



Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430

Référence au processus : Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8 /
Avis public de télécom 2008-8

Numéro de dossier : 8665-C12-200807943

Ottawa, le 21 juillet 2009

Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion

Dans la présente politique réglementaire, qui traite des questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées, le Conseil :

- *exige que les fournisseurs de services de télécommunication offrent un nouveau service de relais, soit le service de relais par protocole Internet;*
- *lance un nouveau processus en vue de trouver des façons d'améliorer le service d'urgence 9-1-1, y compris la messagerie textuelle adressée à ce service;*
- *demande que les fournisseurs de services sans fil, avec l'accord des personnes handicapées, offrent au moins un type de combiné mobile sans fil pouvant satisfaire les besoins des personnes aveugles ou qui ont une déficience cognitive ou un trouble de mobilité de modéré à grave, en tenant compte du fait que le Conseil envisage l'imposition d'une telle exigence à l'avenir si cela s'avère nécessaire;*
- *exige que les fournisseurs de services de télécommunication et les entreprises de distribution de radiodiffusion améliorent l'accès aux renseignements, aux services et à l'assistance offerts aux Canadiens;*
- *ordonne aux télédiffuseurs d'améliorer et de contrôler la qualité du sous-titrage codé, y compris celui en mode numérique. Le Conseil imposera des conditions en ce sens lors du renouvellement des licences des télédiffuseurs;*
- *énonce son intention d'exiger, au moyen de conditions imposées lors du renouvellement des licences, que d'autres télédiffuseurs fournissent de la vidéodescription. Le Conseil énonce également différentes mesures visant à informer les téléspectateurs de la présence de vidéodescription et à améliorer celle-ci;*
- *énonce son intention d'exiger, au moyen de conditions imposées lors du renouvellement de licence, que les télédiffuseurs fournissent une description sonore de grande qualité;*

- *note qu'en vertu de son approche révisée à l'égard du sous-titrage et de la vidéodescription, les radiodiffuseurs de langue française seront assujettis aux mêmes exigences de sous-titrage et de vidéodescription que les radiodiffuseurs de langue anglaise.*

Introduction

1. Le Conseil a déjà, dans des décisions et des énoncés de politique antérieurs, traité des besoins des personnes handicapées en matière de télécommunication et de radiodiffusion. Dans l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2008-8/avis public de télécom 2008-8, le Conseil a entrepris une instance conjointe de télécommunication et de radiodiffusion en vue de traiter les questions en suspens à l'égard de l'accessibilité de ces services pour les personnes handicapées. L'instance comportait une audience publique dans la région de la Capitale nationale qui a débuté le 17 novembre 2008. Le dossier public de cette instance peut être consulté sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, sous « Instances publiques ».

Les questions

2. Le Conseil a tenu compte de toutes les observations présentées au cours de l'instance et a décidé que la principale question à régler dans la présente politique réglementaire est la suivante :

Comment le Conseil peut-il bonifier, le cas échéant, ses décisions antérieures afin d'améliorer l'accessibilité des services suivants :

- les services de relais (assistance de téléphonistes permettant aux Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques);
- les services de télécommunication d'urgence;
- les services mobiles sans fil;
- l'information, le service et l'assistance à la clientèle;
- le sous-titrage codé (la composante sonore d'une émission de télévision en format texte);
- la vidéodescription et la description sonore (la description orale des principaux éléments visuels d'une émission de télévision)?

Le cadre juridique

3. En tant que tribunal de réglementation, le Conseil doit exercer ses pouvoirs de manière à concrétiser les objectifs de politique énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil doit aussi agir de façon conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*.

4. Vu l'ampleur des objectifs de la politique de radiodiffusion et de télécommunication énoncés à l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* et à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi que des instructions prévues à l'article 5 de la *Loi sur la radiodiffusion* et à l'article 47 de la *Loi sur les télécommunications*, il est clair que réglementer les systèmes de télécommunication et de radiodiffusion oblige à trouver un équilibre entre des objectifs concurrents.
5. Ainsi, pour juger du caractère raisonnable des accommodements proposés au cours de la présente instance, le Conseil évalue dans quelle mesure les moyens sont « disponibles » au sens de l'alinéa 3(1)p) de la *Loi sur la radiodiffusion* et s'il y a, dans la fourniture d'un service de télécommunication ou l'imposition du tarif pour ce service, discrimination « injuste » au sens du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.
6. Pour effectuer cette évaluation, le Conseil tient compte du contexte plus large du cadre réglementaire imposé par la loi et, pour ce qui est des télécommunications, du *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*¹ (les instructions). Afin de juger du caractère raisonnable des accommodements proposés, le Conseil se fonde aussi sur les principes directeurs qui sous-tendent les droits de la personne au Canada et qui font de l'égalité une valeur fondamentale au centre même de l'intérêt public.

Analyse des décisions de télécommunication à la lumière des instructions

7. Comme l'exige l'article 47 de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs conformément aux instructions du gouverneur en conseil. Les instructions exigent que le Conseil mette en œuvre les objectifs de politique de la *Loi sur les télécommunications* en respectant des conditions et des critères spécifiques, y compris en se fiant dans la plus grande mesure du possible au jeu des forces du marché.
8. Dans tous les cas où, dans la présente politique réglementaire, le Conseil impose des obligations réglementaires aux fournisseurs de services de télécommunication (FST), il le fait parce qu'il estime ne pas pouvoir se fier aux forces du marché pour réaliser les objectifs de la politique sur les télécommunications. À cet égard, le Conseil estime que les personnes handicapées sont généralement incapables d'influencer suffisamment le marché pour qu'on leur offre des produits et des services de télécommunications accessibles. Lorsque des mesures réglementaires sont adoptées par le Conseil, elles sont efficaces et proportionnelles à l'objectif, et ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.
9. Le Conseil est d'avis que les objectifs de politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7g) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications* sont favorisés par les mesures réglementaires de télécommunication imposées dans la présente politique réglementaire.
10. Le Conseil impose les mesures réglementaires énoncées dans la présente politique réglementaire d'une façon symétrique et neutre sur le plan de la concurrence dans toute la mesure du possible.

¹ C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

Les services de relais

11. Dans des décisions antérieures, le Conseil a établi un cadre réglementaire qui reconnaît les besoins des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole sur le plan des télécommunications. Le Conseil a décidé que les Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole devraient, au même titre que tout autre abonné à un service téléphonique, pouvoir communiquer au moyen de ces services. Il a aussi noté que les services de relais fournissent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole les moyens techniques² de communiquer par téléphone avec d'autres abonnés. Par conséquent, le Conseil a exigé que chaque FST fournisse un service de relais à ses abonnés à la téléphonie, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
12. L'obligation de fournir un service de relais s'est d'abord appliquée aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et, à la suite de la publication d'une série de décisions³, s'est étendue à toutes les entreprises de services locaux (ESL), y compris les petites ESLT et les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), y compris les ESLC sans fil, les revendeurs de services locaux et les fournisseurs de services de communication vocale par protocole Internet (VoIP) fixes et mobiles. Ces FST respectent leur obligation de fournir le service de relais en fournissant eux-mêmes un agent de relais ou en confiant le service à un autre fournisseur (par exemple à l'ESLT locale).
13. On dénombre plusieurs types de services de relais dans le monde, dont le service de relais par télécopieur (SRT)⁴, le service de relais par protocole Internet (SRPI) et le service de relais vidéo (SRV). L'annexe 1 de la présente politique réglementaire comporte une description détaillée de ces différents services. Du point de vue d'une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, la principale différence entre les types de services de relais est la méthode de communication avec l'agent de relais. Les SRT et les SRPI sont des services axés sur le texte alors que le SRV est un service axé sur le langage gestuel.
14. Pour l'instant, l'exigence du Conseil selon laquelle les FST doivent fournir le service de relais ne s'applique qu'au SRT. Les parties à cette instance qui représentent les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole ont allégué qu'en raison des limites et de la désuétude de la technologie du télécopieur, la fourniture du SRT exclusivement n'est plus le meilleur moyen pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole d'avoir accès aux services de téléphonie. Ces parties ont déclaré que le SRPI et le SRV sont des moyens plus efficaces que le SRT, et elles ont demandé au Conseil que les FST offrent aussi l'une ou l'autre de ces deux techniques.

² Les « moyens techniques » consistent à fournir un agent de relais, soit un tiers qui intervient pendant un appel entre une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et une autre qui n'est pas atteinte de ces handicaps pour transmettre (c'est-à-dire « relayer ») l'information de l'appelant vers le destinataire.

³ Dans la décision de télécom 1985-29, le Conseil a exigé d'un FST qu'il fournisse le service de relais à ses abonnés dans sa zone de desserte et a étendu cette obligation aux autres ESLT à la suite de la prise de décisions subséquentes. Dans la décision de télécom 1997-8, le Conseil a exigé que toutes les ESL (ESLT, petites ESLT et ESLC) offrent le service de relais et a étendu cette obligation aux ESLC sans fil dans l'ordonnance de télécom 98-1. Dans la décision de télécom 2005-28, le Conseil a exigé que tous les fournisseurs VoIP (fixes ou mobiles) offrent le service de relais. Le Conseil note que les revendeurs qui fournissent des services locaux doivent respecter certaines des obligations imposées aux ESL dont le service de relais, en vertu des obligations de l'ESL sous-jacente, comme l'indique la décision de télécom 1997-8.

⁴ Dans des décisions antérieures, le Conseil a appelé le service de relais par télécopieur « service de relais téléphonique » ou « SRT ».

Service de relais par protocole Internet

15. Lors d'appels téléphoniques à l'aide d'un service de relais, l'agent de relais agit à titre d'intermédiaire entre l'appelant et le destinataire de l'appel en transmettant les messages de l'un à l'autre. Lors d'un appel téléphonique à l'aide du SRT, l'agent de relais transmet les messages au moyen d'une conversation textuelle par télécriteur avec une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et au moyen d'une conversation de vive voix avec la personne n'ayant pas un tel handicap.
16. Pour ce qui est d'un appel téléphonique à l'aide du SRPI, l'agent de relais transmet les messages au moyen d'une conversation textuelle par protocole Internet avec une personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et au moyen d'une conversation de vive voix avec une personne n'ayant pas un tel handicap. La personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole communique avec l'agent de relais par écrit au moyen d'Internet et accède au SRPI par la page web d'un fournisseur de protocole Internet ou par une application de messagerie instantanée utilisant une messagerie textuelle basée sur le protocole Internet et transmissible au moyen d'un appareil adapté au web (téléphone sans fil mobile, téléphone intelligent, téléphone adapté au web, etc.)⁵.
17. Pour la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui fait appel au service de relais, le SRPI représente l'évolution logique du SRT. Les deux technologies sont des services de relais du texte à la voix, mais le SRPI n'est pas assujéti aux mêmes limites techniques que le télécriteur. Le SRPI permet des échanges plus rapides entre l'utilisateur handicapé et l'agent de relais (y compris lors des appels au 9-1-1). Ce service permet aussi à l'utilisateur de faire des appels de relais à même un appareil adapté au web lorsqu'Internet est accessible. L'utilisateur peut également voir davantage d'échanges sur son écran d'ordinateur que sur un écran de télécriteur à affichage à cristaux liquides. Il peut imprimer et conserver les conversations. Il peut faire plusieurs appels en même temps, ainsi que des appels-conférences. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que la fourniture du SRPI représente un grand avantage pour les usagers actuels du SRT.
18. En se basant sur le dossier de la présente instance, le Conseil estime qu'il est techniquement possible pour les FST de fournir le SRPI. Le Conseil note également que les coûts des SRT ont baissé depuis le dernier ajustement du tarif de ces services. Le dossier montre qu'en moyenne, entre les années 2004 et 2008, les ESLT ont accumulé⁶ collectivement 28,5 millions de dollars par année et ont dépensé collectivement 11,7 millions de dollars par année pour fournir le SRT. Au cours de cette période, les sommes accumulées pour fournir le SRT ont dépassé le coût de sa fourniture de 16,8 millions de dollars par année en moyenne. Le Conseil conclut que les sommes excédentaires accumulées récemment en vertu du tarif pour fournir le SRT assurent le financement nécessaire pour subvenir aux besoins de la mise en œuvre et de

⁵ Par exemple, un fournisseur de SRPI peut offrir le service à ses usagers ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole en fournissant le nom de la « personne-ressource » ou du « partenaire » de son centre d'appels de relais. Dans ce cas, l'utilisateur du service de relais peut communiquer avec un agent de relais au moyen de texte (p. ex. par messagerie instantanée) après avoir inscrit la personne-ressource ou le partenaire du centre d'appels dans ses contacts de messagerie instantanée.

⁶ C'est-à-dire au moyen des tarifs de détail et de gros réglementés par le Conseil pour la fourniture de SRT. Le Conseil ne réglemente pas les tarifs de SRT exigés par les autres fournisseurs de service.

l'exploitation du SRPI à titre de complément au SRT à partir de la même source de revenus⁷.

19. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il est approprié d'exiger la fourniture du SRPI.
20. Le Conseil conclut de plus qu'il convient de continuer à exiger la fourniture du SRT afin de satisfaire aux besoins particuliers de certains Canadiens, en particulier les sourds aveugles, ceux qui n'ont pas accès à Internet et ceux qui utilisent les services de relais au moyen d'un téléphone public.

Mise en place du service de relais par protocole Internet

21. Le Conseil ordonne à toutes les ESL, y compris les ESLC sans fil, et les fournisseurs VoIP qui ont l'obligation d'offrir le SRT de fournir un SRPI, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, au plus tard le **21 juillet 2010**. Comme dans le cas du SRT, les FST pourront respecter leur obligation de fournir le SRPI en offrant directement le service ou en confiant sa fourniture à un tiers. De plus, au plus tard le **21 juillet 2010**, toute référence au « service de relais téléphonique » dans les exigences relatives au service de relais énoncées dans de précédentes décisions du Conseil englobera implicitement tant le SRPI que le SRT.
22. Au plus tard le **21 avril 2010**, les ESLT doivent déposer de nouvelles propositions de tarifs pour leurs services de relais. Le Conseil s'attend à ce que ces tarifs ne comportent pas d'augmentations.
23. Le Conseil est d'avis que le pouvoir qui lui est conféré en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* d'imposer aux fournisseurs canadiens des conditions relatives à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication constitue un moyen approprié d'imposer des obligations à l'égard du SRPI. Le Conseil exige des fournisseurs canadiens, comme condition de fourniture de service, qu'ils incluent dans les contrats qui les lient aux revendeurs une clause selon laquelle les revendeurs de services locaux doivent respecter les mêmes obligations que celles auxquelles ils sont eux-mêmes assujettis.

Service de relais vidéo

24. À la différence du SRT ou du SRPI, le SRV permet la communication avec l'agent de relais par langage gestuel. À ce titre, le SRV est très avantageux pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole qui communiquent grâce au langage gestuel (p. ex. le American Sign Language [ASL] ou la Langue des signes québécoise [LSQ]).
25. Le Conseil estime que le dossier de l'instance tel qu'il est constitué ne lui permet pas de décider s'il doit imposer aux FST l'obligation de fournir le SRV. Plus particulièrement, le dossier ne contient pas d'informations essentielles comme le coût de la fourniture du service, la taille des marchés individuels d'utilisateurs de SRV utilisant l'ASL ou la LSQ ou

⁷ De plus, le Conseil note que, dans la décision de télécom 2008-1, il a approuvé l'utilisation par Bell Canada, la Société TELUS Communications (STC) et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) des fonds des comptes de report pour payer certains coûts de la mise en place du SRPI.

encore les projections en ce qui concerne l'utilisation. Le dossier indique cependant que la fourniture du SRV coûte cher compte tenu de la nécessité d'avoir accès à une large bande et d'avoir recours à une interprétation hautement qualifiée du langage gestuel dans les deux langues gestuelles.

26. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est nécessaire de procéder à d'autres recherches afin d'obtenir des informations exactes sur le coût du service, la taille du marché et les projections relatives à l'utilisation du service. Le Conseil a l'intention d'examiner s'il y a lieu de lancer une instance de suivi sur le SRV, trois ans après la date de la présente politique réglementaire. Le Conseil estime que les informations qui résulteront des initiatives de SRV (les initiatives) approuvées dans la décision de télécom 2008-1 sont essentielles pour décider s'il y a lieu de lancer une instance de suivi. Par conséquent, le Conseil réitère sa décision selon laquelle Bell Canada et la Société TELUS Communications doivent réaliser les initiatives au plus tard à la date indiquée dans cette décision (le 31 décembre 2011)⁸. Le Conseil estime que ce délai permettra de recueillir des informations à jour (pertinentes à une telle instance) sur l'utilisation, le coût et les tarifs du SRPI et du SRT.
27. Le Conseil note que tout FST peut choisir de fournir le SRV, sur une base régionale ou nationale, à la suite de l'approbation par le Conseil d'un tarif relatif à ce service.

Les services de télécommunication d'urgence

28. L'accès aux services de télécommunication d'urgence, y compris le 9-1-1, est essentiel à la santé et à la sécurité des Canadiens. Le dossier de la présente instance révèle plusieurs lacunes importantes en ce qui concerne l'accès au service 9-1-1 des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.
29. Actuellement, les personnes sans déficience auditive ou trouble de la parole communiquent directement avec les téléphonistes du service 9-1-1 par appel vocal. La plupart des appels vocaux sont compatibles avec le service 9-1-1 évolué qui fournit automatiquement au téléphoniste le numéro de téléphone et le lieu d'origine de l'appelant. Cette information automatisée améliore la rapidité des interventions en cas d'urgence et permet au téléphoniste de reprendre contact avec l'appelant si l'appel est interrompu.
30. Par contre, les Canadiens incapables de communiquer clairement par appel vocal, en raison d'une déficience auditive ou d'un trouble de la parole, doivent établir une communication avec le service 9-1-1 soit par appel direct de télécscripteur à télécscripteur, soit par l'intermédiaire d'un appel au moyen du SRT. Le dossier de la présente instance indique que les deux techniques sont limitées, ce qui nuit à la capacité des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de communiquer clairement, rapidement ou directement avec un téléphoniste du service 9-1-1. Premièrement, l'accès direct et fiable au service 9-1-1 par voie de télécscripteur à télécscripteur n'est pas garanti dans toutes les régions du Canada, surtout parce que tous les centres d'appels de la

⁸ Voir les lettres du Conseil à Bell et à Telus, intitulées *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, en date du 21 juillet 2009.

sécurité publique (CASP) ne sont pas pourvus de téléscripateurs. Deuxièmement, il y a un délai inhérent au fait que ce soit un agent de relais du SRT qui prenne contact avec le service 9-1-1. Troisièmement, le lieu d'origine et le numéro de téléphone de l'appelant ne sont pas automatiquement transmis au CASP au cours d'un appel au moyen du SRT, parce que c'est l'agent de relais qui fait l'appel.

31. Le dossier de la présente instance démontre que lorsqu'on se sert du SRPI pour accéder au service 9-1-1, la conversation avec l'agent de relais est plus rapide et plus fiable qu'avec le SRT. Le dossier indique cependant aussi que le SRPI peut limiter considérablement l'accès au service 9-1-1 ou au service 9-1-1 évolué. Par exemple, des pannes d'électricité ou d'Internet peuvent empêcher une personne de joindre le service 9-1-1; en outre, les appelants doivent fournir à l'agent de relais du SRPI des informations sur le lieu d'origine de l'appel.
32. Certaines parties ont fait valoir que l'accès aux services d'urgence des Canadiens ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole serait amélioré si ces personnes pouvaient communiquer avec le CASP au moyen de divers modes de messagerie textuelle, dont le service d'envoi de messages courts (SEMC), la messagerie instantanée (MI) ou le texte en temps réel (TTR). Elles ont proposé que ces messageries textuelles prennent la forme de messages textuels envoyés directement au CASP ou par l'intermédiaire d'agents de relais.
33. Le Conseil estime que le dossier de la présente instance ne comporte pas suffisamment d'informations sur la faisabilité technique ou la viabilité financière de ces propositions et qu'il est donc incapable pour l'instant de déterminer la meilleure façon d'améliorer l'accès au service 9-1-1 des personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole. Par conséquent, le Conseil demande au Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de mener une enquête et d'évaluer les avantages, les utilisations et les limites de l'accès aux services 9-1-1 par divers modes de messagerie textuelle, y compris le SEMC, la MI et le TTR, de même que par le relais par protocole Internet, et de déposer un rapport au plus tard le **21 janvier 2010**. Le Conseil note que les CASP et les comités consultatifs des CASP sont des participants actifs au sein du GTSU et espère qu'ils continueront à y participer.
34. Ce rapport doit traiter de la messagerie textuelle envoyée directement au CASP ou par l'intermédiaire d'un agent de relais. Il doit recenser tout problème d'accès au service 9-1-1 par ces services et proposer des solutions viables afin que les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole bénéficient d'un meilleur accès. Le rapport doit également discuter des façons possibles d'associer le numéro de téléphone et l'affichage automatique de l'adresse de l'appelant à la communication avec le téléphoniste du 9-1-1; cerner les moyens d'assurer que les communications au 9-1-1 soient acheminées au bon CASP; et traiter du besoin d'établir des communications rapides, faciles et sans délai entre une personne handicapée et un téléphoniste du service 9-1-1⁹.

⁹ Le Conseil note que, même s'il n'a pas compétence sur les CASP, il peut adopter des mesures visant à ce que les réseaux de télécommunication 9-1-1 puissent recevoir des messages textuels.

35. Le rapport devrait aussi faire état de toute modification à apporter aux réseaux des FST en vue d'implanter de tels services, proposer des délais de mise en place ainsi que des façons d'absorber le coût des modifications. Dans les limites de la faisabilité technique, ces propositions devraient aussi indiquer les changements techniques ou opérationnels qui devront être apportés au fonctionnement des CASP.
36. Le Conseil note que, comme les FST, tous les fournisseurs de SRPI doivent fournir un accès au service 9-1-1. Le Conseil exige par la présente que les FST qui fournissent des SRPI avisent leurs abonnés de la disponibilité, des caractéristiques et des limites du SRPI pour accéder au service 9-1-1, et ce, tant au début du service qu'au moins une fois par année pendant la durée du contrat de service.
37. Cet avis doit comporter tous les éléments suivants : le fait que l'accès au 9-1-1 au moyen du SRPI a certaines limites, lorsque comparé à l'accès au service 9-1-1 évolué, lequel est disponible sur la plupart des services de téléphone « traditionnels »; les circonstances dans lesquelles l'accès au service 9-1-1 sera ou non offert; la nature de l'accès au service 9-1-1 offert et à quelles conditions; les principales différences entre l'accès au service 9-1-1 offert et le service traditionnel d'accès au service 9-1-1 évolué; les mesures que devrait prendre un appelant au service 9-1-1 compte tenu de ces différences; les limites de responsabilité applicables. Les usagers d'un SRPI devraient communiquer avec leur fournisseur de service pour tout détail au sujet de l'avis relatif au service 9-1-1.
38. Après avoir reçu et analysé le rapport, le Conseil décidera de la nécessité de toute action subséquente relative à l'accès au service 9-1-1 au moyen du SRPI ou d'autres services.

Autres questions

39. Certaines parties ont demandé au Conseil de modifier ses exigences actuelles sur le retrait des téléphones publics de sorte qu'aucun retrait ne soit permis jusqu'à nouvel ordre, et ce, dans l'intention d'améliorer l'accès des Canadiens handicapés au 9-1-1. Le Conseil a traité du retrait des téléphones publics dans la décision de télécom 2004-47 et s'en tient aux conclusions qu'elle renferme. Les parties ont aussi demandé que le Conseil exige que tous les téléphones publics soient équipés d'un téléscripateur. Le Conseil a aussi traité de l'accessibilité des téléphones publics dans la décision 2004-47 et s'en tient aux conclusions qu'elle renferme.

Les services mobiles sans fil

40. Conformément à ses conclusions antérieures sur l'accès au service filaire¹⁰, le Conseil estime que la fourniture du service sans fil comprend les moyens d'y accéder. Pour avoir accès aux services sans fil, l'équipement terminal (les combinés) essentiel pour utiliser le service doit être accessible.
41. Le dossier de la présente instance démontre que certains fournisseurs canadiens qui sont des fournisseurs de services sans fil (les FSSF) offrent présentement des combinés accessibles aux personnes handicapées. Cependant, un grand nombre de FSSF n'en offrent pas. La rareté des combinés accessibles est particulièrement problématique pour

¹⁰ Voir la décision de télécom 2007-20.

les personnes aveugles ou qui ont une déficience cognitive ou un trouble de mobilité de modéré à grave.

42. Le Conseil estime que diriger les consommateurs handicapés vers d'autres fournisseurs de combinés ne représente pas un accommodement raisonnable de la part des FSSF. Lorsqu'une personne handicapée se procure un appareil accessible auprès d'une source autre que son FSSF, celui-ci a généralement besoin d'être modifié pour le rendre compatible avec le réseau du FSSF. De plus, les abonnés aux services sans fil qui achètent leurs combinés ailleurs ne se font pas offrir le soutien technique nécessaire pour corriger les lacunes dans les fonctions et les services sans fil auxquels le combiné devrait leur donner accès. Finalement, ces abonnés finissent généralement par payer plus cher pour se procurer un combiné de cette façon parce qu'ils ne peuvent pas profiter des rabais offerts par leur FSSF pour un service forfaitaire.
43. Le dossier de la présente instance indique que des combinés mobiles sans fil accessibles existent dans d'autres pays comme les États-Unis.
44. Par conséquent, le Conseil demande que, au plus tard le **21 octobre 2009**, tous les FSSF offrent et tiennent en stock au moins un type de combiné mobile sans fil qui permette l'accès au service sans fil des personnes malvoyantes ou qui ont une déficience cognitive ou un trouble de mobilité de modéré à grave.
45. Tout en s'abstenant de réglementer les services sans fil, le Conseil a conservé sa compétence en vertu de l'article 24 et du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*. Par conséquent, le Conseil envisagera d'imposer, s'il y a lieu, une condition en vertu de l'article 24 sur l'offre ou la fourniture de services sans fil, exigeant que les FSSF fournissent un combiné de ce type.
46. Le Conseil demande que les FSSF consultent systématiquement les représentants des personnes handicapées avant de choisir les combinés qu'ils mettront à la disposition des personnes handicapées. Le Conseil demande aussi aux fournisseurs de services de consulter ces mêmes représentants en vue d'offrir le soutien d'ordre technique et relatif au cycle de vie de ces combinés de manière à répondre à des besoins particuliers comme ceux que crée la technologie d'assistance.

L'information, le service et le soutien à la clientèle

47. Le Conseil estime que les abonnés handicapés doivent absolument avoir accès à l'information, au service et au soutien sur les services de télécommunication et de radiodiffusion pour être en mesure d'utiliser à bon escient les services que mettent à leur disposition les FST et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).
48. Comme le mentionne l'ordonnance de télécom 98-62, le Conseil estime que dispenser certaines informations aux abonnés constitue en soi un service de télécommunication au sens de l'article 23 de la *Loi sur les télécommunications*, parce que cela fait partie de la prestation des services de télécommunication. Dans une lettre décision du Conseil en 1996, en ce qui a trait à une entreprise de câblodistribution particulière, le Conseil a noté que fournir aux abonnés des factures et de l'information concernant la programmation et

l'alignement des canaux fait essentiellement partie des fonctions d'une entreprise de distribution par câble¹¹. Le Conseil confirme cette opinion et estime que cet énoncé s'applique à toutes les EDR. À cet égard, le Conseil note que, pour une EDR, informer la clientèle est une façon de voir à ce que les abonnés profitent pleinement du service qui leur est offert.

49. En outre, le Conseil estime que le site web d'un FST ou d'une EDR, parce qu'il informe les abonnés et leur permet de souscrire à des services, d'acquitter leurs factures, de gérer leur compte et de recevoir du service et du soutien à la clientèle, fait intégralement partie d'une part de la démarche d'affaires d'une entreprise qui fournit des services de télécommunication et d'autre part des fonctions d'une EDR.
50. Le Conseil a demandé aux FST de fournir certains documents aux personnes malvoyantes en média substitut, sur demande¹². Le dossier de la présente instance montre que certains fournisseurs de services proposent aussi de l'information sur des produits et des services conçus pour répondre à une incapacité spécifique, par diverses voies comme le site web, les annuaires téléphoniques, ou par l'intermédiaire de leurs représentants au service à la clientèle.
51. Quoi qu'il en soit, le dossier montre aussi que dans certains cas, les personnes handicapées ont un accès restreint à l'information offerte à la clientèle, celle-ci étant fournie sous un format ou par un moyen qui ne leur est pas accessible. Il y a donc, dans ces cas, une entrave à l'accès aux services de télécommunication et de radiodiffusion.
52. Selon le Conseil, il est important que les personnes handicapées soient en mesure de se renseigner sur les produits et les services conçus pour répondre à une incapacité spécifique. Elles devraient aussi pouvoir accéder à l'information générale visant à améliorer l'accès aux services et produits de télécommunication et de radiodiffusion de tous les abonnés.
53. Le Conseil note que les fournisseurs de services offrent le service à la clientèle de diverses façons. Cependant, le Conseil estime que les sites web et les centres d'appel sont des sources majeures d'information et de service à la clientèle.
54. Le Conseil estime aussi que toute nouvelle obligation réglementaire doit être aussi souple que possible pour s'adapter à la multiplicité des modèles de service à la clientèle que dispensent les FST et les EDR.

¹¹ Le Conseil a conclu que les factures, les renseignements fournis à tous les abonnés sur les tarifs et les services, de même que l'information concernant les canaux et la programmation devraient être fournis, sur demande, en format accessible aux abonnés qui ont une déficience visuelle. Le Conseil a également conclu qu'il convenait de mettre en place des mesures adéquates pour que les abonnés malvoyants soient au courant que cette information est mise à leur disposition.

¹² Voir la décision de télécom 2002-13. Voir aussi la liste des documents connexes. Les personnes aveugles ou malvoyantes ont le choix de recevoir leurs comptes, les encarts de la facturation et l'information sur les tarifs, les conditions et les modalités d'un service en média substitut, par exemple en braille, en gros caractères ou en version électronique. La facturation en média substitut doit être disponible, sur demande, et doit faire partie des conditions de toute fourniture de services de télécommunication.

55. Le Conseil a tenu compte des considérations ci-dessus pour décider des mesures qui constituent des accommodements raisonnables. Ces décisions sont énoncées ci-dessous¹³.

Promotion des produits et services conçus pour répondre à une incapacité spécifique

56. Le Conseil exige que les FST, les EDR de classe 1 et les EDR par satellite de radiodiffusion directe (SRD) diffusent l'information sur leurs services et produits conçus pour répondre à une incapacité spécifique, en se servant des moyens de leur choix pour rendre cette information accessible, au plus tard le **21 juillet 2010**.
57. Le Conseil encourage les FST et l'ensemble des EDR à se servir de leur site web pour toute promotion s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées. En outre, le Conseil exige que les FST, les EDR de classe 1 et les EDR par SRD placent sur la page d'accueil de leur site web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes handicapées, si leur site web comprend de telles sections, au plus tard le **21 juillet 2010**.
58. Le Conseil note que les fournisseurs de services proposent généralement un nombre limité d'options ou de bouquets de services aux personnes handicapées, en particulier dans le secteur du sans-fil. Le Conseil encourage les FST à consulter leurs abonnés handicapés et les associations qui les représentent afin de mettre au point des options et des forfaits de fonctions facultatives pouvant convenir aux personnes handicapées, et à offrir ces options le plus rapidement possible.

Médias substitués pour les personnes ayant une déficience visuelle

59. Le Conseil estime que les obligations en matière de média substitut s'appliquent à chaque abonné en particulier plutôt qu'à chaque foyer. Chaque abonné admissible qui demande à recevoir de l'information en média substitut en vertu de ces obligations devrait recevoir cette information dans le format demandé, même si une autre personne de son foyer a reçu la même information dans un format différent.
60. En ce qui a trait à l'information à l'intention du consommateur en général, le Conseil rappelle qu'il a retenu certaines obligations¹⁴ dans les politiques réglementaires de télécom 2009-156 et 2009-304. Selon le Conseil, un certain nombre de ces obligations portent sur les tarifs, les conditions et les modalités du service¹⁵; ces informations doivent par conséquent être offertes selon les obligations actuelles sur les médias substitués.

¹³ La mise en œuvre des décisions du Conseil est énoncée aux paragraphes 70 et 71.

¹⁴ Une obligation à l'égard de l'information fait partie des obligations qui incombent au FST de renseigner sa clientèle sur un article de réglementation ou toute autre mesure qui concerne les services de télécommunication.

¹⁵ Sont également comprises les modalités du service, c'est-à-dire l'obligation générale des ESLT et des ESLC de renseigner leurs abonnés sur leurs services de télécommunication, ce qui comprend à tout le moins : l'information relative aux politiques énoncées dans les décisions de télécom 86-7 et 97-8 respectivement; l'obligation en général qu'ont les FST de renseigner leurs clients sur les caractéristiques et les restrictions liées au droit à la vie privée; et les obligations en général qui incombent aux FST de renseigner les consommateurs sur leur politique à l'égard des appels téléphoniques importuns ou offensants.

61. D'autres obligations d'information exigées par le Conseil ne concernent ni les tarifs ni les modalités ou conditions du service. Le Conseil estime à première vue que l'information faisant l'objet de ces obligations devrait être fournie sur demande en médias substituts aux personnes ayant une déficience visuelle.
62. Le Conseil ordonne donc aux FST de justifier, dont la justification des coûts, démontrant pourquoi ils ne devraient pas être tenus de fournir en format alternatif, sur demande, les informations suivantes aux personnes ayant une déficience visuelle : l'information qui concerne la liste nationale de numéros de télécommunication exclus, l'information relative aux outils de gestion des états de compte, l'avis sur le retrait du dernier téléphone public dans une localité, le plan de communication de ESLT concernant l'abstention de la réglementation locale, l'information sur les changements au plan de composition sérialisée et l'information sur la qualité de service. Le Conseil devra avoir reçu les observations au plus tard le **21 septembre 2009** et les réponses au plus tard le **21 octobre 2009**.

Autres médias substituts pour personnes handicapées

63. De l'avis du Conseil, la preuve au dossier ne justifie pas une décision qui exigerait la production de certains documents d'information spécifiques en médias substituts utilisant un mode d'expression différent, comme le langage gestuel ou la langue simplifiée adaptée aux personnes ayant une déficience cognitive.
64. Toutefois, le Conseil incite les FST et les EDR à travailler avec les organismes qui représentent les personnes handicapées pour mettre au point de l'information en d'autres médias substituts, et il exige que les FST, les EDR de classe 1 et les EDR par SRD lui fassent rapport sur leurs progrès au plus tard le **21 juillet 2010**.

Sites web

65. Le Conseil incite les FST et toutes les EDR à adopter les Normes W3C du World Wide Web Consortium pour l'accessibilité des contenus Web (les normes W3C) et à en tester l'efficacité auprès des utilisateurs en vue de faciliter dans toute la mesure du possible l'accès des personnes handicapées aux pages de leur site qui concernent le service à la clientèle. Le Conseil exige que les FST, les EDR de classe 1 et les EDR par SRD veillent à ce que l'information sur les produits et services de télécommunication et de radiodiffusion affichée sur leur site web soit suffisamment accessible aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable et qu'ils travaillent de concert avec les fournisseurs de services à la réalisation de cet objectif, au plus tard le **23 juillet 2012**.
66. Le Conseil estime que les exemples suivants constituent des accommodements raisonnables du service à la clientèle offert sur un site web, pourvu que l'information produite soit utilisable et bien compréhensible :

Tout le contenu textuel est conforme aux normes W3C, ainsi que tout nouveau contenu. Le contenu audiovisuel existant qui n'est pas conforme à ces normes s'accompagne d'une description, et il est accessible par d'autres moyens.

Le site web est conforme aux normes W3C, sauf pour les seules normes incompatibles avec les navigateurs plus anciens, ou offre l'équivalent ou encore une plus grande accessibilité par d'autres moyens.

Une conformité maximale aux normes W3C qui permet aux personnes handicapées d'obtenir de l'information sur les produits et services de télécommunication et de radiodiffusion sur le site web (une rare exception pourrait par exemple être liée à des facteurs du marché ou à une application non pertinente au service à la clientèle).

Une version uniquement textuelle du site web, facilement accessible à partir de la page d'accueil, conforme aux normes W3C et qui fournit l'information sur les produits et services.

Les sections du site web le plus souvent consultées sont conformes aux normes W3C, et il existe déjà un plan d'action pour améliorer l'accessibilité dans un proche avenir.

67. Le Conseil est aussi d'avis qu'une évaluation du site web d'un FST ou d'une EDR, suivie d'un plan d'action visant à apporter des améliorations en temps opportun, pourrait constituer un accommodement raisonnable pour ce qui est des informations sur les produits et services de télécommunication et de radiodiffusion fournies sur le site web du fournisseur de service. Cette évaluation doit à tout le moins comporter ce qui suit :
- une vérification de base à l'aide d'outils disponibles en ligne, ainsi qu'une vérification manuelle sur un nombre représentatif de pages web;
 - un plan d'action comprenant des améliorations progressives aux informations sur les produits et services;
 - des essais pour utilisateurs, effectués dans un délai de deux ans, afin de repérer d'autres problèmes d'accessibilité;
 - l'intégration des résultats de ces essais à son plan d'action;
 - le dépôt auprès du Conseil de son plan d'action et des résultats des essais pour utilisateurs au plus tard le **23 juillet 2012**.
68. Lorsque les fonctions des services à la clientèle sur les sites web ne sont pas accessibles, les personnes handicapées ne doivent pas engager de frais ou être désavantagées de quelque façon que ce soit si elles utilisent une voie alternative de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions. De plus, le Conseil ordonne aux FST, ainsi qu'aux EDR de classe 1 et par SRD de s'assurer de l'accessibilité de toutes les fonctions du service à la clientèle disponibles uniquement sur les sites web des fournisseurs de service au plus tard le **23 juillet 2012**.

Centres d'appels généraux

69. Le Conseil exige que les FST, les EDR de classe 1 et les EDR par SRD rendent leurs centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées a) en formant les représentants du service à la clientèle à traiter les demandes des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour personnes handicapées offerts par le fournisseur de service au plus tard le **21 juillet 2010**, et b) en rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive¹⁶ accessibles aux personnes handicapées au plus tard le **21 juillet 2011**. Cependant, le Conseil estime que le fournisseur de services qui exploite un centre d'appels au service des personnes handicapées pourrait satisfaire à cette obligation en développant et en mettant en place des protocoles pour acheminer les appels au centre d'appels.

Mise en œuvre

70. Le Conseil estime que le pouvoir que lui confère l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* d'imposer aux fournisseurs canadiens des conditions relatives à l'offre et à la fourniture des services de télécommunication lui permet d'imposer des conditions relatives à l'accessibilité du service à la clientèle. Ainsi, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil exige que les fournisseurs canadiens, à titre de condition pour pouvoir offrir leurs services, procèdent à la mise en application des exigences mentionnées ci-dessus et incluent dans leurs contrats ou autres formes d'ententes ou d'accords avec les revendeurs une clause prévoyant que ces derniers soient assujettis aux mêmes obligations.
71. En ce qui concerne les EDR, le Conseil envisagera d'imposer des conditions de licence reflétant ces obligations aux EDR de classe 1 et aux EDR par SRD au moment du renouvellement de leurs licences, si cela s'avère nécessaire pour réaliser les objectifs du Conseil. Bien qu'il n'ait pas pour l'instant l'intention d'étendre ces obligations aux EDR exemptées, le Conseil se fiera aux plaintes éventuelles pour déterminer s'il convient de réglementer.

Le sous-titrage codé

72. Grâce au sous-titrage codé, les télédiffuseurs facilitent l'écoute des émissions télévisées pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Quantité

73. La politique de sous-titrage codé pour malentendants du Conseil¹⁷ précise que l'objectif du Conseil est d'en arriver au sous-titrage codé de toutes les émissions de télévision. Par conséquent, la politique affirme que les télédiffuseurs doivent sous-titrer 100 % des émissions qu'ils diffusent durant la journée de radiodiffusion, à l'exception des messages publicitaires et promotionnels (la promo).

¹⁶ La technique de la réponse vocale interactive (RVI) permet à un ordinateur de détecter la voix et les touches d'un combiné normal et remplace les représentants du service à la clientèle pour la portion de l'appel qui passe par la RVI.

¹⁷ Énoncée dans l'avis public de radiodiffusion 2007-54.

74. Le dossier révèle qu'un grand nombre d'annonces publicitaires sont sous-titrées même s'il n'existe aucune obligation à cet égard. Le Conseil estime que le sous-titrage des messages des commanditaires et de la promo ne pose pas problème. En ce qui concerne la diffusion de nuit, beaucoup d'émissions diffusées pendant cette période sont sous-titrées bien qu'il n'existe pas d'obligation en ce sens.
75. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs veillent à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo soient sous-titrés avant la fin de la prochaine période de leur licence, auquel moment le Conseil déterminera s'il y a lieu d'imposer des conditions de licence en ce sens. Le Conseil note que, tel qu'indiqué dans la décision de radiodiffusion 2009-279, la nouvelle période de licence pour les stations de télévision exploitées par CTV Television Inc., Canwest Television Limited Partnership et Sun TV Company ainsi que les stations Citytv exploitées par Rogers Broadcasting Limited se terminera en 2010, et les licences pour les stations exploitées par Groupe TVA inc. expireront en 2011. En ce qui concerne les stations de télévision OMNI exploitées par Rogers Broadcasting Limited, de même que celles exploitées par RNC MÉDIA inc. et Télé Inter-Rives ltée, dont les licences seront renouvelées pour des périodes de six et de sept ans, le Conseil entend modifier dans cinq ans les conditions de licence à l'égard du sous-titrage codé, conformément à l'article 9(1)c) de la *Loi sur la radiodiffusion*, s'il l'estime nécessaire. De plus, lorsque le sous-titrage est offert, le Conseil s'attend à ce que les télédiffuseurs offrent aux auditeurs une version sous-titrée de toutes les émissions diffusées la nuit. Le Conseil examinera les réalisations des titulaires à cet égard lors du prochain renouvellement de leur licence.
76. Le dossier de l'instance atteste également des progrès de la technologie du sous-titrage, notamment grâce aux logiciels de reconnaissance de la voix dont les émissions de langue française font un usage courant, et qu'il n'y a donc plus lieu de considérer le sous-titrage codé comme une technologie en évolution.
77. Par conséquent, au moment d'examiner les demandes des télédiffuseurs, y compris ceux de langue française, le Conseil ne considère plus la technologie du sous-titrage comme un facteur d'exception à sa politique qui exige de façon générale le sous-titrage codé de 100 % des émissions diffusées.

Qualité

78. Dans la politique de sous-titrage codé pour malentendants, le Conseil demandait à l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) de coordonner la formation de groupes de travail de langue française et de langue anglaise (les groupes de travail) aux fins d'instituer des normes universelles de sous-titrage et de trouver des solutions concrètes à d'autres problèmes liés à la qualité du sous-titrage. Les rapports préliminaires des groupes de travail ont été versés au dossier de la présente instance et les parties ont eu l'occasion de formuler leurs commentaires.

Mandat et mode de fonctionnement des groupes de travail

79. Le Conseil estime qu'il est important de conserver les groupes de travail et d'augmenter le nombre de leurs membres pour mieux représenter les intérêts des utilisateurs du sous-titrage codé et ceux des EDR.
80. Par conséquent, le Conseil élargit le mandat des groupes de travail et leur ordonne de déposer les documents suivants pour approbation :
- procédures administratives, y compris :
 - les détails des coûts et du financement de chacun des groupes dans le but de trouver des moyens pour financer les aspects plus coûteux des activités des groupes de travail. Le rapport devrait tenir compte du fait que tous les participants n'ont pas les mêmes moyens financiers et ne sont pas touchés de la même manière par les normes développées par les groupes de travail.
 - la façon de mener les réunions et de les organiser, compte tenu du fait que l'Association des sourds du Canada a déploré que ses membres n'aient pas été en mesure de participer pleinement aux réunions du groupe de travail de langue anglaise.
 - la composition revue et remaniée des groupes de travail pour inclure comme membres additionnels les représentants de groupes d'utilisateurs, ainsi que des représentants d'EDR et d'entreprises de distribution par relais satellite (EDRS). Le Conseil poursuivra sa participation aux groupes de travail.
 - un plan d'action avec des échéanciers précis pour chaque réalisation attendue énoncée dans la présente politique réglementaire.

Normes proposées

81. Le dossier de la présente instance révèle que si certaines normes proposées sont reconnues, d'autres sont contestées et d'autres restent encore à être mises au point. Le Conseil estime que les normes reconnues exigent néanmoins un examen. Il ordonne donc aux groupes de travail d'examiner les normes mentionnées ci-dessous :

Sous-titres déroulants ou en phylactères

82. Bien qu'on utilise les sous-titres déroulants pour des émissions telles que les nouvelles en direct, les émissions-causeries, les variétés et les émissions de sports, la preuve au dossier indique que les sous-titres en phylactères sont préférables pour les émissions préenregistrées comme les dramatiques et les documentaires. Cependant, certaines émissions américaines diffusées en simultanée par les télédiffuseurs de langue anglaise qui veulent profiter de la substitution simultanée sont pourvues de sous-titres déroulants qu'il ne serait pas pratique de reformater. En revanche, les télédiffuseurs ont tout le contrôle voulu sur le sous-titrage des émissions canadiennes.

83. Par conséquent, le Conseil ordonne au groupe de travail de langue anglaise de modifier les normes afin de préciser que toutes les émissions canadiennes préenregistrées doivent utiliser les sous-titres en phylactères pour le sous-titrage codé.

Vitesse du sous-titrage

84. Le dossier de la présente instance suggère que le sous-titrage, en particulier le sous-titrage déroulant, est parfois difficile à suivre parce qu'il défile trop vite. Les groupes de travail n'ont pas présenté d'arguments pour suggérer la vitesse à laquelle devraient s'afficher les sous-titres en phylactères et les sous-titres déroulants.
85. Par conséquent, le Conseil ordonne aux groupes de travail :
- de revoir et d'étudier les normes pouvant s'appliquer à la vitesse d'affichage des sous-titres en phylactères;
 - d'établir des normes appropriées pour la vitesse d'affichage des sous-titres déroulants;
 - d'établir une norme appropriée pour la vitesse de défilement du sous-titrage des émissions pour enfants.

Sous-titres bloqués

86. La question des sous-titres bloqués¹⁸ n'a pas été abordée dans les rapports des groupes de travail, comme l'exigeait cependant la politique sur le sous-titrage codé. Par conséquent, le Conseil ordonne aux groupes de travail d'élaborer des normes relatives aux sous-titres bloqués.

Interprétation gestuelle des messages d'urgence

87. Le Conseil ordonne au groupe de travail de langue anglaise d'examiner ses normes de diffusion de messages d'urgence en vue de déterminer s'il est approprié de prévoir une clause selon laquelle une interprétation gestuelle doit être incluse lors de la diffusion de ce type de messages. Le Conseil note qu'une telle clause est déjà prévue dans le projet de normes du côté francophone.

Taux d'erreurs

88. Le dossier de la présente instance indique qu'un taux d'erreurs acceptable doit être établi et appliqué en vue de déterminer si la qualité du sous-titrage s'améliore.
89. Par conséquent, le Conseil ordonne aux groupes de travail de déterminer un taux d'erreurs acceptable dans le sous-titrage des émissions en direct et préenregistrées et :

¹⁸ Les sous-titres sont dits bloqués lorsqu'ils sont recouverts par des renseignements à l'écran ou encore lorsqu'ils recouvrent ceux-ci.

- définir l'erreur et élaborer une méthode qui permettra de déterminer un taux d'erreurs acceptable;
- d'inclure dans leurs normes une obligation pour les télédiffuseurs de corriger les erreurs de sous-titrage des émissions en direct avant leur rediffusion totale ou partielle.

Normes de diffusion en mode numérique

90. Le dossier de la présente instance révèle que la production et la distribution d'émissions en mode numérique, y compris en haute définition (HD), exigent des normes distinctes. Parce que le Conseil exige que la radiodiffusion passe en mode numérique au plus tard en août 2011¹⁹, il estime important d'établir des normes de sous-titrage pour ce type de radiodiffusion.
91. Par conséquent, le Conseil ordonne aux groupes de travail d'élaborer des normes de sous-titrage en mode numérique, y compris en HD.

Validation des normes

92. La politique de sous-titrage codé pour malentendants indique que les normes développées par les groupes de travail doivent être validées afin de montrer qu'elles répondent aux attentes des utilisateurs de sous-titrage.
93. Le dossier de la présente instance révèle que la méthodologie employée par l'ACR en vue de valider les normes proposées aurait pu être plus rigoureuse. Plus précisément, le Conseil note la taille plus ou moins petite de l'échantillonnage.
94. Par conséquent, le Conseil ordonne aux groupes de travail de fournir :
 - une preuve concrète que les normes développées relativement à la vitesse du sous-titrage, le sous-titrage en mode numérique et le taux d'erreurs répondent aux attentes des utilisateurs en menant un exercice de validation dont la méthodologie est appropriée;
 - une description de la méthodologie utilisée et de la preuve que les résultats obtenus sont valides sur le plan des statistiques et représentatifs des communautés d'utilisateurs. Les exercices de validation doivent inclure des enfants pour évaluer la vitesse des sous-titres dans les émissions qui leur sont destinées.

Conditions applicables à toutes les normes

95. Le Conseil estime que les normes, pour être efficaces et exécutoires, doivent être spécifiques et mesurables. Elles doivent également inclure une définition complète et appropriée des expressions.

¹⁹ Voir l'avis public de radiodiffusion 2007-53.

96. Par conséquent, toutes les normes, y compris celles qui sont reconnues dans la présente instance ainsi que les nouvelles qui seront élaborées, doivent :
- employer un langage impératif et être illustrées d'exemples concrets de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas;
 - inclure une définition des expressions, ainsi que, le cas échéant, des illustrations visuelles à titre d'exemples;
 - supprimer des informations non conformes ou non pertinentes aux normes.

Délais

97. Le Conseil ordonne aux groupes de travail de l'industrie de la télévision de langue française et de langue anglaise de déposer pour approbation par le Conseil l'information exigée ci-dessus au plus tard dans les délais suivants :
- l'information relative au mandat et au fonctionnement des groupes de travail – **21 octobre 2009**;
 - les nouvelles versions des normes reconnues reflétant les conditions applicables à toutes les normes comme prévu au paragraphe 96 ci-dessus, les nouvelles normes sur les sous-titres bloqués et, du côté anglophone, les normes révisées en fonction de l'utilisation des sous-titres en phylactères par opposition aux sous-titres déroulants et de l'utilisation du langage gestuel pendant les messages d'urgence – **21 janvier 2010**;
 - les normes proposées et validées à l'égard de la vitesse du sous-titrage, y compris pour les émissions destinées aux enfants, les sous-titres bloqués et le taux d'erreurs – **21 juillet 2010**;
 - normes proposées et validées en matière de radiodiffusion en mode numérique – **21 janvier 2011**.

Mise en œuvre

98. Le Conseil a l'intention d'exiger de toutes les titulaires de télévision qu'elles respectent les normes qu'il aura approuvées, et ce, par voie de conditions de licence qu'il imposera lors du renouvellement des licences. Dans l'intervalle, le Conseil s'attend à ce que les titulaires de télévision respectent ces normes dès que possible. Le Conseil note que, tel qu'indiqué dans la décision de radiodiffusion 2009-279, la période de licence pour les stations de télévision exploitées par CTV Television Inc., Canwest Television Limited Partnership et Sun TV Company, ainsi que les stations Citytv exploitées par Rogers Broadcasting Limited se terminera en 2010, et les licences pour les stations exploitées par Groupe TVA inc. expireront en 2011. En ce qui concerne les stations de télévision OMNI exploitées par Rogers Broadcasting Limited, de même que celles exploitées par RNC MÉDIA inc. et Télé Inter-Rives ltée, dont les licences seront renouvelées pour des périodes de six et de sept ans, le Conseil entend modifier dans cinq ans les conditions de

licence à l'égard du sous-titrage codé, conformément à l'article 9(1)c) de la *Loi sur la radiodiffusion*, s'il l'estime nécessaire.

Surveillance du sous-titrage

99. Le Conseil approuve la recommandation des groupes de travail selon qui chaque titulaire de télévision doit élaborer et soumettre, au moment du renouvellement de sa licence, ses propres mesures et procédures relatives au contrôle de la qualité du sous-titrage.
100. Par conséquent, lors du renouvellement des licences, le Conseil a l'intention d'exiger que les titulaires mettent en place un système de surveillance afin de s'assurer que le sous-titrage soit inclus dans le signal de radiodiffusion et qu'il conserve sa forme originale lorsqu'il parvient au téléspectateur. Cependant, le Conseil s'attend à ce que les titulaires de télévision mettent un tel système en place le plus tôt possible. Le Conseil note que, tel qu'indiqué dans la décision de radiodiffusion 2009-279, la période de licence pour les stations de télévision exploitées par CTV Television Inc., Canwest Television Limited Partnership et Sun TV Company, ainsi que les stations Citytv exploitées par Rogers Broadcasting Limited se terminera en 2010, et les licences pour les stations exploitées par Groupe TVA inc. expireront en 2011. En ce qui concerne les stations de télévision OMNI exploitées par Rogers Broadcasting Limited, de même que celles exploitées par RNC MÉDIA inc. et Télé Inter-Rives ltée, dont les licences ont été renouvelées pour des périodes de six et de sept ans, le Conseil entend modifier dans cinq ans les conditions de licence à l'égard du sous-titrage codé, conformément à l'article 9(1)c) de la *Loi sur la radiodiffusion*, s'il l'estime nécessaire.
101. Le Conseil exige de plus que les titulaires de télévision élaborent et soumettent, lors du renouvellement de leur licence, des mesures et des procédures relatives au contrôle de la qualité du sous-titrage, y compris des procédures en vue d'assurer le sous-titrage pendant toute une émission donnée. Ces mesures et procédures doivent également prévoir les moyens que prendront les titulaires afin que les erreurs de sous-titrage soient corrigées avant la rediffusion de l'émission.

La vidéodescription et la description sonore

102. Les télédiffuseurs utilisent deux techniques pour rendre la télévision plus accessible aux personnes ayant une déficience visuelle : la vidéodescription²⁰ et la description sonore²¹.

Quantité de vidéodescription

103. En 2001, le Conseil a commencé à imposer des conditions de licence exigeant des titulaires des principales stations de télévision traditionnelle de langue anglaise qu'elles diffusent des seuils minimaux de vidéodescription²². Ces conditions obligent les titulaires à diffuser deux heures par semaine d'émissions prioritaires canadiennes accompagnées de vidéodescription pendant la période de grande écoute, au cours des premières années de la

²⁰ La vidéodescription est une technique selon laquelle un narrateur décrit les principaux éléments visuels d'une émission de façon à ce que les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle puissent se les représenter mentalement.

²¹ La description sonore consiste en la lecture à haute voix par un narrateur des informations textuelles et graphiques apparaissant à l'écran pendant des émissions d'information.

²² Le Conseil s'attend à ce que le réseau de langue française TVA diffuse des émissions avec vidéodescription, mais ne lui a imposé aucune condition de licence en ce sens.

période de licence; ce minimum doit atteindre quatre heures avant la fin de la période de licence. Au moins 50 pour cent de ces heures doivent être consacrés à des émissions originales. Les émissions avec vidéodescription doivent être soit des dramatiques, des documentaires ou encore des émissions pour enfants. Les réseaux de télévision de langue anglaise et de langue française de la Société Radio-Canada (SRC) ne sont pas présentement assujettis à des conditions de licence relatives à la vidéodescription²³. Depuis 2004, le Conseil, au moment de renouveler les licences, impose des conditions de licence semblables aux services payants et spécialisés analogiques de catégorie 1 de langue anglaise dont la grille horaire se compose principalement d'émissions qui se prêtent bien à la vidéodescription, c'est-à-dire des dramatiques, des documentaires et des émissions pour enfants²⁴.

104. Le Conseil estime que les personnes handicapées doivent être en mesure d'accéder à des émissions avec vidéodescription provenant tant du secteur privé que du secteur public en français et en anglais. Le Conseil est également d'avis que des seuils minimaux de vidéodescription doivent être offerts par une grande variété de services. Le Conseil note que la pénurie d'émissions avec vidéodescription est particulièrement marquée pour les émissions de langue française étant donné que, jusqu'à maintenant, aucune n'a été exigée ou offerte.
105. Au cours de la présente instance, les télédiffuseurs ont fait valoir que le coût de la vidéodescription est important. En évaluant si les ressources étaient suffisantes pour offrir la vidéodescription, le Conseil a tenu compte du coût et des avantages de celle-ci, ainsi que du contexte économique difficile dans lequel travaillent présentement les télédiffuseurs.
106. Par conséquent, le Conseil a l'intention d'appliquer, par voie de condition de licence, les obligations actuelles sur la vidéodescription non seulement aux services de télévision de langue anglaise exploités par les radiodiffuseurs privés, mais également aux services de langue française exploités par les radiodiffuseurs privés et aux services de télévision de langue française et de langue anglaise exploités par la SRC. L'approche énoncée dans le présent paragraphe fera en sorte que des émissions accompagnées de vidéodescription seront offertes par au moins 15 services additionnels de télévision de langue anglaise et 5 services additionnels de télévision de langue française.
107. Lors du renouvellement des licences, le Conseil entend imposer des obligations relatives à la vidéodescription à d'autres titulaires, tel que mentionné ci-dessus, en tenant compte des circonstances propres à chacune d'elles, mais il encourage les titulaires à atteindre ces seuils de vidéodescription le plus tôt possible.
108. Présentement, les titulaires de télévision traditionnelle ont l'obligation, en vertu des conditions de leur licence, d'offrir la vidéodescription lorsqu'ils diffusent des dramatiques, des documentaires et des émissions pour enfants, qui se prêtent bien à la vidéodescription. Afin d'offrir à ces télédiffuseurs une certaine souplesse et de tenir

²³ Même s'il n'y est pas tenu par condition de licence, le réseau de télévision anglophone de la SRC a diffusé en moyenne 16 heures par semaine d'émissions avec vidéodescription en 2007-2008. Par contre, le réseau de télévision francophone de la SRC n'en a diffusé aucune au cours de la même période.

²⁴ Voir l'avis public de radiodiffusion 2004-2.

compte des demandes des personnes handicapées pour un choix plus varié d'émissions avec vidéodescription, le Conseil estime qu'il est approprié d'ajouter deux autres catégories d'émissions à celles que les titulaires de télévision traditionnelle peuvent utiliser afin de rencontrer leurs engagements à l'égard de la vidéodescription – 9 Variétés et 11 Émissions de divertissement général et d'intérêt général. Par conséquent, les conditions de licence imposées aux stations de télévision traditionnelle à compter de maintenant leur permettront de remplir leurs engagements à l'égard de la vidéodescription au moyen des émissions des catégories suivantes : 2b) Documentaires de longue durée, 7a) Séries dramatiques en cours, 7b) Séries comiques en cours (comédies de situation), 7c) Émissions spéciales, miniséries et longs métrages pour la télévision, 7d) Longs métrages pour salles de cinéma, diffusés à la télévision, 7e) Films et émissions d'animation pour la télévision, 7g) Autres dramatiques, 9 Variétés et 11 Émissions de divertissement général et d'intérêt général, de même que des émissions destinées aux enfants. Les stations de télévision traditionnelle qui sont présentement assujetties à des conditions de licence relatives à la vidéodescription peuvent demander la modification de leurs conditions de licence afin de bénéficier de cette souplesse.

109. Le Conseil continue à surveiller la situation économique à laquelle les télédiffuseurs sont confrontés. Lorsque la situation s'améliorera et que de nouvelles ressources deviendront disponibles, le Conseil lancera une nouvelle instance afin d'examiner la possibilité d'élargir le type de services spécialisés auxquels il pourrait imposer la vidéodescription. Il examinera aussi la quantité minimale de vidéodescription qu'il pourrait imposer aux titulaires. De plus, à cette occasion, le Conseil étudiera la pertinence de modifier ses règlements pour exiger que toutes les titulaires qui offrent des émissions de certaines catégories fournissent la vidéodescription.
110. Les titulaires de télévision déjà assujetties à une condition de licence exigeant qu'elles diffusent quatre heures par semaine de programmation avec vidéodescription doivent continuer à respecter leur obligation.
111. Le Conseil estime aussi qu'il existe d'autres moyens d'augmenter le nombre d'émissions avec vidéodescription disponibles. Par conséquent, le Conseil recommande que les producteurs et les télédiffuseurs travaillent ensemble pour intégrer la vidéodescription dans le processus de production. Il recommande aussi que le Fonds des médias du Canada fasse de la production de vidéodescription un critère de financement des émissions de télévision. Il encourage également les autres fonds de production à faire de même. Le Conseil rappelle aux télédiffuseurs et aux producteurs que la production de vidéodescription est admissible à des crédits d'impôt tant au fédéral qu'au provincial.
112. Le Conseil reconnaît les efforts du National Broadcast Reading Service en vue de fournir des émissions en langue française à The Accessible Channel et il l'encourage à poursuivre ses efforts en ce sens.
113. Le Conseil publiera sur son site web une liste des services de programmation tenus d'offrir des émissions avec vidéodescription. Cette liste aidera les EDR à s'assurer qu'elles transmettent bien la vidéodescription des services en question. Elle permettra aussi aux particuliers et aux groupes représentant les personnes handicapées d'évaluer la disponibilité de la vidéodescription au Canada et de mesurer le succès des initiatives énoncées dans le présent document.

Accès à la vidéodescription

114. Le Conseil estime qu'une programmation accompagnée de vidéodescription n'est pas offerte aux personnes handicapées, au sens de l'article 3(1)p) de la *Loi sur la radiodiffusion*, tant que le moyen d'y avoir accès n'est pas aussi offert. Le Conseil estime également que les abonnés ayant une déficience visuelle doivent disposer d'un moyen simple d'accéder à la programmation accompagnée de vidéodescription.
115. Le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* exige que les EDR transmettent les signaux de vidéodescription. Le Conseil a cependant relevé la plupart des EDR de l'obligation de transmettre la vidéodescription en mode analogique. Les exceptions relatives à l'obligation des EDR de transmettre la vidéodescription en mode numérique ne s'appliqueront plus à la fin du mois d'août 2009²⁵.
116. Le Conseil estime que toutes les EDR possèdent maintenant les moyens de transmettre la vidéodescription, du moins en clair²⁶, et il estime essentiel que les EDR transmettent aux abonnés les signaux de vidéodescription provenant des télédiffuseurs.
117. Par conséquent, pour ce qui est de l'accessibilité de la vidéodescription, le Conseil rappelle à toutes les EDR de classe 1, aux entreprises de distribution par SRD et aux EDRS qu'elles doivent transmettre la vidéodescription de tous les services de programmation qu'elles distribuent au plus tard le **1^{er} septembre 2009**, conformément au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* et à la politique du Conseil énoncée dans l'avis public de radiodiffusion 2007-101. Le Conseil ordonne à toutes les titulaires d'EDR de classe 1, d'entreprises de distribution par SRD et d'EDRS de confirmer qu'elles respectent cette exigence au plus tard le **1^{er} septembre 2009**. Le Conseil a l'intention d'entreprendre des instances de non-conformité.
118. Le Conseil a l'intention d'exiger, par voie de condition de licence imposée lors du renouvellement des licences, que les EDR fournissent un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ce moyen ne doit exiger que peu d'acuité visuelle ou encore pas du tout. Le Conseil encourage cependant les titulaires à réaliser cet objectif le plus tôt possible.
119. Le Conseil encourage également les EDR à favoriser la disponibilité de boîtiers décodeurs gratuits. Comme il est mentionné dans l'avis public de radiodiffusion 2007-101, des boîtiers décodeurs gratuits doivent être offerts aux abonnés aveugles ou ayant une déficience visuelle par les EDR par câble de classe 1 relevées de l'obligation de transmettre la vidéodescription en mode analogique. Les boîtiers décodeurs permettent à ces abonnés d'avoir accès à la vidéodescription en mode numérique.

²⁵ Avis public de radiodiffusion 2007-101

²⁶ Il existe deux techniques de transmission de vidéodescription. La première consiste à intégrer la bande sonore contenant les descriptions à la vidéo et à la bande sonore principale de l'émission de télévision. Cette technique, appelée « vidéodescription intégrée » exige un moyen de sélectionner la bande sonore qui offre les descriptions. Une personne ayant une déficience visuelle syntonise la vidéodescription pour entendre les descriptions. Subsidiairement, la bande sonore contenant la vidéodescription peut être distribuée avec le signal audio et sonore original sur un canal dédié. Cette technique s'appelle « vidéodescription en clair ». En vertu de cette approche, la vidéodescription est toujours syntonisée et tous les abonnés peuvent l'entendre en syntonisant l'émission.

120. En ce qui concerne l'accessibilité de la télévision en général, le Conseil encourage les EDR à se procurer et à offrir, le cas échéant, au moins un boîtier décodeur et une télécommande adaptés aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle ou de motricité fine. Il les encourage aussi à continuer à travailler de concert avec les vendeurs en vue de développer des logiciels de boîtiers décodeurs offrant des caractères plus gros, des commandes sonores ou d'autres informations sonores.

Informations sur la programmation accompagnée de vidéodescription

121. Au cours de la présente instance, certaines parties ont fait valoir que les abonnés doivent être informés des émissions avec vidéodescription et du moment de leur diffusion. Le Conseil est d'avis que ces informations doivent être fournies et que cet objectif peut être atteint par différents moyens comme des annonces de vive voix, des symboles identifiant les émissions accompagnées de vidéodescription ou encore la publicité de ces émissions dans les horaires d'émissions.
122. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que :
- les télédiffuseurs diffusent un symbole normalisé ainsi qu'un message sonore annonçant la présence de vidéodescription avant de diffuser toute émission accompagnée de vidéodescription. Le Conseil encourage les télédiffuseurs à rediffuser le message et le symbole après chaque pause commerciale;
 - les télédiffuseurs rendent disponibles les renseignements sur les émissions avec vidéodescription qu'ils diffuseront;
 - les titulaires d'EDR développent un ou plusieurs moyens d'identifier les émissions avec vidéodescription dans leurs horaires d'émissions électroniques. Ces moyens peuvent inclure un signal sonore, un indicateur visuel ou encore un horaire d'émissions électronique sonore.
123. Le Conseil estime utile de former un groupe de travail qui trouvera des solutions aux questions d'accessibilité de la vidéodescription et qui facilitera le développement et la mise en œuvre de projets visant à sensibiliser les abonnés à la présence d'émissions avec vidéodescription.
124. Par conséquent, le Conseil réunira un groupe de travail composé de représentants des secteurs de la distribution et de la radiodiffusion. Le mandat du groupe, d'une durée de 12 mois, sera de formuler des recommandations en vue d'améliorer l'accessibilité et la promotion de la programmation avec vidéodescription.
125. Le groupe de travail sera chargé d'élaborer des pratiques courantes et d'autres solutions qui amélioreront l'accessibilité à des émissions avec vidéodescription, y compris de :
- faciliter la transmission de la vidéodescription intégrée;

- fournir aux abonnés un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription intégrée;
- corriger toute perte de signal sonore liée à la vidéodescription intégrée;
- faire en sorte que l'information sur la vidéodescription soit disponible dans les horaires d'émissions imprimés, en ligne et électroniques.

Description sonore

126. Le Conseil s'attend actuellement à ce que les télédiffuseurs fournissent la description sonore de leurs émissions. Cependant, le dossier de la présente instance révèle que celle-ci est parfois absente et souvent inadéquate. Le Conseil estime que cette situation est particulièrement inacceptable dans le cas des émissions de nouvelles et qu'elle doit être corrigée immédiatement. Le Conseil estime que certains problèmes pourraient être réglés en remplaçant la musique de fond par une voix hors champ annonçant la météo, le cours des marchés boursiers et les résultats sportifs. Les mesures visant à améliorer et à augmenter la description sonore pourraient comprendre la formation du personnel à l'égard des besoins particuliers, la mise à jour de manuels de production et de politique et l'affectation de personnel qualifié à la description sonore.
127. Le Conseil estime que les solutions aux problèmes de fourniture et de qualité de la description sonore n'exigent pas d'investissements considérables, et il a l'intention d'exiger, par voie de condition de licence lors du prochain renouvellement de leur licence, que les titulaires de télévision mettent la description sonore en place. Le Conseil note que, tel qu'indiqué dans la décision de radiodiffusion 2009-279, la nouvelle période de licence pour les stations de télévision exploitées par CTV Television Inc., Canwest Television Limited Partnership et Sun TV Company, ainsi que les stations Citytv exploitées par Rogers Broadcasting Limited se terminera en 2010, et les licences pour les stations exploitées par Groupe TVA inc. expireront en 2011. En ce qui concerne les stations de télévision OMNI exploitées par Rogers Broadcasting Limited, de même que celles exploitées par RNC MÉDIA inc. et Télé Inter-Rives ltée, dont les licences seront renouvelées pour des périodes de six et de sept ans, le Conseil compte imposer dans cinq ans des conditions de licence à l'égard de la description sonore, conformément à l'article 9(1)c) de la *Loi sur la radiodiffusion*.
128. Le Conseil exige que les titulaires indiquent, lors du renouvellement de leur licence, les mesures qu'elles adopteront pour mettre la description sonore en place de façon efficace.

Transmission en ligne du sous-titrage et de la vidéodescription

129. Le Conseil encourage les télédiffuseurs à transmettre le sous-titrage et la vidéodescription lorsque leur programmation est disponible en ligne.

Conclusion

130. Le Conseil remercie tous les participants à la présente instance. Il apprécie les efforts et les recherches que reflètent les observations écrites et les présentations, ainsi que l'attitude de collaboration des participants.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Suivi de la décision de télécom 2008-105 – Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation qui s'applique aux ESLT comptant plus de 25 000 SAR, politique réglementaire de télécom CRTC 2009-304, 25 mai 2009*
- *Renouvellement des licences de radiodiffusion des stations privées de télévision traditionnelle considérées à l'audience publique du 27 avril 2009 à Gatineau – décisions initiales et portée du processus de politique ultérieur, décision de radiodiffusion CRTC 2009-279, 15 mai 2009*
- *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients, politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156, 24 mars 2009*
- *Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées – avis de consultation, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8/avis public de télécom CRTC 2008-8, 10 juin 2008*
- *Appel aux observations sur les priorités concernant l'examen des mesures réglementaires sociales et d'autres mesures non économiques – avis de consultation, avis public de télécom CRTC 2008-1, 22 janvier 2008*
- *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 entreprise numérique de programmation d'émissions spécialisées avec vidéodescription; modifications de licence; publication de diverses ordonnances de distribution obligatoire, décision de radiodiffusion CRTC 2007-246, 24 juillet 2007*
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007*
- *Décisions portant sur certains aspects du cadre de réglementation de la télévision en direct, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-53, 17 mai 2007*
- *Accès à certains services de télécommunication par les personnes aveugles, décision de télécom CRTC 2007-20, 30 mars 2007*

- *Modification à l'Ordonnance d'exemption relative aux entreprises d'émissions vidéo en circuit fermé*, avis public de radiodiffusion CRTC 2006-132, 16 octobre 2006
- *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, décision 2005-21 – *Exigences relatives à un avis aux clients*, décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005
- *Aliant Telecom Inc. – Demande visant à augmenter le coût en immobilisations de son Plan d'amélioration du service et questions connexes*, décision de télécom CRTC 2004-74, 16 novembre 2004
- *Accès au service de téléphones payants*, décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004
- *Préambule aux décisions de radiodiffusion CRTC 2004-6 à 2004-27 renouvelant les licences de 22 services spécialisés*, avis public de radiodiffusion 2004-2, 21 janvier 2004
- *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, décision de télécom CRTC 2004-4, 17 janvier 2004
- *Frais facturés pour la fourniture de renseignements sur l'espace de central*, ordonnance de télécom CRTC 2003-514, 18 décembre 2003
- *Modifications apportées aux adresses de site Web*, ordonnance de télécom CRTC 2003-353, 2 septembre 2003
- *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- *Demande déposée en vertu de la partie VII par la Coalition for Better Co-location concernant le redressement général du régime de co-implantation*, ordonnance CRTC 2001-780, 26 octobre 2001
- *Médias substitués pour les personnes aveugles*, ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001
- *Accès au service UniContact de Bell Canada par les personnes aveugles*, ordonnance CRTC 2001-164, 26 février 2001
- *Accès au service Fido de Microcell par les personnes aveugles*, ordonnance CRTC 2001-163, 26 février 2001

- *Remplacement par Bell Canada du service d'abonnement aux tarifs approuvé pour la fourniture sur Internet*, ordonnance CRTC 2000-552, 16 juin 2000
- Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998
- Concurrence locale, décision Télécom CRTC 97-8, 1er mai 1997
- Ordonnance Télécom CRTC 96-1191, 29 octobre 1996
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986

Le présent 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>.

Annexe 1 à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430

Les services de relais

Un service de relais téléphonique est un service de téléphonistes qui donne aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole le moyen technique de communiquer par téléphone avec des personnes qui n'ont pas ces incapacités. Tout appel par relais implique trois personnes : l'appelant, le destinataire et l'agent de relais. La personne qui a une déficience auditive ou un trouble de la parole peut être soit l'appelant, soit le destinataire de l'appel par relais. L'agent de relais traduit l'information entre l'appelant et le destinataire de l'appel. Il existe de nombreuses versions de ces services de relais dans le monde. Au cours de la présente instance, il a été question de trois types de services de relais : le service de relais par télécriteur (SRT), le service de relais par protocole Internet (SRPI) et le service de relais vidéo (SRV).

Le SRT, aussi appelé « service de relais téléphonique », est un service de relais axé sur le texte. Dans un appel par SRT, l'agent de relais communique par télécriteur avec la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et de vive voix avec la personne qui n'a pas de déficience auditive ou de trouble de la parole. Pour avoir accès au service, la personne handicapée se sert d'un télécriteur branché sur le réseau filaire du téléphone. La personne non handicapée compose un numéro sans frais pour joindre l'agent de relais à l'aide de n'importe quel type de service téléphonique. Quoique le télécriteur soit indispensable à la personne handicapée pour avoir accès au service de relais, ce télécriteur ne fait pas partie de l'offre du service de relais.

Le SRPI est lui aussi un service axé sur le texte. Dans un appel par SRPI, l'agent de relais communique par messagerie textuelle avec la personne ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et de vive voix avec la personne qui n'a pas de déficience auditive ou de trouble de la parole. Pour avoir accès au service, la personne handicapée se sert de n'importe quel appareil pouvant se brancher sur Internet et l'amener sur le site Internet du fournisseur de relais et/ou d'une application de messagerie textuelle pour communiquer avec l'agent de relais. La personne non handicapée compose un numéro de téléphone sans frais pour joindre l'agent de relais à l'aide de n'importe quel type de service téléphonique. Quoique l'accès à Internet et l'appareil qui se branche sur Internet soient indispensables à la personne handicapée pour joindre l'agent du SRPI, ces deux articles ne font pas partie de l'offre du service de relais.

Le SRV est un service axé sur le langage gestuel. Dans un appel par SRV, l'agent de relais communique en langage gestuel avec la personne handicapée et de vive voix avec la personne non handicapée. Pour avoir accès au service, la personne handicapée se sert d'un appareil qui se branche sur Internet à haute vitesse (large bande) et permet d'établir la vidéoconférence une fois sur le site Internet du fournisseur de relais et/ou d'une application de vidéoconférence pour communiquer avec l'agent de relais. La personne non handicapée compose un numéro de téléphone sans frais pour joindre l'agent de relais à l'aide de n'importe quel type de service téléphonique. Quoique l'accès à Internet haute vitesse et une caméra vidéo par protocole Internet pouvant se brancher sur Internet haute vitesse soient indispensables à la personne handicapée pour joindre l'agent du SRV, ces deux articles ne font pas partie de l'offre du service de relais.