



## Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-69

Version PDF

Ottawa, le 18 février 2021

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

### **Appel aux observations – Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

**Date limite de dépôt des interventions : 22 mars 2021**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

*Le Conseil définit le contenu du Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le règlement), qui sera établi en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et invite les intéressés à formuler des observations sur le texte du projet de règlement. Le règlement établira de façon générale des exigences de procédure et de manière et de forme associées aux obligations en matière de rapports des entreprises de radiodiffusion, des entreprises de télécommunication canadiennes et des fournisseurs de services de télécommunication en vertu de la LCA.*

#### **Contexte**

1. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019 dans le but de transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.
2. La LCA contribue à réaliser cet objectif notamment en imposant certaines obligations en matière de rapports aux entités qui relèvent de la compétence fédérale, à savoir la création et la publication de plans sur l'accessibilité et de rapports d'étape et l'institution d'un processus de rétroaction. Ces obligations s'appliquent aux entreprises de radiodiffusion, aux entreprises de télécommunication canadiennes (entreprises canadiennes) et aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) [collectivement les entités réglementées].
3. Le plan sur l'accessibilité a pour objet de détailler les mesures en vue de cerner, de supprimer et de prévenir les obstacles. Les plans sur l'accessibilité doivent être préparés en consultation avec les personnes handicapées, refléter les principes de la LCA et être mis à jour périodiquement. Le rapport d'étape a pour objet de rendre compte de la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité à intervalles réguliers. Le processus de rétroaction a pour objet d'assurer au public un moyen de communiquer

avec l'entité en ce qui concerne les questions d'accessibilité. Cette rétroaction sert ensuite à alimenter le contenu des rapports d'étape.

4. Le Conseil est habilité à prendre des règlements, généralement de nature procédurale, concernant les exigences en matière de rapports des entités réglementées relevant de sa compétence. Le Conseil est tenu de prendre au moins un règlement relatif aux entreprises de radiodiffusion et au moins un règlement relatif aux entreprises canadiennes et aux fournisseurs de services de télécommunication d'ici le 10 juillet 2021.
5. La LCA établit une liste de principes pour sa mise en œuvre. Elle comprend notamment l'alinéa 6e), selon lequel « (...) 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 »; l'alinéa 6f), selon lequel « (...) les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures »; et l'alinéa 6g), selon lequel « (...) 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. »
6. Le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124 au printemps 2020, afin de recueillir des observations sur le contenu et la structure des règlements à prendre en vertu de la LCA. Dans le cadre de cet avis, le Conseil a dressé une liste de questions précises pour éclairer les réponses des intéressés, portant sur des sujets tels que l'échéancier, la manière et la forme de publication, les demandes de support de substitution, la substance du processus de rétroaction et les exemptions possibles.
7. En réponse à l'avis, le Conseil a reçu des interventions de particuliers, de groupes de promotion de l'accessibilité et de défense de l'intérêt public, d'entités réglementées et d'organisations représentant des entités réglementées.
8. Le Conseil publie maintenant aux fins d'observations le projet du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (le règlement), qui figure à l'annexe du présent avis.

### **Approche du règlement**

9. Le règlement reflète le plan de la LCA en séparant les exigences généralement équivalentes imposées aux entités réglementées qui exploitent des entreprises de radiodiffusion de celles qui sont imposées aux entreprises canadiennes ou aux FST.
10. Grâce à ce règlement, le Conseil cherche à garantir que les obligations des entités réglementées sont proportionnelles à l'incidence que ces obligations auront sur l'accessibilité. De cette façon, le règlement donnera lieu à des obligations équitables

qui, en fin de compte, serviront l'intérêt public et les objectifs et principes de la LCA.

11. En outre, comme l'indique l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a suivi, et continuera de suivre, les consultations et autres initiatives entreprises par l'Office des transports du Canada et le gouverneur en conseil en vue d'harmoniser le règlement avec ceux des autres autorités réglementaires en vertu de la LCA, dans la mesure où cela est possible et approprié selon les circonstances. Cette harmonisation fera en sorte que les objectifs en vue d'accroître la découvrabilité et la compréhension des rapports pour le public ainsi que l'efficacité pour les entités réglementées seront atteints<sup>1</sup>.

## **Contenu du règlement**

### **Catégories d'entités réglementées et exemptions**

12. La LCA donne au Conseil la possibilité de traiter des catégories d'entités réglementées différemment dans l'élaboration du règlement. Elle confère également au Conseil le pouvoir d'exempter toute entité réglementée ou catégorie d'entités réglementées de tout ou partie des exigences en matière de rapports prévues par la LCA.
13. L'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124 sollicitait des observations sur la question de savoir si le Conseil devait établir des distinctions entre différentes catégories d'entités et, le cas échéant, sur quelles bases. Il a également sollicité des observations sur la question de savoir si le Conseil devait exempter une entité réglementée ou une catégorie d'entités réglementées des obligations en matière de rapports à l'heure actuelle et a précisément mentionné les critères d'exemption de l'obligation d'inscription des revendeurs comme base potentielle d'exemption<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Notamment, les entités réglementées soumises aux règlements du Conseil seront également soumises aux règlements qui seront pris par le gouverneur en conseil. En d'autres termes, de manière générale, les entreprises de radiodiffusion, les entreprises canadiennes et les FST devront faire rapport sur différents aspects de leurs pratiques en matière d'accessibilité à deux organismes de réglementation distincts, le Conseil étant généralement responsable des rapports des entités dans des domaines tels que les technologies de l'information et des communications, l'acquisition, les biens et les services, et le gouverneur en conseil étant généralement responsable des rapports des entités dans d'autres domaines tels que l'emploi et l'environnement bâti.

<sup>2</sup> Ces critères sont définis dans la politique réglementaire de télécom 2019-354. Les FST revendeurs sont exemptés de l'obligation d'inscription auprès du Conseil dans les cas où leurs services répondent à au moins un des critères suivants : i) les services sont offerts sans contrepartie explicite; ii) les services sont offerts de façon temporaire, seulement aux particuliers qui se trouvent dans les locaux du revendeur; ou iii) les services ne permettent pas au particulier d'entreprendre de façon autonome des communications téléphoniques bilatérales ni d'accéder à Internet de façon autonome. Les cafés qui offrent à leurs clients le Wi-Fi gratuit en magasin et les fournisseurs de services de télécommunication machine à machine seulement répondraient aux critères de cette exemption.

## Positions des parties

14. Certaines parties, dont Accessibilité Média Inc. (AMI) et TELUS Communications Inc. (TCI), ont fait valoir qu'aucune distinction entre les catégories ne serait appropriée. Plusieurs parties, comprenant à la fois des entités réglementées et des groupes de promotion de l'accessibilité, ont estimé que de telles distinctions pouvaient légitimement être établies. Toutefois, certains de ces groupes, dont l'Association des Sourds du Canada (ASC) et autres<sup>3</sup> et Media Access Canada (MAC) ont argué que ces distinctions ne devraient pas toucher la substance des obligations réglementaires ou ne devraient le faire que de manière minimale.
15. De nombreuses bases potentielles sur lesquelles établir des catégories ont été proposées, notamment sur les revenus, par l'ASC et autres et l'Association nationale des radios étudiantes et communautaires (ANREC); sur la nature de la relation avec le public, par le Groupe de diffuseurs indépendants (GDI); ou sur le nombre d'employés, par l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) et MAC.
16. Les groupes de promotion de l'accessibilité se sont généralement opposés à toute forme d'exemption, arguant que cela irait à l'encontre de l'esprit et des objectifs de la LCA. Le ARCH Disability Law Centre (centre ARCH) a indiqué que les exemptions ne devraient pas être accordées par catégorie, et que toute exemption devrait faire l'objet d'examens fréquents. MAC a fait valoir que les exemptions ne devraient pas s'étendre au processus de rétroaction. Un certain nombre de grandes entités réglementées, dont Cogeco Communications inc., Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), Shaw Communications Inc. (Shaw) et TCI, se sont également opposées à tout type d'exemption.
17. De nombreuses petites entités réglementées ont proposé des exemptions à portée plus large de divers types, arguant principalement que les obligations en matière de rapports constituaient un fardeau administratif excessif. Par exemple, Blue Ant Media Inc. et l'ACR ont fait valoir que tous les petits radiodiffuseurs devraient être exemptés. Access Communications Cooperative, Distributel Communications Limited et TBayTel ont indiqué que tous les acteurs, à l'exception des plus grands acteurs dotés d'installations, devraient être exemptés, comme c'est le cas pour l'application du Code sur les services Internet. D'autres ont proposé que seules les entités réglementées qui sont en contact direct avec les consommateurs ou qui fournissent des services de détail soient tenues de se conformer à ces obligations. SSi Micro Ltd. et la Fondation INCA se sont opposées aux exemptions pour les FST relevant de l'exemption de l'obligation d'inscription pour les revendeurs.

---

<sup>3</sup> L'ASC et autres comprend l'ASC; le Comité consultatif sur les services sans fil des Sourds du Canada; la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc.; et la Deafness Advocacy Association Nova Scotia.

## Résultats de l'analyse du Conseil

18. À titre préliminaire, il est approprié que le règlement reflète la distinction que la LCA établit entre les entités réglementées du secteur privé et celles du secteur public. En outre, la distinction entre les catégories d'entités privées réglementées en fonction de leur taille est généralement conforme à l'approche réglementaire du Conseil dans d'autres domaines et reconnaît que les différents types d'entités ont des capacités correspondantes différentes pour contribuer aux objectifs législatifs et stratégiques.
19. Bien qu'il existe de nombreuses façons de mesurer la taille d'une entité, le nombre d'employés constitue une base relativement simple et intuitive pour le faire. À cet égard, il convient que le règlement établisse une catégorie par défaut d'entités privées réglementées ayant 100 employés ou plus. Le règlement établira également des catégories pour les entités ayant de 1 à 9 employés et de 10 à 99 employés.
20. En ce qui concerne les types d'obligations attachées aux différentes catégories, dans les domaines réglementés par le Conseil, la catégorie des entités réglementées du secteur public ne compterait pas un nombre important de membres, et il n'y a aucune raison à l'heure actuelle pour que cette catégorie ait des obligations différentes de celles des plus grandes entités réglementées du secteur privé.
21. Pour les plus petites entités du secteur privé, comptant moins de 10 employés, une exemption des exigences en matière de rapports est appropriée. Il convient également d'exempter de l'obligation les FST qui relèvent actuellement de l'exemption de l'obligation d'inscription des revendeurs. L'objectif de ces exemptions est de trouver un juste équilibre entre l'importance d'une application aussi générale que possible de la LCA, tout en reconnaissant la capacité limitée des très petites entités et la portée modérée des services en contact direct avec les consommateurs offerts par certains FST de même que l'incidence minimale de leur participation à ces exigences en matière de rapports sur l'accessibilité.
22. En ce qui concerne la mise en œuvre de ces exemptions, la façon la plus efficace de procéder est de réglementer plutôt que d'ordonner. Plus précisément, le règlement établit plusieurs catégories d'entités réglementées : quatre catégories pour les entités de radiodiffusion et cinq catégories pour les entités de télécommunication. Le règlement fixe ensuite une date pour toutes ces catégories, sauf celles qui doivent être exemptées des exigences en matière de rapports. L'établissement d'une date fait effectivement démarrer le chronomètre des exigences en matière de rapports d'une entité réglementée. Si aucune date n'est fixée, les exigences en matière de rapports n'entrent pas en vigueur pour cette entité. En procédant de cette façon, il n'est pas nécessaire d'exempter des catégories par ordonnance et, selon ce modèle, le Conseil peut réviser ou réexaminer son approche à tout moment.
23. Le Conseil prend note de l'argument de la Canadian Communication Systems Alliance (CCSA) selon lequel les exigences de la LCA ne s'appliqueraient pas aux entités qui font actuellement l'objet d'une ordonnance d'exemption aux termes du

paragraphe 9(4) de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le Conseil tient à préciser explicitement que ce point de vue est erroné, afin de s'assurer que toutes les entités réglementées qui exploitent des entreprises de radiodiffusion comprennent leurs obligations. Les règles régissant les exigences en matière de rapports et les exemptions pour les entités réglementées qui exploitent des entreprises de radiodiffusion se trouvent dans la LCA et dans le règlement. Le pouvoir du Conseil d'adopter le règlement se trouve aux paragraphes 45(1) et 54(1) de la LCA<sup>4</sup>, que le Conseil a reconnu dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124. Il n'y a pas d'exemption automatique comme telle de la LCA pour les entreprises de radiodiffusion exemptées en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

24. Lorsqu'une entité réglementée du secteur privé demande à adhérer à l'une des plus petites catégories, cette entité devra fournir une attestation publique de son nombre d'emplois. Dans les cas où une entité réglementée peut modifier son nombre d'emplois de telle sorte qu'elle passe d'une catégorie à une autre, elle sera tenue de déposer une attestation publique à cet effet. Dans le cas peu probable où une entité réglementée se présenterait sous un faux jour dans une telle attestation, le Conseil a la possibilité d'enquêter sur la question et de prendre les mesures appropriées.
25. Toutefois, si une entité passe à la plus petite catégorie d'entités après avoir publié un plan sur l'accessibilité, elle devra remplir ses obligations en ce qui concerne le processus de rétroaction et terminer les rapports d'étape associés à son plan sur l'accessibilité actuel avant d'être autorisée à adhérer à cette nouvelle catégorie.

### **Échéancier de publication**

26. En ce qui concerne les délais de publication, dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a sollicité des observations sur le moment où le plan sur l'accessibilité initial devrait être publié, sur la fréquence de sa mise à jour et sur la fréquence à laquelle les rapports d'étape devraient être exigés.

### **Positions des parties**

27. De façon générale, les groupes de promotion de l'accessibilité et les groupes de défense de l'intérêt public étaient favorables à des délais plus courts et à des rapports plus fréquents, tandis que les entités réglementées penchaient généralement pour des délais plus longs et des rapports moins fréquents. Les échéanciers proposés vont des plans annuels et des rapports trimestriels, voire mensuels, comme le proposent des parties telles que le Broadcast Advocacy Group et l'ASC et autres, aux plans et rapports sur des cycles de cinq ans, comme le proposent l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) et le GDI.
28. En ce qui concerne les dates précises de publication, les parties ont présenté diverses dates, dont le 31 mars et le 30 novembre, qui correspondent respectivement aux dates existantes pour les entreprises de télécommunication et de radiodiffusion pour

---

<sup>4</sup> Et non, par exemple, en vertu de la Partie II de la *Loi sur la radiodiffusion*

rendre compte au Conseil de diverses questions. Certaines parties ont argué que la date devrait coïncider avec les dates concernant d'autres obligations en matière de rapports pour les entités réglementées, car cela serait plus efficace sur le plan administratif; d'autres ont soutenu qu'elle ne devrait coïncider avec aucune date existante, arguant que l'effort requis pour respecter plusieurs délais à la fois serait trop important.

### Résultats de l'analyse du Conseil

29. Avant de publier leurs plans sur l'accessibilité initiaux, les entités réglementées devront examiner leurs activités sous l'angle de l'accessibilité et consulter les personnes handicapées. Il faudra du temps pour que ce processus ait un sens et pour qu'il aboutisse à un plan de fond et de qualité qui reflète les principes législatifs nécessaires énoncés à l'article 6 de la LCA; il faudra aussi peut-être envisager des délais différents pour des entités de tailles différentes.
30. Dans ce contexte, deux ans environ à compter de l'entrée en vigueur du règlement constituent un délai approprié pour les plus grandes entités privées (c.-à-d. celles qui comptent 100 employés ou plus) et les entités du secteur public pour préparer leurs premiers plans sur l'accessibilité. De même, il convient que les petites et moyennes entités privées (c.-à-d. celles qui comptent de 10 à 99 employés) disposent d'une année supplémentaire pour publier leurs plans sur l'accessibilité initiaux.
31. Le Conseil a proposé de fixer au 1<sup>er</sup> juin la date annuelle de publication des plans et des rapports. Cette date correspond à la date annuelle à laquelle les entités soumises à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* doivent présenter leurs rapports – une obligation en matière de rapports dont les considérations se recourent. Cette date annuelle serait la même pour toutes les entités, même pour celles qui ne deviennent des entités réglementées qu'après l'entrée en vigueur du règlement.
32. Pour qu'une personne devienne une entité réglementée après l'entrée en vigueur du règlement, le plan sur l'accessibilité initial doit être publié au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de la deuxième année civile suivant la date à laquelle la personne devient une entité réglementée. Bien que cela puisse avoir pour conséquence que certaines entités disposent de moins de deux ans pour préparer leurs plans sur l'accessibilité initiaux, le Conseil estime qu'à ce stade, ces entités devraient déjà être bien conscientes de l'obligation de publier un plan sur l'accessibilité. En outre, il y aura des exemples existants sur lesquels s'appuyer, de sorte que les petites entités ne devraient pas avoir besoin de plus de temps pour se préparer.
33. En ce qui concerne les rapports d'étape, un rapport annuel est approprié pour les entités du secteur public et pour les entités du secteur privé faisant partie des deux plus grandes catégories d'entités de radiodiffusion et de télécommunication. Cet intervalle concorderait avec de nombreuses autres exigences en matière de rapports

gérées par le Conseil<sup>5</sup>. Toutefois, il ne serait pas approprié d'exiger un rapport d'étape au cours d'une année où un plan sur l'accessibilité subséquent doit être publié.

34. En ce qui concerne les plans sur l'accessibilité subséquents, les paragraphes 42(2) et 51(2) de la LCA prévoient une période par défaut de trois ans. Aucune partie n'a fait valoir de façon convaincante que l'intervalle privilégié par le Parlement est inapproprié.
35. En général, bien que certaines parties aient préconisé des intervalles plus courts ou plus longs que ceux prévus par le règlement, ces exigences contribueront à garantir que les questions d'accessibilité sont régulièrement prises en compte par les entités réglementées et que les communications concernant ces questions sont significatives et transparentes. D'autre part, ces exigences ne doivent pas avoir pour conséquence que les entités réglementées ou le public soient inondés de rapports pour la forme, qui n'auraient que peu d'impact sur le fond.

### **Manière et forme de publication**

36. Dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a sollicité des observations sur l'endroit et la manière de publication des plans et des rapports produits par les entités réglementées, et a posé un certain nombre de questions précises à cet égard concernant, entre autres, l'emplacement, la visibilité et l'accessibilité des publications. Le Conseil a également demandé comment les entités réglementées devraient faire des rapports sur leurs différentes marques et services (p. ex. en ce qui concerne leurs marques complémentaires).

### **Positions des parties**

37. Les groupes de promotion de l'accessibilité et les groupes de défense de l'intérêt public généralement favorisé des formats très normatifs et de multiples manières de publication. Par exemple, le centre ARCH a argué que le Conseil devrait interpréter les pouvoirs de réglementation que lui confère la LCA comme lui donnant la capacité de réglementer le contenu des plans et des rapports, en plus de la manière et de la forme. Selon lui, cela serait conforme aux principes d'interprétation législative en garantissant que le Conseil est en mesure de réaliser les objectifs de la LCA.
38. La plupart de ces groupes ont indiqué que la publication devrait être électronique et figurer en bonne place, par exemple, sur les sites Web et dans les applications mobiles des entités. La plupart des groupes ont fait valoir que les publications électroniques devraient être accessibles grâce, par exemple, au respect de divers niveaux des [Directives pour l'accessibilité aux contenus Web](#) (Web Content

---

<sup>5</sup> Par exemple, les déclarations annuelles de radiodiffusion et les exigences en matière de collecte de données sur les télécommunications



Accessibility Guidelines; WCAG) du Consortium World Wide Web (W3C)<sup>6</sup> ou à la compatibilité avec l'utilisation de technologies d'adaptation. De nombreux groupes ont plaidé en faveur de publications en langage clair.

39. Certains groupes ont également proposé des formats non électroniques particuliers dans lesquels les plans et les rapports devraient être publiés, y compris les gros caractères, le braille et les formats audio. L'ASC et autres et MAC ont proposé que les plans et les rapports soient publiés sous forme de vidéos en langue des signes ou que des résumés des publications soient fournis de cette façon. Le Forum for Research and Policy in Communications (FRPC) a proposé que les publications soient incluses dans les encarts des factures et diffusées sur les médias traditionnels.
40. Les entités réglementées et les organisations qui les représentent, en revanche, sont généralement favorables à une plus grande souplesse en ce qui concerne la manière et la forme de publication, par souci des coûts potentiels de la mise en conformité. L'ACR a fait valoir que la manière et la forme de publication devraient être laissées entièrement à la discrétion de l'entité. D'autres entités réglementées, dont l'ACTS, SaskTel, Shaw, TCI et Voice on the Net Coalition, ont reconnu qu'il serait au moins approprié que les entités publient sur leurs sites Web d'une façon conforme aux WCAG. L'ANREC a fait valoir que la publication électronique ne devrait pas être obligatoire dans tous les cas.
41. En ce qui concerne les divers services et marques offerts par les entités réglementées, les groupes de promotion de l'accessibilité et les groupes de défense de l'intérêt public, tels que la Fondation INCA et MAC, étaient généralement favorables à ce que chaque marque exploitée par une entité publie les documents séparément, alors que de nombreuses entités réglementées, dont la Société Radio-Canada/Canadian Broadcasting Corporation et TCI, ont fait valoir qu'une entité réglementée exploitant plusieurs marques devrait être autorisée à publier un seul rapport. Le Community Media Advocacy Centre (CMAC) a indiqué que les entités réglementées devraient publier des documents distincts pour chaque marque qu'elles exploitent ainsi qu'un rapport global pour une famille de sociétés.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

42. Le Conseil doit, dans l'exercice de son pouvoir réglementaire, tenir compte des objectifs et des principes de la LCA tels qu'ils sont énoncés aux articles 5 et 6 de cette loi, notamment l'élimination des obstacles et l'intégration des personnes handicapées dans le processus réglementaire. Toutefois, il doit également reconnaître

---

<sup>6</sup> Les WCAG sont un ensemble de normes d'accessibilité dynamiques pour le contenu Web développées par le W3C, dont l'objectif est d'expliquer comment rendre le contenu Web plus accessible aux personnes en situation de handicap. Il existe trois niveaux de conformité, le moins normatif étant le niveau A, et le plus normatif étant le niveau AAA. Il n'est actuellement pas possible pour certains types de contenu Web de satisfaire au niveau AAA.

que les dispositions relatives aux pouvoirs de réglementation en vertu de la LCA sont contenues dans les articles 45 et 54.

43. Une simple lecture de ces dispositions, ainsi que du contexte et de l'esprit de la LCA, confirme que l'étendue du pouvoir du Conseil sur les plans et rapports se limite à l'élaboration de règlements portant sur la manière et la forme, plutôt que sur le contenu. Il est significatif que le contenu des plans et des rapports soit déjà prescrit par la LCA elle-même, aux articles 42, 44, 51 et 53. Il serait au mieux redondant pour le Conseil de prescrire un contenu là où le Parlement l'a déjà fait. Au pire, ce serait contraire à l'intention du législateur.
44. Afin de refléter correctement l'esprit de la LCA à cet égard, il convient que le règlement définisse les rubriques requises pour les plans et les rapports, en reflétant les différents sujets énoncés dans la LCA que les entités réglementées doivent inclure. Étant donné que les entités réglementées doivent tenir compte des principes énoncés à l'article 6 de la LCA dans la formulation de leurs plans, les plans devraient également démontrer clairement comment elles ont procédé.
45. Peu de parties ont contesté le fait que la publication électronique en ligne permettrait de garantir que les plans et le rapport sont largement et facilement accessibles. Le Conseil estime qu'il serait déraisonnable de penser que les entités réglementées ne seraient pas en mesure de publier leurs documents par voie électronique. Par exemple, même si une entité ne dispose pas actuellement d'un site Web, le Conseil estime que le coût minimal d'obtention d'un tel site serait justifié pour permettre une facilité d'accès accrue à un document publié électroniquement.
46. En outre, diverses parties ont estimé qu'il serait approprié d'exiger que les publications électroniques répondent aux WCAG. Étant donné que les WCAG sont accessibles au public dans les deux langues officielles et que le respect de cette norme favorise, entre autres, la compatibilité avec les technologies d'adaptation, le Conseil estime que les WCAG et le respect du niveau AA sont appropriés dans les circonstances. De plus, la publication dans un langage clair, simple et concis étendra encore davantage l'accès.
47. Les plans et les rapports doivent également être bien visibles afin d'être facilement découvrables. À cet égard, ils doivent être publiés sur la principale plateforme numérique d'une entité réglementée (p. ex. un site Web ou une application mobile), soit directement sur la page d'accueil, soit à un clic maximum de la page d'accueil.
48. En ce qui concerne la suggestion selon laquelle il est nécessaire de prescrire de multiples manières de publication, le Conseil estime que la possibilité de demander des supports de substitution de ces documents, comme le prévoit la LCA, rend la prescription de telles mesures inutile.
49. En ce qui concerne les entités qui exploitent plusieurs marques ou secteurs d'activité, il est important de noter que l'obligation de la LCA de publier des plans et des rapports concerne l'entité réglementée, plutôt que la marque. Par conséquent, dans la

mesure où une seule entité réglementée exploite plusieurs marques, la LCA impose une seule exigence en matière de rapports.

50. Toutefois, en vertu de la LCA, des obligations distinctes sont imposées aux entités réglementées qui exploitent des entreprises de radiodiffusion et qui sont aussi des entreprises canadiennes ou des FST. Cela signifie que, dans la mesure où une même personne comprend des entités réglementées distinctes en matière de radiodiffusion et de télécommunications, la LCA impose des obligations en matière de rapports distinctes pour chacune de ces entités réglementées.
51. Le règlement sépare également les dispositions relatives aux entités réglementées qui exploitent une entreprise de radiodiffusion de celles relatives aux entités réglementées qui exploitent une entreprise de télécommunication. Toutefois, d'un point de vue pratique, les entités réglementées devraient être encouragées à s'engager dans des pratiques efficaces qui réduisent les chevauchements inutiles.
52. En conséquence, le Conseil précise que lorsqu'une seule entité réglementée de radiodiffusion ou de télécommunication exploite plusieurs marques, elle satisferait à ses obligations en matière de rapports par la publication d'un seul document (plan ou rapport, selon le cas) exposant les considérations sur l'accessibilité pertinentes pour chacune de ces marques. Ce document devrait être facilement accessible par la plateforme numérique de chacune de ces marques.
53. Lorsqu'une seule personne exploite plusieurs entités réglementées de différents types, il peut toujours être possible pour chaque entité réglementée de se conformer aux obligations des deux parties du règlement en publiant un seul plan ou rapport pour les différentes entités si ce document i) énonce clairement le contenu requis par la LCA pour chaque entité réglementée et ii) est facilement accessible par la plateforme numérique de chaque entité réglementée.

#### **Avis de publication au Conseil**

54. Dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a sollicité des observations sur le moment et la manière dont les entités réglementées devraient être tenues d'informer le Conseil de la publication d'un document et sur ce que l'avis devrait inclure.

#### **Positions des parties**

55. La plupart des parties ont convenu que l'avis au Conseil devrait inclure l'URL et un hyperlien qui acheminera le Conseil à la page Web où la publication est hébergée.
56. En ce qui concerne la question de savoir quand une entité réglementée devrait être tenue d'informer le Conseil de la publication d'un document, le Conseil a reçu diverses opinions, allant de un à trente jours après la publication.

## Résultats de l'analyse du Conseil

57. En vertu de la LCA, le Conseil est habilité à prescrire quand et comment une entité réglementée doit informer le Conseil de la publication de ses plans sur l'accessibilité, de ses rapports d'étape et d'une description de son processus de rétroaction.
58. À cet égard, le Conseil estime que les entités réglementées devraient être tenues de fournir un avis électronique et d'inclure un hyperlien vers l'URL des plans sur l'accessibilité initiaux et subséquents, des rapports d'étape initiaux et subséquents et des descriptions des processus de rétroaction, selon le cas.
59. L'avis électronique est simple et rapide. Il est également conforme aux pratiques générales du Conseil concernant la réception de documents dans d'autres contextes<sup>7</sup>.
60. Étant donné que l'avis électronique ne demande qu'un effort minime, le Conseil estime que tout délai supérieur à un jour ou deux après la publication serait injustifié. Ainsi, le Conseil détermine que l'entité réglementée doit envoyer un avis au Conseil dans les 48 heures suivant la publication.

## Demandes de supports de substitution

61. Dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a sollicité des observations sur les questions relatives aux supports de substitution qui doivent être fournis sur demande, y compris les types de format et les délais.

## Positions des parties

62. Les groupes de promotion de l'accessibilité et les groupes de défense de l'intérêt public sont généralement favorables à une liste large, normative mais non exhaustive de supports de substitution obligatoires qui incluraient des formats tels que différents types de braille (centre ARCH, ASC et autres, Fondation INCA et MAC), des vidéos en langue des signes (centre ARCH, ASC et autres, et MAC), du format audio (MAC), des gros caractères et divers formats électroniques.
63. Les entités réglementées et les groupes qui les représentent, tels que l'ACR, l'ACTS, RCCI et TCI, étaient généralement opposés à la notion de listes normatives et ont proposé que le Conseil accorde une certaine souplesse en ce qui concerne les supports de substitution ou les limite à ceux déjà définis dans d'autres politiques.
64. L'ACTS s'est opposée à l'inclusion d'un format audio et, comme pour RCCI et le TCI, elle a précisément argué que les vidéos en langue des signes ne devraient pas être incluses dans les supports de substitution normatifs. Elles ont souligné que, dans le passé, le Conseil avait seulement exigé que des vidéos en langue ASL (American

---

<sup>7</sup> Voir, par exemple, le paragraphe 13(1) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* et le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-453. Le Conseil pourra plus tard fournir des orientations supplémentaires sur les méthodes d'avis électronique à privilégier (p. ex. CléGC).

Sign Language) et LSQ (langue des signes québécoise) soient préparées par les participants de l'industrie en collaboration et en ce qui concerne les questions touchant l'industrie dans son ensemble. En général, elles ont soutenu que l'application d'une telle exigence aux différentes entités réglementées ne constituerait pas une utilisation efficace ou appropriée des ressources et qu'elle représenterait un fardeau réglementaire excessif.

65. En ce qui concerne la question du délai à accorder à une entité réglementée pour fournir un document dans un support de substitution, le Conseil a reçu diverses propositions. Certaines parties, comme le centre ARCH, l'ACTS et RCCI, étaient favorables à des échéanciers flexibles. Les groupes de promotion de l'accessibilité et les groupes de défense de l'intérêt public ont généralement proposé que les entités soient tenues de fournir un document dans un support de substitution sans délai.
66. Un certain nombre de parties, comme AMI, l'ASC et autres, la Fondation INCA et RCCI, étaient d'avis que le délai pour fournir un document dans un support de substitution dépendrait du support demandé. Les propositions comprenaient un délai de un à sept jours ouvrables pour le texte brut ou en gros caractères (ASC et autres) et un délai de un à deux jours à une à deux semaines pour la langue des signes ou le braille (AMI et Fondation INCA).

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

67. Le Conseil doit exercer son pouvoir réglementaire dans les limites de la LCA. Dans d'autres contextes, le Conseil a adopté une définition non exhaustive du « support de substitution » qui donne certains exemples, mais laisse la possibilité à d'autres formats, même si ces derniers ne sont pas expressément inclus dans le libellé de la disposition<sup>8</sup>. L'attribution des pouvoirs dans la LCA ne le permet pas, car la délégation de pouvoirs au Conseil vise simplement à prescrire un format.
68. La plupart des parties ont soit accepté, soit n'ont pas contesté l'idée qu'une personne devrait pouvoir demander et obtenir un document en texte brut, sur papier ou en gros caractères, en braille ou en format électronique. Bien que l'ACTS se soit opposée à l'inclusion d'un format audio, elle n'a pas fourni de justification à l'appui.
69. Le Conseil est également conscient du fait que les technologies d'adaptation sont en constante évolution. Afin de répondre à cette situation et d'être aussi inclusif que possible, le règlement inclut comme support de substitution « un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ».
70. En ce qui concerne la mise à disposition de supports de substitution sous la forme de vidéos en langue des signes, le Conseil reconnaît qu'il s'agirait d'un exercice particulièrement exigeant en matière de ressources pour de nombreuses entités réglementées à l'heure actuelle, et n'a pas prescrit de telles vidéos comme support de

---

<sup>8</sup> Voir, par exemple, la politique réglementaire de télécom 2019-269.

substitution obligatoire. Toutefois, le Conseil invite les plus grandes entités réglementées à préparer des vidéos en langue des signes (ASL et LSQ) résumant les points saillants de leurs plans sur l'accessibilité, de leurs rapports d'étape et de leurs processus de rétroaction. Le Conseil a l'intention de suivre de près ces suggestions et pourrait les approfondir à l'avenir si le besoin s'en faisait sentir.

71. Compte tenu de ce qui précède, le règlement précise qu'une entité réglementée soit tenue, lorsqu'on lui en fait la demande, de mettre à disposition ses plans sur l'accessibilité, ses rapports d'étape et la description de son processus de rétroaction sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, sur support audio et dans un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation qui aident les personnes handicapées. Le règlement précise qu'une personne peut faire la demande par tout moyen par lequel l'entité réglementée communique avec le public.
72. Il est important de noter, cependant, que rien dans le règlement n'empêche de demander ou de fournir d'autres supports de substitution que ceux qui sont précisément prescrits.
73. En ce qui concerne la question du délai à accorder à une entité réglementée pour fournir un document dans un autre format, le Conseil estime que l'établissement de délais précis en fonction des différents formats et des différentes catégories d'entités pourrait ajouter une complexité inutile au règlement et n'a donc pas fixé de délais précis pour le moment. Le règlement utilise plutôt l'expression « dès que possible » qui est déjà utilisée par d'autres organismes de réglementation dans des contextes similaires liés à l'accessibilité. Si cette norme donne une certaine latitude, elle indique aussi clairement que les entités réglementées doivent considérer la réponse à ce type de demande comme une priorité. Si les intéressés estiment que l'inclusion de délais précis dans le règlement est nécessaire et peut être réalisée de façon claire et simple, ils doivent en tenir compte dans leurs interventions. Le Conseil pourrait envisager de fixer des délais précis pour la mise à disposition de supports de substitution à l'avenir, soit dans un document d'orientation, soit dans le règlement lui-même.

### **Processus de rétroaction**

74. Dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, le Conseil a invité les intéressés à formuler des observations sur la manière et la forme de publication de la description du processus de rétroaction. Le Conseil a également invité les intéressés à présenter des observations sur le contenu du processus de rétroaction, notamment sur les mesures qui permettraient de garantir que les membres de la communauté des personnes handicapées ont la possibilité de fournir une rétroaction constructive et sur la question de savoir si les entités réglementées devraient être tenues de répondre à toutes les observations qu'elles reçoivent.

### **Positions des parties**

75. En ce qui concerne les délais, la plupart des parties étaient favorables à la publication d'une description du processus de rétroaction le même jour que le plan sur

l'accessibilité. Notamment, MAC était favorable à une date de publication antérieure, estimant que cela permettrait de contribuer à l'élaboration du plan sur l'accessibilité initial.

76. En ce qui concerne la publication et l'avis, la plupart des groupes de promotion de l'accessibilité et des groupes de défense de l'intérêt public ont fait valoir que la publication devrait être électronique, utiliser un langage simple, être facile à trouver et être compatible avec les technologies d'adaptation. Un certain nombre de parties ont indiqué que la description du processus de rétroaction devrait également être disponible en plusieurs formats. Diverses opinions ont été émises concernant la fréquence de mise à jour du processus de rétroaction, allant d'une fois par an à jamais.
77. La plupart des parties ont reconnu la valeur d'un processus de rétroaction accessible et réactif. Le centre ARCH et l'ASC et autres ont, par exemple, fait valoir que l'interaction en personne peut, dans certains cas, être préférable à une rétroaction écrite ou en ligne. Le centre ARCH a également indiqué que des rencontres animées seraient avantageuses. L'ASC et autres, le FRPC, le CMAC et la Fondation INCA, entre autres, se sont prononcés en faveur de l'obligation pour les entités réglementées d'accuser réception de la rétroaction et d'y répondre, et d'indiquer dans ces réponses les mesures qu'elles prendront pour y donner suite. Le FRPC a ajouté que les parties ne devraient pas pouvoir rejeter une rétroaction sans explication et preuve à l'appui. Un certain nombre de parties ont également demandé qu'une telle réponse soit exigée dans un délai prescrit (allant de cinq jours à trois mois).
78. La désignation d'un point de contact unique pour la réception de la rétroaction a également recueilli un large soutien dans la plupart des interventions. Un certain nombre de groupes de promotion de l'accessibilité et de groupes de défense de l'intérêt public ont également recommandé que le point de contact soit formé à la communication et aux interactions avec les personnes handicapées.
79. Pour leur part, les entités réglementées et les groupes de l'industrie ont souligné l'importance d'une approche souple. S'ils ont été nombreux à reconnaître que la description du processus devrait être facile à trouver et qu'il serait utile de désigner une personne pour la réception de la rétroaction, ils se sont généralement opposés à toute obligation de recevoir la rétroaction par téléphone ou en personne. Ils ont également estimé que les réponses collectives à la rétroaction devraient être autorisées.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

80. La LCA exige que les entités réglementées établissent et rendent public un processus de rétroaction qui permet aux intéressés de communiquer avec elles au sujet de la mise en œuvre des plans sur l'accessibilité et de tout obstacle que ces personnes ont rencontré dans leurs relations avec elles. Elle exige également que les entités réglementées publient une description de ce processus de rétroaction (selon la

manière et la forme prescrits par le règlement) et informent le Conseil de cette publication.

81. Le Conseil a également reçu le pouvoir de prendre des règlements concernant le processus de rétroaction requis par les paragraphes 43(1) et 52(1) de la LCA.
82. Le Conseil fait remarquer que l'obligation des entités réglementées en vertu de la LCA selon laquelle elles doivent élaborer un processus pour recevoir une rétroaction est distincte de l'obligation qui leur est faite de consulter les personnes handicapées lors de la préparation de leurs plans sur l'accessibilité et de leurs rapports d'étape.
83. Le règlement précise que chaque catégorie d'entités réglementées doit publier une description de son processus pour recevoir une rétroaction un an avant la publication de son plan sur l'accessibilité initial. Une personne ou une entité qui devient une entité de radiodiffusion après la date initiale fixée dans le règlement a l'obligation de publier la description avant le 1<sup>er</sup> juin suivant.
84. Bien qu'un certain nombre de parties aient estimé que la description du processus de rétroaction devrait être publiée le même jour que le plan sur l'accessibilité, la date de publication antérieure de la description reflète le fait que la rétroaction signifie plus que simplement expliquer la manière dont l'entité réglementée met son plan sur l'accessibilité en œuvre. Comme l'établissent les alinéas 43(1)b) et 52(1)b) de la LCA, la rétroaction est également destinée à permettre au public de communiquer « les obstacles auxquels se sont heurtées les personnes qui font affaire avec l'entité réglementée ». Pour que cette dernière exigence soit remplie en temps utile, le Conseil estime que le processus de rétroaction devrait être mis en place avant la publication du premier plan sur l'accessibilité, qui, selon la taille de l'entité réglementée, pourrait s'étendre sur deux ou trois ans à compter de l'entrée en vigueur du règlement.
85. Les exigences en matière de publication et de notification pour le processus de rétroaction reflètent les exigences relatives aux plans sur l'accessibilité et aux rapports d'étape. Ces exigences s'appliquent également à toute mise à jour du processus de rétroaction, bien que cette mise à jour ne soit pas requise par le règlement. Le Conseil estime que l'application d'une approche uniforme à ces exigences est le meilleur moyen de faciliter la découverte de la description tout en garantissant que le processus de rétroaction reste efficace. En outre, le règlement précise que la description doit utiliser un langage clair, simple et concis. De nombreuses parties ont estimé que cela constituait un élément important d'un processus de rétroaction accessible.
86. Une des exigences du processus de rétroaction est que les entités réglementées doivent recevoir une rétroaction par tous les moyens par lesquels elles communiquent avec le public. Cela varie d'une entité à l'autre et peut se faire en personne, par téléphone, par courrier ou par voie électronique. Il s'agit de trouver un équilibre entre le fait de s'assurer que les personnes peuvent donner leur rétroaction d'une manière qui leur soit accessible et le fait de donner aux entités une certaine



latitude dans l'élaboration de leurs processus de rétroaction. En outre, les entités réglementées doivent permettre que les observations soient reçues de façon anonyme. Bien que n'importe qui puisse profiter de cette option, cette disposition a pour intention de reconnaître que certains employés peuvent craindre des représailles pour avoir fourni une rétroaction attribuée.

87. Le règlement exige que les entités réglementées nomment et désignent publiquement une personne qui sera chargée de recevoir la rétroaction au nom de l'entité réglementée. Les groupes de promotion de l'accessibilité, les groupes de défense de l'intérêt public et les acteurs de l'industrie ont largement soutenu l'inclusion d'une disposition de cette nature. L'objectif est d'améliorer l'accessibilité et la réactivité du processus de rétroaction en prévoyant un point de contact unique par lequel la rétroaction serait acheminée. Toutefois, le Conseil fait remarquer que la personne désignée n'a pas besoin de répondre personnellement à chaque courriel ou de répondre à chaque appel téléphonique. L'intention est simplement de désigner une personne qui sera responsable en dernier ressort du processus de rétroaction au sein de l'entité réglementée.
88. Un certain nombre de parties ont souligné que les entités réglementées devraient répondre à la rétroaction qu'elles reçoivent. Pour y remédier, le règlement exige que les entités réglementées accusent réception de la rétroaction de la même manière qu'elles l'ont reçue (à moins qu'elles ne l'aient reçue de façon anonyme). Le règlement n'aborde pas la substance ou le délai de la réponse, en partie pour reconnaître le besoin de souplesse de l'entité réglementée. Par exemple, une réponse automatique par courrier électronique peut être suffisante. Le Conseil pourra plus tard définir des orientations supplémentaires sur un accusé de réception de la rétroaction.
89. La LCA exige que les entités réglementées présentent dans leurs rapports d'étape des renseignements concernant la rétroaction qu'elles ont reçue dans le cadre de leur processus de rétroaction et la manière dont cette rétroaction a été prise en considération. Dans ce contexte, le règlement ne précise pas d'exigences supplémentaires en matière de rapports en ce qui concerne le processus de rétroaction.
90. Enfin, le règlement exige que les entités réglementées veillent à ce que les renseignements personnels d'une personne qui donne une rétroaction restent confidentiels, à moins que cette personne ne consente à leur divulgation.

### **Appel aux observations**

91. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part de leurs observations sur le libellé du règlement proposé qui figure à l'annexe du présent avis.
92. En outre, comme indiqué dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, la LCA établit un ensemble de principes pour la mise en œuvre de la *Loi*. Il s'agit notamment, à l'alinéa 6e), de reconnaître « les formes

multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci [les personnes en situation de handicap] ». Dans le cadre de l'instance amorcée par cet avis, certaines parties ont fait valoir que le Conseil devrait faire davantage pour tenir compte de ce principe dans son processus de réglementation. Toutefois, le compte rendu de cette instance n'indiquait pas clairement comment le Conseil pouvait faire mieux. Par conséquent, dans la mesure où les intéressés ont des observations supplémentaires sur la manière dont le Conseil peut tenir compte au mieux de ce principe lors de l'élaboration du règlement, elles doivent les déposer conformément à la procédure établie ci-dessous.

## Procédure

93. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 fournissent des renseignements afin d'aider les intéressés et les parties à bien comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.
94. Le Conseil préside l'instance actuelle conformément à la LCA, qui ne prévoit pas de mécanisme d'attribution des frais aux participants. Toutefois, dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124-2, le Conseil a approuvé une proposition de Bell Canada d'utiliser 125 000 \$ de son compte de report pour couvrir les coûts de la participation d'intervenants en matière d'intérêt public et d'accessibilité à la présente instance et, s'il reste des fonds, à l'instance de suivi. Par conséquent, s'il reste des fonds après la décision du Conseil concernant les demandes reçues en réponse à l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124, les parties à la présente instance qui souhaitent demander une part des fonds disponibles doivent déposer des demandes auprès du Conseil dans les 30 jours suivant la clôture du dossier, conformément à la procédure définie dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124-2. Il est rappelé aux parties que si le montant total de toutes les demandes approuvées dépasse les fonds disponibles, le Conseil a l'intention de répartir au prorata les fonds qui sont distribués à chaque demandeur admissible.
95. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **22 mars 2021**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.

96. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
97. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
98. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **1<sup>er</sup> avril 2021**.
99. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
100. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
101. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a publié sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
102. Les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'aide pour déposer leurs interventions peuvent contacter le groupe des [audiences publiques](#) du Conseil, qui peut leur fournir une aide personnalisée.
103. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro  
819-994-0218**

104. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
105. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
106. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

**Avis important**

107. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et publiés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
108. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
109. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront publiés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront publiés en version PDF.
110. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout

autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

## Disponibilité des documents

111. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
112. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Téléphone : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218  
  
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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*
- *Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-354, 24 octobre 2019*
- *Code sur les services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, dans sa version modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019*
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015*
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011*

- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Obligation de déposer les demandes par voie électronique et d'utiliser les formulaires du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-453, 5 juillet 2010; modifié par les Bulletins d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-453-1, 23 décembre 2010; 2010-453-2, 1<sup>er</sup> avril 2011; et 2010-453-3, 20 septembre 2012

# Annexe de l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-69

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

### Définitions

1 Les définitions suivantes s'appliquent au présent règlement.

**Conseil** 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 une des catégories établies par le paragraphe 2(1). (*broadcasting entity*)

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

**entité de télécommunication** Entité ou personne appartenant à une des catégories établies par le paragraphe 17(1). (*telecommunications entity*)

**entité de télécommunication réglementée** Entité de télécommunication pour qui une date a été fixée en application de l'article 18. (*regulated telecommunications entity*)

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

**WCAG** La plus récente version des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* publiée par le Consortium World Wide Web, disponible en anglais et en français, avec ses modifications successives. (*WCAG*)

## 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, qui comprend 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, qui comprend 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, qui comprend 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 10 employés ou plus, mais moins de 100 employés;
- d) la catégorie B4, qui comprend 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 10 employés.

#### ***Catégorie réputée***

(2) Dans le cas où une entité de radiodiffusion réglementée soumet une attestation déclarant qu'elle emploie un nombre d'employés de sorte qu'elle devient membre d'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 les rapports d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle continuait d'appartenir à cette catégorie.

#### ***Date fixée — entité de radiodiffusion***

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

- a) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B1, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- b) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B2, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- c) s'agissant des entités réglementées de la catégorie B3, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

#### ***Nouvelle entité de radiodiffusion***

(2) Pour l'entité ou la personne qui devient une entité de radiodiffusion des catégories B1, B2 ou B3 à une date postérieure à la date fixée en application du paragraphe (1) pour sa catégorie, la date fixée pour l'application du paragraphe 42(1) de la Loi en ce qui



concerne cette entité ou personne est le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle est devenue une entité de cette catégorie.

### **Plans sur l'accessibilité**

#### ***Forme***

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

#### ***Publication des plans 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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;
- c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

#### ***Avis au Conseil***

6 L'entité de radiodiffusion réglementée avise, par voie électronique, le Conseil de la publication de chaque nouvelle version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) du plan.

#### ***Autre support***

7 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de radiodiffusion réglementée mette à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

#### ***Forme et modalités de la demande***

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de radiodiffusion réglementée communique avec le public.

#### ***Délai de remise***

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

## **Rétroaction**

### ***Processus de rétroaction***

8 (1) L'entité de radiodiffusion réglementée établit un processus pour recevoir de la rétroaction pour l'application du paragraphe 43(1) de la Loi par tout moyen par lequel elle communique avec le public.

### ***Rétroaction anonyme***

(2) L'entité de radiodiffusion réglementée permet qu'une personne soumette de la rétroaction de manière anonyme.

### ***Personne désignée à recevoir la rétroaction***

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

### ***Accusé de réception de la rétroaction***

(4) L'entité de radiodiffusion réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction anonyme, de la même manière qu'elle est reçue.

### ***Confidentialité***

(5) 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 personne consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

### ***Publication du processus de rétroaction***

9 (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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;
- c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

### ***Délai de publication***

(2) L'entité de radiodiffusion réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de 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.

### ***Autre support***

10 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de radiodiffusion réglementée mette à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### ***Forme et modalités de la demande***

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de radiodiffusion réglementée communique avec le public.

### ***Délai de remise***

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

### ***Avis au Conseil***

11 L'entité de radiodiffusion réglementée avise, par voie électronique, le Conseil 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 au localisateur de ressources uniforme (URL) de la description ou de la description à jour.

### ***Rapport d'étape***

#### ***Forme***

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

#### ***Publication du rapport d'étape***

13 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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;

c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

### ***Autre support***

14 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de radiodiffusion réglementée mette à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### ***Forme et modalités de la demande***

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de radiodiffusion réglementée communique avec le public.

### ***Délai de remise***

(3) L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

### ***Délai de publication***

15 L'entité de radiodiffusion réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année civile pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

### ***Avis au Conseil***

16 L'entité de radiodiffusion réglementée avise, par voie électronique, le Conseil de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) du rapport.

## **PARTIE 2**

### **Entités de télécommunication**

#### **Catégories**

#### ***Catégories — entité de télécommunication***

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

a) la catégorie T1, qui comprend 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, qui comprend 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, qui comprend 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 10 employés ou plus, mais moins de 100 employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;
- a) la catégorie T4, qui comprend 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 10 employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;
- e) la catégorie T5, qui comprend 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 :
  - (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 de sorte qu'elle devient membre d'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 les rapports d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle continuait d'appartenir à cette catégorie.

### ***Date fixée — entité de télécommunication***

18 (1) Pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi et sous réserve du paragraphe (2), la date fixée est :

- a) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T1, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- b) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T2, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- c) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T3, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

### ***Nouvelle entité de télécommunication***

(2) Pour l'entité ou la personne qui devient une entité de télécommunication des catégories T1, T2 ou T3 à une date postérieure à la date fixée en application du paragraphe (1) pour sa catégorie, la date fixée pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle est devenue une entité de cette catégorie.

### **Plans sur l'accessibilité**

#### ***Forme***

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

#### ***Publication du plan sur l'accessibilité***

20 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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;
- c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

#### ***Avis au Conseil***

21 L'entité de télécommunication réglementée avise, par voie électronique, le Conseil de la publication de chaque nouvelle version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) du plan.

#### ***Autre support***

22 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de télécommunication réglementée mette à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support

électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

#### ***Forme et modalités de la demande***

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de télécommunication réglementée communique avec le public.

#### ***Délai de remise***

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

#### **Rétroaction**

##### ***Processus de rétroaction***

23 (1) L'entité de télécommunication réglementée établit un processus pour recevoir de la rétroaction pour l'application du paragraphe 52(1) de la Loi par tout moyen par lequel elle communique avec le public.

##### ***Rétroaction anonyme***

(2) L'entité de télécommunication réglementée permet qu'une personne soumette de la rétroaction de manière anonyme.

##### ***Personne désignée à recevoir la rétroaction***

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

##### ***Accusé de réception de la rétroaction***

(4) L'entité de télécommunication réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction anonyme, de la même manière qu'elle est reçue.

##### ***Confidentialité***

(5) 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 personne consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

##### ***Publication du processus de rétroaction***

24 (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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;
- c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

#### ***Délai de publication***

(2) L'entité de télécommunication réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de la date fixée en application de l'article 18 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.

#### ***Autre support***

25 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de télécommunication réglementée mette à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

#### ***Forme et modalités de la demande***

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de télécommunication réglementée communique avec le public.

#### ***Délai de remise***

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

#### ***Avis au Conseil***

26 L'entité de télécommunication réglementée avise, par voie électronique, le Conseil 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 au localisateur de ressources uniforme (URL) de la description ou de la description à jour.



## **Rapport d'étape**

### **Forme**

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

### **Publication du rapport d'étape**

28 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 accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un hyperlien direct depuis cette page d'accueil;
- c) dans un format conforme au niveau AA des WCAG.

### **Autre support**

29 (1) Toute personne peut présenter une demande pour que l'entité de télécommunication réglementée mette à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio ou sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### **Forme et modalités de la demande**

(2) La personne peut présenter la demande par tout moyen par lequel l'entité de télécommunication réglementée communique avec le public.

### **Délai de remise**

(3) L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition de la personne qui lui en a présenté la demande son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande.

### **Délai de publication**

30 L'entité de télécommunication réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année civile pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

### ***Avis au Conseil***

31 L'entité de télécommunication réglementée avise, par voie électronique, le Conseil de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un hyperlien menant au localisateur de ressources uniforme (URL) du rapport.

### **Entrée en vigueur**

### **Enregistrement**

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