



# Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-95

Version PDF

Gatineau, le 14 mai 2025

## Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation

Ce document est aussi disponible en version [audio](#).

Des versions vidéo sont disponibles en ligne en Langue des signes québécoise ([LSQ](#)) et en American Sign Language ([ASL](#)).

Pour demander d'autres formats, veuillez écrire à [accessible@crtc.gc.ca](mailto:accessible@crtc.gc.ca).

### Objectif

1. Les présentes lignes directrices expliquent :
  - comment le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) rend ses instances publiques accessibles aux personnes en situation de handicap;
  - comment les personnes peuvent demander des mesures d'adaptation dans le cadre d'une instance;
  - comment le Conseil et son personnel traitent les demandes de mesures d'adaptation;
  - ce à quoi une personne peut s'attendre après avoir fait une demande.

### Introduction

2. Au Canada, la *Charte canadienne des droits et libertés* accorde à chacun le droit à l'égalité, et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* stipule que toutes les personnes doivent avoir le droit à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant la satisfaction de leurs besoins. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacle pour les personnes en situation de handicap d'ici 2040.
3. Le Conseil est l'autorité de réglementation de la radiodiffusion et des télécommunications au Canada. Il s'agit d'un tribunal qui tient des audiences publiques en vue de consulter les personnes, les groupes et les entreprises pour prendre des décisions dans l'intérêt public.
4. Le Conseil s'engage à respecter les droits en matière d'égalité, de mesures d'adaptation et d'accessibilité. Il souhaite que ses instances soient accessibles à l'ensemble de la population canadienne. C'est pourquoi les personnes qui participent aux instances du Conseil peuvent demander des mesures d'adaptation.

## Fonctionnement des instances du Conseil

5. Le Conseil a besoin de la contribution et des témoignages du public pour faire son travail. Pour obtenir ces renseignements, il organise des instances publiques. La plupart de ces instances suivent les *Règles de procédure*<sup>1</sup> du Conseil.
6. Les *Règles de procédure* guident le fonctionnement des instances et la façon d'y participer. Par exemple :
  - Dans certains cas, le Conseil lance une instance en publiant un **avis de consultation** sur son site Web. Cet avis expose une question sur laquelle le Conseil se penche et comprend des questions précises à l'intention du public.
  - Dans d'autres cas, les membres du public demandent l'ouverture d'une instance en déposant une **demande** auprès du Conseil. Il s'agit d'un document qui demande au Conseil de faire quelque chose de précis, par exemple créer une nouvelle règle pour les compagnies de téléphone ou les fournisseurs de services de télévision.
  - Les personnes qui participent à l'instance sont appelées **parties**.
  - Les **demandeurs** sont les parties qui déposent une demande.
  - Les parties qui répondent aux demandes et aux avis de consultation sont appelées **intervenants**.
7. Pour prendre des décisions dans l'intérêt public, le Conseil a besoin des meilleurs témoignages et contributions possibles des parties. Les *Règles de procédure* aident le Conseil à atteindre cet objectif en autorisant différents types d'instances dans différentes situations.
8. Il existe deux grands types d'instances : les **instances écrites** et les **audiences**.
  - Dans les **instances écrites**, les parties déposent uniquement des documents écrits. Elles ne comparaissent pas devant le Conseil.
  - Dans les **audiences**, les parties déposent des documents écrits et peuvent aussi comparaître devant le Conseil pour donner leur avis oralement ou par l'intermédiaire d'un interprète<sup>2</sup>. Les parties peuvent comparaître en personne ou virtuellement. Les audiences permettent aux parties de comparaître devant les conseillers en temps réel et d'engager un dialogue avec eux.

---

<sup>1</sup> *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, [DORS/2010-277](#).

<sup>2</sup> Lorsque les parties comparaissent, on parle d'audience avec comparution. Pour certaines audiences, le Conseil n'estime pas nécessaire que les parties comparaissent. Il s'agit alors d'audiences sans comparution.

9. Le site Web du Conseil contient des renseignements supplémentaires sur les *Règles de procédure*, y compris un [guide d'orientation](#) disponible en Langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL).

### **Comment le Conseil rend les instances accessibles**

10. Il est important que le Conseil veille à ce que toutes les parties puissent prendre pleinement part à ses instances. Pour cette raison, dans tous les cas :

- les parties sont tenues de suivre les lignes directrices pour la [création de documents accessibles](#) et de déposer tous les documents dans des formats accessibles;
- les parties peuvent demander des documents dans d'autres formats.

11. Pour les audiences :

- lorsque le Conseil diffuse en direct des audiences, il utilise le sous-titrage CART (traduction en temps réel des communications) dans les deux langues officielles;
- les transcriptions des audiences sont généralement disponibles dans les 24 heures suivant l'événement, dans des formats compatibles avec les lecteurs d'écran.

12. Dans d'autres cas, le Conseil envisage d'autres mesures, notamment :

- veiller à l'interprétation des avis de consultation en LSQ et en ASL;
- fournir des services d'interprétation en LSQ et en ASL pour les audiences avec comparution;
- accepter les observations en LSQ et en ASL;
- accepter les observations déposées par courriel plutôt que sur son site Web;
- prolonger les délais pour la soumission des observations.

13. Il s'agit d'exemples seulement; d'autres moyens peuvent être utilisés pour rendre une instance plus accessible.

### **Comment demander des mesures d'adaptation**

14. Toute partie peut demander des mesures d'adaptation pour participer à une instance du Conseil. Cette demande pourrait être faite en raison d'un handicap ou pour un autre motif, comme une pratique religieuse, ou pour une combinaison de motifs.

15. Si une personne demande des mesures d'adaptation pour la partie écrite d'une audience, elle est invitée à en faire la requête le plus tôt possible après le début de l'instance. Le Conseil recommande que cela soit fait **dans les 15 premiers jours**

suivant la publication de la demande ou de l'avis de consultation sur le site Web du Conseil.

16. Par exemple, dans la portion écrite d'une instance, une partie peut demander une prolongation des délais, le dépôt de vidéos en langue des signes au lieu de documents écrits ou l'interprétation en langue des signes d'un avis de consultation.
17. Dans le cadre d'une instance, le Conseil publie souvent sur son site Web des documents qu'il n'a pas créés. Ces documents ne sont pas toujours pleinement accessibles. C'est pourquoi les *Règles de procédure* permettent aux parties de demander des documents dans d'autres formats.
18. Si une personne demande des mesures d'adaptation pour comparaître à une audience, elle doit en faire la requête **dans les 30 premiers jours** suivant la publication de la demande ou de l'avis de consultation sur le site Web du Conseil. La requête devrait être faite en même temps que la partie dépose ses observations et demande à comparaître à l'audience.
19. Par exemple, une partie qui souhaite comparaître à une audience peut demander une interprétation en langue des signes (LSQ, ASL ou interprétation tactile), du soutien pour son animal d'assistance, du temps supplémentaire ou un environnement plus calme pour préparer sa présentation devant le Conseil.
20. Certaines parties peuvent recourir à des services de soutien personnel pour leurs besoins quotidiens, notamment en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux. Le personnel du Conseil ne peut fournir ces services (comme l'administration de médicaments) ni en organiser la prestation. Il travaillera toutefois avec les parties comparaisant aux audiences pour trouver des mesures d'adaptation relatives à leurs services de soutien personnel.
21. La présentation des requêtes dans les délais indiqués ci-dessus contribue au bon déroulement des instances et donne au personnel du Conseil le temps de prendre les dispositions nécessaires.
22. Les demandes de mesures d'adaptation doivent être déposées de l'une des deux façons suivantes :
  - dans le cadre de l'**intervention** de la partie, c'est-à-dire ses observations écrites à une demande ou à un avis de consultation :
    - les parties peuvent déposer leurs interventions en utilisant le formulaire d'intervention sur le site Web du Conseil, à la page [Toutes les Instances publiques en période d'observations ouverte](#), en cliquant sur le bouton « Soumettre » à côté de l'instance à laquelle elles souhaitent participer;
  - en envoyant un courriel à [audience@crtc.gc.ca](mailto:audience@crtc.gc.ca).

23. Lorsqu'une partie demande des mesures d'adaptation en utilisant le formulaire d'intervention, elle reçoit un accusé de réception automatique par courriel. Lorsqu'une partie demande des mesures d'adaptation par courriel, le personnel du Conseil accuse réception de la demande, généralement dans les deux jours ouvrables.
24. Le personnel du Conseil peut demander un complément d'information pour mieux comprendre les besoins du demandeur. Les communications avec les parties tiendront compte de leurs besoins particuliers.
25. Les parties peuvent obtenir davantage de renseignements sur les mesures d'adaptation pendant les audiences publiques en envoyant un courriel à [audience@crtc.gc.ca](mailto:audience@crtc.gc.ca).

### **Examen des demandes de mesures d'adaptation par le Conseil**

26. Le Conseil suit les principes directeurs suivants lorsqu'il examine les demandes de mesures d'adaptation :
- toutes les parties sont traitées avec dignité et respect;
  - les parties ont la possibilité de participer pleinement et de manière pertinente;
  - les mesures d'adaptation représentent une responsabilité commune et un processus de collaboration;
  - le Conseil est soucieux du respect de la vie privée des parties qui demandent des mesures d'adaptation.
27. Pour traiter les demandes de mesures d'adaptation, le Conseil prend aussi en compte les facteurs suivants :
- la situation du demandeur et les raisons de sa demande;
  - si les mesures d'accessibilité déjà en place peuvent répondre à la demande de mesures d'adaptation;
  - le type d'instance, l'étape à laquelle la demande est effectuée, toute contrainte de temps imposée à l'instance et les droits de toutes les parties en matière d'équité procédurale;
  - les droits légaux du demandeur et les obligations légales du Conseil.
28. Toutes les demandes de mesures d'adaptation sont examinées au cas par cas, et d'autres facteurs pertinents peuvent s'appliquer dans certaines circonstances.
29. Par exemple, si une partie demande une prolongation de délai à un stade avancé de l'instance et que l'approbation de cette demande retarderait la conclusion de l'instance, cela pourrait avoir des répercussions négatives sur les autres parties. Cette demande pourrait donc être refusée.

30. Si une partie demande une interprétation en langue des signes pour comparaître à une audience et que la demande est faite en même temps que la partie dépose son intervention, elle est généralement acceptée. Cela permettrait à la partie concernée de participer de manière pertinente et laisserait suffisamment de temps pour prendre les dispositions nécessaires.

### **Que se passe-t-il après qu'une partie a fait une demande de mesures d'adaptation?**

31. Lorsqu'une partie fait une demande de mesures d'adaptation, le personnel du Conseil l'examine en fonction des principes directeurs et des facteurs. Dans les cas simples, le personnel prend les dispositions nécessaires à la mise en place des mesures d'adaptation et en informe le demandeur dans les meilleurs délais.

32. Dans d'autres cas, le personnel du Conseil peut avoir besoin de directives de la part des conseillers, qui sont chargés de prendre les décisions officielles du Conseil. Dans ces cas, le personnel présente la demande aux conseillers pour qu'ils prennent une décision et informe le demandeur que ce processus a été suivi.

33. Le Conseil prend sa décision en fonction des éléments de preuve dont il dispose, en s'appuyant sur les principes directeurs et les facteurs. Le Conseil communique sa décision au demandeur en indiquant les raisons pour lesquelles la demande est acceptée en totalité, acceptée en partie ou refusée.

34. Le temps nécessaire au personnel ou aux conseillers pour traiter une demande dépend du type de demande et du type d'instance.

35. Le Conseil respecte la vie privée des parties qui demandent des mesures d'adaptation. Il peut toutefois devoir solliciter l'avis d'autres parties à l'égard de la demande, par exemple lorsqu'il a besoin de comprendre si l'acceptation de la demande aurait des répercussions sur d'autres parties.

36. Par exemple, une demande de prolongation du délai pourrait retarder l'instance. Le Conseil pourrait alors chercher à connaître l'impact éventuel de ce retard sur les autres parties et leur demander leur avis. Certaines parties pourraient déclarer qu'un retard aurait des répercussions négatives sur elles. D'autres parties pourraient appuyer la demande et vouloir bénéficier de délais semblables.

37. Une demande de mesures d'adaptation pour comparaître à une audience n'a généralement pas d'incidence sur les autres parties. C'est pourquoi le Conseil ne demande pas l'avis des autres parties, en général, concernant ces demandes.

### **Fonctionnement des mesures d'adaptation lors des audiences**

38. Si une partie fait une demande de mesures d'adaptation pour comparaître à une audience et que cette demande est acceptée, le Conseil confirmera une date précise pour la comparution de la partie dès qu'elle sera connue. Cela devrait laisser au demandeur suffisamment de temps pour préparer sa comparution. Les parties qui ont

demandé des mesures d'adaptation seront aussi informées de l'heure prévue pour leur comparution, qui sera généralement vers le début de la journée en question.

39. Lorsque le Conseil confirme cette information, il communique aussi la décision relative à la demande de mesures d'adaptation de la partie si cela n'a pas déjà été fait.
40. À moins de circonstances hors de son contrôle, le Conseil ne modifiera pas les modalités pour la comparution des parties bénéficiant de mesures d'adaptation. Au besoin, le Conseil déplacera les comparutions des autres parties pour s'assurer que les personnes qui ont demandé des mesures d'adaptation comparaissent comme prévu. Toutefois, si des changements sont inévitables, les raisons de ces changements seront communiquées à la partie bénéficiant de mesures d'adaptation.

### **Soutien pendant une audience**

41. Pendant une audience, des membres du personnel du Conseil sont présents dans la salle d'audience. Ces membres du personnel sont désignés par des marque-places indiquant leur nom et leur fonction.
42. Le secrétaire d'audience est chargé de veiller à la mise en place des mesures d'adaptation approuvées. Pendant l'audience, cette personne peut aider les parties avec les mesures d'adaptation au besoin.
43. Par exemple, si le calendrier d'audience est modifié au cours de l'audience, une partie peut demander des mises à jour au secrétaire d'audience.
44. Une partie peut se rendre compte qu'elle a besoin de mesures d'adaptation seulement après le début de l'audience. Dans ce cas, le secrétaire d'audience peut répondre aux questions et aider à trouver la meilleure solution.
45. On peut communiquer avec le secrétaire d'audience en personne, ou par courriel à [audience@crtc.gc.ca](mailto:audience@crtc.gc.ca).

### **Formation sur l'accessibilité au Conseil**

46. Les membres du personnel du Conseil ont reçu une formation sur les demandes de mesures d'adaptation, et cette formation se poursuivra au besoin. Le but est de s'assurer que les membres du personnel du Conseil comprennent les présentes lignes directrices et la façon de traiter les demandes de mesures d'adaptation.
47. De plus, les conseillers reçoivent des renseignements et assistent à des séances d'information sur une base régulière pour rester au courant des questions d'accessibilité et des besoins des personnes en situation de handicap au Canada.

## **Comment fournir de la rétroaction**

48. Le Conseil dispose d'un processus de [rétroaction](#) pour que les personnes puissent indiquer les obstacles à l'accessibilité qu'elles ont rencontrés en traitant avec le Conseil. Les personnes qui souhaitent fournir des observations sur les présentes lignes directrices ou la manière dont elles sont appliquées peuvent utiliser le processus de [rétroaction](#) ou envoyer un courriel à [accessible@crtc.gc.ca](mailto:accessible@crtc.gc.ca).
49. Le Conseil accueille favorablement les demandes de mesures d'adaptation et la rétroaction concernant ses pratiques. Il peut mettre à jour les présentes lignes directrices de temps à autre, en fonction des commentaires reçus et des expériences vécues.

Secrétaire général