'agit également de veiller à ce que tous les documents relatifs à l'approvisionnement soient accessibles et tiennent compte des critères d'accessibilité.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS soutient la diversité des fournisseurs, notamment les personnes handicapées et les anciens combattants. TELUS offre une formation en matière d'accessibilité à ses responsables des achats et a dressé une liste de plus de 70 cours de formation sur l'inclusion des personnes handicapées, les mesures d'adaptation inclusives et la conception accessible, disponibles sur son espace d'apprentissage Diversité et inclusion et promus par divers modes. Un examen des documents et contrats liés aux achats a été effectué afin d'en améliorer l'accessibilité et de garantir que les documents soient offerts dans des formats accessibles. TELUS a souscrit une adhésion annuelle à l'organisme Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) afin de favoriser l'inclusion des fournisseurs dirigés et exploités par des personnes handicapées. IWSCC met à la disposition des membres de l'équipe TELUS une liste de ses fournisseurs agréés.

Créer de la cohérence dans les pratiques d'approvisionnement accessibles

Obstacles identifiés	Les exigences en matière d'accessibilité ne sont pas toujours intégrées de manière cohérente dans les processus d'approvisionnement.
	Certains systèmes, outils et services acquis peuvent ne pas répondre pleinement aux attentes en matière d'accessibilité.
	L'accès aux informations concernant les fournisseurs et les solutions n'est pas toujours facile à évaluer ou à maintenir.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte de manière plus systématique dans les décisions d'approvisionnement.
	Moyen terme : Améliorer les processus internes d'évaluation de la conformité des fournisseurs en matière d'accessibilité. Développer et maintenir des ressources permettant d'identifier les fournisseurs et les solutions qui répondent le mieux aux exigences en matière d'accessibilité.
	Long terme : Intégrer pleinement l'accessibilité dans la gouvernance des achats, la prise de décision et les pratiques de gestion des fournisseurs. Poursuivre l'examen des outils, des processus et des exigences en matière d'achats afin d'améliorer progressivement l'accessibilité.

Transports

Ce domaine prioritaire vise à rendre chaque étape du parcours accessible et équitable, y compris en élaborant des infrastructures et des services de voyage répondant à des besoins diversifiés.

Nos points forts dans ce domaine

TELUS dispose d'une politique et d'un programme novateurs en matière de styles de travail, qui constituent un pilier de notre culture depuis 2006. Ce programme offre aux membres de l'équipe la flexibilité de travailler où et quand ils sont le plus efficaces, leur permettant ainsi de prioriser leur bien-être et de recenser tous les rôles qui offrent la possibilité de télétravail. TELUS possède 2 400 véhicules conduits par environ 2 000 employés qui fournissent des services à la clientèle. TELUS offre des mesures d'adaptation aux membres de l'équipe qui conduisent des véhicules TELUS, conformément à son processus d'adaptation.

Soutien aux membres de l'équipe à l'égard d'aménagements de travail flexibles

Obstacles identifié	Certains employés ont des difficultés d'accès aux bureaux en raison de la distance, des exigences liées aux déplacements ou d'autres facteurs liés à l'accessibilité.
Possibilités d'améliorer l'accessibilité	Court terme : Continuer à soutenir les modalités de travail flexibles lorsque cela est réalisable sur le plan opérationnel.
	Moyen terme : Examiner d'autres formes de soutien et d'approches susceptibles de contribuer à réduire les obstacles liés au transport pour les employés.
	Long terme : Intégrer les obstacles liés à l'accessibilité en matière de transport dans la planification à long terme des lieux de travail et des effectifs. Poursuivre le suivi des commentaires des employés concernant ces obstacles.

Rétroaction

TELUS a recueilli des commentaires de la manière décrite ci-dessus, ainsi que par le biais d'une boîte de réception générale pour les commentaires portant sur l'accessibilité.

Entre le 13 mai 2025 et le 22 mai 2026, la boîte de réception des commentaires sur l'accessibilité a reçu un total de 184 courriels, dont 61 étaient liés à des questions d'accessibilité. Au 25 mai 2026, toutes les demandes relatives à l'accessibilité avaient été traitées.

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

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

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

La présente annexe ne contient pas les obligations qui ne sont pas entrées en vigueur au moins trois mois avant la date à laquelle le plan d'accessibilité doit être publié² ni les attentes/encouragements qui n'atteignent pas le seuil des conditions obligatoires pour la prestation de services, sauf indication contraire.

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

Distribution de services de programmation

- **Distribution obligatoire** : Dans le cadre du petit forfait de base de premier niveau, les EDR sont tenues de distribuer certains services de programmation, notamment AMI-audio et AMI-tv dans les marchés anglophones³ and AMI-télé dans les marchés francophones⁴. Cette obligation s'applique aux EDR autorisées⁵ ainsi qu'aux EDR exemptées comptant plus de 2 000 abonnés⁶.

² Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, L.C. 2019, ch. 10, par. 42(6) [« LCA »]. Afin de favoriser la réalisation des objectifs énoncés dans la LCA, lorsque TELUS a inclus des obligations proposées qui ne sont pas encore en vigueur, TELUS a précisé la date à laquelle l'obligation entrera en vigueur.

³ Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-320, *Distribution de AMI-audio par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-321, *Distribution de AMI-tv par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018.

⁴ Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-322, *Distribution de AMI-télé par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées*, 27 août 2018.

⁵ *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, DORS/97-555, al. 17(1)g) [« RDR »].

⁶ Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, *Modalités et conditions de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés*, 31 août 2017, par. 15 [« Annexe à la PRR 2017-319 et OR 2017-320 »].

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

- **Transmission du STC, de la DS et de la VD** : Les EDR ne peuvent pas modifier ou supprimer le contenu ou le format d'un service de programmation dans une zone sous licence au cours de sa distribution, sauf dans des circonstances précises⁷. Cela signifie que le contenu avec STC, DS et VD existant ne peut être modifié ou supprimé, sauf si cela est autorisé dans des circonstances précises⁸.
- **Canaux communautaires** : Les EDR autorisées de TELUS doivent fournir la DS pour tous les principaux éléments de la programmation, notamment les émissions de nouvelles⁹, et la formation nécessaire aux animateurs et aux producteurs d'accès associés à leur programmation communautaire en ce qui concerne la prestation de la DS¹⁰.

Équipements favorisant l'accessibilité

- **Mise à disposition d'une technologie accessible lorsqu'elle est disponible et compatible** : Les EDR autorisées doivent mettre à la disposition de leurs abonnés l'équipement, le logiciel ou toute autre technologie permettant à toute personne aveugle, malvoyante ou ayant des difficultés motrices fines d'identifier et d'accéder à leurs services de programmation – y compris les programmes avec VD – si cet équipement, ce logiciel ou cette autre technologie est disponible à l'achat pour le titulaire de licence et est compatible avec son système de distribution¹¹.
- **Accès à la VD** : Les EDR autorisées de TELUS doivent fournir un ou plusieurs moyens simples d'accès à la programmation décrite, que ce soit en format ouvert ou intégré, ne nécessitant que peu ou pas d'acuité visuelle¹².
- **Rapports annuels au CRTC** : Les EDR autorisées de TELUS doivent soumettre au CRTC un rapport annuel contenant les informations suivantes :
 - la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et leurs fonctions d'accès;
 - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire; et
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été résolues¹³.
- **Périodes d'essai** :
 - Lorsqu'un client qui s'identifie comme une personne handicapée ou qui indique qu'un membre du ménage auquel le service doit être fourni est handicapé accepte une entente, les EDR autorisées et affiliées de TELUS¹⁴ doivent offrir au

⁷ RDR, art. 7; voir aussi Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, *Accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion*, par. 117 [« PRRT 2009-430 »].

⁸ Voir par exemple l'Annexe à la PRR 2017-319 et OR 2017-320, al. 11f).

⁹ Annexe 1 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-267, *Modalités, conditions de licence et attentes applicables à toutes les entreprises régionales de distribution de radiodiffusion terrestres renouvelées dans la présente décision*, 2 août 2018, par. 6 [« Annexe 1 à la DR 2018-267 »]; Annexe de la décision de radiodiffusion CRTC 2019-230, *Modalités, conditions de licence et attentes pour les entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec)*, 28 juin 2019, par. 6 [« Annexe à la DR 2019-230 »].

¹⁰ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 7; Annexe à la DR 2019-230, par. 8.

¹¹ RDR, art. 7.3.

¹² Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 8; Annexe à la DR 2019-230, par. 9.

¹³ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 5; Annexe à la DR 2019-230, par. 6.

¹⁴ Voir la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, *Code des fournisseurs de services de télévision (CFST)*, 7 janvier 2016; Annexe à la PRR 2017-319 OR 2017-320, par. 27.

client une période d'essai d'une durée minimale de 30 jours civils à compter de la date de début du service¹⁵ afin de permettre au client de déterminer si le service et l'équipement répondent à ses besoins¹⁶.

- Au cours de la période d'essai, le client peut annuler son entente sans payer de pénalité, de frais d'installation ou de résiliation anticipée, à condition qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement fourni par les EDR autorisées ou affiliées de TELUS, le cadeau avec achat ainsi que tout emballage original le cas échéant¹⁷.

Service à la clientèle

• Format de rechange :

- En tout temps pendant la période d'engagement, les EDR autorisées et affiliées de TELUS doivent fournir au client, sur demande et sans frais, une copie de l'entente dans un format substitut à l'intention des personnes handicapées¹⁸.
- Les EDR de TELUS, y compris les EDR affiliées, doivent s'assurer que le résumé des renseignements essentiels d'une entente soit disponible sur demande et sans frais dans un format substitut à l'intention des personnes handicapées¹⁹.
- Une personne handicapée ou son représentant autorisé peut demander à toute partie, y compris TELUS, dont émane tout document que le CRTC affiche sur son site Web de déposer le document auprès de celui-ci dans le média substitut que la personne ou le représentant précise; la demande est signifiée à la partie dans les cinq jours suivant le jour de l'affichage²⁰.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être mis à disposition sur réception d'une demande conforme²¹ sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente²².

• Centres d'appels :

- Les EDR autorisées de TELUS doivent rendre leurs centres d'appels généraux accessibles en offrant des mesures d'adaptation raisonnables aux personnes handicapées en :
 - formant les représentants du service à la clientèle à traiter les demandes de renseignements des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services du fournisseur de services destinés aux personnes handicapées; et

¹⁵ Le Code des fournisseurs de services de télévision simplifié, disposition VIII.2 [« Code des fournisseurs de services de télévision »]. Le respect du Code des fournisseurs de services de télévision est requis conformément à l'Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 2; à l'Annexe à la DR 2019-230, par. 2; et à l'Annexe à la PRR 2017-319 OR 2017-320, par. 27.

¹⁶ CFST, article VIII.1.

¹⁷ *Ibid*, disposition VIII.3

¹⁸ *Ibid*, disposition VII.3.

¹⁹ *Ibid*, disposition IX.4.d.

²⁰ Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, DORS/2010-277, par. 14(1) [« Règles de pratique et de procédure du CRTC »].

²¹ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, DORS/2021-160, par. 8(2), 11(2), 15(2) [« Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC »].

²² *Ibid*, par. 8(1), 11(1), 15(1).

- en rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive accessibles²³.

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

- Lorsque les fonctions de service à la clientèle sur leur site Web ne sont pas accessibles, les EDR autorisées de TELUS doivent s'assurer que les personnes ayant des déficiences qui ont recours à un autre mode de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une manière ou d'une autre²⁴.

- **Promotion de produits destinés aux personnes handicapées :**

- Les EDR autorisées de TELUS doivent promouvoir des informations sur tous leurs services et produits conçus pour répondre aux personnes handicapées, en utilisant le ou les moyens accessibles choisis par TELUS²⁵.

Accessibilité du site Web

- **Section consacrée à l'accessibilité sur le site Web :** Les EDR autorisées de TELUS doivent intégrer à la page d'accueil de leur site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins des personnes handicapées, si celui-ci comprend de telles sections²⁶.

- **Accessibilité des renseignements affichés sur le site Web :**

- Les EDR autorisées de TELUS doivent veiller à ce que les renseignements affichés sur leur site Web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer une mesure d'adaptation raisonnable²⁷.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés d'une manière conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)²⁸.

- **Fonctions de service à la clientèle (uniquement disponibles sur le site Web) :**

- Les EDR autorisées de TELUS doivent rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle uniquement accessibles par leur site Web²⁹.

²³ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 14; Annexe à la DR 2019-230, par. 15.

²⁴ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 12; Annexe à la DR 2019-230, par. 13.

²⁵ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 9; Annexe à la DR 2019-230, par. 10.

²⁶ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 10; Annexe à la DR 2019-230, par. 11.

²⁷ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 11; Annexe à la DR 2019-230, par. 12. Voir le par. 66 du PRRT 2009-430 pour des exemples de mesures d'adaptation raisonnables.

²⁸ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, art. 5, 10, 14.

²⁹ Annexe 1 à la DR 2018-267, par. 13; Annexe à la DR 2019-230, par. 14.

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

STC, DS et VD

● Prestation de STC :

- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent sous-titrer 100 % des émissions en anglais et en français de leur catalogue, à l'exception de la programmation d'accès à la télévision communautaire³⁰.
- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal³¹.
- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent respecter un certain niveau de qualité de sous-titrage pour les services en français et en anglais³². Parmi les critères de qualité figurent notamment le temps de décalage et l'exactitude³³.

● Dépôt de rapports auprès du CRTC

- **Canaux communautaires** : Les services sur demande autorisés de TELUS doivent tenir, sous une forme que le CRTC estime acceptable, un registre des émissions diffusées localement dans la zone de desserte autorisée et le conserver pendant un an après la dernière diffusion des émissions. Ce registre doit contenir des renseignements sur chaque émission, et notamment indiquer la présence ou l'absence de sous-titrage codé, de description sonore ou de vidéodescription³⁴.
- **Tenue de registres pour les programmes** : Les services de vidéo sur demande autorisés de TELUS doivent tenir pendant un an et soumettre au CRTC, sur demande, une liste détaillée de la programmation diffusée sur le service. Cette liste doit notamment indiquer si le sous-titrage et/ou la description sonore sont disponibles³⁵.

● Exigences à venir de septembre 2026 à novembre 2028, tels que spécifiées :

● DS :

- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent fournir la description sonore pour toutes les nouvelles émissions originales de

³⁰ Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés pour les services sur demande*, 10 mai 2017, art. 21 [« Annexe à la PRR 2017-138 »]. Le sous-titrage doit être conforme à l'approche établie dans l'avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, 17 mai 2007.

³¹ Annexe à la PRR 2017-138, par. 22. Le système de surveillance doit être conforme à la PRR 2009-430.

³² Annexe à la PRR 2017-138, par. 23. Pour les services de langue française, les normes de qualité du sous-titrage doivent être conformes aux exigences énoncées dans l'Annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1. *Normes obligatoires à l'égard de la qualité du sous-titrage codé de langue française*, 21 février 2012, avec ses modifications successives [« Annexe à la PRR 2011-741-1 »]. Pour les services de langue anglaise, les normes de qualité du sous-titrage doivent respecter les exigences énoncées dans l'Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-435, *Normes obligatoires à l'égard de la qualité du sous-titrage codé de langue anglaise*, 2 novembre 2016, avec ses modifications successives [« Annexe à la PRR 2016-435 »].

³³ Pour obtenir des précisions, veuillez consulter l'Annexe à la PRR 2011-741-1 et l'Annexe à la PRR 2016-435.

³⁴ Annexe à la PRR 2017-138, al. 20a) et sous-al. 20b)(vii).

³⁵ Annexe à la PRR 2017-138, par. 24.

nouvelles et d'information de langue française et de langue anglaise qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes³⁶.

- **VD :**

- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent fournir la vidéodescription pour toutes les nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes³⁷.
- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent offrir une fonction de recherche accessible permettant de repérer les émissions avec vidéodescription³⁸.

- **Rapports sur la VD et la DS :**

- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent rendre compte de leurs progrès et confirmer la mise en œuvre des exigences susmentionnées en matière de VD et de DS³⁹.
- Les services sur demande autorisés de TELUS doivent rendre compte des normes de qualité en matière de vidéodescription qu'ils appliquent, ainsi que du nombre :
 - de nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription;
 - de nouvelles émissions de tiers scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription;
 - de nouvelles émissions de tiers scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise reçues sans vidéodescription et auxquelles de la vidéodescription a été ajoutée;
 - d'émissions anciennes scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription ainsi que la variation d'une année à l'autre;
 - de plaintes reçues concernant la vidéodescription et la description sonore⁴⁰.

Formats de rechange

- Une personne handicapée ou son représentant autorisé peut demander à toute partie, y compris TELUS, dont émane tout document que le CRTC affiche sur son site Web de déposer le document auprès de celui-ci dans le média substitut que la personne ou son

³⁶ Annexe 2 à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344, *Projets d'ordonnances imposant des conditions de service pour les entreprises de diffusion continue en ligne audiovisuelles, les services sur demande et les services de télévision*, 17 décembre 2025, Application, par. 2 [« PRR 2025-344 »]. Veuillez noter qu'à ce jour, TELUS ne commande ni ne crée de programmation répondant à la définition de « nouvelles émissions originales » du CRTC, mais prévoit accroître la quantité d'émissions disponibles avec VD dans ses catalogues sur demande et son service en ligne (PRR 2025-344, par. 43-44). Voir également le par. 20 de la PRR 2025-344, qui exempte de cette exigence la programmation communautaire diffusée par les services sur demande.

³⁷ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 1. Voir également la note de bas de page 35.

³⁸ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 3.

³⁹ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 4.

⁴⁰ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 5.

représentant précise; la demande est signifiée à la partie dans les cinq jours suivant le jour de l'affichage⁴¹.

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être mis à disposition sur réception d'une demande conforme⁴² sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité de radiodiffusion réglementée s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente⁴³.

Accessibilité des sites Web

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés d'une manière conforme aux Règles sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG)⁴⁴.

Exigences en matière d'accessibilité à venir, de septembre 2026 à novembre 2028, telles que spécifiées, pour les entreprises en ligne

DS et VD

- **DS :**
 - Les entreprises en ligne de TELUS doivent fournir la description sonore pour toutes les nouvelles émissions originales de nouvelles et d'information de langue française et de langue anglaise qu'elles mettent à disposition sur leurs plateformes.⁴⁵
- **VD :**
 - Les entreprises en ligne de TELUS doivent fournir la vidéodescription pour toutes les nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise qu'elles mettent à disposition sur leurs plateformes⁴⁶.
 - Les entreprises en ligne de TELUS doivent offrir une fonction de recherche accessible permettant de repérer les émissions avec vidéodescription⁴⁷.
- **Rapports sur la VD et la DS :**
 - Les entreprises en ligne de TELUS doivent rendre compte de leurs progrès et confirmer la mise en œuvre des exigences susmentionnées en matière de VD et de DS⁴⁸.
 - Les entreprises en ligne de TELUS doivent rendre compte des normes de qualité en matière de vidéodescription qu'elles appliquent, ainsi que du nombre :

⁴¹ Règles de pratique et de procédure du CRTC, par. 14(1).

⁴² Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, par. 8(2), 11(2), 15(2).

⁴³ *Ibid*, par. 8(1), 11(1), 15(1).

⁴⁴ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC, art. 5, 10, 14.

⁴⁵ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 2. Voir également la note de bas de page 35.

⁴⁶ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 1. Voir également la note de bas de page 35.

⁴⁷ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 3.

⁴⁸ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 4.

- de nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription;
- de nouvelles émissions de tiers scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription;
- de nouvelles émissions de tiers scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise reçues sans vidéodescription et auxquelles de la vidéodescription a été ajoutée;
- d'émissions anciennes scénarisées préenregistrées de langue française et de langue anglaise offertes avec vidéodescription ainsi que la variation d'une année à l'autre;
- de plaintes reçues concernant la vidéodescription et la description sonore⁴⁹.

⁴⁹ Annexe 2 à la PRR 2025-344, Application, par. 5.

Annexe B – Obligations en vertu de la Loi sur les télécommunications

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

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

La présente annexe n'inclut pas d'exigences qui ne sont pas en vigueur depuis au moins trois mois précédant la date de publication imposée⁵⁰ du plan d'accessibilité, ni d'attentes/ d'encouragements qui ne constituent pas de conditions imposées.

Service de relais téléphonique (SRT)

- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent offrir des services de relais par télécriteur (TTY) et par protocole Internet (IP) à leurs abonnés à la téléphonie 24 heures par jour, 7 jours par semaine⁵¹.
- Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) doivent offrir des services de relais IP 24 heures par jour, 7 jours par semaine⁵².
 - Les fournisseurs de SRT doivent fournir des services de relais IP et les fournisseurs de SRT obligés de fournir des services de relais TTY doivent respecter les obligations minimales⁵³.
 - Certains fournisseurs de services de télécommunication (FST) doivent soumettre, sur une base annuelle, des rapports de données sur la qualité de services, comme stipulé à l'annexe 2 de la Politique réglementaire de télécom 2018-466⁵⁴.
- Les FSSF doivent prendre ou maintenir les mesures nécessaires⁵⁵ pour s'assurer que les personnes sourdes et les personnes malentendantes qui utilisent la langue des signes peuvent passer et recevoir des appels par service de relais vidéo (SRV) d'une manière comparable aux personnes entendant qui accèdent aux services de communication vocale. Cette obligation concerne notamment l'accès aux services de sécurité publique. Elle s'applique aux forfaits avec plafond de données souple et dur⁵⁶.

⁵⁰ En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, L.C. 2019, ch. 10, par. 42(6) [« LCA »]. Afin de favoriser la réalisation des objectifs énoncés dans la LCA, lorsque TELUS a inclus des obligations proposées qui ne sont pas encore en vigueur, TELUS a indiqué la date à laquelle l'obligation entrera en vigueur.

⁵¹ Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, *Accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion*, 21 juillet 2009, par. 11 et 21 [« PRRT 2009-430 »].

⁵² Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466, *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondé sur le texte*, 14 décembre 2018, par. 31 [« PRT 2018-466 »].

⁵³ PRT 2018-466, par. 153 et 156, et Annexe 1.

⁵⁴ *Ibid*, par. 163 et Annexe 2.

⁵⁵ Pour les forfaits illimités avec plafond de données souple, ces mesures pourraient inclure des données SRV gratuites et la garantie que le SRV n'est pas réduit lorsque l'utilisateur atteint son plafond de données souple.

⁵⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41, *Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins*

- Les FST doivent financer un service de relais vidéo à l'échelle nationale, par l'intermédiaire du Fonds de contribution national existant⁵⁷.

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

- Les fournisseurs de services de voix par protocole Internet (VoIP) doivent obtenir, avant la mise en place des services VoIP, le consentement exprès du client qui doit ainsi reconnaître comprendre les limites du service 9-1-1/E9-1-1. Tout document imprimé utilisé pour obtenir le consentement exprès du client doit être fourni en médias substitués (p. ex. en braille, en gros caractères), sur demande⁵⁸. De plus, afin de s'assurer que ces documents sont accessibles pour les personnes avec une déficience cognitive, les fournisseurs de services VoIP locaux doivent, au minimum, l'expliquer, sur demande⁵⁹.
- Les fournisseurs de SRT doivent offrir l'accès au service 911⁶⁰.
- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir l'acheminement de messages textes au service 911⁶¹.

Formats de rechange

- Les entreprises canadiennes de télécommunications doivent fournir, sur demande, les états de compte et les encarts de facturation en médias substitués, p. ex. en braille, en gros caractères ou sur disquette⁶². De plus, l'entreprise canadienne doit fournir les renseignements de facturation dans tout autre format convenu entre elle et son client ayant une déficience visuelle⁶³.
- Les entreprises canadiennes de télécommunications doivent fournir l'information relative aux tarifs, aux modalités et aux conditions de tous leurs services, y compris ceux offerts à titre promotionnel, en média substitut, sur demande d'abonnés existants ou éventuels ayant une déficience visuelle⁶⁴. Dans leurs contrats signés avec des revendeurs, les entreprises canadiennes doivent inclure une disposition obligeant les revendeurs à se conformer aux mêmes obligations qu'elles⁶⁵.
- Les ESLT/FST doivent fournir l'information suivante en médias substitués aux personnes ayant une déficience visuelle, sur demande : l'information sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, les outils de gestion des états de compte, la qualité du service de détail, la notification du retrait du dernier téléphone public dans

d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps, 23 février 2023, par. 93-94, 146 [« PRT 2023-41 »].

⁵⁷ Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, *Service de relais vidéo*, 22 avril 2014, par. 32 [« PRT 2014-187 »].

⁵⁸ Décision de télécom 2005-21, *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, 4 avril 2005, par. 98 [« TD 2005-21 »].

⁵⁹ TD 2005-21, par. 98.

⁶⁰ Ordonnance Télécom CRTC 98-626, *Ordonnance Télécom*, 26 juin 1998, [« OT 98-626 »]; Décision de télécom CRTC 2002-13, *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, 8 mars 2002; et Ordonnance CRTC 2001-690, *Médias substitués pour les personnes aveugles*, 31 août 2001.

⁶¹ Décision de télécom CRTC 2013-22, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 911 et la mise en œuvre du service*, 24 janvier 2013.

⁶² OT 98-626, par. 14 et Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156, *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients*, 24 mars 2009, par. 78 [« PRT 2009-156 »].

⁶³ OT 98-626, par. 14.

⁶⁴ PRT 2009-156, par. 78.

⁶⁵ PRT 2009-156, par. 78.

une localité, les plans de communication des ESLT relativement à l'abstention de réglementation des services locaux, et les changements au plan de composition⁶⁶.

- Exigence à venir en avril 2027 :
 - Des confirmations écrites pour les transactions en libre-service seront également disponibles dans d'autres formats pour les personnes ayant une déficience visuelle, sur demande⁶⁷.
- Les FSSF et les fournisseurs de services Internet (FSI) doivent fournir gratuitement les contrats de services sans fil et les contrats de services Internet en médias substitués aux personnes handicapées, sur demande⁶⁸.
- Les FST doivent fournir gratuitement et sur demande des factures papier aux clients qui s'identifient comme personnes handicapées⁶⁹.
- Les plans d'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions de processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être rendus disponibles, sur demande, en format papier, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec des technologies d'assistance pour les personnes handicapées, ou en tout autre format convenu par la personne et l'entité réglementée et pour lequel il existe une preuve de l'entente⁷⁰.

Accessibilité des sites Web

- Les FST doivent rendre l'information sur les services et produits de télécommunication et de radiodiffusion affichée sur leur site Web suffisamment accessible aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable⁷¹.
- Les FST doivent rendre accessibles les fonctions de service à la clientèle disponibles exclusivement sur leur site Web respectif. Si l'une de ces fonctions n'est pas accessible, les FST ne doivent pas imputer de frais aux personnes handicapées qui utilisent un autre canal pour accéder à ces fonctions, ou les désavantager⁷².
- Sur leur page d'accueil, les FST doivent inclure un hyperlien facile à repérer vers les sections de leur site Web consacrées aux besoins particuliers des personnes handicapées⁷³.
- Les sites Web des FSSF doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium (W3C)⁷⁴.

⁶⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-132, *Suite de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Obligations des fournisseurs de services de télécommunications relatives à la communication de certains renseignements en médias substitués*, 4 mars 2010, par. 11.

⁶⁷ Politique réglementaire de télécommunications CRTC 2026-78, *Amélioration des mécanismes de libre-service*, 24 avril 2026, par. 29-30 [« PRT 2026-78 »].

⁶⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, *Le Code sur les services sans fil*, 3 juin 2013, par. 336 [« PRT 2013-271 »]; Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, *Code sur les services Internet*, 31 juillet 2019, par. 212, Annexe B.4.i. [« PRT 2019-269 »].

⁶⁹ Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, 10 février 2022.

⁷⁰ *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC*, DORS/2021-160, art. 24, 27 et 31 [le « Règlement »].

⁷¹ PRRT 2009-430, par. 65.

⁷² PRRT 2009-430, par. 68.

⁷³ PRRT 2009-430, par. 57.

⁷⁴ Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, 21 décembre 2016, par. 217 [« PRT 2016-496 »].

- Les publications électroniques des descriptions de processus de rétroaction, des rapports d'étape et des plans d'accessibilité, créées en vertu de la LCA doivent aussi respecter les exigences de niveau AA énoncées dans les WCAG⁷⁵.

Périodes d'essai

- Les FSSF doivent accorder une période d'essai de 30 jours civils aux membres handicapés de leur clientèle. Cette information doit être mise en valeur dans la section du site Web du FSSF consacrée à l'accessibilité⁷⁶.
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet doivent accorder une période d'essai (minimum) de 30 jours civils aux membres handicapés de leur clientèle qui s'identifient comme personnes handicapées⁷⁷.
- En ce qui concerne les services Internet, le CRTC exige que les FSI intègrent des vidéos en langue des signes québécoise/American Sign Language (LSQ/ASL) à leur campagne de sensibilisation au Code sur les services Internet. Ces vidéos doivent inclure de l'information sur la période d'essai afin de permettre aux personnes handicapées de mieux comprendre les périodes d'essai prolongées et de s'en prévaloir⁷⁸.

Facilitation de la résiliation de contrat ou du transfert de clients

- Il n'existe pas d'obligations particulières relatives aux clients vulnérables en ce qui concerne la résiliation d'un service ou le transfert d'un client à un autre fournisseur. Cependant, le mandat du CRTC pour faciliter les demandes de résiliation de services ou de transfert, formulées par un membre de la clientèle, est solide et exhaustif. Ces obligations permettent à tous les clients de services téléphoniques locaux, de services sans fil, de services Internet et de services de distribution de radiodiffusion de résilier facilement leur contrat et de transférer le service à un autre fournisseur de leur choix, et ce à tout moment⁷⁹.
- Si un client résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement, TELUS, en sa qualité de FSSF et de FSI, n'a pas le droit de facturer des frais ou toute autre pénalité au client, à l'exception des frais d'annulation anticipée. Les limites des frais d'annulation anticipée sont énoncées dans le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet⁸⁰.

- **Exigence à venir en juin 2026 :**

- Les FST ne peuvent pas facturer aux clients les frais spécifiés par le CRTC qui constituent un obstacle au changement de services de télécommunications⁸¹.

⁷⁵ Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-69, *Appel aux observations – Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, 18 février 2021, par. 46 [« ACTR 2021-69 »] et règlements, al. 5c), 10(1)c), 14c), 21c), 26(1)c) et 30c).

⁷⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, par. 251, 332 et 336 et Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, *Examen du Code sur les services sans fil*, 15 juin 2017, Annexe 1, section G. 4. iv. [« PRT 2017-200 »]

⁷⁷ PRT 2019-269, par. 380.

⁷⁸ PRT 2019-269, par. 374 et 466.

⁷⁹ Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, 6 novembre 2014, par. 40 et 43 [« PRRT 2014-576 »]; PRT 2017-200, Annexe 1, section G. 5.

⁸⁰ PRT 2017-200, par. 172; PRT 2019-269, par. 351. Voir aussi la *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, ch. 38, par. 27.04.

⁸¹ Politique réglementaire de télécommunications CRTC 2026-43, *Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement d'abonnement mobile et Internet*, 12 mars 2026, paragraphes 16-23.

- Comme condition à l'offre et à la prestation des services de télécommunication, TELUS et toutes les autres entreprises canadiennes de télécommunication (y compris les FSSF) doivent accepter une demande de résiliation de contrat d'un client soumise par un nouveau fournisseur éventuel au nom du client⁸².

- **Exigence à venir en avril 2027 :**

- Les FST doivent mettre à disposition un mécanisme de libre-service permettant à leurs clients de résilier leur contrat ou de modifier leur forfait de services de télécommunications conformément aux prescriptions du CRTC⁸³ et fournir une confirmation écrite pour toute action effectuée en libre-service⁸⁴. Ces exigences seront soumises aux protections d'accessibilité existantes⁸⁵.
- Grâce aux règles susmentionnées concernant l'annulation de services ou le transfert à un autre fournisseur de services, les clients peuvent facilement et à faible coût changer de forfaits ou de fournisseur, souvent sans même devoir contacter le fournisseur de services. Les membres vulnérables de la population profitent de ces règles puisqu'elles facilitent le processus de résiliation ou de transfert.

Promotion de produits et de services, et formation

- Les FSSF doivent offrir des forfaits de service sans fil qui répondent aux besoins des personnes handicapées (y compris les personnes avec une déficience auditive ou visuelle). Les FSSF doivent promouvoir leurs forfaits et services sur leurs sites Web⁸⁶.
- Les FSSF doivent offrir au moins un type de combiné mobile sans fil pour les personnes aveugles et pour les personnes avec un trouble de mobilité de modéré à grave ou une déficience cognitive⁸⁷.
- Depuis 2023, les FSSF doivent soumettre des rapports annuels sur le nombre total d'abonnés aux forfaits accessibles et la composition des forfaits accessibles disponibles sur le marché au cours de l'année, y compris les forfaits retirés du marché pendant cette période et les raisons justifiant leur retrait⁸⁸.
- Tous les FSI doivent offrir gratuitement des outils de gestion de compte qui permettent aux clients de surveiller leur utilisation de données (ces outils doivent être accessibles pour les clients handicapés)⁸⁹.
- Les grands FSI qui entretiennent des installations doivent collaborer en vue de créer et de promouvoir des vidéos en LSQ/ASL ayant une terminologie commune, en consultation avec la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes (SSAM). Les vidéos doivent inclure des sous-titres codés⁹⁰.
- Dans le cas particulier des centres d'appels, le CRTC ordonne aux FST de rendre leurs centres d'appels généraux accessibles aux personnes handicapées pour représenter un accommodement raisonnable en :

⁸² Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, 18 mars 2011, par. 2, 3, 27 et 33 [« PRRT 2011-191 »].

⁸³ PRT 2026-78, par. 11-17.

⁸⁴ PRT 2026-78, par. 29.

⁸⁵ PRT 2026-78, par. 30. Voir également la PRRT 2009-430 et la LCA.

⁸⁶ PRT 2016-496, par. 212 et 214.

⁸⁷ PRRT 2009-430, par. 44.

⁸⁸ PRT 2023-41, par. 143.

⁸⁹ PRT 2019-269, par. 300.

⁹⁰ PRT 2019-269, par. 164.

- Formant les représentants du service à la clientèle à traiter les requêtes présentées par des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour les personnes handicapées offerts par le FST;
- Rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive⁹¹ accessibles⁹².
- Au sujet de la promotion d'information s'adressant précisément aux personnes handicapées, le CRTC exige :
 - Que les FST fassent la promotion de tous leurs services et produits conçus pour les personnes handicapées, en se servant des moyens accessibles de leur choix⁹³ ;
 - Que les FST qui offrent un site Web comprenant une section consacrée aux besoins particuliers des personnes handicapées intègrent un lien facile à repérer vers cette section à leur page d'accueil⁹⁴;
 - Que les FSSF et les grands FSI entretenant des installations produisent des vidéos en LSQ/ASL en vue de faire connaître le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, d'expliquer leur terminologie commune utilisée dans les contrats et d'informer leur clientèle des diverses façons de gérer leurs données⁹⁵.
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet doivent veiller à ce que les représentants du service à la clientèle reçoivent une formation sur les droits et responsabilités découlant du Code sur les services Internet, y compris les besoins des personnes handicapées⁹⁶.

Obligations de consultations annuelles par les fournisseurs de services sans fil

- Les FSSF doivent entreprendre régulièrement, mais au moins une fois par année, des consultations avec des personnes handicapées et les groupes représentants leurs intérêts⁹⁷.

⁹¹ Un système de réponse vocale interactive est une technologie qui permet à un ordinateur de détecter des signaux vocaux et tactiles transmis par un appel téléphonique ordinaire. Le système remplace le représentant du service à la clientèle pendant la partie de l'appel effectué au moyen du système.

⁹² PRRT 2009-430, par. 69.

⁹³ PRRT 2009-430, par. 56, réaffirmé dans PRT 2016-496, par. 205.

⁹⁴ PRRT 2009-430, par. 57.

⁹⁵ PRT 2017-200, par. 378, 382; PRT 2019-269, par. 164, 468.

⁹⁶ PRT 2019-269, par. 463.

⁹⁷ PRT 2023-41, par. 142.