

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2020-2021

RAPPORT SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'honorable Pablo Rodriguez, C.P., député,
ministre du Patrimoine canadien

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président et chef de la direction du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2021

No de catalogue BC9-32F-PDF

ISSN 2564-0852

Tables des matières

Message du ministre	2
Message du président et premier dirigeant	4
Introduction.....	6
Résultats	7
<i>Loi sur la radiodiffusion</i>	8
<i>Loi sur les télécommunications</i>	9
Divers.....	11
Observations.....	13

Message du ministre

En 2020-21, les organisations du portefeuille du Patrimoine canadien, y compris le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), ont accompli un certain nombre de choses importantes dans les domaines de la radiodiffusion et des télécommunications. Le CRTC a continué de se pencher sur les questions liées à l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap.

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019 et a déclaré que toutes les personnes, quel que soit leur handicap, doivent avoir accès à une participation pleine et égale à la société et que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes. Ces objectifs s'étendent au CRTC et aux industries qu'il réglemente.



Le CRTC a continué de travailler en étroite collaboration avec d'autres organismes chargés de recevoir les plaintes relatives à l'accessibilité, comme la Commission canadienne des droits de la personne, l'Office des transports du Canada et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral, afin de faciliter la tâche des personnes en situation de handicap qui souhaitent déposer des plaintes.

Le CRTC a également lancé une instance pour examiner la façon dont les fournisseurs de services sans fil se conforment aux exigences d'offrir des forfaits de services sans fil qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps et de faire la promotion de ces forfaits de manière accessible. Le CRTC analysera également si des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires et, dans l'affirmative, la nature de ces mesures pour faire en sorte que les Canadiens avec divers handicaps ont accès à des forfaits qui répondent à leurs besoins et leur permettent de participer plus pleinement à l'économie numérique du Canada.

En tant que ministre du Patrimoine canadien, je vous invite à jeter un coup d'œil au *rapport sur l'accessibilité 2020-21*. Vous verrez que le CRTC a fait des efforts considérables pour réaliser sa mission. Je tiens à remercier le Conseil de poursuivre ses efforts.

L'honorable Pablo Rodriguez

Message du président et premier dirigeant

C'est avec grand plaisir que je dépose le *rapport sur l'accessibilité 2020-2021* du CRTC. Malgré les événements mondiaux, nous avons poursuivi nos efforts pour que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale.

L'accessibilité des communications est essentielle, car il s'agit de services sur lesquels les Canadiens comptent et qu'ils utilisent tous les jours. Le rapport énumère le nombre d'instances formelles menées par le CRTC qui favorisent l'identification, la prévention et l'élimination des obstacles. En outre, le CRTC a non seulement cherché à accroître l'accessibilité des services fournis aux Canadiens par les fournisseurs de services de communication, mais il a également cherché à améliorer l'accessibilité dans la manière dont il mène ces consultations.



En juillet 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur. La LCA vise à faciliter la création d'un Canada exempt d'obstacles où toutes les personnes ont accès à une participation pleine et égale à la société. Elle fait en sorte que les lois, politiques, programmes, services et structures tiennent compte des handicaps des personnes et fassent participer les personnes en situation de handicap à leur élaboration et à leur conception. Ces objectifs s'étendent au CRTC et aux industries qu'il réglemente.

En fait, la LCA exige que nous élaborions, d'ici le 10 juillet 2021, de nouveaux règlements en lien avec les rapports sur l'accessibilité dans le secteur de la radiodiffusion et des télécommunications. C'est exactement ce que le Conseil a fait, après avoir procédé à des consultations sur les exigences réglementaires relatives aux plans d'accessibilité, aux rapports d'étape et au processus de rétroaction que les entreprises devront mettre en œuvre.

La LCA a modifié la *Loi sur le CRTC*, nous demandant de présenter un rapport annuel sur des indicateurs d'accessibilité spécifiques. Vous trouverez dans ce rapport les initiatives réalisées et les progrès accomplis en matière d'accessibilité au cours de l'année écoulée.

En tant que président et premier dirigeant, je suis fier de ce que nous avons accompli au cours de l'exercice financier écoulé. Malgré l'incertitude des derniers mois, et compte tenu de l'importance croissante de notre système de communication dans les circonstances, nous continuerons à remplir notre mandat et à poursuivre nos efforts de réglementation dans l'intérêt du public.

Ian Scott

Introduction

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019 et a modifié la [Loi sur le CRTC](#), et demande au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de présenter un rapport annuel sur des indicateurs d'accessibilité spécifiques concernant les industries qu'il réglemente¹.

En 2020-2021, en plus d'établir le cadre de présentation de rapports, le CRTC a amorcé des instances – soulignées dans le présent rapport – qui se traduiront par une meilleure accessibilité aux services de communication.

Le CRTC a également amélioré l'accessibilité de ses processus de consultation publique en éliminant des obstacles à la participation et en facilitant la participation des personnes en situation de handicap au processus d'élaboration des politiques. Ces initiatives sont, notamment :

- Autoriser la transmission d'interventions vidéo en langue des signes américaine (American Sign Language ou ASL) ou en *Langue des signes québécoise* (LSQ) pour les principales instances liées à l'accessibilité ([Examen du service de relais vidéo](#) et [Examen qui vise à déterminer si les forfaits de services sans fil mobiles répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps](#));
- Interpréter l'avis de consultation pour l'examen du service de relais vidéo en ASL et LSQ;
- Fournir un sous-titrage codé pour le flux audio de l'audience publique pour le renouvellement de la licence de radiodiffusion de la Société Radio-Canada/Canadian Broadcasting Corporation (SRC/CBC) afin de permettre aux Canadiens sourds ou malentendants de la suivre en direct.

¹ Il s'agit du deuxième rapport que le Conseil présente, mais le premier dans un format autonome. Le rapport de l'an dernier était une annexe au Rapport sur les résultats ministériels (RRM).

Résultats

Loi sur la radiodiffusion

Mesure	Nombre d'incidents
(a) les enquêtes tenues aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	3
(b) les enquêtes tenues aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> relatives aux articles 42 à 44 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet
(c) les ordonnances prises aux termes du paragraphe 12(2) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	néant
(d) les ordonnances prises aux termes du paragraphe 12(1) de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i> relatives aux articles 42 à 44 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet

Loi sur les télécommunications

Mesure	Nombre d'incidents
(a) les inspections menées en vertu de l'article 71 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives à l'exécution des décisions prises sous le régime de cette loi portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles	néant
(b) les inspections menées en vertu de l'article 71 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives aux articles 51 à 53 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet
(c) les ordonnances prises au titre de l'article 51 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles	néant
(d) les ordonnances prises aux termes de l'article 51 de la <i>Loi sur les télécommunications</i> relatives aux articles 51 à 53 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	sans objet

(e) les procès-verbaux dressés au titre de l'article 72.005 de la Loi sur les télécommunications relativement à l'inexécution des décisions prises sous le régime de cette loi en matière de reconnaissance et d'élimination d'obstacles et de prévention de nouveaux obstacles	néant
(f) les procès-verbaux dressés au titre de l'article 72.005 de la Loi sur les télécommunications relativement à la contravention à l'un des paragraphes 51(1) à (4) et (7), 52(1) à (3) et 53(1) à (3) et (6) de la Loi canadienne sur l'accessibilité	sans objet
(g) les instructions et enquêtes ouvertes sous le régime du paragraphe 48(1) de la Loi sur les télécommunications relatives à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles	7
(h) les enquêtes tenues sous le régime du paragraphe 48(1.1) de la Loi sur les télécommunications	néant

Divers

(a) les enquêtes tenues aux termes des articles 42 à 44 et 51 à 53 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	2
---	---

Loi sur la radiodiffusion

Comme l'indique le premier tableau ci-dessus, le Conseil a mené trois enquêtes en vertu du paragraphe 12(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* :

- Exception à l'exigence de vidéodescription (VD) pour la programmation aux heures de grande écoute, et suivi de l'impact sur les personnes qui utilisent la VD par l'entremise de rapports d'étape réguliers

En octobre 2020, le Conseil a approuvé une exception à la condition de la licence pour CHCH-DT ([Décision de radiodiffusion 2020-358](#)), CJON-DT ([Décision de radiodiffusion 2020-359](#)) et CHEK-DT ([Décision de radiodiffusion 2020-393](#)) qui exige, aux heures de grande écoute, la diffusion de programmes avec VD. L'exception permet à CHCH-DT, CJON-DT et CHEK-DT de diffuser des émissions américaines reçues sans VD lorsqu'elles sont reçues moins de 24 heures avant la diffusion. Cette exception a été accordée parce que cette courte période de temps ne laisse pas aux titulaires le temps de produire de la VD pour la programmation et ils pourraient ne pas être en mesure de négocier la fourniture de la VD pour ces émissions.

Le Conseil a demandé aux titulaires de surveiller l'impact de l'exemption sur les personnes qui utilisent la VD et il réexaminera la question lors des prochains renouvellements de licence. Le Conseil a également encouragé CHCH-DT, CJON-DT et CHEK-DT à consulter les intervenants en matière de VD et à s'engager auprès du groupe de travail sur la vidéodescription formé à la suite de l'élaboration de la politique réglementaire de radiodiffusion 2019-392 pour voir comment ils peuvent y contribuer et rendre compte de leur participation.

Loi sur les télécommunications

Comme l'indique le deuxième tableau ci-dessus, le Conseil a mené sept enquêtes en vertu du paragraphe 48(1) de la *Loi sur les télécommunications* :

- Examen qui vise à déterminer si les forfaits de services sans fil mobiles répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps

En juin 2020, le Conseil a amorcé une instance ([avis de consultation de télécom 2020-178](#)) pour examiner les points suivants :

- comment les fournisseurs de services sans fil se conforment aux exigences actuelles et si des différences existent entre les marques principales et les marques secondaires;
- si les forfaits actuellement offerts et publicisés sont suffisants pour répondre aux besoins des Canadiens avec divers handicaps;
- si des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires et, le cas échéant, la nature de ces mesures.

Le Conseil n'a pas encore rendu de décision en lien avec cette instance.

- Financement du service de relais vidéo (SRV)

En décembre 2020, le Conseil a approuvé la demande de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. pour l'obtention d'un financement de 27 251 477 \$ qui provient du Fonds national de contribution (FNC) afin de permettre à l'ACS de continuer à offrir le service de relais vidéo au Canada pour 2021 ([décision de télécom 2020-394](#)). Cette décision garantira que le SRV canadien sera entièrement financé pour 2021 et que, par conséquent, les abonnés aux télécommunications qui sont sourds et utilisent la langue des signes pourront avoir accès aux services de télécommunication de base en utilisant l'ASL et la LSQ.

- Examen du service de relais vidéo

En mars 2021, le Conseil a amorcé une instance ([avis de consultation de télécom 2021-102](#)) pour examiner si :

- le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiens ayant de troubles de l'audition et de la parole;
- certains aspects du cadre réglementaire du SRV ou du service nécessitent des modifications ou des améliorations;
- la structure de gouvernance, le modèle de financement et le plafond de l'ACS restent appropriés.

Le Conseil n'a pas encore rendu de décision en lien avec cette instance.

- Rapports de conformité au Code sur les services sans fil

Dans le cadre de l'examen du Code sur les services sans fil ([politique réglementaire de télécom 2017-200](#)), le Conseil a demandé aux fournisseurs de services sans fil de soumettre des rapports de conformité annuels au plus tard le 31 mars de chaque année. Le Code sur les services sans fil prévoit des protections pour les Canadiens en situation de handicap, comme des périodes d'essai plus longues, des contrats et des résumés d'informations essentielles dans des formats alternatifs accessibles. Les rapports sont disponibles sur le [site Web du CRTC](#).

- Revue des pratiques de vente du CRTC - Projet de client mystère

Tel qu'annoncé dans le *Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications* du CRTC, le Projet de client mystère est un projet pluriannuel dont le principal objectif de recherche est de mieux comprendre comment les consommateurs, y compris les Canadiens en situation de handicap, vivent le processus de vente lorsqu'ils interagissent avec les employés de première ligne des fournisseurs de services mobiles sans fil. Le projet permet au CRTC de s'attaquer de manière proactive aux obstacles potentiels qu'il identifie, ce qui peut se faire par le truchement d'autres instances publiques. Le CRTC a publié le *Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020* en avril 2020 et a terminé un processus de demande de proposition (DP) pour un contrat pluriannuel en mars 2021.

- Financement pour couvrir les coûts de la participation des intervenants d'intérêt public et d'accessibilité aux processus du CRTC

Dans le cadre de l'instance qui vise la création d'une nouvelle réglementation concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité pour les entités de radiodiffusion et de télécommunications ([avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124](#)), le Conseil a approuvé une demande en vue d'utiliser 125 000 \$ du compte de report de Bell Canada pour couvrir les coûts de la participation des intervenants en matière d'intérêt public et d'accessibilité à cette instance et à son instance de suivi ([avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124-2](#)).

Dans le cadre de l'instance de suivi qui vise un appel aux observations sur le libellé du projet de règlement à prendre en vertu de la LCA ([avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2021-69](#)), le Conseil a approuvé² une demande en vue de rendre disponible une somme supplémentaire de 80 300 \$ qui provient du compte de report de Bell Canada afin de couvrir les coûts de la participation à cette instance des intervenants en matière d'intérêt public et d'accessibilité.

Divers

Le Conseil a mené des enquêtes en lien avec les articles 42 à 44 et 51 à 53 de la LCA :

- Comme indiqué ci-dessus, le Conseil a amorcé deux instances concernant la création de nouveaux règlements traitant des exigences en matière de rapports sur l'accessibilité en vertu de la LCA pour les entités de radiodiffusion et de télécommunications :
 - Dans le cadre de l'instance en lien avec les règlements à prendre en vertu de la LCA ([avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-124](#)), le Conseil a sollicité des observations sur les points suivants :
 - o comment structurer les projets de règlements concernant les exigences en matière de rapports en vertu de la LCA;
 - o certaines exigences procédurales de ce projet de règlement.

² Le Conseil n'avait pas rendu de décision sur la question à la fin de l'exercice financier concerné, mais la demande a finalement été approuvée dans une décision par lettre datée du 22 avril 2021.

- Dans le cadre de l'instance de suivi du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2021-69)*, le Conseil a publié, afin de recueillir les commentaires du public, son projet de règlement qui établit, de façon générale, des exigences de procédure, de manière et de forme associées aux obligations en matière de rapports des entreprises de radiodiffusion, des entreprises de télécommunication canadiennes et des fournisseurs de services de télécommunication en vertu de la LCA.

Une fois adopté, ce règlement obligera les entités de télécommunications et de radiodiffusion réglementées à créer des plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap en ce qui concerne les technologies de l'information et de la communication; l'acquisition de biens, de services et d'installations; la conception et la prestation de programmes et de services; et la communication, dans la mesure où elle est liée à l'acquisition, aux programmes et aux services.

Cela permettra non seulement d'identifier et d'éliminer les obstacles existants pour les personnes en situation de handicap, mais aussi de prévenir la création de nouveaux obstacles.

Ces instances n'ont pas eu lieu en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* ou de la *Loi sur les télécommunications*. Toutefois, leur objectif était de mettre en œuvre les obligations en matière de rapports prévues aux articles 42 à 44 et 51 à 53 de la LCA que le Conseil sera chargé d'administrer et de faire respecter en vertu des dispositions pertinentes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* une fois que les règlements seront en place.

- Politique « Sans fausse route »

Outre les mesures spécifiques mentionnées ci-dessus, le CRTC continue de travailler à sa politique « Sans fausse route » qui répond à l'exigence énoncée au paragraphe 122(1) de la LCA.³ La politique « Sans fausse route » est le fruit d'une collaboration entre le CRTC, la Commission canadienne des droits de la personne, le Tribunal canadien des droits de la personne, l'Office des transports du Canada et le Conseil des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique fédérale (et inclura le commissaire à l'accessibilité dès qu'il sera

³ a.122(1) Le commissaire à l'accessibilité, l'Office des transports du Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral sont tenus de collaborer afin de mettre en place des mécanismes pour renvoyer rapidement et efficacement à l'autorité appropriée les plaintes, demandes et griefs en matière d'accessibilité.

nommé), ce qui permettra un traitement coordonné des plaintes liées à l'accessibilité. L'objectif de la politique est d'éliminer les obstacles au processus de plainte en créant une expérience simplifiée et homogène pour les Canadiens qui doivent déposer une plainte.

Observations

Sur la base des résultats de ce rapport annuel, le CRTC formule les observations suivantes :

- Le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC* exigera des entités de télécommunications et de radiodiffusion qu'elles participent activement à l'identification, à l'élimination et à la prévention des obstacles pour les personnes en situation de handicap.
- L'instance qui vise à examiner si les forfaits de services mobiles sans fil répondent aux besoins des Canadiens en situation de handicap permettra au CRTC de mettre à jour ses politiques sur les forfaits de services sans fil accessibles afin d'aider à réduire les obstacles pour les Canadiens en situation de handicap.
- Le SRV, un service mandaté par le CRTC, est très apprécié et améliore l'indépendance des Canadiens qui sont sourds ou qui ont un trouble de la parole et dont la première langue est la langue des signes. Des examens périodiques, tels que celui qui est en cours, permettront d'identifier les obstacles persistants et de travailler à leur élimination.