

Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications
canadiennes

2021–2022

RAPPORT SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'honorable Pablo Rodriguez, C.P., député,
ministre du Patrimoine canadien

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président et chef de la direction du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2022

No de catalogue BC9-32F-PDF

ISSN 2564-0852

Table des matières

Message du ministre	1
Message du président et premier dirigeant	3
Introduction.....	5
Résultats	7
<i>Loi sur la radiodiffusion & Loi sur les télécommunications</i>	9
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	10
<i>Loi sur les télécommunications</i>	10
Divers.....	12
Observations.....	14

Message du ministre

En 2021-2022, les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), ont de nouveau fait face aux difficultés de la crise sanitaire afin de remplir leur mandat. Le CRTC a continué de se pencher sur les questions liées à l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap.



La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019. Elle reconnaît le droit de toute personne à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps. Elle reconnaît également le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes. Ces principes s'étendent au CRTC et aux industries qu'il réglemente.

Au cours de la dernière année, le CRTC a pris des mesures pour veiller à ce que les Canadiens et Canadiennes en situation de handicap soient entendus et à ce que ses réglementations aillent dans le même sens que les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. En lançant des instances visant à examiner l'accessibilité des services de communication, le CRTC analyse les mesures actuellement en place et évalue si d'autres mesures réglementaires sont nécessaires. Son objectif est de s'assurer que le système de communication répond aux besoins des Canadiennes et Canadiens handicapés.

En outre, le CRTC a travaillé avec d'autres organismes de réglementation et tribunaux fédéraux pour mettre en œuvre la politique « Sans fausse route » de la législation. Fruit d'une collaboration entre le CRTC, la Commission canadienne des droits de la personne, le Tribunal canadien des droits de la personne, l'Office des transports du Canada et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral, cette politique se traduira par le traitement coordonné des plaintes liées à l'accessibilité. Cette collaboration simplifiera et harmonisera le processus pour les Canadiennes et Canadiens qui déposent une plainte. Le CRTC peut être fier de son travail pour lever les obstacles auxquels font face les personnes handicapées au pays.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je vous invite à consulter le Rapport sur l'accessibilité 2021-2022. Vous y constaterez que le CRTC a fait des pas de géants pour remplir sa mission. Merci au Conseil de poursuivre ses efforts.

L'honorable Pablo Rodriguez

Message du président et premier dirigeant

Je suis fier de présenter le rapport sur l'accessibilité 2021-2022 du CRTC. L'accessibilité est au cœur de nos efforts pour garantir que les Canadiens aient un accès juste et égal à un système de communication de classe mondiale.

L'accessibilité est essentielle à l'établissement d'une société plus inclusive, car elle élimine les obstacles auxquels les Canadiens pourraient être confrontés lorsqu'ils accèdent aux services du secteur des communications. Le CRTC a travaillé fort au cours de la dernière année pour promouvoir l'accessibilité dans l'industrie ainsi qu'au sein de notre organisme.



Le rapport décrit plusieurs initiatives du CRTC qui favorisent l'inclusion des Canadiens avec divers handicaps et qui étudient comment éliminer les obstacles auxquels peuvent être confrontés ces Canadiens. Plus particulièrement, le Conseil a veillé à ce que les exigences restantes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) entrent en vigueur.

En mars 2021, le Conseil a amorcé une instance en vue d'examiner le service de relais vidéo (SRV). Cette instance visait à déterminer si le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiens ayant un trouble d'audition ou de la parole et si des améliorations ou des modifications peuvent être apportées au service. Le CRTC a modifié cette instance pour y ajouter des discussions virtuelles afin de s'assurer que les utilisateurs du SRV ont pleinement l'occasion de communiquer leur expérience.

De plus, le CRTC a tenu des tables rondes avec plus de 200 intervenants en matière d'accessibilité afin de mieux comprendre leur expérience avec le CRTC et l'industrie des communications. Les tables rondes ont été organisées dans le but de renforcer la relation, la confiance et la collaboration avec ces intervenants et d'engager un dialogue continu pour faire avancer les choses dans le domaine de l'accessibilité.

Non seulement le CRTC a pris des mesures pour accroître l'accessibilité des services de communication, mais notre organisme a aussi tenté d'améliorer la manière dont les consultations sont menées. Par exemple, en juin 2021, nous avons mis davantage de renseignements en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoises (LSQ) à la disposition des parties à nos instances portant sur les services sans fil accessibles. En mars 2022, nous avons fait interpréter notre consultation sur le SRV en ASL et en LSQ afin de garantir que les téléspectateurs qui ont un trouble d'audition ou de la parole et qui utilisent une langue des signes aient toute l'information concernant les procédures. Ces mesures garantissent que nos processus facilitent la participation complète des Canadiens en situation de handicap. Il en résulte une rétroaction qui représente un plus large éventail du public et des décisions qui contribueront à un Canada exempt d'obstacles.

En juillet 2021, le CRTC a achevé son Règlement concernant les exigences en matière de rapport sur l'accessibilité, qui met en œuvre les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en respectant les plans sur l'accessibilité, les processus de rétroaction et les rapports d'étape des entités de radiodiffusion et de télécommunications.

Je suis fier de ce que le CRTC a accompli au cours de la dernière année pour veiller à ce que l'accessibilité soit au premier plan de nos engagements réglementaires. Ce rapport souligne les initiatives que nous avons réalisées ainsi que les progrès que nous avons accomplis pour réduire les obstacles dans le système de communication.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ian Scott', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ian Scott

Introduction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019 et a modifié la [Loi sur le CRTC](#), en exigeant que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) présente un rapport annuel sur des indicateurs d'accessibilité précis concernant les industries qu'il réglemente.

En 2021-2022, le Conseil a établi son Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ([politique réglementaire de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-215](#)). Ce Règlement oblige les entités de télécommunications et de radiodiffusion réglementées à créer des plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap dans un certain nombre de domaines, notamment les technologies de l'information et de la communication.

Le CRTC continue également à améliorer l'accessibilité de ses processus de consultation publique en éliminant les obstacles à la participation et en facilitant la participation des personnes en situation de handicap au processus d'élaboration des politiques.

Résultats

Loi sur la radiodiffusion

Mesure	Nombre d'incidents
(a) les enquêtes tenues aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	4
(b) les enquêtes tenues aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> relatives aux articles 42 à 44 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet ¹
(c) les ordonnances prises aux termes du paragraphe 12(2) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	néant
(d) les ordonnances prises aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> relatives aux articles 42 à 44 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet

Loi sur les télécommunications

Mesure	Nombre d'incidents
(a) les inspections menées en vertu de l'article 71 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives à l'exécution des décisions prises sous le régime de cette loi portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	néant
(b) les inspections menées en vertu de l'article 71 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives aux articles 51 à 53 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet
(c) les ordonnances prises au titre de l'article 51 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles	néant

¹ Bien que le Conseil ait établi son Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité en juillet 2021, les premières obligations en vertu de ce Règlement entrent en vigueur pour les entités réglementées en juin 2022.

(d) les ordonnances prises aux termes de l'article 51 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives aux articles 51 à 53 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet
--	------------

(e) les procès-verbaux dressés au titre de l'article 72.005 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relativement à l'inexécution des décisions prises sous le régime de cette loi en matière de reconnaissance et d'élimination d'obstacles et de prévention de nouveaux obstacles	néant
(f) les procès-verbaux dressés au titre de l'article 72.005 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relativement à la contravention à l'un des paragraphes 51(1) à (4) et (7), 52(1) à (3) et 53(1) à (3) et (6) de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet
(g) les instructions et enquêtes ouvertes sous le régime du paragraphe 48(1) de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles	6
(h) les enquêtes tenues sous le régime du paragraphe 48(1.1) de la <i>Loi sur les télécommunications</i>	néant

Divers

(a) les enquêtes tenues aux termes des articles 42 à 44 et 51 à 53 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	1
--	---

Loi sur la radiodiffusion et Loi sur les télécommunications

Le Conseil a mené une enquête en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* et du paragraphe 48(1) de la *Loi sur les télécommunications* :

- Factures papier

En février 2022, le Conseil a exigé que les fournisseurs de services de télécommunication fournissent sur demande et sans frais des factures papier aux clients qui s'identifient comme des personnes handicapées pour qui la facturation électronique représente un obstacle ([décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28](#)). Le Conseil estime qu'une personne en situation de handicap est mieux placée que son fournisseur de services de communication pour déterminer si la facturation électronique représente un obstacle à sa participation entière et équitable au système de communications. De plus, le Conseil a indiqué qu'outre l'auto-identification, le fournisseur du service ne peut exiger aucun autre renseignement pour déterminer l'admissibilité.

Le Conseil s'attend à ce que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) se conforment à l'ensemble de ces exigences et à l'intention d'imposer des conditions de licence à cet égard à la prochaine occasion (c'est-à-dire

lorsque ces licences doivent être renouvelées). Il a également l'intention de réviser en conséquence l'ordonnance d'exemption pour les petites EDR.

Loi sur la radiodiffusion

Comme l'indique le premier tableau ci-dessus, le Conseil a mené trois autres enquêtes en vertu du paragraphe 12 (1) de la *Loi sur la radiodiffusion* :

- Exceptions à l'exigence de vidéodescription (VD) pour la programmation aux heures de grande écoute, et suivi de l'impact sur les personnes qui utilisent les VD par l'entremise de rapports d'étape réguliers

Le Conseil a approuvé, en mars 2022, une exception à la condition de licence pour CFJC-TV Kamloops, CKPG-TV Prince George et CHAT-TV Medicine Hat ([décision de radiodiffusion 2022-66](#)) qui exige, aux heures de grande écoute, la diffusion de programmes avec VD. L'exception permet à ces stations de diffuser des émissions américaines reçues sans VD lorsqu'elles sont reçues moins de 24 heures avant la diffusion. Cette exception a été accordée parce que les titulaires n'ont pas suffisamment de temps pour produire la VD pour la programmation pendant cette courte période, et qu'ils pourraient ne pas être en mesure de négocier la fourniture préalable de la VD pour ces émissions.

Le Conseil a demandé aux titulaires de surveiller l'impact de l'exemption sur les personnes qui utilisent la VD et il réexaminera la question lors des prochains renouvellements de licence. Le Conseil a également encouragé les stations à consulter les intervenants en matière de VD et à s'impliquer dans le groupe de travail sur la VD formé à la suite de la [politique réglementaire de radiodiffusion 2019-392](#) pour voir comment elles peuvent contribuer et rendre compte de leur participation.

Loi sur les télécommunications

Comme l'indique le deuxième tableau ci-dessus, le Conseil a mené six autres enquêtes en vertu du paragraphe 48(1) de la *Loi sur les télécommunications* :

- Examen en vue de déterminer si les forfaits de services sans fil mobiles répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps.

En juin 2020, le Conseil a amorcé une instance ([avis de consultation de télécom 2020-178](#)) pour examiner les points suivants :

- comment les fournisseurs de services sans fil se conforment aux exigences actuelles et si des différences existent entre les marques principales et les marques secondaires;

- si les forfaits actuellement offerts et publicisés sont suffisants pour répondre aux besoins des Canadiens avec divers handicaps;
- si des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires et, le cas échéant, la nature de ces mesures.

En juin 2021, le Conseil a interprété les éléments clés de l'avis de consultation en ASL et en LSQ et a accepté le dépôt de commentaires en ASL ou en LSQ pour éliminer les obstacles à la participation.

Le dossier de l'instance a été fermé en février 2022. Le Conseil n'a pas encore rendu de décision en lien avec cette instance.

- Financement du service de relais vidéo (SRV)

En décembre 2021, le Conseil a modifié l'instance en vue de tenir compte de la demande de budget 2022 de l'Administrateur canadien du SRV (ACS) pour s'assurer que la demande était disponible en ASL et en LSQ et que les commentaires pouvaient aussi être déposés en ASL ou en LSQ ([décision de télécom 2021-429](#)).

Le dossier de l'instance a été fermé en mars 2022. Le Conseil a approuvé de manière provisoire la demande de budget de 2022 de l'ACS en novembre 2021 ([décision de télécom 2021-384](#)) afin de s'assurer que le SRV canadien puisse continuer à mener ses activités le temps que le Conseil prenne sa décision définitive.

Le Conseil n'a pas encore rendu de décision en lien avec cette demande.

- Examen du service de relais vidéo (SRV)

En mars 2021, le Conseil a amorcé une instance ([avis de consultation de télécom 2021-102](#)) pour examiner si :

- le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiens ayant un trouble d'audition et de la parole;
- certains aspects du cadre réglementaire du SRV ou du service nécessitent des modifications ou des améliorations;
- la structure de gouvernance, le modèle de financement et le plafond de l'ACS restent appropriés.

En mars 2022, le Conseil a modifié l'instance pour y ajouter des discussions virtuelles afin de veiller à ce que les utilisateurs du SRV aient pleinement l'occasion de communiquer leur expérience de l'utilisation du service.

Il n'est pas prévu de fermer le dossier de cette instance avant la fin de l'année 2022.

- Rapports de conformité au Code sur les services sans fil

Dans le cadre de l'examen du Code sur les services sans fil ([politique réglementaire de télécom 2017-200](#)), le Conseil a demandé aux fournisseurs de services sans fil de soumettre des rapports de conformité annuels au plus tard le 31 mars de chaque année. Le Code sur les services sans fil prévoit des protections pour les Canadiens en situation de handicap, comme des périodes d'essai plus longues, des contrats et des résumés d'informations essentielles dans des formats alternatifs accessibles. [Les rapports sont disponibles sur le site Web du CRTC.](#)

- Revue des pratiques de vente du CRTC – Projet de client mystère

D'abord annoncé dans le *Rapport* sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications du CRTC, le Projet de client mystère est un projet pluriannuel dont le principal objectif de recherche est de mieux comprendre comment les consommateurs, y compris les Canadiens en situation de handicap, vivent le processus de vente lorsqu'ils interagissent avec les employés de première ligne des fournisseurs de services mobiles sans fil. Le projet permet au CRTC de s'attaquer de manière proactive aux obstacles potentiels qu'il cerne, ce qui peut se faire par le truchement d'autres instances publiques. La deuxième année du Projet de client mystère s'est déroulée sur le terrain à l'été 2021. Le rapport devrait être publié à la fin de l'année 2022.

Divers

Le Conseil a mené des enquêtes en lien avec les articles 42 à 44 et 51 à 53 de la LCA. Plus particulièrement, il a tenu des instances afin de déterminer la meilleure façon de mettre en œuvre les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité en vertu de ces articles qui ont abouti à l'exercice des pouvoirs de réglementation du Conseil que lui confèrent les articles 45 et 54 de la LCA :

- Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC

Le Conseil a annoncé en juillet 2021 qu'il avait adopté le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS 2021-160 ([politique réglementaire de télécom et de radiodiffusion CRTC 2021-215](#)).

Ce Règlement oblige les entités de télécommunications et de radiodiffusion réglementées à créer des plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap dans les domaines tels que les technologies de l'information et de la communication; l'acquisition de biens, de services et d'installations; la conception et la prestation de programmes et de services; et la communication, dans la mesure où elle est liée à l'acquisition, aux programmes et aux services.

Cela permettra de cerner et d'éliminer les obstacles existants pour les personnes en situation de handicap, et aidera à prévenir la création de nouveaux obstacles.

Les instances qui ont donné lieu au Règlement n'ont pas eu lieu en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* ou de la *Loi sur les télécommunications*. Toutefois, son objectif était de mettre en œuvre les exigences en matière de rapports prévues aux articles 42 à 44 et 51 à 53 de la LCA que le Conseil sera chargé d'administrer et de faire respecter en vertu des dispositions pertinentes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

- Politique « Sans fausse route » et groupe de travail proactif sur la conformité

Outre les mesures spécifiques mentionnées ci-dessus, le CRTC continue de travailler à sa politique « Sans fausse route » qui répond à l'exigence énoncée au paragraphe 122 (1) de la LCA. La politique « Sans fausse route » est le fruit d'une collaboration entre le CRTC, la Commission canadienne des droits de la personne, le Tribunal canadien des droits de la personne, l'Office des transports du Canada et le Conseil des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique fédérale, et le commissaire à l'accessibilité, ce qui permettra un traitement coordonné des plaintes liées à l'accessibilité. L'objectif de la politique est d'éliminer les obstacles au processus de plainte en créant une expérience simplifiée et homogène pour les Canadiens qui doivent déposer une plainte.

Le groupe de travail proactif sur la conformité est une collaboration entre le CRTC, la Commission canadienne des droits de la personne, et l'Office des transports du Canada, ce qui permettra de coordonner les activités de conformité entre les organismes participants.

Observations

Sur la base des résultats de ce rapport annuel, le CRTC formule les observations suivantes :

- Le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l’accessibilité du CRTC exigera des entités de télécommunications et de radiodiffusion qu’elles participent activement à la détermination, à l’élimination et à la prévention des obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- L’instance qui vise à examiner si les plans de services mobiles sans fil répondent aux besoins des Canadiens en situation de handicap permettra au CRTC de mettre à jour ses politiques sur les forfaits de services sans fil accessibles afin d’aider à réduire les obstacles pour les Canadiens en situation de handicap.
- Le SRV, un service mandaté par le CRTC, est très apprécié et améliore l’indépendance des Canadiens qui sont sourds ou qui ont un trouble de la parole et dont la première langue est la langue des signes. Des examens périodiques, tels que celui qui est en cours, permettront de cerner les obstacles persistants et de travailler à leur élimination.
- Le Conseil a éliminé un obstacle à l’accès sans frais des personnes en situation de handicap aux factures papier lorsque la facturation électronique représente un obstacle à leur participation entière et équitable au système de communication.