



Décision de radiodiffusion CRTC 2019-229

Version PDF

Référence : 2018-430

Ottawa, le 28 juin 2019

AEBC Internet Corp.

Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique)

Dossier public de la présente demande : 2018-0172-0

Entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland – Renouvellement et modifications de licence

*Le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique) du 1^{er} juillet 2019 au 31 août 2021. Ce renouvellement pour une période de courte durée permettra de vérifier à plus brève échéance les activités du titulaire en tenant compte du cadre réglementaire et politique pertinent.*

*Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande du titulaire d'ajouter la présente EDR à la licence régionale de radiodiffusion pour ses EDR terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique. Toutefois, le titulaire pourra déposer une demande de modification de sa licence régionale à cet effet dans le futur.*

*De plus, le Conseil **approuve** diverses demandes relatives à certaines conditions de licence de l'EDR.*

Contexte

1. Dans la décision de radiodiffusion 2011-450, le Conseil a approuvé une demande présentée par AEBC Internet Corp. (AEBC) en vue d'obtenir une licence de radiodiffusion afin d'exploiter une entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestre devant desservir Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique). La licence de radiodiffusion propre à la zone de desserte pour cette entreprise expire le 30 juin 2019¹.

¹ Le Conseil a renouvelé cette licence de radiodiffusion par voie administrative du 1^{er} septembre 2018 au 31 décembre 2018 dans la décision de radiodiffusion 2018-182, du 1^{er} janvier 2019 au 31 mars 2019 dans la décision de radiodiffusion 2018-431 et du 1^{er} avril 2019 au 30 juin 2019 dans la décision de radiodiffusion 2019-83.

2. Dans la décision de radiodiffusion 2015-151, le Conseil a approuvé une demande présentée par AEBC en vue d'obtenir une licence de radiodiffusion régionale afin d'exploiter des EDR terrestres devant desservir diverses localités en Colombie-Britannique². Cette licence de radiodiffusion régionale expire le 31 août 2021.

Demande

3. Le 21 mars 2018, AEBC a déposé une demande de renouvellement de licence pour son EDR terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland (voir l'avis de consultation de radiodiffusion 2018-430). Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la demande.
4. Dans cette demande, AEBC a demandé que l'EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland soit ajoutée à la licence de radiodiffusion régionale susmentionnée pour les EDR desservant diverses localités en Colombie-Britannique. Toutefois, la demande du titulaire exigerait une modification de cette licence de radiodiffusion régionale, ce qui ne relève pas de la présente demande. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande du titulaire à cet égard. Le Conseil a plutôt traité la demande d'AEBC comme une demande de renouvellement de licence pour son EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique).

Analyse et décisions du Conseil

5. Après avoir examiné le dossier public de la demande d'AEBC, le Conseil estime que les enjeux sur lesquels il doit se pencher dans la présente décision sont les suivants :
 - la distribution obligatoire d'ICI ARTV (anciennement ARTV);
 - la conformité du titulaire à l'égard des exigences concernant les contributions à la programmation canadienne;
 - la conformité du titulaire à l'égard des exigences concernant le dépôt de rapports annuels;
 - des demandes du titulaire en vue d'obtenir l'autorisation de maintenir ou de supprimer diverses conditions de licence;
 - le respect par le titulaire du Code sur la vente en gros et du Code des fournisseurs de services de télévision, ainsi que son inscription auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.;
 - le respect par le titulaire des conditions de licences, exigences et attentes en matière d'accessibilité.

² Le Grand Victoria, la vallée de l'Okanagan, Kamloops, Nanaimo, Prince George, Courtenay, Duncan, Whistler, Powell River et leurs régions avoisinantes.

Distribution obligatoire d'ICI ARTV

6. En vertu de l'article 9(1)h) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi), le Conseil peut « obliger les [titulaires de licences d'exploitation d'entreprise de distribution] à offrir certains services de programmation selon les modalités qu'il précise ».
7. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-372, le Conseil a approuvé une demande de la Société Radio-Canada (SRC) en vue d'obtenir une ordonnance de distribution rendant obligatoire la distribution³, sur une base facultative, du service facultatif de langue française ICI ARTV dans les marchés de langue anglaise. Cette ordonnance de distribution est énoncée dans l'ordonnance de radiodiffusion 2013-375⁴.
8. Dans le cadre de sa demande, AEBC a fourni un lien vers ses grilles de distribution. Un examen de ces grilles indiquait qu'AEBC n'offrait pas ICI ARTV sur une base facultative tel qu'exigé. En réponse à une lettre du personnel du Conseil datée du 26 février 2019, le titulaire a confirmé qu'il avait commencé à offrir ICI ARTV en novembre 2018 et que son site Web avait été mis à jour en conséquence.
9. Étant donné qu'ICI ARTV bénéficie de la distribution obligatoire à titre facultatif depuis le 1^{er} janvier 2014 et qu'AEBC n'a offert le service qu'en novembre 2018, le Conseil conclut que le titulaire était, jusqu'en novembre 2018, en non-conformité à l'égard de l'ordonnance de distribution obligatoire pour ICI ARTV énoncée dans l'ordonnance de radiodiffusion 2013-375.

Conformité à l'égard des exigences concernant les contributions à la programmation canadienne

10. En vertu de l'article 34(3) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*⁵ (le Règlement), AEBC devait verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution de 5 % de ses revenus annuels bruts provenant des activités de

³ Ce type de distribution obligatoire désigne le statut « d'offre obligatoire » de certains services, c.-à-d. que l'exploitant de l'entreprise par câble ou par satellite est tenu d'offrir le service à ses abonnés, qui peuvent l'accepter ou le refuser. Pour les deux autres types de distribution obligatoire précisés dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-372 (la distribution obligatoire dans certaines régions du Canada et la distribution pancanadienne au service de télévision de base de toutes les EDR), les abonnés ne peuvent pas refuser le service et doivent le payer lorsqu'un tarif de gros a été prescrit et que les EDR optent de facturer les coûts.

⁴ Tel que précisé dans cette ordonnance de radiodiffusion, l'ordonnance de distribution a expiré le 31 août 2018. Dans la décision de radiodiffusion 2018-407, le Conseil a prolongé les ordonnances de distribution pour ICI ARTV, ainsi que pour les entreprises de programmation de télévision CBC News Network et ICI RDI jusqu'au 31 août 2020.

⁵ Cette disposition du Règlement a été modifiée à compter de l'année de radiodiffusion 2017-2018. Avant cette modification, à l'époque pour la non-conformité en cause, l'article 34(3) s'appliquait aux EDR qui ne distribuaient pas leur propre programmation communautaire sur le canal communautaire et qui étaient exploitées dans une zone de desserte autorisée dans laquelle aucune entreprise de programmation communautaire n'était autorisée, comme c'était le cas pour l'EDR d'AEBC.

radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion à la programmation canadienne, comme à un fonds de production indépendant ou au Fonds des médias du Canada (FMC). Un examen du dossier montre qu'AEBC a accumulé un défaut de paiement de l'ordre de 2 928 \$ à l'égard de la contribution requise.

11. AEBC affirme que le défaut de paiement était une omission involontaire de sa part. Le titulaire indique qu'en tant qu'entreprise relativement nouvelle, il continue d'apprendre comment aborder les rapports au Conseil et les problèmes de conformité de l'EDR, et il fait remarquer que le roulement du personnel a entraîné des difficultés à cet égard. Bien qu'AEBC ait indiqué, dans une lettre datée du 23 août 2018, que le défaut de paiement serait comblé dès que possible, le Conseil n'a reçu aucune confirmation que les contributions manquantes aient été versées.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'AEBC est en non-conformité à l'égard de l'article 34(3) du Règlement. À l'annexe de la présente décision, le Conseil a imposé une **condition de licence** exigeant que le titulaire paie le défaut de paiement en versant une contribution de 2 928 \$ au FMC au plus tard le **27 septembre 2019**.

Conformité à l'égard des exigences concernant le dépôt de rapports annuels

13. En vertu de l'article 11(1) du Règlement, les titulaires doivent déposer, au plus tard le 30 novembre de chaque année, un rapport annuel pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août précédent. Selon les dossiers du Conseil, le rapport annuel d'AEBC pour l'année de radiodiffusion 2016-2017 a été déposé le 18 avril 2018, soit plus de quatre mois après la date limite du 30 novembre 2017.
14. AEBC fait valoir que le roulement du personnel, le manque de connaissances et le manque de communication interne concernant l'exigence de soumettre des rapports annuels ont entraîné la production tardive du rapport annuel pour l'année de radiodiffusion 2016-2017.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'AEBC est en non-conformité à l'égard de l'article 11(1) du Règlement pour l'année de radiodiffusion 2016-2017.

Demandes en vue de maintenir ou de supprimer diverses conditions de licence

16. AEBC a demandé l'autorisation de maintenir ou de supprimer diverses conditions de licence relatives à la distribution de divers signaux américains et de maintenir une condition de licence concernant un service de programmation spécial qui comprend des émissions multiculturelles et à caractère ethnique.
17. Le Conseil estime que les demandes relatives aux signaux américains sont appropriées. Puisque la distribution de certains signaux américains est maintenant autorisée par le Règlement, une condition de licence à cet égard n'est plus requise. Dans le cas contraire, le maintien d'une condition préexistante permettra au titulaire de continuer à distribuer les signaux dans le service de base.

18. En ce qui concerne le service de programmation spécial, le Conseil note que le maintien de la condition de licence du titulaire serait conforme à l'autorisation précédente du titulaire et aux autorisations accordées à certains autres titulaires.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** ces demandes. Les **conditions de licence** à cet égard sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

Respect du Code sur la vente en gros et du Code des fournisseurs de services de télévision et inscription auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

20. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2016-147, le Conseil a demandé aux titulaires de certaines EDR terrestres de présenter des demandes à l'égard de l'imposition proposée de certaines conditions de licence relatives au Code sur la vente en gros (énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438), au Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) (énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1) et à l'inscription auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.⁶ (CPRST) (voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102). Après la publication de cet avis de consultation, AEBC a soumis des demandes relatives à l'imposition de ces conditions de licence à son EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland. Des conditions de licence à cet égard ont été imposées à l'EDR d'AEBC dans la décision de radiodiffusion 2016-458.
21. En ce qui concerne la présente demande, AEBC n'a pas demandé que ces conditions de licence soient maintenues ou supprimées. Toutefois, étant donné que le titulaire a déjà accepté l'imposition de ces conditions de licence et que la politique du Conseil énoncée publiquement indique que toutes les EDR autorisées doivent respecter ces conditions de licence à l'avenir, et compte tenu de la déclaration du Conseil énoncée dans les politiques réglementaires susmentionnées selon laquelle, dans la mesure du possible, il mettrait en œuvre ces conditions de licence de sa propre initiative, le Conseil estime qu'il serait approprié de maintenir ces conditions de licence pour l'EDR d'AEBC. Par conséquent, les **conditions de licence** relatives au respect du Code sur la vente en gros et du Code des FSTV ainsi qu'à l'inscription auprès de la CPRST sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

Respect des conditions de licences, des exigences et des attentes en matière d'accessibilité

22. La politique actuelle du Conseil en matière d'accessibilité, énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, comprend un cadre de conditions de licence, d'exigences, d'attentes et d'encouragements à l'égard de la prestation de services de sous-titrage codé, de vidéodescription et de description sonore, ainsi que des exigences, des attentes et des encouragements à l'égard des renseignements destinés aux clients. Dans la décision de radiodiffusion 2018-263,

⁶ Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

dans laquelle le Conseil a annoncé le renouvellement des licences de radiodiffusion de diverses EDR, le Conseil a noté que les titulaires d'EDR assujettis à un encouragement à l'égard de l'accessibilité de leurs boîtiers décodeurs n'ont plus besoin de cet encouragement puisqu'il était remplacé par l'exigence à cet égard énoncée à l'article 7.3 du Règlement. Cet article a été ajouté au Règlement à la suite de la décision du Conseil à cet égard énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104.

23. Dans cette même décision, le Conseil a indiqué que toutes les EDR dont les licences faisaient l'objet d'un renouvellement seraient assujetties aux mêmes conditions de licence et attentes en matière d'accessibilité. En ce qui a trait au cas présent, AEBC a confirmé qu'elle respecterait les conditions de licence, exigences et attentes normalisées en matière d'accessibilité.
24. Bien qu'AEBC n'exploite présentement pas de canal communautaire, le Conseil estime qu'il serait approprié d'inclure la condition de licence normalisée relative à la fourniture de description sonore pour la programmation communautaire originale en langues française et anglaise produite par le titulaire dans l'éventualité où le titulaire déciderait de lancer un canal communautaire au cours de la prochaine période de licence. En ce qui a trait au sous-titrage codé de la programmation communautaire, dans la décision de radiodiffusion 2018-263, le Conseil a déterminé que les titulaires d'EDR dont les licences étaient renouvelées dans cette décision devraient se voir donner une date commune, soit le 31 août 2025, pour l'entrée en vigueur de l'exigence de fournir le sous-titrage codé pour la programmation communautaire de langues française et anglaise produite par le titulaire. Cela a fait en sorte de donner à ces titulaires une chance égale d'améliorer leurs processus et d'adapter leurs modèles d'affaires, de façon à garantir que toute programmation de ce genre soit accompagnée de sous-titrage codé à une date limite fixe. En ce qui concerne le cas présent, tel qu'indiqué ci-dessous, la nouvelle période de licence pour l'EDR d'AEBC desservant Vancouver et le Lower Mainland expirera avant le 31 août 2025. Par conséquent, pour cette EDR, le Conseil compte imposer la condition de licence normalisée à l'égard du sous-titrage codé de la programmation originale de langues française et anglaise produite par le titulaire, ainsi qu'énoncer l'attente normalisée à l'égard du sous-titrage codé de la programmation d'accès originale de langues française et anglaise, et ce, dans le cadre d'un prochain renouvellement du service, de sorte que la condition et l'attente entrent toutes deux en vigueur le 1^{er} septembre 2025.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil a énoncé, à l'annexe de la présente décision, les **conditions de licence**, les exigences et les attentes normalisées en matière d'accessibilité pour l'EDR d'AEBC desservant Vancouver et le Lower Mainland, à l'exception de la condition de licence et de l'attente susmentionnées à l'égard du sous-titrage codé.

Conclusion

26. À la suite de son examen des renseignements contenus dans le dossier de la demande de renouvellement d'AEBC, et particulièrement compte tenu des non-conformités

diverses et prolongées et de la gravité de ces problèmes, le Conseil estime qu'il est approprié d'accorder au titulaire un renouvellement pour une période de courte durée pour son EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique).

27. Tel qu'indiqué ci-dessus, la licence de radiodiffusion régionale d'AEBC pour ses EDR desservant diverses localités en Colombie-Britannique expire le 31 août 2021. Par conséquent, le renouvellement de la licence de radiodiffusion de l'EDR terrestre d'AEBC desservant Vancouver et le Lower Mainland jusqu'au 31 août 2021 ferait coïncider les dates d'expiration des deux licences. Cela permettrait au Conseil de vérifier la conformité du titulaire dans le contexte d'une éventuelle fusion des deux licences, comme le demande le titulaire dans la présente demande, dans un délai relativement court. Si AEBC souhaite ajouter l'EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland à la licence de radiodiffusion régionale susmentionnée, il peut faire une telle demande dans le cadre de l'examen du renouvellement de cette licence régionale en déposant des demandes distinctes en vue de modifier cette licence et à révoquer la licence de radiodiffusion pour Vancouver et le Lower Mainland.
28. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'EDR terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique) du 1^{er} juillet 2019 au 31 août 2021. Ce renouvellement de courte durée permettra au Conseil d'examiner à plus brève échéance les activités du titulaire en tenant compte du cadre réglementaire et politique pertinent. Les modalités et **conditions de licence** de l'entreprise sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

Rappels

29. Le Conseil rappelle au titulaire qu'il doit se conformer en tout temps aux exigences énoncées dans la Loi, le Règlement, ses conditions de licence et les ordonnances de distribution obligatoire du Conseil.
30. De plus, le Conseil rappelle au titulaire l'importance de déposer des rapports annuels complets en temps opportun. À cet égard, le Conseil est chargé de surveiller et de réglementer le système de radiodiffusion canadien. Les rapports annuels sont des éléments clés du plan de surveillance continue du Conseil et constituent une source fiable de statistiques sur l'industrie canadienne de la radiodiffusion pour tous les intervenants. De plus, les rapports annuels permettent au Conseil d'évaluer, de superviser et de réglementer efficacement l'industrie de la radiodiffusion dans son ensemble. Ils permettent également au Conseil de surveiller le rendement du titulaire et sa conformité à l'égard des exigences réglementaires.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2019-83, 19 mars 2019
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-431, 22 novembre 2018
- *Avis de demandes reçues*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2018-430, 22 novembre 2018
- *Diverses entreprises de programmation de télévision et de radio – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-407, 29 octobre 2018
- *Renouvellement des licences de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre qui expirent en août 2018 – Décision de préambule*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-263, 2 août 2018
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-182, 24 mai 2018
- *Révision de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, 31 août 2017
- *Renouvellement de licences d'entreprises de distribution de radiodiffusion – Examen des pratiques relatives au petit service de base et aux options d'assemblage souples, et imposition de diverses exigences*, décision de radiodiffusion CRTC 2016-458, 21 novembre 2016
- *Appel de demandes de renouvellement de licence*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2016-147, 21 avril 2016
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015

- *Licence régionale de radiodiffusion pour des entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres devant desservir diverses localités en Colombie-Britannique*, décision de radiodiffusion CRTC 2015-151, 16 avril 2015
- *Parlons télé : Cap sur l'avenir – Faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l'accès à la programmation télévisuelle*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *Distribution du service de programmation d'ARTV inc. par les titulaires d'entreprises de distribution terrestres*, ordonnance de radiodiffusion CRTC 2013-375, 8 août 2013
- *Demandes de distribution obligatoire par câble et par satellite en vertu de l'alinéa 9(1)h) de la Loi sur la radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2013-372, 8 août 2013
- *Entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre devant desservir Vancouver et le Lower Mainland*, décision de radiodiffusion CRTC 2011-450, 28 juillet 2011, modifiée par la décision de radiodiffusion CRTC 2011-450-1, 3 octobre 2011
- *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 de la décision de radiodiffusion CRTC 2019-229

Modalités, conditions de licence, attentes et encouragement pour l'entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique)

Modalités

La licence entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2019 et expirera le 31 août 2021.

Conditions de licence

1. Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
2. Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
3. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. à titre de fournisseur participant.
4. Le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré, KVOS-TV (IND) Bellingham et KSTW (IND) Tacoma/Seattle, Washington, dans le cadre de son service de base.
5. Le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré, un service de programmation spécial qui comprend des émissions multiculturelles et à caractère ethnique. Le titulaire ne doit pas distribuer, dans le cadre de ce service de programmation spécial, de messages publicitaires autres que des mentions de commandite ne combinant que le logo, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le type d'activité ou de profession du commanditaire. Les mentions de commandite peuvent contenir des sons ou des images visuelles, qu'elles soient fixes ou animées. Les mentions de commandite ne doivent pas avoir de fins autres que de reconnaître, de façon concise et directe, la contribution du commanditaire et ne doivent à aucun moment constituer une description détaillée ou un moyen de promotion.
6. Le titulaire doit verser une contribution de 2 928 \$ au Fonds des médias du Canada au plus tard le **27 septembre 2019** et fournir, au plus tard le 30 novembre 2019, dans le rapport annuel de l'entreprise pour l'année de radiodiffusion 2018-2019, la preuve que cette contribution a été faite. Cette contribution doit s'ajouter à la contribution annuelle exigée à un fonds de production canadien existant.
7. Dans le rapport annuel qu'il est tenu de soumettre au Conseil au plus tard le 30 novembre pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août précédent, le titulaire doit fournir des renseignements sur les points suivants :

- la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et leurs fonctions d'accès;
 - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire;
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été résolues.
8. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles, présentées sur son canal communautaire (c.-à-d. la lecture par voix hors champ des principaux renseignements textuels et graphiques et des éléments d'images fixes apparaissant à l'écran, dont les numéros de téléphone, l'information boursière ou les bulletins météorologiques).
 9. Le titulaire doit offrir aux animateurs et producteurs d'émissions d'accès pour sa programmation communautaire la formation relativement à la fourniture de description sonore.
 10. Le titulaire doit fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
 11. Le titulaire doit promouvoir des renseignements sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant les moyens accessibles de son choix.
 12. Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins des personnes handicapées, si le site comprend de telles sections.
 13. 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 télécommunications et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.
 14. Lorsque les fonctions du service à la clientèle de son site Web ne sont pas accessibles, le titulaire doit s'assurer que les personnes handicapées qui utilisent une autre voie de service à la clientèle ne paient aucuns frais ou ne sont pénalisées d'aucune autre manière.
 15. Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle uniquement accessibles par son site Web.

16. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées. Pour cela, il doit :

- former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes handicapées, et les familiariser avec les produits et services du fournisseur destinés aux personnes handicapées;
- rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

Attentes

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que les abonnés soient en mesure de repérer 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, la programmation et les services offerts ainsi que l'alignement des canaux.

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels insérés dans les disponibilités locales soient sous-titrés.

Encouragement

Conformément à *Mise en œuvre d'une politique d'équité en matière d'emploi*, avis public CRTC 1992-59, 1^{er} septembre 1992, le Conseil encourage le titulaire à tenir compte des questions d'équité en matière d'emploi dans ses pratiques d'embauche et dans tous les autres aspects de la gestion des ressources humaines.