



# Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124

Version PDF

Ottawa, le 14 avril 2020

*Dossier public : 1011-NOC2020-0124*

## **Appel aux observations – Règlement qui sera adopté en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité***

**Date limite de dépôt des interventions : 14 mai 2020**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

*À la lumière de son nouveau rôle en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)<sup>1</sup>, le Conseil créera un nouveau règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité pour les entreprises de radiodiffusion, les entreprises de télécommunication canadiennes et les fournisseurs de services de télécommunication. Dans un premier temps, le Conseil sollicite des observations sur i) la façon de structurer le projet de règlement et ii) certaines exigences procédurales de ce projet de règlement. Dans le cadre d'une consultation ultérieure, le Conseil sollicitera des observations sur le projet de règlement qui seront fondées sur les observations qu'il recevra en réponse au présent appel aux observations.*

*Le Conseil note que la LCA n'inclut pas de mécanismes pour accorder les frais aux parties dans les instances ayant lieu en vertu de cette loi, comme la présente instance.*

### **Contexte**

1. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019 dans le but de transformer le « Canada en un pays exempt d'obstacles » pour les personnes en situation de handicap. La LCA contribue à réaliser cet objectif en imposant certaines obligations en matière de rapports aux entités qui relèvent de la compétence fédérale, y compris les entreprises de radiodiffusion, les entreprises de télécommunication canadiennes et les fournisseurs de services de télécommunication (collectivement, les entités réglementées).
2. La LCA confère au Conseil le pouvoir i) de prévoir, par règlement, les modalités et la forme de ces exigences en matière de rapports et ii) d'exempter des entités ou des catégories d'entités de l'application des exigences en matière de rapports.
3. La LCA établit une liste de principes de mise en œuvre de la Loi. Ceux-ci comprennent les articles 6(f) « le fait que les personnes handicapées doivent

---

<sup>1</sup> L.C. 2019, ch. 10

participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures » et 6(g) « l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées ».

4. Le Conseil joue un rôle d'organisme de réglementation en vertu de la LCA, administrant les exigences de la LCA relatives aux entités réglementées qui relèvent de sa compétence<sup>2</sup>.
5. En ce qui concerne son rôle en tant qu'organisme de réglementation, la LCA impose au Conseil l'obligation de prendre au moins un règlement concernant les entreprises de radiodiffusion et au moins un règlement concernant les entreprises de télécommunication canadiennes et les fournisseurs de services de télécommunication dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de la LCA. La date limite imposée au Conseil pour prendre son premier règlement est le 10 juillet 2021.

#### **Obligations en matière de rapports en vertu de la LCA**

6. La LCA établit trois principales exigences pour les entités réglementées, qui sont liées aux plans d'accessibilité, aux rapports d'étape et aux processus de rétroaction. Chacune de ces exigences est décrite plus en détail ci-dessous.

#### ***Plans d'accessibilité***

7. Chaque entité réglementée doit créer et publier un plan d'accessibilité, dont le but est d'établir un plan concernant les politiques, les programmes, les pratiques et les services de l'entité en ce qui concerne la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles dans des domaines précis, notamment;
  - les technologies de l'information et des communications;
  - l'acquisition de biens, de services et d'installations;
  - la conception et la prestation de programmes et de services;
  - la « communication »<sup>3</sup>, dans la mesure où elle se rapporte à l'acquisition de biens, de services et d'installations, ou à la conception et à la prestation de programmes et de services;

---

<sup>2</sup> Les organismes gouvernementaux, tels que le Conseil, sont aussi des entités réglementées en vertu de la LCA, malgré qu'elles seront assujetties à des réglementations distinctes par le gouverneur en conseil.

<sup>3</sup> La LCA précise que ce terme englobe l'American Sign Language, la langue des signes québécoise et les langues des signes autochtones, mais qu'il ne comprend pas la radiodiffusion ou les télécommunications, car ces termes sont définis dans la législation pertinente ou dans les technologies de l'information et des communications.

- l'équité en matière d'emploi (si l'entité n'est pas déjà assujettie à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*).
8. Le plan d'accessibilité doit également présenter un plan concernant toute ordonnance, condition ou tout règlement établi par le Conseil qui se rapporte au repérage, à l'élimination ou à la prévention des obstacles<sup>4</sup>.
  9. Le plan d'accessibilité initial doit être mis à jour tous les trois ans, à moins qu'un intervalle différent ne soit établi par règlement. En outre, lors de l'élaboration de leurs plans, les entités réglementées doivent prendre en considération les principes énoncés à l'article 6 de la LCA.

#### **Rapports d'étape**

10. Une entité réglementée doit créer et publier des rapports d'étape, qui doivent fournir des renseignements sur la mise en œuvre des plans d'accessibilité, les commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction et la manière dont cette rétroaction est prise en considération. Le Conseil doit être informé de la publication du rapport initial et de toutes les mises à jour subséquentes.

#### **Processus de rétroaction**

11. Une entité réglementée doit établir et rendre public un processus de rétroaction qui permet aux personnes intéressées de communiquer avec elle au sujet de la mise en œuvre des plans d'accessibilité et de tous les obstacles que ces personnes ont rencontrés dans leurs relations avec elle.

#### **Autres exigences**

12. La LCA crée également des obligations en matière de rapports supplémentaires. Par exemple, une entité réglementée doit informer le Conseil de la publication de ses plans d'accessibilité, de ses rapports d'étape et de son processus de rétroaction.
13. Les autres exigences ne s'appliquent qu'aux plans d'accessibilité et aux rapports d'étape. Plus précisément, les entités sont tenues consulter les personnes en situation de handicap lors de la préparation de chaque version de leur plan et de leur rapport et elles doivent préciser la manière dont cette consultation a eu lieu.
14. De plus, les entités doivent, sur demande, fournir à toute personne un exemplaire d'un plan ou d'un rapport dans un format substitut.

#### **Portée du pouvoir de création de règlements du Conseil**

15. Les exigences en matière de rapports de fond sont définies dans la LCA elle-même. Le Conseil s'est vu accorder une marge de manœuvre limitée pour établir, par

---

<sup>4</sup> Sauf si cette condition, ordonnance ou ce règlement n'a pas encore été mis en place depuis trois mois à la date de publication requise du plan.

règlement, les détails de l'échéancier, des modalités et de la forme des exigences en matière de rapports et des exigences connexes. La portée des pouvoirs de création de règlements du Conseil à cet égard est décrite ci-dessous. L'établissement d'exigences, d'objectifs ou de normes de fond en matière d'accessibilité dépasse la portée du pouvoir de création de règlements du Conseil et de la présente instance.

16. Le Conseil peut prendre un règlement établissant :

- la date à laquelle les entités réglementées doivent publier leur rapport initial sur l'accessibilité;
- l'échéancier, les modalités et la forme de la préparation et de la publication des plans d'accessibilité initiaux et des rapports d'étape initiaux et actualisés;
- les modalités et la forme de la publication du processus de rétroaction;
- les modalités et l'échéancier des notifications de publication qui seront adressées au Conseil;
- les modalités et la forme que doit prendre une demande de format substitut d'un plan d'accessibilité ou d'un rapport d'étape;
- les formats substitués dans lesquels les plans d'accessibilité et les rapports d'étape doivent être rendus accessibles;
- le délai dans lequel une entité réglementée doit répondre à une demande de format substitut.

17. Ces types de règlements traitent des modalités et de la forme et ils sont destinés à être de nature procédurale. En outre, on a également conféré au Conseil le pouvoir d'imposer aux entités réglementées des exigences de fond concernant le processus de rétroaction.

18. L'avis préliminaire du Conseil est que pour réduire les doublons pour les entités réglementées et rendre les instruments de rapport sur l'accessibilité plus faciles à comprendre pour les intervenants en matière d'accessibilité, son règlement sur les rapports en vertu de la LCA devrait correspondre de façon générale à celui des autres organismes de réglementation en vertu de ladite loi, à savoir l'Office des transports du Canada et le gouverneur en conseil. À cet égard, le Conseil a pris note des consultations et des autres initiatives entreprises par ces organismes à ce jour.

### **Appel aux observations**

19. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil lance par la présente la première étape d'un processus de consultation publique en deux étapes pour solliciter des observations sur le règlement qui sera pris en vertu de la LCA. Dans le cadre de cette première étape, il sollicite des observations générales sur i) la façon dont le règlement devrait être structuré et ii) les principaux éléments de procédure du

règlement. À la fin de cette première étape de la consultation et en tenant compte notamment des observations reçues, le Conseil rédigera le projet de règlement. Ce projet de règlement sera publié et des observations seront sollicitées à la deuxième étape de ce processus de consultation.

20. La Commission sollicite des observations sur les questions énoncées ci-dessous sous les thèmes suivants : i) échéancier, ii) mode de publication et forme de préparation iii) demandes de formats substitués, iv) fond du processus de rétroaction et v) questions générales, ainsi que les modèles proposés aux annexes 1 et 2.

## **Échéancier**

### ***Plans d'accessibilité***

21. Veuillez formuler des observations sur le délai que l'on devrait accorder aux entités réglementées pour préparer et publier leurs plans initiaux après que le règlement sera finalisé (p. ex., 12, 18 ou 24 mois). Quand les entités qui deviennent des entités réglementées après l'entrée en vigueur du règlement devraient-elles être tenues de publier leurs plans d'accessibilité initiaux?
22. Le délai de trois ans par défaut pour la publication des plans mis à jour est-il approprié, ou le règlement devrait-il prescrire un intervalle différent?
23. L'échéancier de la publication devrait-il être conforme à l'échéancier exigé par d'autres lois fédérales, comme la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*<sup>5</sup>?
24. Toutes les entités réglementées devraient-elles être tenues de publier leurs plans d'accessibilité initiaux et actualisés à la même date?
25. Tous les fournisseurs de services devraient-ils être tenus de publier leurs plans d'accessibilité initiaux et actualisés séparément pour chaque marque proposée sur le marché de la vente au détail, comme les marques « complémentaires »?

### ***Rapports d'étape***

26. Veuillez formuler des observations sur la date à laquelle les premiers rapports d'étape liés au plan d'accessibilité devraient être publiés. Quand les entités qui deviennent des entités réglementées après l'entrée en vigueur du règlement devraient-elles être tenues de publier leur premier rapport d'étape?

---

<sup>5</sup> Les entités réglementées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* doivent déposer leur rapport auprès d'Emploi et Développement social Canada au plus tard le 1<sup>er</sup> juin chaque année. Parmi les autres dates potentiellement pertinentes, on peut citer la date limite annuelle du 30 novembre pour le dépôt des rapports annuels sur la radiodiffusion auprès du Conseil, et la date annuelle du 31 mars à laquelle certains fournisseurs de services de télécommunications doivent déposer des formulaires de données auprès du Conseil.

27. Quelle devrait être la fréquence à laquelle des rapports d'étape devraient être soumis par la suite (p. ex. tous les ans, tous les deux ans ou tous les trois ans)?
28. Tous les fournisseurs de services devraient-ils être tenus de publier des rapports d'étape séparément pour chaque marque proposée sur le marché de la vente au détail, comme les marques « complémentaires »?

#### ***Processus de rétroaction***

29. Veuillez formuler des observations à savoir si une description du processus de rétroaction devrait être publiée à la même date que le plan d'accessibilité initial. Quand les entités qui deviennent des entités réglementées après l'entrée en vigueur du règlement devraient-elles être tenues de publier une telle description?
30. Quelle devrait être la fréquence à laquelle une description actualisée devrait être soumise par la suite (p. ex. tous les ans, tous les deux ans ou tous les trois ans)?

#### **Mode de publication et forme de préparation**

31. Veuillez formuler des observations sur ce qui devrait constituer les exigences en matière de publication. Par exemple :
  - Les plans d'accessibilité initiaux et actualisés, les rapports d'étape et les descriptions du processus de rétroaction devraient-ils être publiés dans un endroit bien en vue, par exemple sur un site Web, un site Web mobile ou une application mobile? Par quels autres moyens les exigences en matière de publication permettent de veiller à ce que le public puisse facilement trouver des renseignements accessibles pertinents?
  - Faut-il fournir un numéro de téléphone, une adresse électronique et un numéro de téléphone pour les services de relais par ATS et IP, afin de permettre aux personnes en situation de handicap de communiquer avec les entités réglementées au sujet des publications?
  - Le Conseil devrait-il prévoir des spécifications supplémentaires en bonne et due forme, comme la taille de la police, le type de fichier ou autres? Par exemple, est-ce que les publications électroniques devraient être tenues de se conformer à des directives d'accessibilité généralement acceptées, telles que celles publiées par le World Wide Web Consortium?
32. Veuillez formuler des observations sur le moment et la façon dont les entités réglementées devraient être tenues d'informer le CRTC de la publication d'un document. Devrait-il être le jour même de la publication du document, en fournissant l'adresse URL et le lien?
33. Veuillez formuler des observations à savoir si des formes de publication de rechange ou supplémentaires, autres que sur un site Web ou une application mobile, devraient être exigées (p. ex. pour une entité réglementée sans un site Web). Dans

l'affirmative, quelles seraient les méthodes de rechange ou supplémentaires acceptables pour la publication d'un document?

### **Demandes de formats substitués**

34. Veuillez formuler des observations sur les règles qui, le cas échéant, devraient s'appliquer à la manière dont une personne peut demander qu'un document lui soit fourni dans un format substitué.
35. Veuillez formuler des observations à savoir si le Conseil devrait prescrire des formats substitués spécifiques qui doivent être fournis sur demande (p. ex. des formats compatibles avec les technologies d'adaptation, des formats audio, des formats visuels, etc.)
36. Veuillez formuler des observations sur le temps qui devrait être accordé à une entité réglementée pour fournir un document dans un format substitué.

### **Fond du processus de rétroaction**

37. Veuillez formuler des observations sur les étapes que le processus de rétroaction d'une entité réglementée devrait comprendre afin de veiller à ce que les personnes en situation de handicap aient la possibilité de fournir aux entités réglementées des observations utiles sur leurs plans d'accessibilité et les obstacles qu'elles ont rencontrés.
38. Lorsque les entités réglementées reçoivent des observations, comment devraient-elles répondre et dans quel délai? Les entités réglementées devraient-elles être en mesure de répondre collectivement à une préoccupation commune? L'annexe 3 du présent avis présente des considérations supplémentaires concernant le processus de rétroaction.

### **Questions générales**

#### ***Catégories d'entités réglementées et exemptions possibles***

39. Veuillez formuler des observations à savoir si le Conseil devrait établir une distinction entre les diverses catégories d'entités réglementées dans ses règlements. Dans l'affirmative, sur quoi cette distinction sera-t-elle fondée (le nombre d'employés, le niveau de revenus, la possibilité d'être exempté de certaines autres obligations réglementaires, etc.)?
40. Veuillez formuler des observations à savoir si le Conseil devrait publier des ordonnances exemptant des entités réglementées ou des catégories d'entités réglementées, des obligations en matière de rapports qui sont prévues actuellement par la LCA. Dans l'affirmative, quelles entités ou catégories d'entités devraient faire l'objet d'une exemption et à quelles conditions? Par exemple, est-ce que les entreprises de radiodiffusion qui font actuellement l'objet d'une ordonnance d'exemption conformément à l'article 9 (4) de la *Loi sur la radiodiffusion* devraient

aussi être exemptées en vertu de la LCA? De la même façon, les fournisseurs de services de télécommunications qui sont exemptés de l'obligation d'inscription pour les revendeurs établie dans la politique réglementaire des télécommunications 2019-354 devraient-ils aussi être exemptés en vertu de la LCA?

#### ***Documents d'orientation***

41. Veuillez formuler des observations à savoir s'il serait utile que le Conseil fournisse des documents d'orientation qui aideraient à mettre en œuvre les obligations en matière de planification et de rapports pour veiller à ce que les documents soient pertinents pour les personnes en situation de handicap.
42. Bien que l'utilisation d'un modèle ne soit pas obligatoire, il pourrait favoriser l'efficacité et la cohérence des rapports et appuyer les comparaisons des consommateurs. Des modèles cohérents pourraient réduire le fardeau réglementaire des entités réglementées et favoriser leur utilisation par les personnes et les groupes intéressés à comprendre et à comparer ces documents.
43. Veuillez fournir des observations à savoir si vous êtes d'accord avec l'avis du Conseil, selon lequel il convient de fournir aux entités réglementées des modèles de plans d'accessibilité et de rapports d'étape. Dans l'affirmative, veuillez formuler des observations sur les modèles proposés pour les plans d'accessibilité et les rapports d'étape énoncés aux annexes 1 et 2, respectivement.

#### ***Autres questions relevant du pouvoir réglementaire du Conseil***

44. Indiquez s'il y a d'autres questions qui relèvent du pouvoir réglementaire du Conseil en vertu de la LCA et qui devraient être abordées dans les règlements.

#### **Procédure**

45. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure) s'appliquent à la présente instance. Les Règles de procédure établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle avec les Règles de procédure et les documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 offrent des renseignements afin d'aider les intéressés et les parties à bien comprendre les Règles de procédure afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.
46. Le Conseil a le pouvoir d'attribuer des frais pour la participation aux procédures engagées conformément à la *Loi sur les télécommunications*. Les parties peuvent aussi réclamer des frais du Fonds de participation à la radiodiffusion pour leur

participation aux instances portant sur la *Loi sur la radiodiffusion*. Le Conseil préside l'instance actuelle conformément à la LCA, qui ne prévoit pas de mécanisme d'attribution des frais aux participants. **Les parties doivent savoir que le Conseil n'est peut-être pas habilité à prendre en considération les coûts de participation à cette instance.**

47. Les intéressées qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le 14 mai 2020. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des Règles de procédure.
48. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
49. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
50. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le 29 mai 2020.
51. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir tout renseignement supplémentaire qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
52. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
53. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a publié sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
54. Les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'aide pour déposer leurs interventions peuvent contacter le groupe des [audiences publiques](#) du Conseil, qui peut leur fournir une aide personnalisée.

55. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

56. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
57. Conformément aux Règles de procédure, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun et ne seront pas informées s'ils sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
58. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
59. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

### **Avis important**

60. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et publiés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

61. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
62. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront publiés en version PDF.
63. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Disponibilité des documents**

64. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis. Les Règles de procédure prévoient également un mécanisme qui permet aux parties de demander à d'autres parties de leur fournir des documents sous d'autres formes<sup>6</sup>.
65. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec)  
J8X 4B1  
Téléphone : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218  
  
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

---

<sup>6</sup>Des renseignements supplémentaires sur ce mécanisme sont offerts à l'article 118 des [Règles de procédure](#).

Secrétaire général

**Documents connexes**

- *Examen de l'obligation d'inscription pour les revendeurs*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-354, 24 octobre 2019
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

# **Annexe 1 de l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124**

## **Modèle de plan d'accessibilité**

Tous les plans doivent correspondre aux principes de la LCA, dont l'un est l'accès sans obstacle à une participation pleine et égale à la société. Les entités réglementées doivent examiner tous les obstacles les concernant et créer des plans qui i) indiquent ce qu'elles feront pour remédier à chacun d'entre eux et ii) qui tiennent compte des consultations avec les personnes en situation de handicap. Les plans doivent être suffisamment détaillés pour montrer que l'entité réglementée a fait preuve de minutie au moment de répertorier les obstacles et de mener des consultations au sujet du plan.

Les éléments qu'un modèle pourrait comprendre sont présentés ci-dessous. Lorsque les éléments ont trait à la manière et à la forme, la réglementation pourrait exiger des entités réglementées qu'elles les incluent dans leurs plans.

### **Page couverture**

Elle comprendra :

- un titre;
- le nom de l'entité réglementée;
- la période abordée par le plan;
- la date de publication.

### **Détails du plan (les obstacles répertoriés)**

Cette section décrira :

- comment l'entité réglementée a consulté les personnes en situation de handicap pour élaborer le plan et la façon dont elle a tenu compte des commentaires reçus;
- les commentaires reçus et la façon dont le plan y répond;
- la manière dont le plan a tenu compte des principes de la LCA;
- les types d'obstacles répertoriés dans le plan (p. ex., les obstacles liés aux services ou les obstacles dans une politique, un programme ou une pratique);
- les obligations réglementaires imposées par le Conseil à l'entité réglementée en ce qui concerne les obstacles (p. ex., les conditions de licence ou d'exemption, les conditions de service, les règlements);
- l'emplacement de chaque obstacle. Les domaines pertinents pourraient comprendre
  - les programmes et les services destinés aux personnes en situation de handicap (y compris leur conception et leur exécution);

- l'acquisition (de biens, de services, d'installations);
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications sur les domaines mentionnés ci-dessus.

## **Conclusion**

Elle comprendra :

- où trouver ou demander des renseignements sur le plan (coordonnées des personnes-ressources ou liens vers le site Web ou les comptes des médias sociaux de l'entité réglementée);
- des liens vers les formats substitués accessibles aux personnes en situation de handicap ou des renseignements sur la manière de demander ces formats;
- un délai pour fournir les formats substitués demandés.

## **Autre**

Le modèle pourrait comprendre des directives supplémentaires destinées aux entités réglementées. Par exemple, il pourrait indiquer de présenter les renseignements sur les plans dans une police de grande taille et facile à lire. Il pourrait également mentionner les lignes directrices existantes du Conseil sur la « [Création de documents accessibles](#) », par exemple en exigeant des entités réglementées qu'elles

- utilisent des formats de fichier texte qui appuient l'utilisation de la technologie de lecture d'écran;
- incluent des descriptions textuelles pour les images;
- incluent des fonctions de formatage pour organiser le document.

# **Annexe 2 de l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124**

## **Modèle de rapport d'étape**

Les rapports d'étape rendent compte de la mise en œuvre des plans d'accessibilité d'une entité réglementée. Les entités réglementées doivent examiner les éléments de leurs plans et créer des rapports qui i) décrivent les progrès qu'elles ont réalisés pour éliminer les obstacles répertoriés et ii) qui tiennent compte des consultations avec les personnes en situation de handicap.

Les éléments qu'un modèle pourrait comprendre sont présentés ci-dessous. Lorsque les éléments ont trait à la manière et à la forme, la réglementation pourrait exiger des entités réglementées qu'elles les incluent dans leurs rapports.

### **Page couverture**

Elle comprendra :

- un titre;
- le nom de l'entité réglementée;
- une référence claire au plan d'accessibilité qui fait l'objet du rapport;
- la date de publication.

### **Introduction**

Cette section décrira :

- comment l'entité réglementée a consulté les personnes en situation de handicap;
- les commentaires obtenus dans le cadre de ces consultations et du processus de rétroaction de l'entité réglementée;
- la façon dont l'entité réglementée a tenu compte de ces commentaires.

### **Mises à jour sur les progrès**

Cette section abordera chaque obstacle défini dans le plan d'accessibilité de l'entité réglementée et décrira les progrès réalisés pour les répertorier, les éliminer ou les éviter.

### **Conclusion**

Elle comprendra :

- où trouver ou de demander des renseignements sur le rapport (coordonnées des personnes-ressources ou liens vers le site Web ou les comptes des médias sociaux de l'entité réglementée);

- des liens vers les formats substitués accessibles aux personnes en situation de handicap ou des renseignements sur la manière de demander ces formats;
- un délai pour fournir les formats substitués demandés.

## **Annexe 3 de l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2020-124**

### **Facteurs à prendre en considération concernant le processus de rétroaction**

*Le présent document vise à aider les parties à formuler des commentaires concernant les questions présentées aux paragraphes 37 et 38 du présent avis.*

#### **Renseignements sur le processus**

La LCA exige des entités réglementées qu'elles publient une description de leur processus de rétroaction. Les règlements pourraient les inviter à :

- rédiger la description dans un langage simple;
- faire en sorte que la description soit offerte dans des formats substitués;

Un guide pourrait suggérer que les entités réglementées :

- fassent en sorte que la description soit facile à trouver dans leur site Web et leurs applications mobiles;
- donnent l'accès à la description par d'autres moyens si elles n'ont pas de site Web ou d'accès Internet.

#### **Point de contact**

La réglementation pourrait exiger des entités réglementées qu'elles :

- nomment une personne responsable du processus de rétroaction qui serait le point de contact des personnes qui se servent du processus;
- ajoutent le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et les autres renseignements du point de contact dans la description du processus de rétroaction;
- prennent d'autres mesures pour faciliter la recherche du nom et des renseignements du point de contact.

#### **Échéancier**

La réglementation pourrait exiger des entités réglementées qu'elles :

- aient mises en place leur processus de rétroaction à une date précise, par exemple le jour même où elles publient leur premier plan d'accessibilité;

- ouvrent le processus périodiquement (p. ex., une fois par année ou tous les six mois) pour recueillir des commentaires sur le plan;
- veillent à ce qu'il soit toujours possible d'ajouter des commentaires sur les obstacles rencontrés lors de l'utilisation de leurs programmes ou de leurs services.

### **Moyens pour la formulation de commentaires**

Un guide pourrait suggérer que les entités réglementées permettent aux personnes en situation de handicap de formuler des commentaires :

- lors de réunions avec l'entité (en personne, par téléconférence ou par vidéoconférence);
- par courriel;
- au moyen du site Web de l'entité ou de ses comptes de médias sociaux;
- par courrier ou par téléphone, surtout si l'entité n'a pas de site Web ou de service Internet fiable.

Un guide pourrait recommander que les grandes entités mettent en place des comités de rétroaction qui comprendraient des représentants de la communauté des personnes en situation de handicap. Il pourrait suggérer la fréquence des réunions du comité (p. ex., une fois par année).

### **Traitement des commentaires**

La LCA exige des entités réglementées qu'elles traitent les commentaires qu'elles reçoivent. Un guide pourrait suggérer que les entités :

- consignent tous les commentaires reçus et les conservent pendant un certain temps;
- consignent ce qu'elles font pour répondre aux commentaires;
- résumant les commentaires qui répertorient les obstacles;
- fassent le suivi des plaintes relatives à l'accessibilité qui sont acheminées par d'autres moyens;
- répartissent toutes les plaintes par nombre et par type;
- résumant les commentaires qu'elles reçoivent au sujet du plan d'accessibilité et de sa mise en œuvre.

## **Formats substitués**

La réglementation pourrait exiger que les entités publient tous les documents destinés au processus de rétroaction dans des formats substitués compatibles avec les technologies adaptées, les formats audio et les formats visuels, entre autres. Cela pourrait inclure l'obligation de mettre ces documents dans une police de caractères large et facile à lire.