



## **Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8** **Avis public de télécom CRTC 2008-8**

Ottawa, le 10 juin 2008

### **Avis de consultation**

#### **Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées**

Référence : 8665-C12-200807943

*Le Conseil amorce une instance pour régler les questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées. Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les propositions d'amélioration de l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion, dont ceux offerts dans Internet et aux appareils mobiles. L'instance comportera une consultation publique qui commencera le 17 novembre 2008. Elle se tiendra au Centre de conférences, Phase IV, au 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec). En prévenant le Conseil suffisamment d'avance, les participants qui désirent prendre part à la consultation publique pourront le faire à partir d'un de ses bureaux régionaux.*

*Pour rendre l'instance aussi accessible que possible, le Conseil offrira un canal en sous-titrage codé pour malentendants d'où sera émise en temps réel la consultation publique dans Internet (c'est-à-dire un flux audio) en anglais et en français. De plus, il faudra prévoir effectuer des aménagements particuliers pour les participants qui requièrent des auxiliaires de communication pour qu'ils puissent participer à la consultation publique.*

### **Introduction**

1. Selon une estimation, 4,4 millions de Canadiens – soit une personne sur sept de la population – ont déclaré avoir un handicap en 2006<sup>1</sup>.
2. De plus, le taux d'incapacité au Canada augmente nettement avec l'âge. En 2006, 43,4 % des personnes de plus de 65 ans et plus de la moitié (56,3 %) des personnes de plus de 75 ans ont déclaré avoir une incapacité<sup>2</sup>.

### **Historique**

3. Le Conseil réglemente les industries canadiennes des télécommunications et de la radiodiffusion dans le but d'atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication et de la radiodiffusion. Ces objectifs sont énoncés respectivement dans la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*.

<sup>1</sup> Source : *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 l'incapacité au Canada (EPLA)* [Statistique Canada] L'EPLA est une étude nationale canadienne qui compile des informations sur les adultes et les enfants dont les activités quotidiennes sont limitées par une condition ou un problème de santé physique, mentale ou autre.

<sup>2</sup> Source : EPLA 2006

4. La politique canadienne de télécommunication vise à permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du Canada<sup>3</sup> à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité de même qu'à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication<sup>4</sup>. Lorsqu'il exerce les pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil doit le faire conformément au *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions).
5. Les objectifs de la politique canadienne de radiodiffusion comprennent l'élaboration et la sauvegarde d'un système canadien de radiodiffusion qui réponde aux besoins et aux intérêts, et reflète la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants<sup>5</sup> canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, et qui offre une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens<sup>6</sup>.
6. Le Conseil a publié plusieurs décisions dans le but de réduire les obstacles à la prestation et la réception de services de communication et d'améliorer l'accessibilité de ces services aux personnes handicapées.
7. Au fil de ses décisions, le Conseil a établi un cadre réglementaire pour les services de radiodiffusion à l'égard des personnes handicapées se concentrant sur des domaines tels que le sous-titrage codé, la vidéodescription, les services d'accessibilité spécifiques ainsi que la présence, la représentation et la participation des personnes handicapées. Certaines des récentes décisions du Conseil qui s'y rapportent sont énumérées ci-après. Cette politique de même que les récentes décisions concernant les services de radiodiffusion sont décrites plus en détail dans l'annexe A.
  - Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54<sup>7</sup>, le Conseil a énoncé une nouvelle politique sur le sous-titrage codé selon laquelle les télédiffuseurs français et anglais doivent sous-titrer 100 % de leurs émissions au cours de la journée de radiodiffusion.
  - Dans l'avis public de radiodiffusion 2006-47<sup>8</sup>, le Conseil a approuvé l'attribution de licence et la distribution obligatoire de The Accessible Channel, un service national numérique de programmation d'émissions spécialisées de langue anglaise qui offrira la totalité de sa programmation avec vidéodescription en clair, au service de base numérique.

---

<sup>3</sup> Alinéa 7b) de la *Loi sur les télécommunications*

<sup>4</sup> Alinéa 7h) de la *Loi sur les télécommunications*

<sup>5</sup> Article 3(1) d)(iii) de la *Loi sur la radiodiffusion*

<sup>6</sup> Article 3(1) p) de la *Loi sur la radiodiffusion*

<sup>7</sup> *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007

<sup>8</sup> *Cadre réglementaire des services de télédiffusion mobile en direct*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2006-47, 12 avril 2006

8. Quant aux services de télécommunication, dans la décision 2008-1<sup>9</sup>, le Conseil a approuvé l'utilisation des fonds des comptes de report<sup>10</sup> par des entreprises de services locaux titulaires<sup>11</sup> (ESLT) pour certains projets visant à améliorer l'accès des services de télécommunication aux personnes handicapées. Parmi les projets des ESLT que le Conseil a approuvés figurent : l'établissement d'un seul point de service pour permettre aux personnes handicapées de recevoir des services à la clientèle adaptés à leurs besoins; une recherche sur les besoins des personnes handicapées pendant la conception des nouveaux produits et services; la création d'un comité de l'accessibilité; l'adoption d'une conception inclusive dans l'élaboration de ses services; la rédaction des lignes directrices sur l'intégration des personnes handicapées; la collaboration avec des fabricants d'appareils sans fil pour procurer des combinés sans fil adaptés aux personnes handicapées. Ces décisions sont décrites plus en détail à l'annexe B.
9. Se reporter à la section « Documents connexes » du présent avis public pour avoir la liste des autres décisions récentes de télécommunication et de radiodiffusion concernant l'amélioration de l'accès aux personnes handicapées.

### **Appel aux observations**

10. Par le présent avis, le Conseil amorce donc une instance pour régler les questions en suspens relatives à l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication et de radiodiffusion (dont les services de radiodiffusion offerts par Internet et aux appareils mobiles)<sup>12</sup>.
11. Le Conseil mentionne qu'à la suite de cette instance, il pourrait imposer encore d'autres obligations à certains, voire à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication, des entreprises de radiodiffusion<sup>13</sup>.
12. Le Conseil sollicite des observations sur la manière dont il peut améliorer, s'il y a lieu, ses décisions<sup>14</sup> reconnues dans les domaines suivants, car ils concernent l'amélioration de l'accès et de l'insertion des personnes handicapées :

---

<sup>9</sup> *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008

<sup>10</sup> Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002, et la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002, le Conseil a demandé à chaque ESLT d'établir son propre compte de report. De ce fait, les fonds des comptes de report sont utilisés en fonction du territoire.

<sup>11</sup> Les entreprises de services locaux titulaires s'entendent des fournisseurs de services de télécommunication qui, à l'origine, constituaient le monopole dans leur territoire d'exploitation respectif.

<sup>12</sup> Les services de radiodiffusion offerts par l'intermédiaire d'Internet et aux appareils mobiles sont également appelés services de radiodiffusion de nouveaux médias ou entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias. Certains services de radiodiffusion, mais pas tous, offerts aux appareils mobiles sont fournis par Internet.

<sup>13</sup> Au sens de la *Loi sur la radiodiffusion*, « entreprise de radiodiffusion » s'entend d'une entreprise de distribution ou de programmation, ou d'un réseau.

<sup>14</sup> Aux annexes A et B du présent avis public, le Conseil a dressé la liste des mesures qu'il a établies relativement aux questions d'accessibilité.

- (1) Service de relais vidéo
  - (2) Télécriteurs
  - (3) Sous-titrage
  - (4) Vidéodescription
  - (5) Service et soutien à la clientèle
  - (6) Services d'urgence
  - (7) Représentation et emploi des personnes handicapées
13. Le Conseil sollicite également des observations détaillées, justification à l'appui, sur les propositions visant à améliorer autrement l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion, dont ceux offerts par Internet et aux appareils mobiles.
14. Les observations proposées au Conseil doivent, le cas échéant :
- (a) énoncer clairement lesquelles de ses mesures établies le Conseil devrait modifier (et comment) pour améliorer l'accessibilité;
  - (b) être classées par ordre de priorité;
  - (c) mentionner les groupes de parties prenantes<sup>15</sup> qui peuvent être affectés par une solution proposée ainsi que sa répercussion possible sur ces groupes (c'est-à-dire en termes de qualité et de quantité);
  - (d) se prononcer sur les délais accordés pour la mise en application de toute solution proposée;
  - (e) communiquer la source de l'autorité du Conseil pour mettre en place toute solution proposée;
  - (f) présenter des estimations de coûts ainsi que suggérer des modèles de financement pour étayer les solutions proposées.
15. Pour favoriser la sensibilisation aux problèmes auxquels se heurtent les personnes handicapées en ce qui concerne les services de télécommunication et de radiodiffusion, le Conseil a commandé une étude sur ces problèmes à un consultant indépendant. Le rapport de l'étude, intitulé *Consultations des parties prenantes sur les questions d'accessibilité des personnes handicapées* et daté d'avril 2008, véhicule les points de vue du consultant et non ceux du Conseil, et il ne dicte pas l'issue de l'instance.

---

<sup>15</sup> Dans ce contexte-ci, « partie prenante » s'entend de toute personne ou tout groupe pouvant être visés par une décision.

16. Le Conseil indique qu'il ne réglemente pas l'équipement terminal et n'a pas de pouvoir de juridiction sur le design et la fabrication des appareils de communication conçus pour recevoir les services de télécommunications ou de radiodiffusion<sup>16</sup>. Par conséquent, le Conseil invite le public à se prononcer sur les mesures, sauf la réglementation de l'équipement terminal, qui amélioreraient l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées.

### **Procédure**

17. En raison de la nature de cette instance, le Conseil juge approprié de donner des instructions sur la procédure à suivre pour le déroulement de l'instance, instructions qui l'emportent sur les procédures normales de télécommunication et de radiodiffusion.

#### *Procédures de participation*

18. À partir du lundi **17 novembre 2008**, le Conseil tiendra au Centre de Conférence, Phase IV, au 140, promenade du Portage, à Gatineau (Québec), une consultation publique pour traiter les sujets énoncés dans le présent avis public. L'audience devrait durer 10 jours ouvrables. Des dispositions pourraient être prises afin que les participants qui le souhaitent puissent assister à la consultation publique à partir des bureaux régionaux du Conseil. Les adresses des bureaux régionaux du Conseil figurent au paragraphe 39 du présent avis public.
19. Pour que cette instance soit aussi accessible que possible, le Conseil offrira un signal sous-titré codé en temps réel de la consultation publique dans Internet (c'est-à-dire un flux audio) en français et en anglais. Le flux audio se trouvera au <http://www.crtc.gc.ca>.
20. En parallèle à la publication du présent avis public, le Conseil distribuera des questionnaires à certains fournisseurs de service de télécommunication et entreprises de radiodiffusion. Le délai pour déposer les réponses à ces questions est fixé au jeudi **10 juillet 2008**.
21. Le Conseil invite les personnes ou les groupes à lui présenter leurs observations initiales au plus tard le jeudi **10 juillet 2008**. Les observations initiales doivent aborder les questions énoncées aux paragraphes 10 à 14 et 16 du présent avis public et comporter, s'il y a lieu, les renseignements énoncés au paragraphe 22.
22. Pour aider le Conseil à établir un juste équilibre entre le fait d'assurer une consultation publique efficace et offrir l'accès à autant de points de vues et domaines d'expertise différents que possible – ainsi que d'aider le Conseil à garantir l'offre d'auxiliaires de communication nécessaires à la consultation publique – les personnes ou les groupes qui souhaitent faire une présentation orale lors de la consultation publique devraient se référer au paragraphe 28 du présent avis public et doivent traiter, s'il y a lieu, les points suivants au début de leurs observations initiales :

---

<sup>16</sup> Le Conseil souligne que la certification de l'équipement terminal relève d'Industrie Canada. Dans la décision de télécom 2007-20, le Conseil a déclaré que les normes afférentes à l'équipement terminal sont établies par l'Association canadienne de normalisation et Industrie Canada.

- (a) inscrire leur demande pour faire une présentation orale à la consultation publique et indiquer clairement pourquoi une présentation orale est judicieuse;
  - (b) indiquer s'ils souhaitent faire une présentation orale à Gatineau ou dans l'un des bureaux régionaux du Conseil (et le cas échéant, quel bureau régional);
  - (c) indiquer s'ils requièrent des auxiliaires de communication pour participer à la consultation publique, tels des dispositifs techniques pour malentendants ou l'interprétation gestuelle; dans l'affirmative, précisez l'auxiliaire de communication nécessaire.
23. Le Conseil avisera, au plus tard le jeudi **31 juillet 2008**, de l'acceptation ou du refus de leur demande à participer à la consultation publique les personnes ou les groupes qui en auront fait la demande. Le Conseil se réserve le droit de regrouper les participants ayant les mêmes avis dans le but de présenter leurs opinions à la consultation publique.
24. Le Conseil pourra publier d'autres questions, d'ici le jeudi **31 juillet 2008**, aux fournisseurs de service de télécommunication, aux entreprises de radiodiffusion et à quelques ou à tous les groupes ou personnes qui auront soumis des observations initiales. Le délai pour déposer les réponses à ces questions est fixé au mardi **2 septembre 2008**.
25. Le Conseil invite les personnes ou groupes à déposer leurs répliques aux observations au plus tard le jeudi **2 octobre 2008**. Les répliques aux observations devront se limiter aux réponses aux observations initiales et aux réponses aux questions du Conseil déposées auparavant par d'autres participants.
26. Le Conseil publiera une lettre, au plus tard le vendredi **26 septembre 2008**, à l'attention des participants dont il a accepté la demande de comparution à la consultation publique. Cette lettre décrira l'organisation et le déroulement de la consultation publique.
27. Le Conseil invite les personnes ou les groupes à présenter leurs observations en réplique définitives au Conseil au plus tard le lundi **12 janvier 2009**. Les observations en réplique définitives ne doivent pas dépasser 20 pages. La réception des observations en réplique définitives clôturera le dossier de l'instance.

*Procédures de dépôt d'observations*

28. Vous pouvez envoyer vos mémoires au Secrétaire général du Conseil de l'une des trois façons suivantes :
- en complétant le formulaire en ligne d'intervention/observations ou;
  - par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2;
  - par télécopieur au numéro 819-994-0218.

29. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
30. Veuillez numéroter chaque paragraphe de votre mémoire. Veuillez aussi inscrire la mention \*\*\*Fin du document\*\*\* après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de vérifier que le document n'ait pas été endommagé lors de la transmission.
31. Compte tenu de la nature de cette instance, il est très important de déposer, si possible, par voie électronique les mémoires sous format HTML pour permettre aux lecteurs d'écran de les transcrire. Sont également acceptés les documents textes déposés sous format « Microsoft Word » et les feuilles de calcul déposées sous format « Microsoft Excel ». Cependant, vous ne devez pas envoyer en version électronique vos commentaires en format PDF.
32. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et il les versera au dossier public de la présente instance, à la condition que les procédures énoncées aux paragraphes 18 à 31 du présent avis aient été suivies.
33. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.

### **Avis important**

34. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
35. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
36. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, 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 disponibles en version PDF.
37. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil 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 de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

38. Le Conseil encourage les participants à examiner le contenu du dossier public et le site Internet du Conseil pour tout renseignement complémentaire qu'ils pourraient juger utile lors de la préparation de leurs observations.

*Examen des observations du public et des documents connexes*

39. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274

Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional

2125, 11<sup>e</sup> Avenue, bureau 103

Regina (Saskatchewan) S4P 3X3

Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520

Edmonton (Alberta) T5J 3N4

Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

## Documents connexes

La liste suivante de documents connexes n'est pas exhaustive.

### *Télécommunications*

- *Service d'avis à la communauté évolué*, Décision de télécom CRTC 2008-37, 2 mai 2008
- *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007
- *Accès à certains services de télécommunication par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2007-20, 30 mars 2007
- *Accès par les personnes aveugles à des services, à de l'équipement et à de l'information spécialement conçus pour elles*, Décision de télécom CRTC 2007-19, 30 mars 2007
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada – Demande visant la prolongation de certains délais pour équiper de téléscripteurs les téléphones payants, tel qu'établi dans la Décision de télécom CRTC 2004-47*, Décision de télécom CRTC 2007-12, 27 février 2007
- *Réexamen de la décision Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-53, 1<sup>er</sup> septembre 2006
- *Déclaration des droits du consommateur*, Décision de télécom CRTC 2006-52, 29 août 2006

- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532, 4 avril 2007, émis par la gouverneure en conseil
- *Service de relais téléphonique dans le contexte de la téléphonie VoIP – Suivi de la décision 2005-28*, Décision de télécom CRTC 2006-12, 16 mars 2006
- *Utilisation des fonds des comptes de report*, Décision de télécom CRTC 2006-9, 16 février 2006
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005
- *Suivi de la décision Accès au service de téléphones payants, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004 – Demandes de recouvrement des coûts engagés pour équiper les téléphones payants d'un téléscripneur*, Décision de télécom CRTC 2005-23, 14 avril 2005
- *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004
- *Bell Canada – Exemption des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire*, Décision de télécom CRTC 2004-6, 5 février 2004
- *Demande présentée en vertu de la partie VII par les Advocates for Sight Impaired Consumers en vue de faire modifier l'article 308, Services de téléphonistes, du Tarif général de TELUS Communications Inc.*, Décision de télécom CRTC 2003-61, 10 septembre 2003

### **Radiodiffusion**

- *Distribution de la vidéodescription par les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) par câble de classe 1, les EDR par satellite de radiodiffusion directe et les entreprises de distribution par relais satellite*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-101, 12 septembre 2007
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007
- *Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de télédiffusion mobile en direct*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-13, 7 février 2007

- *Réaction du Conseil au rapport final de l'Association canadienne des radiodiffuseurs sur la présence, la représentation et l'intégration des personnes handicapées à la télévision*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2006-77, 19 juin 2006
- *Cadre réglementaire des services de télédiffusion mobile en direct*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2006-47, 12 avril 2006
- *Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias*, Avis public CRTC 1999-197, 17 décembre 1999

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*

## Politiques du Conseil relatives à l'accessibilité en radiodiffusion

### *Sous-titrage codé : Accès aux personnes sourdes et malentendantes*

Le Conseil a énoncé une nouvelle politique de sous-titrage codé<sup>1</sup> en mai 2007 (avis public de radiodiffusion 2007-54). Selon cette nouvelle politique, les télédiffuseurs de langue française et de langue anglaise sont tenus de sous-titrer 100 % des émissions qu'ils diffusent au cours de la journée de télédiffusion. Le Conseil applique cette exigence lors des renouvellements de licences de télévision.

Compte tenu des défis présentés par le sous-titrage en langue française et que doivent relever les nouveaux radiodiffuseurs ou les radiodiffuseurs sans but lucratif, le Conseil est prêt à adapter l'obligation de 100 % si nécessaire. Le Conseil prévient les télédiffuseurs qui voudraient bénéficier d'une exception à la politique générale qu'il leur faudra démontrer, preuves détaillées et dûment chiffrées à l'appui, qu'ils ne sont pas en mesure de respecter l'obligation du sous-titrage à 100 % et qu'il leur faut une obligation taillée sur mesure.

Tout en reconnaissant que la qualité du sous-titrage est de plus en plus préoccupante, le Conseil a demandé à l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) de coordonner la création de groupes de travail de langue française et de langue anglaise pour élaborer et mettre en place des normes universelles et de proposer et appliquer des solutions concrètes aux autres aspects de la qualité du sous-titrage, dont des mécanismes destinés à réduire les erreurs et les défaillances techniques (avis public de radiodiffusion 2007-54). Le Conseil a approuvé le plan d'action de l'ACR sur la qualité du sous-titrage en février dernier et attend la remise des conclusions des groupes de travail en novembre 2008.

### *Vidéodescription : Accès aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle*

Pour les radiodiffuseurs, le Conseil a établi, au moyen de conditions de licence, une démarche progressive quant à la vidéodescription<sup>2</sup> comportant des exigences croissantes au cours de la période d'attribution de la licence. Ces conditions de licence exigent en général 2 heures de vidéodescription par semaine au cours de l'année 1 de la période de licence, passant à 3 ou 4 heures par semaine à la fin de la période d'attribution de licence.

Les câblodistributeurs et les distributeurs de diffusion par satellite sont tenus de fournir à leurs abonnés l'accès à la vidéodescription offerte par les radiodiffuseurs. En septembre 2007 (avis public de radiodiffusion 2007-101), le Conseil a confirmé l'obligation de « transmettre » aux abonnés toutes les vidéodescriptions liées aux services de programmation distribués en mode numérique, transmission qui devra être mise en place au plus tard en septembre 2009. Les câblodistributeurs de classe 1 doivent également transmettre la vidéodescription associée aux services de programmation distribués en mode analogique. Ces distributeurs peuvent demander

---

<sup>1</sup> Le sous-titrage codé offre la représentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission.

<sup>2</sup> La vidéodescription consiste à décrire à voix haute les éléments visuels importants d'une émission de télévision pour que la personne aveugle ou ayant une déficience visuelle puisse suivre ce qui se passe à l'écran. Dans une vidéodescription, le narrateur décrit des éléments visuels tels les décors, les costumes, le langage corporel et toute autre information purement visuelle. La description est normalement offerte sur le second canal d'émissions sonores (SCES). La description sonore offre en voix hors champ des informations textuelles ou graphiques affichées sur l'écran, description que tous les radiodiffuseurs doivent fournir pour faciliter l'accès aux personnes ayant des déficiences visuelles.

une condition de licence les exemptant de cette obligation pourvu qu'ils offrent gratuitement des boîtiers de décodage qui permettent d'accéder à la vidéodescription en mode numérique aux abonnés qui sont aveugles ou ont une déficience visuelle.

### ***Services d'accessibilité spécifiques***

Le Conseil a autorisé deux services sonores pour les personnes ayant une déficience visuelle : les services nationaux de lecture de VoicePrint et La Magnétothèque. Le Conseil exige des distributeurs exploitant les marchés de langue anglaise qu'ils distribuent le service VoicePrint. En juillet 2007 (décision de radiodiffusion 2007-246), le Conseil a également approuvé l'attribution de licence et la distribution obligatoire au service de base numérique de *The Accessible Channel*, un service national de programmation spécialisée de télévision numérique de langue anglaise qui offrira la totalité de ses émissions avec vidéodescription en clair.

### ***Présence, représentation et participation des personnes handicapées dans les émissions de télévision***

En 2004, le Conseil a chargé l'industrie de la radiodiffusion d'examiner les questions entourant la présence, la représentation et la participation des personnes handicapées dans les émissions de télévision. L'ACR a présenté, en septembre 2005, son rapport d'étude final et élaboré divers projets, moyens et recommandations en réponse aux lacunes décelées par la recherche<sup>3</sup>. Cette recherche a eu pour principal résultat l'élaboration du *Code sur la représentation équitable*, qui énonce les normes d'une représentation équitable des personnes handicapées (parmi d'autres groupes). Ce nouveau code, qui constitue une condition de licence pour tous les radiodiffuseurs, figure dans l'avis public de radiodiffusion 2008-23<sup>4</sup>.

Le reflet et l'insertion des personnes handicapées fait également partie intégrante de la politique du Conseil sur la diversité culturelle en radiodiffusion<sup>5</sup>. Dans le cadre de sa politique sur la diversité, le Conseil demande aux radiodiffuseurs particuliers de déposer des plans d'entreprise au moment de leurs renouvellements de licence, ainsi que des rapports annuels sur l'avancement des projets destinés à refléter la diversité du Canada (minorités ethnoculturelles, peuples autochtones et personnes handicapées) dans leur programmation et leurs exploitations commerciales. L'ACR dépose également des rapports annuels auprès du Conseil sur ses projets relatifs à la diversité culturelle.

---

<sup>3</sup> La réaction du Conseil à la recherche de l'ACR se trouve dans l'avis public de radiodiffusion 2006-77.

<sup>4</sup> *Code de présentation équitable*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2008-23, 17 mars 2008

<sup>5</sup> *Réaction du Conseil au rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision*, Avis public de radiodiffusion CRTC 2005-24, 21 mars 2005

## Politiques du Conseil concernant l'accessibilité dans les télécommunications

### Services de télécommunication pour les personnes handicapées mandatés par le Conseil

Le Conseil a mandaté différents services pour les personnes handicapées. Le service de relais téléphonique (SRT) est un service qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole, d'effectuer des appels vers les utilisateurs de téléphone ordinaire par l'intermédiaire d'un télécriteur (aussi nommé téléimprimeur), un appareil électronique qui permet de communiquer du texte par une ligne téléphonique. Les messages tapés sur le clavier sont transmis par relais en messages vocaux par l'entremise d'un téléphoniste SRT, et vice-versa. Toutes les compagnies téléphoniques qui fournissent des services locaux de télécommunication résidentielle doivent offrir le SRT. L'appareil de télécommunication pour les sourds (ATS) de marque déposée bénéficie également d'une réduction de 50 % sur les tarifs interurbains de base (appels interurbains facturés selon les barèmes tarifaires interurbains de base). Certaines compagnies de téléphone offrent également divers rabais sur l'interurbain à leurs clients handicapés.

Il est possible aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de recevoir des factures, des encarts insérés avec la facture et des renseignements sur les tarifs et sur les modalités d'un service dans un autre format de facturation, par exemple en braille, en gros caractères, ou en version électronique. D'autres formats de facturation doivent être offerts, sur demande, comme n'importe quelle condition d'offre de service de télécommunication à un consommateur.

Deux autres services sont proposés : l'assistance-annuaire (AA) et l'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire (EACAA). Les personnes handicapées déclarées handicapées auprès de leur compagnie de téléphone peuvent recevoir une AA gratuite et un EACAA gratuit pour les aider à trouver et à composer des numéros de téléphone. Toutes les compagnies de téléphone qui offrent des annuaires fournissent également une AA gratuite aux personnes handicapées et certaines autres compagnies offrent une AA gratuite ou avec réduction à leurs clients handicapés.

Le Conseil a également imposé diverses obligations pour les téléphones payants. Lors du remplacement ou du passage à une version supérieure, voire lors de l'installation de nouveaux téléphones payants, toutes les compagnies de téléphone doivent fournir les fonctions suivantes pour aider les personnes handicapées :

- des claviers numériques avec des boutons plus gros et plus espacés
- les chiffres et les lettres habituelles sur le clavier de numérotation
- des mécanismes à fente à monnaie ou à carte de couleur vive, contrastante
- un dispositif qui permet à l'utilisateur de recommencer son appel s'il a fait une erreur

- un écran tactile affichant les instructions de composition en plus grands caractères
- un lecteur de carte adapté à différentes cartes d'appel
- des commandes vocales pour aider à effectuer des appels ou utiliser des fonctions particulières

De plus, il faut offrir un accès aux personnes handicapées physiquement et les téléphones payants doivent être compatibles avec les aides auditives. Les téléphones payants doivent également inclure un nombre minimum de téléphones payants équipés d'un téléscripneur.

***Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication***

Dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a approuvé l'utilisation des fonds des comptes de report par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) pour certaines initiatives visant à améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication.

Les mémoires des ESLT contenaient diverses propositions visant à faciliter l'accès des personnes ayant différents types de déficience, notamment des déficiences visuelles, cognitives et auditives ou des troubles de mobilité, de dextérité et de la parole, aux services de télécommunication dans leurs territoires. Le Conseil a approuvé les propositions suivantes de :

- Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), et la Société TELUS Communications (STC) – l'introduction du service de relais sur protocole Internet (IP), un outil textuel qui permettrait aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant de la difficulté à parler de communiquer au moyen du système téléphonique, par l'intermédiaire d'un agent de relais, avec des personnes entendantes.
- Bell Canada et la STC – l'introduction du service de relais vidéo (SRV), service qui permettrait aux personnes utilisant le langage gestuel de communiquer, par l'intermédiaire d'un agent de relais, avec une personne qui parle. La personne qui utilise le langage gestuel accéderait au service grâce à une connexion Internet haute vitesse et à une caméra vidéo.
- Bell Canada – une nouvelle conception de l'application sous-jacente au service de composition vocale (SCV).

- La STC – l'amélioration de son service d'assistance-annuaire pour permettre aux personnes handicapées de demander des renseignements selon la catégorie d'une entreprise ou son emplacement approximatif sans avoir à épeler ou à prononcer avec exactitude; l'offre gratuite de son service d'assistance-annuaire amélioré (AAA) à ses clients ayant des besoins spéciaux.
- SaskTel – une initiative qui améliorerait l'accès des personnes ayant une déficience visuelle ou ayant des troubles de mobilité à certains services de télécommunication et pourrait favoriser l'autonomie des personnes ayant des déficiences cognitives.
- MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), SaskTel, et la STC – l'amélioration de l'accessibilité de leurs sites Web, notamment en ajoutant des renseignements compréhensibles sur les produits et les services s'adressant aux clients ayant des déficiences visuelles, physiques et auditives et des troubles de la parole, ainsi que des renseignements sur les autres produits et services de télécommunication qu'elles offrent.  
Bell Canada – le recouvrement des coûts des améliorations déjà apportées à son site Web quant à l'accessibilité.
- Bell Canada – l'établissement d'un seul point de service pour permettre aux personnes handicapées de recevoir des services à la clientèle adaptés à leurs besoins.
- Bell Canada – la réalisation d'une recherche sur les besoins des personnes handicapées pendant la conception des nouveaux produits et services.
- SaskTel – la fourniture des téléscripteurs à toutes les maisons de transition de la Saskatchewan gratuitement.
- La STC – le lancement de trois initiatives internes afin d'améliorer l'accès des personnes handicapées à ses services de télécommunication, à savoir : la création d'un comité de l'accessibilité TELUS; l'adoption d'une conception inclusive dans l'élaboration de ses services et la rédaction de lignes directrices sur l'intégration des personnes handicapées; et sa collaboration avec des fabricants d'appareils sans fil pour procurer des combinés sans fil adaptés aux personnes handicapées.

Chaque ESLT a également proposé de réserver toute portion non affectée de ses fonds d'accessibilité à de futurs projets d'accessibilité comme suit. Le Conseil a approuvé ces propositions :

- Bell Canada et MTS Allstream – l'utilisation du reste des fonds à des initiatives spécifiques qu'elles détermineront ultérieurement pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication.
- La STC – la création d'une plateforme qui permettra de fournir divers services utilisant IP et des technologies fondées sur la présence. La STC utiliserait les fonds de son compte de report uniquement pour la partie de la conception, du développement et de la mise en œuvre des services qui assureraient l'accès à ses abonnés ayant des déficiences.
- SaskTel – la formation d'un partenariat avec l'Office of Disability Issues du gouvernement de la Saskatchewan afin d'élaborer des services de télécommunication qui simplifieraient la vie des personnes handicapées.