



## Décision de radiodiffusion CRTC 2012-606

Version PDF

Référence au processus : 2011-732

Ottawa, le 31 octobre 2012

**Réseau de télévision Star Choice incorporée**  
L'ensemble du Canada

*Demande 2011-0954-6, reçue le 15 juin 2011*

### Shaw Direct – Renouvellement de licence

*Le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe Shaw Direct, du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 août 2019.*

#### Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande du Réseau de télévision Star Choice incorporée (Star Choice) en vue de renouveler la licence de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe (EDR par SRD), Shaw Direct, qui expire le 31 octobre 2012<sup>1</sup>.
2. Le demandeur propose l'ajout, la modification et la suppression de certaines conditions de licence, tel que discuté dans la présente décision.
3. Le Conseil a reçu des interventions à l'appui de la présente demande ainsi que des commentaires. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous « Instances publiques ».
4. Après avoir examiné la demande et les interventions à la lumière des politiques et règlements applicables, le Conseil estime qu'il doit se pencher sur les questions suivantes :
  - la distribution de stations locales additionnelles;
  - la compensation relative au retrait non simultané;
  - la distribution de signaux haute définition (HD);

---

<sup>1</sup> Le Conseil a renouvelé cette licence par voie administrative du 1<sup>er</sup> septembre 2010 jusqu'au 31 août 2011 dans la décision de radiodiffusion 2010-170, jusqu'au 29 février 2012 dans la décision de radiodiffusion 2011-420, jusqu'au 31 août 2012 dans la décision de radiodiffusion 2012-100, et jusqu'au 31 octobre 2012 dans la décision de radiodiffusion 2012-417.

- d'autres modifications aux conditions de licence;
- l'accessibilité des services.

## **Distribution de stations locales additionnelles**

### **Historique**

5. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-295, le Conseil a décidé d'imposer à Shaw Direct, lors de son prochain renouvellement de licence, une condition de licence l'obligeant à distribuer, en définition standard (DS) et sur une base continue, toutes les stations de télévision traditionnelle admissibles au Fonds pour l'amélioration de la production locale (FAPL) d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Dans sa demande, Star Choice propose une condition de licence reflétant cette exigence de distribution, mais suggère que sa date d'entrée en vigueur soit conditionnelle à celle du déploiement du satellite Anik G1.

### **Interventions**

6. Quelques parties allèguent que la distribution des stations de télévision traditionnelle additionnelles ne devrait pas dépendre de leur admissibilité à un financement par le FAPL. Certaines parties estiment que les deux EDR par SRD (Shaw Direct et Bell TV) devraient, minimalement, être tenues de distribuer les mêmes stations additionnelles.
7. D'autres parties proposent que l'obligation de distribuer des signaux comprenne dorénavant celle de distribuer les services offrant les délibérations des assemblées législatives du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, ainsi que certaines stations indépendantes à l'extérieur de leurs marchés locaux.
8. D'autres parties font valoir que la condition de licence de Shaw Direct relative à la distribution de stations additionnelles devrait entrer en vigueur au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2013.
9. Dans sa réplique, Star Choice ajoute que la condition de licence devrait renvoyer à une liste de stations que les EDR par SRD seraient tenues de distribuer, au lieu d'énumérer les modalités particulières selon lesquelles une station devient admissible à une distribution obligatoire. Le Conseil pourrait publier cette liste et la mettre à jour de temps à autres, lorsque nécessaire.

### **Analyse et décisions du Conseil**

10. Compte tenu de la décision du Conseil de mettre fin au FAPL, énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-385, le Conseil reconnaît que la distribution ne peut plus dépendre de l'admissibilité au FAPL. Le Conseil remplace donc la référence au FAPL par les critères qui déterminaient l'admissibilité des stations au financement par ce fonds en 2011. Le Conseil note la position de certains intervenants à l'effet que ces stations devraient être distribuées le plus rapidement

possible. Star Choice indique que les stations pourraient être distribuées 30 jours après le début des activités du satellite Anik G1, qu'il prévoit pour le début de 2013. Le Conseil estime donc que les stations devraient être distribuées au plus tard à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, ou 30 jours après le déploiement commercial d'Anik G1, et au plus tard d'ici le 30 juin 2013. Si Star Choice n'est pas en mesure de distribuer les stations d'ici le 30 juin 2013, il doit en aviser le Conseil et indiquer les mesures alternatives qu'il mettra en œuvre afin de se conformer à l'exigence de distribuer les stations additionnelles. Une **condition de licence** à cet effet est énoncée à l'annexe de la présente décision.

11. En ce qui concerne les commentaires suggérant que Shaw Direct distribue les services qui offrent les délibérations des assemblées législatives du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest ainsi que certaines stations indépendantes à l'extérieur de leurs marchés locaux, le Conseil est d'avis qu'il ne doit pas, pour l'instant, ajouter d'obligations de distribution compte tenu du nombre de nouveaux services de programmation que Shaw Direct doit distribuer à la suite des récentes instances publiques.
12. Quant à la proposition de Shaw de publier et de mettre à jour une liste des stations que les EDR par SRD doivent distribuer, le Conseil remarque que les parties n'ont pas eu l'occasion de faire des commentaires à ce sujet, étant donné que Shaw l'a soulevé dans sa réplique. Le Conseil estime donc qu'il ne convient pas de mettre la proposition en œuvre maintenant.
13. Une **condition de licence** modifiée reflétant ces décisions est énoncée à l'annexe de la présente décision comme condition de licence 3.

## **Compensation relative au retrait non simultané**

### **Historique**

14. La licence actuelle de Shaw Direct comprend une condition de licence qui le relève de la disposition prévue au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) relative au retrait de programmation non simultanée, aux conditions suivantes :
  - payer 0,25 \$ par abonné par mois pour chaque abonné qui reçoit une deuxième série de signaux américains 4+1<sup>2</sup>;
  - distribuer un certain nombre de stations de télévision indépendantes;
  - s'abstenir de distribuer aux abonnés qui reçoivent des stations de télévision indépendantes les services de programmation de stations canadiennes de

---

<sup>2</sup> Les « signaux américains 4+1 » sont ceux des réseaux américains commerciaux (CBS, NBC, ABC et FOX) et du réseau américain non commercial PBS.

télévision situées dans le même fuseau horaire et affiliées au même réseau que ces stations.

15. Dans sa demande de renouvellement de licence, Star Choice propose de supprimer cette condition de licence. Star Choice estime que les dispositions relatives aux signaux éloignés énoncées aux articles 49 et 50 du Règlement remplacent les dispositions de cette condition de licence.

### **Interventions**

16. Le groupe de diffuseurs indépendants (GDI) fait valoir que la condition de licence susmentionnée doit être conservée. Le GDI est d'avis que les EDR par SRD doivent continuer à accorder une compensation aux télédiffuseurs indépendants pour avoir le droit de distribuer dans leurs zones de desserte une deuxième série de signaux américains 4+1. Le GDI allègue que si les principaux télédiffuseurs profiteront du nouveau régime relatif aux signaux éloignés, ce ne sera probablement pas le cas des télédiffuseurs indépendants.

### **Analyse et décision du Conseil**

17. Les dispositions des articles 49 et 50 du Règlement visent à remplacer celles énoncées dans les conditions de licence. Bien que les télédiffuseurs indépendants ne profiteront peut-être pas autant du régime sur les signaux éloignés que d'autres télédiffuseurs, ils continueront à bénéficier des avantages suivants :
  - les télédiffuseurs locaux indépendants qui diffusent un nombre d'heures minimal de programmation locale seront distribués par les EDR par SRD;
  - 0,4 % des revenus des EDR par SRD continueront à être versés au Fonds de production local pour les petits marchés.
18. Le Conseil note également que cette condition de licence n'a pas été imposée lors de l'attribution de nouvelles licences ou du renouvellement des licences des EDR terrestres.
19. Par conséquent, le Conseil **approuve** la proposition de Star Choice de supprimer la condition de licence sur la compensation en remplacement de l'obligation de retrait de programmation non simultanée.

### **Distribution des signaux HD**

#### **Historique**

20. Dans sa demande, Star Choice propose une condition de licence qui permettrait à Shaw Direct de ne distribuer que la version en DS des stations qui doivent être distribuées en vertu de l'article 46 du Règlement. Shaw Direct pourrait distribuer, à sa discrétion, les versions HD de ces stations. Selon Star Choice, cette condition serait conforme à la décision du Conseil selon laquelle Shaw Direct n'est tenue de distribuer

que les versions DS des stations de télévision traditionnelle additionnelles indiquées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-295. Star Choice allègue aussi que les dispositions des autorisations générales qui l'obligent à obtenir le consentement d'un radiodiffuseur avant de convertir un signal en version DS ne devraient pas s'appliquer à la distribution de signaux en direct obligatoires.

### Interventions

21. Quelques parties indiquent que les titulaires de SRD, dont Shaw Direct, devraient être tenus de distribuer les signaux en direct additionnels dans le même format que celui dans lequel ils sont diffusés. Bell TV s'oppose à la condition de licence proposée par Star Choice parce que, selon elle, une telle condition éliminerait la pertinence de la politique sur la conversion des signaux de radiodiffusion en version DS énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-522.
22. Certains télédiffuseurs allèguent que le Conseil devrait dresser une liste des stations qui diffusent en HD et que les EDR par SRD doivent distribuer en priorité.

### Analyse et décisions du Conseil

#### Distribution des services en définition standard

23. L'article 46 du Règlement énonce la liste des services de programmation que les EDR par SRD doivent distribuer à leur service de base. L'article 7 du Règlement interdit de modifier le contenu ou le format d'un service de programmation ou de retirer celui-ci au cours de sa distribution. L'article 7a) prévoit cependant que des exceptions à cette interdiction peuvent être accordées par condition de licence.
24. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-295, le Conseil a établi que Shaw Direct devait distribuer en version DS au moins les stations de télévision traditionnelle additionnelles qui répondent à des critères spécifiques. Cette autorisation, qui devait s'appliquer uniquement aux stations additionnelles touchées par la condition de la licence, visait à répondre à l'inquiétude relative à la capacité des services de SRD à distribuer les signaux HD.
25. Le Conseil estime que Star Choice n'a pas réussi à prouver qu'il lui serait impossible ou trop contraignant de distribuer dans leur format d'origine en direct les signaux que Shaw Direct doit distribuer en vertu de l'article 46 du Règlement. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande de Star Choice afin d'être autorisé à distribuer en version DS les services exigés en vertu de l'article 46 du Règlement.

#### Conversion des signaux en version DS

26. Étant donné que le Conseil refuse la demande de Star Choice afin d'être autorisé à distribuer en version DS les services exigés en vertu de l'article 46 du Règlement, il n'est pas nécessaire d'approuver la proposition relative à la conversion en version DS.

Liste de priorités relatives à la distribution des signaux HD

27. En ce qui a trait à l'établissement d'une liste de stations qui diffusent en HD que les EDR par SRD comme Shaw Direct devraient distribuer en priorité, le Conseil estime que la disposition du Règlement sur la préférence induite suffit à empêcher les EDR par SRD de jouir d'une préférence induite à l'égard du choix des stations qu'elles rendront accessibles en HD.

## **Autres modifications aux conditions de licence**

### **Services sonores non canadiens**

Historique

28. Star Choice a proposé de modifier ses conditions de licence afin d'être autorisé à distribuer les types suivants de services sonores :

- tout service de programmation sonore non canadien reçu en direct n'importe où au Canada;
- tout service de radio international exploité ou financé par un gouvernement national ou son représentant.

Interventions

29. Le GDI s'oppose à la distribution de services de programmation sonores non canadiens. Selon lui, ces services n'apportent aucune contribution au système canadien de radiodiffusion et font concurrence à des services canadiens en direct et à des services sonores payants. Le GDI estime aussi injustifié d'utiliser des ressources satellitaires rares pour distribuer des services non canadiens.

30. Star Choice réplique en affirmant qu'aucune partie ne souffrirait de l'approbation de cette proposition. Il ajoute que les services sonores utilisent fort peu de capacité satellitaire et qu'elle n'a aucune intention d'inonder son entreprise de services sonores non canadiens additionnels.

Analyse et décision du Conseil

31. La plupart des services sonores sont déjà disponibles gratuitement sur Internet. Il est donc peu probable que Shaw Direct distribue un grand nombre de services sonores pour obtenir un avantage concurrentiel. De plus, le Conseil note qu'aucun service sonore n'est intervenu pour s'opposer à cette proposition.

32. Par conséquent, le Conseil **approuve** la proposition de Star Choice relative à la distribution de services sonores non canadiens. Cette autorisation est reflétée dans la condition de licence 1 énoncée à l'annexe de la présente décision.

## **Dates butoirs de dépôt des demandes de substitution et de retrait des services de programmation**

### Historique

33. L'article 51 du Règlement prévoit que les demandes de substitution et de retrait de services de programmation doivent être faites au moins quatre jours avant la date de diffusion.

34. Star Choice a demandé la condition de licence suivante relative à l'article 51 :

Le titulaire n'est pas tenu d'effectuer la substitution et le retrait du service de programmation exigés par l'article 51 du Règlement à moins d'en avoir reçu la demande écrite, comme le prévoit l'article 51 du Règlement, au moins quatre jours avant le début de la semaine de radiodiffusion au cours de laquelle la programmation doit être diffusée. Tout changement relatif à la substitution et au retrait prévus doit être fait au moins quatre jours avant la date de diffusion de la programmation.

### Interventions

35. Quelques parties s'opposent à la proposition de Star Choice. Elles craignent que le fait d'avancer la date de demande de substitution ou de retrait nuise aux radiodiffuseurs canadiens en leur faisant perdre des occasions de substitution face aux stations américaines qui modifient fréquemment leurs grilles horaires.

36. Selon Star Choice, l'objectif de la condition de licence proposée n'est pas d'empêcher les radiodiffuseurs de faire des demandes de substitution mais plutôt d'améliorer l'efficacité de ses systèmes. Star Choice a proposé une autre condition de licence possible qui se lirait comme suit :

Le titulaire peut exiger de recevoir la demande écrite de substitution ou de retrait prévus à l'article 51 du Règlement au moins quatre jours avant le début de la semaine de radiodiffusion au cours de laquelle la programmation doit être diffusée. Si le titulaire reçoit cette demande dans les délais susmentionnés, il est tenu de procéder à la substitution ou au retrait de programmation prévus à l'article 51 du Règlement au moins quatre jours avant la date de diffusion de la programmation.

### Analyse et décision du Conseil

37. Le retrait et la substitution simultanés permettent aux services de programmation canadiens de monnayer les droits des émissions qu'ils achètent. Le Conseil estime que l'approbation de la condition de licence proposée à l'origine par Star Choice compliquerait le régime de retrait et de substitution simultanés pour les radiodiffuseurs puisque le délai de demande de Shaw Direct serait différent de celui de Bell TV. En ce qui a trait à l'autre possibilité de condition de licence proposée par

Star Choice, le Conseil note que rien n'empêche Star Choice de négocier avec les radiodiffuseurs afin que la date de demande soit avancée.

38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la condition de licence proposée concernant le retrait et la substitution de services de programmation simultanés.

#### **Les chaînes partielles et omnibus**

39. Star Choice a proposé une condition de licence qui lui permettrait de distribuer des chaînes omnibus et partielles. Le titulaire estime que certaines stations pourraient vouloir profiter de ce type d'arrangement jusqu'à ce que le satellite Anik G1 soit en opération et que Shaw Direct soit en mesure de distribuer ces stations dans leur intégralité. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de cette proposition.
40. Le Conseil note que la condition de licence proposée est identique à celle approuvée pour Bell TV et **approuve** la proposition. La **condition de licence** est énoncée à l'annexe de la présente décision comme condition de licence 4.

#### **Conditions de licence maintenant couvertes par le Règlement ou modifiées en raison de modifications apportées au Règlement**

41. Le titulaire a également demandé la suppression des conditions de licence dont les dispositions sont maintenant entièrement couvertes par le Règlement et de modifier certaines conditions de licence afin de citer les bons articles du Règlement. Le Conseil **approuve** ces propositions et il a modifié les conditions de licence en conséquence.

#### **Mise en place des décisions du Conseil sur l'accessibilité des services**

42. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité), le Conseil a annoncé son intention d'imposer aux EDR diverses exigences et attentes relatives au service à la clientèle, à l'accès à la vidéodescription et à l'accessibilité à la programmation. Des conditions de licence, des exigences, des attentes et un encouragement en vue d'améliorer l'accessibilité sont énoncés à l'annexe de la présente décision.
43. Le Conseil note qu'il pourrait imposer d'autres conditions de licence relatives aux questions d'accessibilité à partir de la cinquième année de la période de licence, s'il l'estime nécessaire.

#### **Conclusion**

44. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe Shaw Direct, du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 août 2019. Les modalités et **conditions de licence** sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

## Équité en matière d'emploi

45. Comme le titulaire est assujéti à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et dépose des rapports au ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, ses pratiques à l'égard de l'équité en matière d'emploi ne sont pas évaluées par le Conseil.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2012-417, 1<sup>er</sup> août 2012
- *Examen du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-385, 18 juillet 2012
- *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2012-100, 16 février 2012
- *Autorisations générales accordées aux entreprises de distribution de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-522, 24 août 2011
- *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2011-420, 13 juillet 2011
- *Politique sur la distribution par satellite de radiodiffusion directe – distribution de stations locales de télévision traditionnelle et substitution simultanée*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-295, 4 mai 2011
- *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2010-170, 22 mars 2010
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009

*\*La présente décision doit être annexée à la licence.*

## **Annexe à la décision de radiodiffusion CRTC 2012-606**

### **Conditions de licence, exigences, attentes et encouragement pour l'entreprise de distribution par satellite de radiodiffusion directe Shaw Direct**

#### **Conditions de licence**

1. Outre les services énumérés à l'article 48 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, le titulaire est autorisé à distribuer les services suivants :
  - a) un guide électronique des émissions, un canal de mise en marché en langue anglaise et un en langue française pour son propre service et un canal de mise en marché en langue anglaise et un en langue française pour son service de télévision à la carte;
  - b) tout service de programmation sonore non canadien qu'il reçoit en direct n'importe où au Canada;
  - c) tout service international de radio exploité ou financé par un gouvernement national ou son représentant.
2. Le titulaire doit se conformer aux articles 1, 30 et 33 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le *Règlement*) lorsqu'il distribue une programmation communautaire sur son canal d'autopublicité. « Programmation communautaire » s'entend au sens de l'article 1 du *Règlement*.
3. a) Au plus tard à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, ou 30 jours après le déploiement commercial d'Anik G1 et au plus tard d'ici le 30 juin 2013, le titulaire doit distribuer, au forfait de base dans les marchés locaux pertinents, les stations de télévision locales qui respecteront les critères suivants :
  - les stations traditionnelles de langues anglaise et française exploitées dans des marchés dont la population ayant une connaissance de la langue officielle utilisée sur la station est inférieure à un million (les marchés non métropolitains);
  - lorsque les niveaux de programmation locale ont été harmonisés, les stations de langues anglaise et française qui diffusent respectivement au moins sept ou cinq heures de programmation locale par semaine de radiodiffusion, y compris des nouvelles;
  - lorsque les niveaux de programmation locale n'ont pas été harmonisés, les stations traditionnelles des marchés non métropolitains qui respectent leurs obligations actuelles à l'égard de la programmation locale.

- b) Si le titulaire n'est pas en mesure de distribuer les stations identifiées au sous-paragraphe a) d'ici le 30 juin 2013, il doit en aviser le Conseil et indiquer les mesures alternatives qu'il mettra en œuvre afin de se conformer à l'exigence de distribuer des stations additionnelles.
4. Le titulaire est relevé des obligations énoncées à l'article 7 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* uniquement pour distribuer à temps partiel, à des canaux partiels ou omnibus, les nouvelles locales et régionales, la météo, les actualités sportives et autres émissions locales ou régionales distinctes diffusées par des stations de télévision en direct autorisées (c'est-à-dire des stations traditionnelles) que l'entreprise de distribution par satellite de radiodiffusion directe du titulaire ne distribue pas déjà intégralement. La distribution de la programmation à temps partiel est assujettie aux exigences suivantes :
- a) Le titulaire doit obtenir le consentement écrit de la station de télévision d'origine avant de distribuer sa programmation à temps partiel à un canal partiel. De plus, il doit obtenir le consentement écrit explicite de cette station avant de distribuer sa programmation à temps partiel à un canal omnibus ou à un moment autre que celui de sa diffusion sur la station d'origine.
  - b) Le titulaire doit aviser le Conseil avant d'ajouter à la liste de ses canaux la programmation d'une station de télévision devant être distribuée à temps partiel.
  - c) Le titulaire doit traiter équitablement les stations de télévision participantes distribuées de la manière décrite ci-dessus.
5. Le titulaire est relevé de l'exigence énoncée à l'article 47(2)a) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* de distribuer le service spécialisé Talentvision, à moins que le titulaire du service ne lui en fasse la demande.
6. Le titulaire doit mettre en place un ou plusieurs moyens d'accéder à la vidéodescription, en intégré ou en clair, n'exigeant qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.

## **Exigences**

Le titulaire doit promouvoir les informations sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant le ou les moyens de son choix.

Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes handicapées, si celui-ci comprend de telles sections.

Le titulaire doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable (des exemples d'accommodements jugés raisonnables par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009).

Le titulaire doit, lorsque les fonctions des services à la clientèle sur son site web ne sont pas accessibles, faire en sorte que les personnes handicapées qui utilisent une autre voie de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions n'aient pas à payer de frais ou ne soient pas lésées d'une façon ou d'une autre.

Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions des services à la clientèle uniquement accessibles par son site web.

Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées :

a) en formant ses représentants du service à la clientèle de sorte qu'ils puissent traiter les demandes des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour personnes handicapées offerts par le fournisseur;

b) en rendant ses systèmes de réponse vocale interactive accessibles aux personnes handicapées.

### **Attentes**

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que ses abonnés soient en mesure de reconnaître les émissions avec vidéodescription dans son guide de programmation électronique.

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire fournisse aux abonnés de l'information en médias substituts concernant, entre autres choses, la programmation et les services offerts ainsi que la liste des canaux.

### **Encouragement**

Le Conseil encourage le titulaire à veiller à ce que ses boîtiers de décodage soient mis à la disposition des abonnés ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine.