



Politique réglementaire de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-215

Version PDF

Références : 2020-124; 2020-124-1; 2020-124-2; et 2021-69

Ottawa, le 7 juillet 2021

Dossier public : 1011-NOC2020-0124 et 1011-NOC2021-0069

Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Le Conseil annonce qu'il a pris le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (Règlement), sous réserve de certaines modifications. Ce Règlement, pris en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), établit de façon générale les exigences procédurales se rapportant aux obligations en matière de rapports des entreprises de radiodiffusion, des entreprises canadiennes de télécommunication et des fournisseurs de services de télécommunication en vertu de la LCA.

Le Règlement sera publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada*, et entrera en vigueur à la date de son enregistrement.

Contexte

1. Le Conseil annonce qu'il a pris le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (Règlement), qui figure à l'annexe de la présente politique réglementaire.
2. Ce Règlement satisfait à l'obligation du Conseil de prendre au moins un règlement relatif aux entreprises de radiodiffusion et au moins un règlement relatif aux entreprises canadiennes de télécommunication (entreprises canadiennes) et aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) en vertu des articles 45 et 54 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de la LCA. Le Règlement établit de façon générale les exigences procédurales associées aux obligations en matière de rapports des entreprises de radiodiffusion, des entreprises canadiennes et des FST en vertu de la LCA. Dans l'ensemble, ce Règlement concerne la forme et les modalités que prennent les plans sur l'accessibilité, les processus de rétroaction et les rapports d'étape en vertu de la LCA.

3. Le Règlement sera publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada*, et entrera en vigueur à la date de son enregistrement aux fins de publication. Une copie du Règlement est fournie dans l'annexe de la présente politique réglementaire.
4. Dans le cadre du processus d'élaboration du Règlement, le Conseil a sollicité des observations sur le contenu et la structure du Règlement potentiel dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124. Après cette instance, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2021-69 (avis), qui contenait des décisions stratégiques importantes et le projet de Règlement proposé qui tenait compte de ces décisions. Les intéressés ont été invités à commenter sur la mesure dans laquelle le projet reflétait l'intention politique du Conseil.
5. Tout au long du processus d'élaboration du Règlement, le Conseil a maintenu que dans la mesure du possible et lorsqu'il est approprié de le faire, le Règlement devrait s'aligner sur ceux des autres organismes de réglementation visés par la LCA, et tout particulièrement à celui du gouverneur en conseil, pour réduire les doublons pour les entités réglementées et rendre les rapports sur l'accessibilité plus faciles à comprendre pour les intervenants.
6. Le Conseil a reçu des mémoires de 34 parties sur un certain nombre de questions, y compris sur les questions clés suivantes :
 - Réexamen des décisions stratégiques
 - Plans sur l'accessibilité
 - Demandes d'autres supports
 - Processus de rétroaction
 - Autres questions
7. Le Conseil a apporté plusieurs modifications au Règlement par rapport au projet de Règlement afin d'aborder des commentaires formulés dans le dossier, d'accroître la clarté, et de s'aligner davantage sur l'approche du gouverneur en conseil, comme elle est énoncée dans le projet *Règlement canadien sur l'accessibilité*¹. La présente politique réglementaire énonce les conclusions du Conseil sur les questions clés ci-dessus, ainsi que son interprétation de certains articles du Règlement. Le Conseil a également apporté des modifications mineures au Règlement qui étaient nécessaires pour assurer la conformité aux conventions relatives à la rédaction des Règlements et veiller à l'harmonisation entre les versions anglaise et française du Règlement, qui ont la même valeur.

¹ Le 13 février 2021, le gouverneur en conseil a publié son projet *Règlement canadien sur l'accessibilité* dans la Partie I de la *Gazette du Canada*.

Réexamen des décisions stratégiques

Positions des parties

8. Les parties étaient généralement favorables au projet de Règlement. Dans les cas où les parties se sont opposées à des dispositions précises du Règlement, la base de leur désaccord était souvent la politique sous-jacente à la disposition, plutôt que le libellé de la disposition en soi.
9. Tant les entités réglementées que les intervenants en matière d'accessibilité et d'intérêt public ont contesté des questions ayant déjà été décidées par le Conseil dans l'avis. Par exemple, les groupes de promotion de l'accessibilité et d'intérêt public préféraient généralement des délais plus courts pour le dépôt des plans sur l'accessibilité, une réduction du nombre d'exemptions, et des exigences pour les entités réglementées de fournir des supports en langue des signes ainsi qu'une réponse substantielle à la rétroaction. À l'inverse, certaines entités réglementées étaient favorables à un délai supplémentaire pour le dépôt des plans sur l'accessibilité initiaux, à des exemptions plus larges et à un nombre réduit d'autres supports requis.
10. Certaines parties, dont des groupes de promotion de l'accessibilité et des entités réglementées, ont proposé des modifications qui dépassent les pouvoirs du processus d'élaboration du Règlement accordés au Conseil en vertu de la LCA. Dans certains cas, ces propositions ont rappelé des arguments déjà rejetés par le Conseil dans l'avis.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. De manière générale, il ne serait pas approprié de revenir sur les décisions stratégiques prises par le Conseil dans l'avis. Bien que certaines parties aient fait des observations de nature stratégique, dans la plupart des cas, elles n'ont pas soulevé de nouveaux arguments ou d'éléments de preuve qui remettraient en cause le bien-fondé des conclusions du Conseil. Sauf dans la mesure établie ci-dessous, le Conseil n'a pas jugé approprié de modifier ses décisions stratégiques.

Plans sur l'accessibilité

Positions des parties

12. De nombreux intervenants en matière d'accessibilité et d'intérêt public, dont l'ARCH Disability Law Centre (ARCH) et le Community Media Advocacy Centre (CMAC), ont fait valoir que le Conseil devrait prendre des mesures supplémentaires pour faire en sorte que les obligations en matière de rapports des entités réglementées, y compris les plans sur l'accessibilité, reflètent les principes législatifs énoncés à l'article 6 de la LCA.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. L'article 6 de la LCA établit une liste de principes pour sa mise en œuvre. Ils comprennent, entre autres, le principe que les entités réglementées tiennent compte

des handicaps des personnes, des façons dont les personnes interagissent avec leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation auxquelles elles font face.

14. L'exigence que les entités réglementées prennent en compte ces principes lorsqu'elles préparent un plan sur l'accessibilité est énoncée aux paragraphes 42(9) et 51(9) de la LCA. Le Conseil estime que le Règlement devrait mettre davantage l'accent sur cette exigence, et qu'il est possible de le faire sans prescrire un contenu pour les plans au-delà de ce qui est déjà établi dans la LCA.
15. En particulier, les articles 4 et 20 du Règlement ont été modifiés pour exiger que les plans sur l'accessibilité nouveaux et subséquents comprennent une rubrique qui fait référence à la disposition de la LCA qui oblige l'entité réglementée à tenir compte des principes énoncés à l'article 6. En plus de mettre l'accent sur la nécessité pour les entités réglementées d'expliquer comment leurs plans prennent en compte les principes de l'article 6, cette mesure contribuera également à traiter la question de l'intersectionnalité, telle qu'elle est reconnue à l'alinéa 6e) de la LCA.
16. Le Conseil a également introduit de nouvelles dispositions dans le Règlement en ce qui concerne les dates pour la préparation et la publication de plans sur l'accessibilité subséquents. L'échéance de publication par défaut de la LCA est au plus tard au troisième anniversaire de la dernière date de la publication du plan, sauf si une date différente est prévue par le Règlement. Les nouvelles dispositions dans les articles 6 et 22 du Règlement prévoient une date de publication du plan subséquent qui est trois ans après la date d'échéance du plan le plus récent. En l'absence de cette modification, les plans subséquents seraient dus trois ans à partir de la dernière publication d'un plan par une entité, peu importe si elle l'a fait dans les délais établis. Cette modification assurera une plus grande certitude pour tous.

Demandes d'autres supports

Positions des parties

17. Un nombre de parties ont plaidé pour que des modifications soient apportées aux dispositions relatives aux autres supports. Alors que certains groupes de promotion de l'accessibilité ont préconisé une liste plus longue de supports explicitement requis, certaines entités réglementées et certains groupes de l'industrie ont demandé une liste plus courte.
18. De plus, plusieurs entités réglementées, particulièrement les grandes entités comme Bell Canada et Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), ont fait valoir que le projet de Règlement n'était pas assez précis quant à la façon de présenter une demande d'autres supports. Selon ces intervenants, le grand nombre de plateformes de communication disponibles signifie qu'accepter les demandes « par tout moyen par lequel [l'entité] communique avec le public » pourrait faire en sorte que des demandes soient manquées; il s'agit donc d'une formulation trop vague pour être une norme applicable. Ces parties ont fait valoir qu'elles devraient être autorisées à établir

comment les autres supports peuvent être demandés, à l'instar de l'approche établie dans le projet de Règlement du gouverneur en conseil.

19. À l'inverse, certains groupes de promotion de l'accessibilité, y compris l'ARCH, la Deafness Advocacy Association Nova Scotia, la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et l'Ontario Association of the Deaf, ont appuyé le libellé du projet de Règlement car il offrait la gamme la plus complète de méthodes de demandes. En général, ces groupes craignaient que si les méthodes de demande étaient limitées à celles désignées par les entités réglementées, elles seraient peut-être insuffisamment accessibles.
20. Plusieurs parties ont également commenté sur le libellé du projet de Règlement exigeant que les entités réglementées fournissent une réponse aux demandes d'autres supports « dès que possible ». Bien que l'Association nationale des radios étudiantes et communautaires ait soutenu cette approche, tant les groupes de promotion de l'accessibilité que les entités réglementées ont soutenu l'introduction de dates limites afin d'accroître la clarté et la certitude. Les entités réglementées avaient tendance à privilégier les délais prévus par le projet de Règlement du gouverneur en conseil (entre 15 et 45 jours), tandis que les groupes de promotion de l'accessibilité avaient tendance à privilégier les délais de deux jours à trois semaines, selon le support demandé.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Le Conseil a indiqué dans l'avis que rien dans le Règlement n'empêcherait les parties de demander ou de fournir des copies des plans d'autres supports autres que ceux expressément prescrits. Le Conseil a choisi de ne pas inclure une disposition explicite à cet effet dans le projet de Règlement. Toutefois, il est clair qu'un tel ajout a le potentiel d'élargir l'accès à des supports supplémentaires pour les personnes handicapées, tout en offrant un juste équilibre des coûts aux entités réglementées.
22. Par conséquent, le Conseil a modifié le Règlement pour inclure les mots « ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente » dans les dispositions pertinentes portant sur les demandes d'autres supports aux paragraphes 8(1), 11(1), 15(1), 24(1), 27(1) et 31(1) du Règlement.
23. Bien que le Conseil reconnaisse que l'approche adoptée dans le projet du Règlement du gouverneur en conseil exige que la demande soit présentée « selon les modalités prévues par l'entité réglementée pour communiquer avec le public », le Conseil a décidé de prescrire une liste de méthodes par lesquelles ces demandes peuvent être présentées dans le Règlement lui-même, tout en prévoyant la possibilité que d'autres méthodes puissent être développées.
24. Plus précisément, le Conseil a modifié les paragraphes 8(2), 11(2), 15(2), 24(2), 27(2) et 31(2) du Règlement pour indiquer que les demandes doivent être faites par téléphone au numéro principal ou par courriel à l'adresse électronique principale que

l'entité réglementée utilise pour communiquer avec le public, tout en permettant à l'entité réglementée de désigner un autre numéro de téléphone ou adresse électronique si elle le veut. Les demandes peuvent également être faites par un formulaire en ligne sur la plateforme numérique principale d'une entité réglementée ou sur une autre plateforme numérique principale, si une est fournie, ou par tout autre moyen désigné par l'entité à cette fin. De cette manière, le Règlement vise à faire en sorte que le mécanisme de demande soit à la fois accessible et efficace. Par exemple, l'inclusion obligatoire d'un numéro de téléphone permettra aux utilisateurs de la langue des signes de faire leurs demandes en utilisant le service de relais vidéo.

25. Le Conseil s'attend à ce que, au minimum, les entités réglementées publient de façon bien visible les formes et modalités de la demande pour demander d'autres supports, de la même manière et au même endroit qu'elles publient leurs plans sur l'accessibilité, leurs rapports d'étape et la description de leurs processus de rétroaction, ainsi que dans ces textes eux-mêmes. Selon le Conseil, si les entités réglementées ne désignent aucune modalité, il serait donc raisonnable pour une personne de considérer qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique figurant sur la plateforme numérique principale de l'entité, sur ses profils de médias sociaux, ou dans son matériel promotionnel soit la méthode appropriée pour déposer des demandes de matériel sur d'autres supports.
26. De plus, le Conseil encourage les entités à offrir au public autant de méthodes de dépôt des demandes que possible, et s'attend à ce que les entités fassent tous les efforts raisonnables pour répondre aux demandes, même si elles sont déposées par une méthode non prévue par le Règlement.
27. En ce qui concerne les délais de remise, le Conseil a reconnu dans l'avis qu'il pourrait être approprié d'établir des périodes précises pour fournir d'autres supports, bien qu'il ne l'ait pas fait à ce moment-là. Dans ces circonstances, le Conseil estime que le fait de les prescrire dans le Règlement apporterait une plus grande clarté aux entités réglementées et une plus grande certitude aux personnes demandant d'autres supports.
28. Par conséquent, bien que le Règlement indique toujours que les autres supports doivent être rendus disponibles « dès que possible », le Conseil a modifié les paragraphes 8(3), 11(3), 15(3), 24(3), 27(3) et 31(3), pour fixer des délais de remise qui varient selon le type d'entité et le support demandé. En particulier, une entité réglementée doit rendre disponibles les plans en braille ou en support audio au plus tard le 45^e jour après la date à laquelle la demande a été reçue. Dans le cas de tous les autres supports requis, les entités des catégories B1, B2 et T1, T2 doivent rendre le plan disponible au plus tard le 15^e jour après la date à laquelle la demande a été reçue, et les entités de catégories B3 et T3 doivent le faire au plus tard le 20^e jour après la date à laquelle la demande a été reçue.
29. Ce modèle contextuel est cohérent avec la structure du Règlement dans son ensemble, ainsi qu'avec l'approche énoncée dans le projet de Règlement du gouverneur en conseil.

Processus de rétroaction

Positions des parties

30. Plusieurs entités réglementées et groupes de l'industrie, y compris l'Association canadienne des radiodiffuseurs et RCCI, ont fait valoir que le Règlement devrait s'aligner sur le projet de Règlement du gouverneur en conseil en ce qui concerne la date limite pour la publication de la description du processus de rétroaction. En particulier, ils ont argué que le Conseil devrait fixer sa date limite le même jour que celle pour la publication du plan sur l'accessibilité initial. RCCI a soulevé un argument mettant en doute la compétence du Conseil à imposer différentes dates limites.
31. En ce qui concerne les méthodes prescrites pour recevoir la rétroaction, plusieurs entités réglementées ont avancé des arguments similaires à ceux qu'elles ont avancés pour les demandes d'autres supports (c.-à-d. qu'elles devraient avoir le contrôle de l'établissement de ces méthodes). Les groupes de promotion de l'accessibilité qui se sont opposés à la position des entités sur les autres supports se sont également opposés sur cette question.

Résultats de l'analyse du Conseil

32. Le projet de Règlement indiquait que la description du processus de rétroaction devait être publiée un an avant les plans d'accessibilité initiaux (c.-à-d. aux jours fixés en vertu des parties 1 et 2 du Règlement). Cette date limite de publication est antérieure à la date limite de publication du plan d'accessibilité initial, et antérieure à celle correspondant dans le projet de Règlement du gouverneur en conseil. Le Conseil n'a pas modifié les dispositions du Règlement en fixant ce délai, à savoir les paragraphes 10(2) et 26(2).
33. Cette date limite reflète le fait que, selon les alinéas 43(1)b) et 52(1)b) de la LCA, l'un des objectifs du processus de rétroaction est de permettre au public de communiquer les barrières rencontrées par les personnes qui traitent avec l'entité réglementée. Pour que cet objectif soit atteint en temps opportun, le Conseil estime que le processus de rétroaction devrait être mis en place le plus tôt possible.
34. En ce qui concerne l'argument de RCCI, le pouvoir réglementaire du Conseil en vertu des alinéas 45(1)b.1) et 54(1)b.1) de la LCA comprend la capacité de créer des Règlements respectant le processus de rétroaction. Le Conseil estime que ce pouvoir doit inclure la possibilité d'établir une telle date limite, sinon le Conseil ne pourrait pas établir quand la description doit être publiée, ce qui ferait clairement nuire à la mise en œuvre de cet aspect de la LCA et des obligations en matière de rapports qui y sont associées.
35. En ce qui concerne les méthodes de réception de rétroaction, les mêmes considérations qui s'appliquent pour la réception des demandes d'autres supports s'appliquent dans ce contexte, et le Conseil a donc modifié les paragraphes 9(1) et 25(1) en conséquence. En particulier, le Règlement prévoit maintenant que les

entités réglementées doivent permettre la réception de rétroaction par : par téléphone au numéro principal et par courriel à l'adresse électronique principale qu'une entité utilise pour communiquer avec le public, à moins que l'entité ne désigne un numéro ou une adresse électronique différents à cette fin; un formulaire en ligne sur la plateforme numérique principale de l'entité, si l'entité en fournit un; tout autre moyen que l'entité désigne pour recevoir de la rétroaction. Cette modification fait en sorte que les processus de rétroaction restent accessibles et efficaces.

36. Le Conseil a également apporté une modification connexe concernant l'accusé de réception de la rétroaction. L'obligation d'accuser réception de toutes les rétroactions (à l'exception de celles qui sont déposées de manière confidentielle) s'applique toujours; toutefois, les paragraphes 9(4) et 25(4) du Règlement ont été modifiés pour supprimer les mots « de la même manière qu'ils ont été reçus ». Le maintien de ces mots, compte tenu des autres modifications apportées (p. ex. dans le cas d'une rétroaction déposée via un formulaire en ligne) pourrait introduire une certaine confusion pour les entités réglementées et les membres du public.
37. Le Conseil s'attend à ce que les entités réglementées publient de façon bien visible les renseignements clés relatifs à leur processus de rétroaction dans leurs plans d'accessibilité et leurs rapports d'étape, en plus de publier les descriptions de leur processus de rétroaction comme l'exige le Règlement.
38. Comme pour les demandes d'autres supports, si les entités réglementées ne désignent aucune méthode pour recevoir la rétroaction, il serait raisonnable pour une personne de considérer qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique publiés par l'entité constituent le numéro de téléphone principal ou l'adresse électronique principale pour la rétroaction. Les entités réglementées sont encouragées à offrir des méthodes de rétroaction autres que celles explicitement énoncées dans le Règlement et sont censées faire tous les efforts raisonnables pour recevoir et accuser réception de la rétroaction, quelle que soit la manière dont elle est déposée.

Autres questions

39. La définition du terme « WCAG » énoncée à l'article 1 du projet de Règlement incorporait par référence « la version la plus récente » des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) « qui est disponible en anglais et en français ». Afin de clarifier l'intention du Conseil sans changer l'effet du Règlement, le Conseil a modifié l'article 1.
40. Plus précisément, le Conseil a supprimé les mots « la plus récente version des » et « qui est disponible en anglais et en français » de la définition des « WCAG » et a introduit un nouveau paragraphe 1(2), qui se lit comme suit : « Pour l'application du présent Règlement, si un document disponible dans les deux langues officielles est incorporé par renvoi avec ses modifications successives, toute modification apportée à ce document est incorporée uniquement lorsque la modification est disponible dans les deux langues officielles. »

41. En ce qui concerne les modalités de publication, un nombre de groupes de promotion de l'accessibilité, dont l'ARCH, Barrier Free Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences, ont fait valoir que le Conseil devrait prescrire une norme précise de rédaction en langage clair, plutôt que d'exiger que la langue de publication soit « claire, simple, et concise ». Toutefois, ces parties ont également reconnu que Normes d'accessibilité Canada (NAC) sont en train d'élaborer leur propre norme de rédaction en langage clair.
42. NAC est une organisation créée par la LCA dans le but exprès d'élaborer des normes d'accessibilité. Par conséquent, le Conseil ne juge pas approprié de dupliquer ces efforts pendant que NAC mène ses travaux et, pour le moment, elle n'a pas modifié le Règlement en ce qui concerne les normes de rédaction en langage clair.
43. Toutefois, le Conseil a modifié les dispositions relatives à la manière de publier. Les modifications donnent des instructions supplémentaires aux entités réglementées pour que leurs plans, leurs descriptions des processus de rétroaction et leurs rapports d'étape soient facilement découvrables. Les alinéas 5b), 10(1)b), 14b), 21b), 26(1)b) et 30b) indiquent maintenant qu'une entité réglementée doit publier par voie électronique ses plans d'accessibilité, ses rapports d'étape et ses descriptions de processus de rétroaction, « de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page. »
44. En ce qui concerne la rétroaction, tout renseignement personnel contenu dans la rétroaction doit rester confidentiel pour les entités réglementées, à moins qu'elles n'obtiennent le consentement exprès de la personne fournissant la rétroaction pour la divulguer. Le Conseil a modifié les paragraphes 9(5) et 25(5) du Règlement, qui énoncent cette exigence, afin qu'ils commencent par : « Sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* [...]. » L'ajout des références à ces lois précise qu'elles ont préséance sur le Règlement, le cas échéant. Bien que toute violation de ce Règlement fasse l'objet d'une mesure d'application de la loi par le Conseil, en vertu des pouvoirs d'application qui lui sont conférés par la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*, cet ajout devrait également permettre d'éviter tout conflit potentiel en ce qui concerne le rôle du commissaire à la protection de la vie privée, qui applique la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.
45. En ce qui concerne la publication des rapports d'étape, le Conseil a modifié les articles 16 et 32 du Règlement afin de supprimer le mot « année civile » en référence à une année. Cette modification permettra aux entités réglementées des catégories B1 et T1 de publier leurs rapports le 31 décembre d'une année civile donnée. Cette date permettra de satisfaire aux obligations en matière de rapports du gouverneur en conseil pour cette année civile, ainsi qu'au Règlement du Conseil pour l'année civile

suiuante, en vertu duquel ces entités ont jusqu'au 1^{er} juin de l'année civile suiuiuante pour publier².

46. Un nombre d'entités réglementées et de groupes de l'industrie, dont l'Association canadienne des télécommunications sans fil et Bell Canada, ont exprimé leur préférence pour la possibilité de créer un plan unique qui pourrait satisfaire à la fois au Règlement du Conseil et aux exigences du gouverneur en conseil. Le Conseil ne peut pas se prononcer sur le respect des obligations d'un autre organisme de régulation mais il encourage les entités réglementées à adopter des pratiques efficaces qui réduisent les chevauchements inutiles et rendent les renseignements pertinents facilement découvrables.
47. Plusieurs groupes de promotion de l'accessibilité, dont l'Alliance for Equality of Blind Canadians et l'ARCH, ont argué que le Conseil devrait introduire des obligations de conservation des documents dans son Règlement. Certains ont également remis en question l'absence de dispositions concernant les sanctions administratives pécuniaires. Des dispositions de ce type figurent dans le projet de Règlement du gouverneur en conseil; toutefois, le pouvoir réglementaire du gouverneur en conseil est plus étendu que celui du Conseil. Par exemple, la LCA n'accorde pas au Conseil de pouvoirs généraux sur la conservation des documents ni sur les sanctions administratives pécuniaires.
48. En ce qui concerne la conservation des documents, le Conseil fait remarquer que les entités réglementées conservent déjà la plupart des documents pertinents en vertu du projet de Règlement du gouverneur en conseil; en outre, les entités doivent démontrer comment elles ont tenu compte de la rétroaction dans chaque rapport d'étape. Dans ces circonstances, le Conseil s'attend à ce que les plans et rapports précédents restent accessibles au public une fois les nouveaux plans et rapports publiés, et à ce que les entités réglementées conservent les registres contenant la rétroaction afin de répondre à ces exigences.
49. En ce qui concerne les sanctions, les pouvoirs d'exécution du Conseil en matière d'accessibilité relèvent de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*; dans le cas de cette dernière, ils comprennent certains pouvoirs d'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Par conséquent, le Conseil appliquerait les cadres pertinents prévus par ces lois s'il s'avérait nécessaire d'utiliser ses pouvoirs d'exécution pour la conformité en matière d'accessibilité, y compris la conformité au Règlement.
50. Tout au long du processus d'élaboration du Règlement, de nombreux groupes de promotion de l'accessibilité et d'intérêt public ont participé de façon significative. Parallèlement, certaines parties se sont dites préoccupées du fait que le Conseil devrait prendre des mesures supplémentaires pour solliciter divers points de vue sur les questions relatives à l'accessibilité. À ce sujet, le Conseil fait remarquer que la suggestion du CMAC selon laquelle une liste d'intervenants en matière d'accessibilité

² L'article 37 de la *Loi d'interprétation* indique que, sauf indication contraire, la notion d'« année » se réfère à une période donnée de douze mois (plutôt qu'un renvoi à une année civile par exemple).

devrait être rendue publique afin d'aider les entités réglementées à entreprendre la consultation requise par la LCA.

51. Le Conseil reconnaît que l'engagement des Canadiens ayant des handicaps et des sociétés civiles représentant les communautés de personnes handicapées est nécessaire, tant pour les organismes de régulation que pour les entités réglementées, pour faire avancer les objectifs de la LCA. Le Conseil et son personnel continueront à s'engager avec tous les intervenants sur les questions liées à l'accessibilité, et accueillent les contributions des intéressés sur les questions clés et les méthodes de mobilisation novatrices.
52. En ce qui concerne l'absence d'un mécanisme formel d'attribution des coûts en vertu de la LCA, le Conseil fait remarquer que des fonds ont été mis à la disposition des participants tout au long du processus d'élaboration du Règlement par le biais du mécanisme de compte de report³.
53. Les futures instances liées à l'accessibilité se dérouleront en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* ou de la *Loi sur les télécommunications*, ou les deux, plutôt que dans le cadre de la LCA. Outre le pouvoir réglementaire exercé dans le cadre de la présente instance, les pouvoirs du Conseil en matière d'accessibilité se trouvent généralement dans ces deux lois. Cela signifie que les mécanismes existants destinés à rendre les coûts de participation disponibles aux intervenants d'intérêt public (demandes d'attribution de frais en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et le Fonds de Participation à la Radiodiffusion en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*) seraient disponibles dans les instances liées à l'accessibilité en vertu de ces lois dans la même mesure que dans les autres types d'instances en vertu de ces lois.

Conclusion

54. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil annonce l'élaboration et la publication du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, qui entrera en vigueur à la date de son enregistrement. Une copie de ce Règlement est fournie dans l'annexe de la présente politique réglementaire et sera publiée dans la Partie II de la *Gazette du Canada*.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-69, 18 février 2021

³ Voir l'avis de consultation de télécom et radiodiffusion 2020-124-2 et la [lettre du Conseil adressée à Bell Canada et au CMAC](#) en date du 22 avril 2021.

- *Appel aux observations – Règlement qui sera adopté en vertu de la Loi canadienne sur l’accessibilité, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124, 14 avril 2020; modifié par les Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124-1, 13 mai 2020; et 2020-124-2, 4 juin 2020*

Annexe à la Politique réglementaire de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-215

Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Définitions et interprétation

Définitions

1 (1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

Conseil Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (*Commission*)

employé Personne employée par une entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi, y compris un *entrepreneur dépendant* au sens du paragraphe 3(1) du *Code canadien du travail*, à l'exception :

a) de toute personne employée dans le cadre d'un programme désigné par l'employeur comme un programme d'embauche des étudiants;

b) d'un étudiant employé seulement pendant ses périodes de vacances. (*employee*)

entité de radiodiffusion Entité ou personne appartenant à l'une des catégories établies par le paragraphe 2(1). (*broadcasting entity*)

entité de radiodiffusion réglementée Entité de radiodiffusion pour laquelle une date a été fixée en application de l'article 3. (*regulated broadcasting entity*)

entité de télécommunication Entité ou personne appartenant à l'une des catégories établies par le paragraphe 18(1). (*telecommunications entity*)

entité de télécommunication réglementée Entité de télécommunication pour laquelle une date a été fixée en application de l'article 19. (*regulated telecommunications entity*)

Loi La *Loi canadienne sur l'accessibilité*. (*Act*)

WCAG Les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* publiées par le Consortium World Wide Web, avec leurs modifications successives. (*WCAG*)

Interprétation d'un document incorporé par renvoi

(2) Pour l'application du présent règlement, si un document disponible dans les deux langues officielles est incorporé par renvoi avec ses modifications successives, toute modification apportée à ce document est incorporée uniquement lorsque la modification est disponible dans les deux langues officielles.

PARTIE 1

Entités de radiodiffusion

Catégories

Catégories — entité de radiodiffusion

2 (1) Pour l'application de la présente partie, les catégories suivantes sont établies :

a) la catégorie B1, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)a), b) ou c) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion;

b) la catégorie B2, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui n'appartiennent à aucune autre catégorie;

c) la catégorie B3, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont dix employés ou plus, mais moins de cent employés;

d) la catégorie B4, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont moins de dix employés.

Catégorie réputée

(2) Dans le cas où une entité de radiodiffusion réglementée soumet une attestation déclarant qu'elle emploie un nombre d'employés qui la qualifie comme appartenant à une catégorie particulière, cette entité est réputée avoir toujours appartenu à cette catégorie et est liée par les obligations des entités de cette catégorie.

Obligations préalables au changement réputé

(3) Malgré le paragraphe (2), l'entité de radiodiffusion réglementée qui a publié un plan sur l'accessibilité alors qu'elle appartenait à une catégorie donnée s'acquitte de ses obligations en ce qui concerne le processus de rétroaction et le rapport d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle appartenait toujours à cette catégorie.

Date fixée — entité de radiodiffusion

3 (1) Sous réserve du paragraphe (2), pour l'application du paragraphe 42(1) de la Loi, la date fixée est :

a) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B1, le 1^{er} juin 2022;

b) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B2, le 1^{er} juin 2022;

c) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B3, le 1^{er} juin 2023.

Nouvelle entité de radiodiffusion

(2) Pour l'entité ou la personne qui se qualifie comme entité de radiodiffusion des catégories B1, B2 ou B3 à une date postérieure à la date fixée en application du paragraphe (1) pour ces catégories, la date fixée pour l'application du paragraphe 42(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est le 1^{er} juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de cette catégorie.

Plans sur l'accessibilité***Forme***

4 L'entité de radiodiffusion réglementée inclut dans son plan sur l'accessibilité une rubrique pour chaque élément du plan exigé en application des paragraphes 42(1), (5) et (9) de la Loi.

Publication du plan sur l'accessibilité

5 L'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

- a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b) de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;
- c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Publication du plan sur l'accessibilité subséquent

6 L'entité de radiodiffusion réglementée prépare et publie une version à jour de son plan sur l'accessibilité au plus tard au troisième anniversaire de la date à laquelle la publication du plan précédent était requise.

Avis au Conseil

7 L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de chaque version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL du plan.

Autres supports

8 (1) Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité 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'entente.

Forme et modalités de la demande

(2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;
- c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

- a) dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;
- b) dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support :
 - (i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,
 - (ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

Rétroaction

9 (1) Pour l'application du paragraphe 43(1) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée permet la réception de la rétroaction fournie de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception de la rétroaction;
- c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d) par tout autre moyen qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction.

Rétroaction anonyme

(2) L'entité de radiodiffusion réglementée permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée désigne et identifie publiquement la personne responsable de recevoir la rétroaction en son nom.

Accusé de réception de la rétroaction

(4) L'entité de radiodiffusion réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme.

Confidentialité

(5) Sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'entité de radiodiffusion réglementée veille à ce que les renseignements personnels de la personne qui donne la rétroaction demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

Publication du processus de rétroaction

10 (1) Pour l'application du paragraphe 43(2) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique la description de son processus de rétroaction rédigée en langage simple, clair et concis :

- a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b) de manière à ce qu'elle soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;
- c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Délai de publication

(2) L'entité de radiodiffusion réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de la journée, à la date fixée en application de l'article 3 pour cette entité.

Processus de rétroaction à jour

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée qui met à jour son processus de rétroaction en publie la description à jour de la manière prévue au paragraphe (1) dès que possible.

Autres supports

11 (1) Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction 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'entente.

Forme et modalités de la demande

(2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

a) dans le cas d'une demande de description en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

b) dans le cas d'une demande de description sur tout autre support :

(i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,

(ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

Avis au Conseil

12 L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de la description de son processus de rétroaction ou de la description à jour de son processus de rétroaction dans les quarante huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL de la description ou de la description à jour.

Rapport d'étape

Forme

13 L'entité de radiodiffusion réglementée inclut dans son rapport d'étape une rubrique pour chaque élément exigé en application des paragraphes 42(1), 44(4) et (5) de la Loi.

Publication du rapport d'étape

14 Pour l'application du paragraphe 44(1) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique son rapport d'étape le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

- a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b) de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;
- c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Autres supports

15 (1) Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition son rapport d'étape 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'entente.

Forme et modalités de la demande

2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;
- c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

a) dans le cas d'une demande de rapport en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

b) dans le cas d'une demande de rapport sur tout autre support :

(i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,

(ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

Délai de publication

16 L'entité de radiodiffusion réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1^{er} juin de chaque année pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

Avis au Conseil

17 L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL du rapport.

PARTIE 2

Entités de télécommunication

Catégories

Catégories — entité de télécommunication

18 (1) Pour l'application de la présente partie, les catégories suivantes sont établies :

a) la catégorie T1, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)a), b) ou c) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication;

b) la catégorie T2, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication et qui n'appartiennent à aucune autre catégorie;

c) la catégorie T3, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont dix

employés ou plus, mais moins de cent employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;

d) la catégorie T4, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont moins de dix employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;

e) la catégorie T5, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des fournisseurs de services de télécommunication et dont le service de télécommunication est limité à un ou plusieurs des services suivants :

(i) un service offert sans contrepartie explicite,

(ii) un service offert de façon temporaire, seulement aux particuliers qui se trouvent dans les locaux de l'entité,

(iii) un service qui ne permet pas aux particuliers d'entreprendre de façon autonome des télécommunications vocales bilatérales ni d'accéder à Internet de façon autonome.

Catégorie réputée

(2) Dans le cas où une entité de télécommunication réglementée soumet une attestation déclarant qu'elle emploie un nombre d'employés qui la qualifie comme appartenant à une catégorie particulière, cette entité est réputée avoir toujours appartenu à cette catégorie et est liée par les obligations des entités de cette catégorie.

Obligations préalables au changement réputé

(3) Malgré le paragraphe (2), l'entité de télécommunication réglementée qui a publié un plan sur l'accessibilité alors qu'elle appartenait à une catégorie donnée s'acquitte de ses obligations en ce qui concerne le processus de rétroaction et le rapport d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle appartenait toujours à cette catégorie.

Date fixée — entité de télécommunication

19 (1) Sous réserve du paragraphe (2), pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi, la date fixée est :

a) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T1, le 1^{er} juin 2022;

b) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T2, le 1^{er} juin 2022;

c) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T3, le 1^{er} juin 2023.

Nouvelle entité de télécommunication

(2) Pour l'entité ou la personne qui se qualifie comme entité de télécommunication des catégories T1, T2 ou T3 à une date postérieure à la date fixée en application du

paragraphe (1) pour ces catégories, la date fixée pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est le 1^{er} juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de cette catégorie.

Plans sur l'accessibilité

Forme

20 L'entité de télécommunication réglementée inclut dans son plan sur l'accessibilité une rubrique pour chaque élément du plan exigé en application des paragraphes 51(1), (5) et (9) de la Loi.

Publication du plan sur l'accessibilité

21 L'entité de télécommunication réglementée publie par voie électronique son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

b) de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;

c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Publication du plan sur l'accessibilité subséquent

22 L'entité de télécommunication réglementée prépare et publie une version à jour de son plan sur l'accessibilité au plus tard au troisième anniversaire de la date à laquelle la publication du plan précédent était requise.

Avis au Conseil

23 L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de chaque version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL du plan.

Autres supports

24 (1) Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité 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'entente.

Forme et modalités de la demande

(2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;
- c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

- a) dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;
- b) dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support :
 - (i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,
 - (ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

Rétroaction**Processus de rétroaction**

25 (1) Pour l'application du paragraphe 52(1) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée permet la réception de la rétroaction fournie de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception de la rétroaction;
- c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

d) par tout autre moyen qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction.

Rétroaction anonyme

(2) L'entité de télécommunication réglementée permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme.

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

(3) L'entité de télécommunication réglementée désigne et identifie publiquement la personne responsable de recevoir la rétroaction en son nom.

Accusé de réception de la rétroaction

(4) L'entité de télécommunication réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme.

Confidentialité

(5) Sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'entité de télécommunication réglementée veille à ce que les renseignements personnels de la personne qui donne la rétroaction demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

Publication du processus de rétroaction

26 (1) Pour l'application du paragraphe 52(2) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée publie par voie électronique la description de son processus de rétroaction rédigée en langage simple, clair et concis :

a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

b) de manière à ce qu'elle soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;

c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Délai de publication

(2) L'entité de télécommunication réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de la journée, à la date fixée en application de l'article 19 pour cette entité.

Processus de rétroaction à jour

(3) L'entité de télécommunication réglementée qui met à jour son processus de rétroaction en publie la description à jour de la manière prévue au paragraphe (1) dès que possible.

Autres supports

27 (1) Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction 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'entente.

Forme et modalités de la demande

(2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

a) dans le cas d'une demande de description en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

b) dans le cas d'une demande de description sur tout autre support :

(i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,

(ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

Avis au Conseil

28 L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de la description de son processus de rétroaction ou de la description à jour de son processus de rétroaction dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL de la description ou de la description à jour.

Rapport d'étape

Forme

29 L'entité de télécommunication réglementée inclut dans son rapport d'étape une rubrique pour chaque élément exigé en application des paragraphes 51(1), 53(4) et (5) de la Loi.

Publication du rapport d'étape

30 Pour l'application du paragraphe 53(1) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée publie par voie électronique son rapport d'étape le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

- a) sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b) de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien depuis cette page;
- c) dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

Autres supports

31 (1) Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition son rapport d'étape 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'entente.

Forme et modalités de la demande

(2) La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a) par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b) par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

c) le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

d) par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

Délai de remise

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

a) dans le cas d'une demande de rapport en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

b) dans le cas d'une demande de rapport sur tout autre support :

(i) quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,

(ii) vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

Délai de publication

32 L'entité de télécommunication réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1^{er} juin de chaque année pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

Avis au Conseil

33 L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un hyperlien menant à l'adresse URL du rapport.

Entrée en vigueur

Enregistrement

34 Le présent règlement entre en vigueur à la date de son enregistrement.