



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

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



PARLONS TÉLÉ

Canada



Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104

Version PDF

Référence au processus : 2014-190

Autres références : 2014-190-1, 2014-190-2, 2014-190-3, 2014-190-4 et 2013-563

Ottawa, le 26 mars 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

La présente politique énonce les conclusions du Conseil sur les façons de bâtir le futur système canadien de la télévision de façon à doter les Canadiens de mécanismes de recours en cas de différends, ainsi qu'à les habiliter à faire des choix éclairés quant à la programmation et à y accéder. La présente politique émane du processus amorcé avec Parlons télé : une conversation avec les Canadiens. Elle fait suite aux décisions de politique du Conseil sur la télévision locale en direct, la substitution simultanée, la création d'émissions canadiennes captivantes et diversifiées, et le choix et la souplesse pour les consommateurs.

Améliorer le service à la clientèle et le traitement des plaintes

Dans un marché dynamique, les Canadiens devraient être mieux outillés pour faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision. Dans le but d'améliorer le service à la clientèle et le traitement des plaintes, le Conseil crée un nouveau Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) et identifie un ombudsman indépendant approprié. Le code régira les relations entre les fournisseurs de services de télévision (aussi connus sous le nom d'entreprises de distribution de radiodiffusion ou EDR), comme les câblodistributeurs, et leurs clients. Il portera sur des enjeux tels que :

- *la clarté des communications, promotions et offres, des ententes de service et politiques afférentes;*
- *l'avis en cas de modification;*
- *l'annulation et la déconnexion.*

Le Conseil publie également aujourd'hui un avis de consultation sollicitant des observations sur le libellé du document de travail à l'égard du Code des FSTV.

Améliorer l'accès et l'expérience des Canadiens ayant un handicap

Les Canadiens ayant un handicap devraient bénéficier d'un plus grand accès à des fonctions d'accès et ne se heurter à aucun obstacle lorsqu'ils accèdent au contenu de leur choix.

Le Conseil exigera donc que les services de programmation augmentent la disponibilité des émissions avec vidéodescription. La vidéodescription consiste à décrire à voix haute les éléments visuels importants d'une émission de télévision pour que les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle puissent suivre ce qui se passe à l'écran. L'une des nouvelles exigences sera qu'à partir de septembre 2019, certains services de programmation doivent offrir la vidéodescription pour toutes les émissions présentées aux heures de grande écoute, soit entre 19 h et 23 h.

Le sous-titrage codé offre la représentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission au bénéfice des Canadiens sourds ou malentendants. Le Conseil conservera son approche actuelle pour veiller à ce que le sous-titrage soit de haute qualité. Il estime néanmoins que la disponibilité en ligne du sous-titrage codé devrait augmenter. Ainsi, le Conseil s'attend à ce que les émissions qui sont présentées avec sous-titrage à la télévision traditionnelle le soient également quand elles sont offertes sur des plateformes non linéaires en ligne.

Enfin, le Conseil est conscient des difficultés qu'éprouvent les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle, ou encore de motricité fine, pour accéder au contenu télévisuel. Les télécommandes, les boîtiers de décodage et les guides de programmation électroniques accessibles doivent être mis à la disposition de ces Canadiens. Le Conseil modifiera donc le Règlement sur la distribution de radiodiffusion pour exiger que les EDR fournissent à leurs abonnés des boîtiers de décodage et des télécommandes accessibles, lorsqu'ils sont disponibles et compatibles avec le système de distribution de l'EDR.

Introduction

1. Le 24 avril 2014, le Conseil a amorcé une instance afin de procéder à l'examen formel de ses politiques sur la télévision (l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190). Cet examen, qui comprenait une audience publique avec comparution débutant le 8 septembre 2014, constituait la troisième étape de *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens* (Parlons télé) et portait sur les enjeux et priorités identifiés par les Canadiens au cours des deux premières étapes de la conversation¹.
2. Au cours de la consultation, le Conseil a reçu plus de 13 000 commentaires et interventions, dont un grand nombre provenant de particuliers Canadiens de partout au pays. Le dossier public de la présente instance, y compris des rapports sur les commentaires et arguments soulevés par les canadiens lors des deux premières étapes, peuvent être consultés sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca.

¹ Voir à cet égard l'avis d'invitation de radiodiffusion 2013-563.

3. En août 2014, le Conseil a publié l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190-3 (le Document de travail) énonçant différentes propositions relatives à la réglementation future du système canadien de télévision. Dans le Document de travail, le Conseil précisait que la mention de certaines propositions ne signifiait pas qu'il avait déjà pris une décision sur une question ou qu'il privilégiait une option plutôt qu'une autre, et que le document avait comme seul objectif d'offrir aux parties des modèles possibles et de stimuler les discussions et les débats.
4. Conformément à sa mission de veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale, le Conseil a proposé les trois objectifs suivants pour orienter le processus Parlons télé :
 - I. Un système canadien de télévision qui encourage la création d'une programmation captivante et diversifiée produite par des Canadiens
 - II. Un système canadien de télévision qui favorise le choix et la souplesse en ce qui concerne la sélection des services de programmation
 - III. Un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés quant à la programmation et à y accéder, et prévoit des recours en cas de différends
5. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190, le Conseil déclare que ces objectifs peuvent être atteints sans intervention d'ordre réglementaire, simplement par l'évolution du marché ou un changement dans l'environnement technologique. L'intervention réglementaire ne se justifierait que si les résultats ou des objectifs précis n'étaient pas réalisables autrement. De plus, de telles mesures devraient être aussi simples que possible, proportionnelles, faciles à gérer et adaptables au changement.
6. Dans le contexte de Parlons télé, le Conseil a déjà traité des enjeux liés à la télévision locale en direct (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-24), à la substitution simultanée (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25), à la création de programmation captivante et diversifiée (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-86), ainsi qu'au choix et à la souplesse de sélection pour le consommateur (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-96). Le Conseil interdira également le recours aux politiques d'annulation de 30 jours par les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576. Dans cette dernière politique réglementaire, le Conseil a tenu compte du dossier des instances Parlons télé et Eastlink² et des nombreuses plaintes relatives aux politiques d'annulation de 30 jours reçues par le Conseil et par le Commissaire aux

² Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576, le Conseil a approuvé une demande présentée par Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink, qui demandait au Conseil d'interdire aux fournisseurs de services d'exiger que leurs clients fournissent un avis de 30 jours avant de résilier les services suivants : les services téléphoniques locaux de détail réglementés et ceux faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, les services Internet et les services des EDR fournis aux particuliers et aux petites entreprises.

plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Ces plaintes reflétaient les frustrations des consommateurs quant aux politiques d'annulation pratiquées par les services de téléphonie locale, d'Internet, d'accès sans fil et des EDR et leur compliquant la tâche de choisir le meilleur fournisseur de services. En freinant le choix du consommateur, l'utilisation des EDR des politiques d'annulation de 30 jours ne contribuait pas à rendre le marché plus dynamique.

7. Dans la présente politique réglementaire, le Conseil s'appuie sur les décisions énumérées ci-dessus et continue de viser la capacité du consommateur à agir de manière éclairée dans un marché dynamique. Il insiste plus précisément sur le dernier des trois objectifs mentionnés plus haut : un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés quant à la programmation et à y accéder, et prévoit des recours en cas de différends.

Enjeux

8. Dans la présente politique, le Conseil traite des enjeux suivants :
 - améliorer le service à la clientèle et le traitement des plaintes avec la création d'un nouveau Code des FSTV et l'identification d'un ombudsman indépendant approprié;
 - augmenter la disponibilité de la vidéodescription pour les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle;
 - augmenter la qualité et la disponibilité en ligne du sous-titrage codé;
 - améliorer l'accessibilité de la programmation pour les Canadiens ayant des handicaps en rendant les boîtiers de décodage et les télécommandes plus accessibles.

Code des fournisseurs de services de télévision et ombudsman – Améliorer le service à la clientèle et le traitement des plaintes dans un marché dynamique

9. Dans le Document de travail, le Conseil a proposé la création d'un nouveau code pour régir les relations entre les EDR et leurs abonnés. Ce code, désigné ci-après sous le nom de Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), ferait en sorte que les Canadiens soient avisés des modifications apportées à l'assemblage ou au genre de services de programmation auxquels ils sont abonnés. Le nouveau code porterait par exemple sur la clarté du libellé des ententes, l'avis à donner en cas de modification des modalités d'une entente et les frais de résiliation. Il permettrait en outre aux Canadiens de bénéficier d'un service à la clientèle plus uniforme. Avec une meilleure compréhension de leurs ententes et leur facturation, ainsi que de la façon de déposer une plainte, les Canadiens seraient en mesure d'évoluer dans le marché avec assurance et de choisir en toute connaissance de cause les services et les canaux qu'ils reçoivent.

10. Le Conseil a aussi proposé de nommer un ombudsman à l'échelle de l'industrie en complément des procédures internes des entreprises, avec la mission d'appliquer le nouveau code. L'ombudsman proposé ferait en sorte que les Canadiens bénéficient d'un guichet unique pour acheminer leurs plaintes. En outre, cet ombudsman rendrait des décisions uniformes, prévisibles et transparentes fondées sur le code proposé.

Positions des parties

11. Des regroupements de consommateurs comme l'Union des consommateurs, et le Centre pour la défense de l'intérêt public, l'Association des consommateurs du Canada, the Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia, la Fédération nationale des retraités, Option consommateurs et le Conseil ethnoculturel du Canada (collectivement, CDIP et al.) ont manifesté leur appui à un Code des FSTV et à la nomination d'un ombudsman. Cette démarche a été vue par PIAC et al. comme un moyen de promouvoir la transparence et la responsabilisation. L'UDC estime que le code devrait être appliqué avec rapidité et efficacité. Selon elle, le fait que les plaintes concernant des EDR soient peut-être plus simples à trancher que celles qui concernent l'industrie des services sans fil ne diminue en rien l'importance d'adopter un Code des FSTV.
12. Le CPRST, organisme indépendant qui travaille avec les consommateurs et les fournisseurs de services afin de régler les plaintes concernant les services de téléphone et d'Internet, indique que le Conseil devrait être en charge du développement d'un Code des FSTV en ajoutant que ce code n'avait pas besoin d'être parfaitement harmonisé au code du Conseil sur les services sans fil³. Le CPRST se dit prêt à réviser son mandat dans le but d'y inclure l'administration du code.
13. Le Bureau de la concurrence s'est montré favorable au Code des FSTV, à condition qu'il ne nuise pas à la compétitivité du marché. Le Gouvernement de l'Ontario était, lui aussi, favorable au code, tandis que le Gouvernement du Québec s'y est opposé en invoquant le fait que la protection du consommateur est de compétence provinciale. Le Gouvernement du Manitoba ne s'est pas prononcé sur la création d'un Code des FSTV, mais il a évoqué ses propres efforts pour sonder les Manitobains sur leurs « services de communication à distance » (télévision par câble ou par satellite, téléphone, cellulaire et Internet) en joignant le sommaire des résultats d'un [sondage public](#) effectué à cet égard.
14. En général, les entités intégrées verticalement étaient opposées à la création du Code des FSTV. Bell allègue que le marché des EDR est différent du marché du sans-fil et se demande pourquoi il devrait y avoir symétrie réglementaire entre les deux marchés. Rogers affirme que le nombre de plaintes à l'égard des EDR est généralement bas et ne justifie pas la mise en place d'un code et d'un ombudsman d'industrie. Rogers encourage plutôt les EDR à adopter sa propre approche au règlement des différends (un processus en plusieurs étapes assorti à un Bureau de l'ombudsman). Shaw indique aussi qu'il ne décèle pas de signes d'insatisfaction chez les consommateurs et qu'il

³ Voir l'annexe 1 de la politique réglementaire de télécom 2013-271.

vaut mieux que le Conseil confie aux EDR la tâche de livrer le meilleur produit et les meilleurs services possibles à leurs clients. Il propose une série de lignes directrices (Lignes directrices du marché en vue de maximiser le choix et la souplesse des consommateurs) dont certaines dispositions sont consacrées spécifiquement aux ententes de services. Pour sa part, Québecor signale que le Code des FSTV ne lui serait d'aucune utilité puisque c'est la *Loi sur la Protection du consommateur* qui s'applique au Québec.

15. Certaines EDR indépendantes sont elles aussi défavorables à l'idée d'un Code des FSTV. Cogeco, qui n'en voit pas la pertinence, rappelle que le Conseil, dans l'avis public de radiodiffusion 2008-100, avait opté en faveur d'une approche orientée sur le marché au lieu de mettre en place un organisme d'industrie indépendant pour surveiller et faire appliquer les normes de services aux consommateurs. Si le Conseil devait néanmoins juger nécessaire d'appliquer un code, Cogeco estime que sa création devrait faire l'objet d'un processus distinct et être confiée de préférence à l'industrie. Enfin, Cogeco ne voyait pas l'intérêt de nommer un ombudsman pour toute l'industrie, mais, si le Conseil le jugeait nécessaire, proposait le CPRST pour remplir le rôle.
16. SaskTel soutient que ni les données nationales, ni ses propres données sur les plaintes relatives aux EDR ne démontrent la nécessité d'un code. À son avis, le Code des FSTV ne ferait qu'augmenter les frais d'exploitation et le Conseil devrait continuer à surveiller les problèmes soulevés par les consommateurs et le nombre de plaintes reçues par les EDR. Bragg (qui fait affaires sous le nom d'Eastlink) indique qu'il a pour sa part adopté une approche résolument axée sur le consommateur pour la poursuite de ses opérations.

Analyse et décisions du Conseil

17. Des participants à [l'étape initiale de Parlons télé](#) ont exprimé que les EDR ne font pas toujours preuve de transparence quant à l'assemblage et au prix de leurs forfaits, et d'autres ont qualifié l'information qu'elles donnent à leurs abonnés de trompeuse, inexacte ou embrouillée. Certains participants ont affirmé que le service à la clientèle chez les EDR était médiocre ou n'était pas uniforme.
18. En avril 2014, le Conseil a affiché dans [Parlons télé : un rapport de recherche quantitative](#) les résultats d'un sondage d'opinion auprès du public mené par la firme Harris/Decima. Parmi les principaux résultats figurait l'insatisfaction exprimée par les consommateurs à l'égard des EDR qui leur fournissent le service. Par exemple, seulement 60 % des consommateurs canadiens se sont déclarés satisfaits de la clarté du contrat, tandis qu'à l'égard du service à la clientèle en général, la satisfaction n'atteignait guère que 67 %. Enfin, seulement 54 % des Canadiens se sont dits satisfaits de la souplesse accordée par leur fournisseur de services pour annuler ou modifier leur contrat.

19. Les participants au sondage public du Gouvernement du Manitoba cité plus haut ont fait état de lacunes dans les informations que donnent les EDR. Par exemple, seulement 30,4 % des répondants ont indiqué avoir reçu une description détaillée des services qu'ils avaient achetés. Un maigre 4,3 % des répondants estimaient que leurs contrats expliquaient clairement les mécanismes de recours disponibles en cas de différend.
20. Le nombre de plaintes déposées par les Canadiens concernant leur EDR est considérable. Dans son [rapport annuel 2013-2014](#), le CPRST indique avoir reçu 3 496 plaintes ayant trait à la télévision et qu'il juge être hors de son mandat actuel. Ce niveau est semblable à celui de 2012-2013 et représente une augmentation importante par rapport aux plaintes liées à la télévision selon le rapport de 2011-2012. Le Conseil lui-même a reçu, entre janvier 2011 et décembre 2014, 4 369 plaintes liées à des EDR et portant sur la facturation, l'alignement des canaux, un débranchement ou d'autres éléments du contrat. Le Conseil n'a pas d'information sur le nombre de plaintes reçues par les diverses EDR, ni sur le nombre de ces plaintes résolues avec succès, puisque les EDR ont omis de fournir ces renseignements dans le cadre de la présente instance. Les EDR n'ont d'ailleurs pas fourni de données quantitatives convaincantes à l'appui de leur position, même si la question était visiblement au cœur des enjeux de la présente instance.
21. Le Conseil a déclaré dans l'avis public de radiodiffusion 2008-100 qu'il était en faveur d'une approche orientée sur le marché pour surveiller et appliquer les normes du service à la clientèle. Cependant, compte tenu de ce qui précède, le Conseil constate que la solution basée sur les forces du marché n'a pas atteint les objectifs de la présente instance et qu'il y a peu de chances qu'elles permettent de les atteindre. Par conséquent, des mesures additionnelles devraient être entreprises afin que les Canadiens soient mieux outillés pour faire des choix éclairés dans un marché dynamique.
22. Tel qu'énoncé dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190, le Conseil est d'avis qu'une intervention d'ordre réglementaire est justifiée lorsque des résultats ou des objectifs précis ne sont pas réalisables autrement. En se fondant sur le dossier de la présente instance, le Conseil estime que mettre à la disposition des consommateurs un code régissant certains aspects des relations entre les fournisseurs de services de télévision et leurs clients s'avère nécessaire et justifié. Le Conseil estime également nécessaire et justifié de confier l'administration de ce code à un ombudsman indépendant afin que les Canadiens soient en mesure d'exercer des choix éclairés concernant les fournisseurs de services et qu'ils aient accès à des mécanismes de recours en cas de différend.
23. Le Conseil note que la majorité des EDR qui offrent d'autres services de communication comme Internet, le service téléphonique local et des services sans fil présentent à leurs abonnés des incitatifs pour les encourager à acheter ces services en forfaits. Dans un marché où les consommateurs sont de plus en plus nombreux à se prévaloir de ces offres, il devient d'autant plus important d'adopter une approche cohérente quant à l'information donnée au consommateur et au traitement des plaintes

des consommateurs. Ainsi, compte tenu de l'expertise qu'il a acquise en matière de gestion du Code sur les services sans fil et des plaintes en télécommunications, le Conseil estime que le CPRST est l'organisme approprié pour servir d'ombudsman et administrer le Code des FSTV.

24. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105, également publié aujourd'hui, le Conseil amorce une instance pour solliciter les observations sur le document de travail à l'égard du Code des FSTV. Ce code régirait certains aspects de la relation entre les fournisseurs de services de télévision⁴ et leurs clients. Ce document de travail se concentre sur les aspects suivants, sans toutefois s'y limiter :

- la clarté des communications, promotions et offres, des ententes de service et politiques afférentes;
- les avis en cas de modification;
- l'annulation et la déconnexion.

25. Le Conseil note que la présente instance coïncide avec l'examen du mandat du CPRST qui aura lieu prochainement. Les détails concernant la gouvernance et le financement liés à l'administration du Code des FSTV seront réglés plus en détail dans le cadre de cet examen à venir du CPRST.

Vidéodescription – Augmenter la disponibilité pour les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle

26. La vidéodescription (aussi appelée description vidéo ou description narrative) offre une description orale des principaux éléments visuels d'une émission, comme les décors, les costumes ou le langage corporel. La description est ajoutée pendant les pauses dans le dialogue et elle permet au téléspectateur de se représenter mentalement l'émission. Avec la vidéodescription, les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de mieux suivre ce qui se passe à l'écran⁵.

27. La vidéodescription utilise généralement une piste audio distincte. Il existe deux techniques de transmission de vidéodescription. La première consiste à intégrer la bande sonore contenant les descriptions à la vidéo et à la bande sonore principale de l'émission de télévision. Cette technique, appelée « vidéodescription intégrée » exige un moyen de sélectionner la bande sonore qui offre les descriptions. Une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle doit activer la vidéodescription pour entendre les descriptions. L'autre moyen consiste à distribuer la bande sonore contenant la vidéodescription avec le signal audio et sonore original sur un canal dédié. Cette technique s'appelle « vidéodescription en clair ». En vertu de cette approche, la vidéodescription est toujours active et tous les abonnés peuvent l'entendre en syntonisant l'émission.

⁴ Les fournisseurs de services de télévision sont aussi appelés EDR.

⁵ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et télécom 2009-430 pour obtenir des renseignements sur l'approche du Conseil quant à la fourniture de vidéodescription.

Exigences actuelles

28. Selon le type de service télévisé, les titulaires sont assujettis à différentes exigences en matière de vidéodescription⁶. Si le titulaire d'un service de télévision de base (stations de télévision traditionnelle) ou de certains services de télévision facultatifs (services de catégorie A) consacre au moins la moitié de sa grille horaire à des émissions dramatiques, comiques ou des documentaires de longue durée⁷, il doit fournir au moins quatre heures d'émissions avec vidéodescription par semaine de radiodiffusion, dont deux heures doivent être des diffusions originales pour ce service. Les émissions assorties de vidéodescription peuvent appartenir à l'une des catégories citées ci-dessus ou être des émissions de divertissement général, d'intérêt général, de télé-réalité ou des émissions destinées aux enfants.
29. En outre, afin de permettre aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle et aux personnes qui les assistent de repérer les émissions assorties de vidéodescription, le Conseil s'attend à ce que les titulaires de tous les types de services télévisés affichent un symbole normalisé et diffusent un message sonore annonçant la présence de vidéodescription avant de diffuser une émission accompagnée de vidéodescription, et qu'ils rendent disponible l'information sur les émissions avec vidéodescription qu'ils diffusent. Pour les services de vidéo sur demande (VSD), le Conseil s'attend à ce que les titulaires acquièrent les versions accompagnées de vidéodescription chaque fois que cela s'avère possible et les mettent à la disposition de leurs abonnés et qu'en outre, leur service à la clientèle réponde aux besoins des personnes qui ont un handicap visuel.
30. Enfin, le Conseil encourage tous les titulaires de services de télévision, à l'exception des services de VSD et des services de télévision à la carte (TVC), à afficher le symbole normalisé de la vidéodescription et à diffuser le message sonore annonçant la présence de vidéodescription à la reprise de l'émission après chaque pause publicitaire⁸.

⁶ Comme l'explique la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-86, le Conseil compte adopter un processus d'attribution de licences simplifié qui englobera à peu près toutes les licences des entreprises de programmation de télévision réparties en trois catégories : les services de base (comprenant toutes les stations de télévision traditionnelle), les services facultatifs (comprenant toutes les stations de catégories A et B) et les services sur demande (télévision à la carte et services de VSD).

⁷ Ces « catégories d'émissions », tout comme les autres catégories d'émissions pour différents types de services, sont énoncées à l'article 6 de l'annexe I du *Règlement de 1990 sur les services spécialisés*, du *Règlement de 1990 sur la télévision payante* et du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*, selon le cas.

⁸ Les détails se rapportant aux obligations actuelles des télédiffuseurs à l'égard de l'accessibilité, y compris la vidéodescription et le sous-titrage codé, sont énoncés dans les documents suivants : pour les services de base (stations de télévision traditionnelle), l'annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-442; pour les services facultatifs, les annexes 1 et 2 à la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-443 (catégorie A), les annexes 1 et 2 à la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-786-1 (catégorie B) et les annexes 1 et 2 à la politique réglementaire de radiodiffusion 2009-562-2 (catégorie C); pour les services sur demande, l'annexe 6 à la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444 (VSD) et l'annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-561 (TVC).

Proposition du Document de travail

31. Dans le Document de travail, le Conseil propose ce qui suit en ce qui concerne la vidéodescription :

- La quantité de vidéodescription serait augmentée par l'intermédiaire d'une exigence voulant qu'au plus tard à la fin de la prochaine période de licence :
 - les radiodiffuseurs présentement assujettis à des exigences sur la vidéodescription, ainsi que ceux qui font partie d'un groupe intégré verticalement, seraient tenus de fournir la vidéodescription des émissions diffusées entre 19 h et 23 h (heures de grande écoute) si elles s'y prêtent selon les catégories d'émissions actuelles;
 - tous les radiodiffuseurs autorisés, y compris les services éducatifs, seraient tenus de fournir quatre heures de vidéodescription par semaine, conformément à l'exigence actuelle en cette matière.
- Dans le cadre de cette approche, l'obligation de s'assurer que deux des quatre heures de vidéodescription sont originales au service serait éliminée.
- Les services exemptés qui ne font pas partie d'un groupe intégré verticalement ne seraient pas assujettis aux nouvelles exigences sur la vidéodescription.

32. Une augmentation de la vidéodescription disponible dans le système de radiodiffusion permettrait aux Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle de mieux suivre ce qui se passe à l'écran.

Positions des parties

33. Divers EDR et radiodiffuseurs sont d'avis que les exigences actuelles en matière de vidéodescription sont suffisantes. Certains d'entre eux notent les coûts élevés que représente la production d'une émission accompagnée de vidéodescription. D'autres soulignent que des contraintes d'ordre technique empêchent les services de diffusion par satellite de radiodiffusion directe d'augmenter la quantité d'émissions diffusées avec vidéodescription. Il y avait néanmoins consensus autour de la possibilité d'atteindre la quantité requise de vidéodescription, pourvu d'y allouer le temps nécessaire.

34. Des intervenants individuels, groupes d'usagers et autres organisations sont généralement favorables à la proposition du Conseil. Certains d'entre eux notent que prévoir la vidéodescription pour toutes les émissions appropriées aux heures de grande écoute constituait un bon départ, et qu'une augmentation de la quantité de vidéodescription voudrait dire qu'un plus grand nombre de personnes auraient accès au système de radiodiffusion. Quelques-uns sont cependant d'avis que la proposition ne va pas assez loin pour répondre adéquatement aux besoins des Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle, étant donné que ces Canadiens continuent, faute de vidéodescription, d'être privés de l'accès aux émissions qu'ils souhaiteraient capter et que la demande risque de s'intensifier avec le vieillissement de la population.

35. Bien que les coûts additionnels au système aient été évoqués, il y avait généralement consensus parmi les intervenants individuels et les groupes d'usagers quant au fait que les coûts liés à la vidéodescription ne pourraient aller qu'en diminuant.

Analyse et décisions du Conseil

36. L'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* énonce des objectifs pour le système canadien de radiodiffusion, y compris ceux qui ont trait à l'accessibilité, qui définissent le principe selon lequel l'accès promeut la pleine participation dans une société et l'intégration à celle-ci. Tel qu'énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil doit agir conformément à la *Charte canadienne des droits et libertés*.
37. L'industrie s'entend pour reconnaître que respecter la quantité de vidéodescription proposée est réalisable. D'ailleurs, plusieurs grands radiodiffuseurs tant de langue française que de langue anglaise dépassent actuellement les minimums exigés pour la vidéodescription.
38. Étant donné qu'il existe des différences marquées entre radiodiffuseurs en termes de types de services et de la disponibilité des ressources, le Conseil estime que les radiodiffuseurs indépendants de petite taille devraient être assujettis à de nouvelles exigences en matière de vidéodescription qui sont moins astreignantes que celles des radiodiffuseurs qui font partie de groupes intégrés verticalement, ou qui se conforment déjà à des obligations de vidéodescription. De cette façon, la quantité de vidéodescription disponible sur divers services dans le système de radiodiffusion reflétera de façon appropriée les ressources dont disposent les radiodiffuseurs.
39. Aux États-Unis, la [21st Century Communications and Video Accessibility Act \(la Loi CVAA\)](#) impose des exigences accrues en matière de vidéodescription aux plus grands canaux et réseaux américains. Ainsi, le Conseil estime qu'une plus grande quantité d'émissions américaines avec vidéodescription, lesquelles peuvent être acquises à une fraction du coût nécessaire à la production de vidéodescription, sera mise à la disposition des radiodiffuseurs de langue anglaise qui ont tendance à diffuser des émissions américaines aux heures de grande écoute. Certains radiodiffuseurs de langue française pourraient aussi être en mesure de faire appel au Fonds des médias du Canada pour produire de la programmation de langue française accompagnée de vidéodescription. Le Conseil reconnaît également que d'autres pays s'appêtent à imposer des exigences en matière de vidéodescription et que les émissions canadiennes assorties de vidéodescription pourraient s'avérer plus attrayantes pour les radiodiffuseurs à l'étranger. Ainsi, augmenter le bassin de programmation produite au Canada et accompagnée de vidéodescription peut atteindre les objectifs social et économique en rendant la programmation canadienne plus exportable aux yeux des marchés internationaux.
40. L'introduction et le rehaussement d'exigences de sous-titrage codé a provoqué l'augmentation du nombre de fournisseurs de sous-titrage pour répondre à la demande croissante du marché, et s'est répercuté en une diminution des coûts de production de

sous-titrage codé. Parallèlement à cette expérience, le Conseil estime vraisemblable que les coûts de la vidéodescription diminueront avec le temps alors que le marché de la vidéodescription croît. De plus, le Conseil est d'avis que si la vidéodescription fait partie d'un projet de production dès la phase de développement, le coût additionnel qu'elle représente est modeste par rapport à l'ensemble du budget de production de l'émission. Le Conseil encourage donc les radiodiffuseurs canadiens à travailler de pair avec leurs associés en production pour inclure la vidéodescription dans les toutes premières considérations du cycle de développement et de production.

41. Par ailleurs, une fois que la vidéodescription a été réalisée, il n'y a pas de coûts additionnels pour sa rediffusion puisqu'elle continue d'accompagner l'émission lorsque celle-ci est recyclée et rediffusée sur d'autres canaux.
42. Le Conseil est d'avis que l'objectif actuel devrait être d'augmenter le nombre d'émissions avec vidéodescription dans le système, tout en donnant aux radiodiffuseurs suffisamment de temps pour ce faire. Pour cette raison, le Conseil ne songe pas pour l'instant à augmenter le nombre de catégories d'émissions qui seraient assujetties à une exigence relative à la vidéodescription.
43. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil introduira une approche en paliers pour augmenter la quantité de vidéodescription fournie par les télédiffuseurs, ces paliers correspondant à la taille et aux ressources des radiodiffuseurs. Plus précisément :
 - D'ici septembre 2019, les radiodiffuseurs qui ont actuellement des obligations en matière de vidéodescription ainsi que ceux qui font partie d'entités intégrées verticalement seront tenus de fournir la vidéodescription pour les émissions diffusées entre 19 h et 23 h (aux heures de grande écoute), sept jours par semaine. Cette obligation s'appliquera aux émissions appartenant aux catégories d'émissions actuellement prévues pour la vidéodescription⁹.
 - À compter de la quatrième année de leur prochaine période de licence respective, tous les autres radiodiffuseurs non exemptés seront tenus de fournir chaque semaine de radiodiffusion quatre heures d'émissions accompagnées d'une vidéodescription, conformément aux exigences actuelles.
 - L'exigence actuelle de fournir deux heures d'émissions avec vidéodescription qui soient originales au service sera éliminée, puisque les exigences accrues en ce qui a trait à la vidéodescription, de l'avis du Conseil, assureront qu'une plus grande diversité de contenu avec vidéodescription soit disponible en permanence.

⁹ Les catégories d'émissions 2b) Documentaires de longue durée, 7 Émissions dramatiques et comiques, 9 Variétés, 11a) Émissions de divertissement général et d'intérêt général et 11b) Émissions de télé-réalité, énoncées à l'article 6 de l'annexe I du *Règlement de 1990 sur les services spécialisés*, du *Règlement de 1990 sur la télévision payante* ou du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*, et la programmation pour enfants.

- Les radiodiffuseurs exemptés ne seront pas tenus de se conformer aux nouvelles exigences de vidéodescription, mais ils seront encouragés à offrir des émissions accompagnées de vidéodescription.

44. En outre, le Conseil s'attend à ce que les radiodiffuseurs assujettis à des exigences de vidéodescription affichent le symbole normalisé et diffusent un message sonore annonçant la présence de vidéodescription, le cas échéant, au début de l'émission, et qu'ils communiquent l'information sur les émissions accompagnées de vidéodescription à venir sur leurs ondes. Le Conseil encourage ces radiodiffuseurs à répéter l'affichage du symbole normalisé et la diffusion du message sonore annonçant la présence de vidéodescription après chaque pause publicitaire.
45. De plus, le Conseil s'attend à ce que, du moment qu'un contenu a été offert avec vidéodescription à tout moment dans le système de radiodiffusion, il soit automatiquement offert avec vidéodescription à chaque rediffusion.
46. Au sein du cadre de mise en œuvre, le Conseil publiera deux fois l'an le sommaire de son examen des registres de la télévision pour renseigner les Canadiens sur i) le nombre d'heures d'émissions avec vidéodescription qui sont à leur disposition et ii) le type de contenu qu'elles renferment¹⁰.

Le sous-titrage codé – Augmenter la qualité et la disponibilité en ligne

47. On entend par sous-titrage la présentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission. Le sous-titrage est une version écrite de tout contenu sonore essentiel, comme les dialogues à l'écran, certains effets sonores et autres détails non verbaux comme l'identité du protagoniste et le ton de sa réplique.
48. Pour une personne sourde ou malentendante, le sous-titrage codé est un lien essentiel aux nouvelles, aux informations et aux divertissements télévisés. Le sous-titrage peut aussi faciliter l'apprentissage du français ou de l'anglais, les aider à améliorer leur compréhension et leur expression, et contribuer à l'alphabétisation chez l'adulte et l'enfant¹¹. Il peut aussi accommoder des personnes qui ne sont ni sourdes ni malentendantes, par exemple dans des endroits publics où le volume du téléviseur a été baissé ou fermé. À mesure que différents pays du monde adoptent des lois régissant la disponibilité et la qualité du sous-titrage codé, comme aux [États-Unis](#), voir à ce qu'un contenu produit au Canada s'accompagnant de sous-titrage de haute qualité pourrait en faire un produit plus attrayant pour l'exportation à des radiodiffuseurs à l'étranger.

¹⁰ Ce rapport sur le contenu pourra s'avérer particulièrement intéressant quand un radiodiffuseur innovera en proposant la vidéodescription pour un contenu qui n'aurait pas été jugé approprié pour la vidéodescription jusque là, comme c'était le cas avec la diffusion en direct des matchs de la Ligue majeure du baseball des Blue Jays de Toronto.

¹¹ Pour obtenir de plus amples renseignements concernant le sous-titrage et l'approche du Conseil à cet égard, voir l'avis public de radiodiffusion 2007-54 et la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

Exigences actuelles

49. Les titulaires de tous les services de télévision de langue anglaise et française sont tenus de sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion. Pour les titulaires de services de TVC, l'exigence de sous-titrage s'applique à toutes les émissions de langues anglaise et française inscrites à leur horaire. Pour les titulaires de services de VSD, l'exigence s'applique à toutes les émissions de langues anglaise et française de leur inventaire, ainsi qu'à toutes les émissions communautaires originales produites par le titulaire. Enfin, les titulaires de tous les types de services de télévision, à l'exception des services de TVC et de VSD, ont également une attente à l'égard du sous-titrage pour la programmation diffusée durant la nuit.
50. Les titulaires de services de base (p. ex. : les stations de télévision traditionnelle), de même que les titulaires de certains services facultatifs (catégorie A, B et C) sont également assujettis à des exigences relatives au sous-titrage de la publicité, des messages de commanditaires et de la promotion, alors que les titulaires des autres types de services de télévision ont des attentes à cet égard. Enfin, les titulaires des services de télévision sont assujettis à des exigences portant sur les normes de qualité et sur la surveillance à exercer en matière de sous-titrage.

La proposition du Document de travail

51. Dans le Document de travail, le Conseil propose ce qui suit en matière de sous-titrage codé :
- On s'attendrait à ce que les radiodiffuseurs s'assurent, lorsqu'une émission linéaire incluant du sous-titrage est diffusée sur les médias numériques, que le sous-titrage est également inclus dans la version non linéaire de cette émission.
 - L'approche actuelle sur la qualité du sous-titrage serait maintenue. On demanderait aux membres des groupes de travail de langues anglaise et française de faire rapport sur l'état de leurs travaux sur les normes de qualité et d'indiquer le délai dans lequel leurs propositions seraient présentées.
52. Cette proposition signifierait que davantage de contenu diffusé avec du sous-titrage à la télévision serait disponible en ligne pour les Canadiens. Le Conseil évaluerait aussi les progrès réalisés par les groupes de travail sur le sous-titrage pour voir à ce que les usagers du sous-titrage soient bien desservis.

Positions des parties

53. Divers EDR et radiodiffuseurs ont traité de la qualité du sous-titrage codé en indiquant que le taux d'exactitude exigé de ceux qui fournissent le sous-titrage est souvent difficile à atteindre, surtout en ce qui a trait à la programmation en direct. Corus s'est dit préoccupé de savoir qui assumerait les frais du sous-titrage en termes de coûts et de responsabilité. Cogeco, SaskTel et Shaw n'ont soulevé aucune objection à la proposition du Document de travail.

54. Peu de radiodiffuseurs ont abordé la proposition du Document de travail voulant que le sous-titrage devrait être disponible sur les plateformes non linéaires en ligne s'il l'est déjà à la télévision traditionnelle. Cependant, Bell et Rogers ont convenu qu'il s'agissait d'un développement nécessaire et ont souligné leurs propres efforts en ce sens. Rogers a indiqué que le sous-titrage serait disponible sur son service vidéo en ligne, tandis que Bell mentionnait s'être fixé le 31 août 2016 comme date butoir pour inclure sur les plateformes non linéaires en ligne le sous-titrage des émissions présentées avec sous-titrage à la télévision traditionnelle. Accessible Media, Shaw et la SRC ont noté leurs propres efforts pour offrir du contenu sous-titré sur les plateformes non linéaires en ligne afin que les Canadiens sourds ou malentendants aient accès à du contenu télévisuel.
55. Des intervenants individuels et des groupes d'utilisateurs ont aussi noté les défis du sous-titrage de qualité, surtout pour la programmation en direct. Ils ont allégué que la qualité laissait encore à désirer, et l'un d'entre eux a suggéré de créer un groupe d'utilisateurs indépendant qui aurait pour tâche de surveiller la qualité du sous-titrage codé dans le système. Ces parties ont indiqué que le contenu accompagné de sous-titrage à la télévision traditionnelle devrait être également accessible sur les plateformes non linéaires en ligne, lorsqu'un tel contenu y est offert. Quoique les intervenants individuels et les groupes d'utilisateurs aient généralement fait valoir le besoin de sous-titrer la programmation en ligne, ils ont aussi déploré la rareté des sites web accessibles aux personnes qui ont des handicaps et celle des fonctions d'accessibilité autres que le sous-titrage, comme la vidéodescription et la description sonore, sur les plateformes tant traditionnelles que non linéaires en ligne.

Analyse et décisions du Conseil

56. En tenant compte des efforts déployés par les radiodiffuseurs et mentionnés ci-dessus, ainsi que des préoccupations soulevées par des intervenants individuels et des groupes d'utilisateurs, le Conseil s'attendra à ce que les radiodiffuseurs, lors de leur prochain renouvellement de licence, voient à ce que les émissions qui sont dotées de sous-titrage codé sur les plateformes traditionnelles soient disponibles avec sous-titrage sur les plateformes non linéaires en ligne.
57. Le Conseil exigera que les radiodiffuseurs titulaires déposent un rapport annuel sur les émissions sous-titrées offertes sur les plateformes non linéaires en ligne. Les résultats de ce rapport pourraient être publiés sous forme de bulletin afin que les Canadiens soient au courant des progrès accomplis. Cette exigence sera imposée à titre de condition de licence.
58. En ce qui concerne l'insatisfaction exprimée quant à la qualité du sous-titrage, surtout pour les émissions diffusées en direct, le Conseil a tenu compte de ces difficultés au moment d'établir les normes de qualité obligatoires et reconnaît la nécessité d'améliorer les processus et les outils sur une base continue, en même temps que l'importance d'exercer une surveillance sur la qualité. Par conséquent, le Conseil conserve son approche actuelle quant à la qualité du sous-titrage. En fonction des rapports déposés en réponse à l'exigence de fournir au Conseil des preuves

documentées des efforts réalisés à l'interne et des demandes formulées aux fournisseurs de sous-titrage pour des façons d'améliorer la précision du sous-titrage par les radiodiffuseurs de langues anglaise et française¹², le Conseil pourrait prendre des mesures additionnelles pour corriger les problèmes qui se répètent, comme faire appel au groupe de travail sur le sous-titrage de langue française ou réinstaurer le groupe de travail sur le sous-titrage de langue anglaise¹³.

Accès à la programmation – Rendre les boîtiers de décodage et les télécommandes plus accessibles aux Canadiens ayant des handicaps

59. Pour accéder au contenu télévisé, les Canadiens ont recours à différents moyens, comme le boîtier de décodage et la télécommande, et à des logiciels intégrés comme les guides de programmation électronique (GPE). Tout cela peut s'avérer compliqué pour des personnes ayant des handicaps. Par exemple, pour avoir accès à la vidéodescription, l'utilisateur doit mettre en marche un second canal de programmation sonore renfermant la piste de la vidéodescription dans le boîtier de décodage, ce qui oblige souvent à presser plusieurs touches sur la télécommande. En outre, quoique le GPE indique généralement la présence d'une vidéodescription à l'aide d'un symbole, il ne signale pas toujours les autres fonctionnalités comme la lecture à haute voix du texte écrit à l'écran, la confirmation sonore de la sélection, ou la façon d'augmenter la taille des caractères ou de changer les contrastes de l'interface. Pour avoir accès au contenu télévisuel, les Canadiens ayant un handicap ont besoin d'équipement qui soit accessible.

Exigences actuelles

60. À l'heure actuelle, le Conseil s'attend à ce que les EDR s'assurent que leurs abonnés sont en mesure de repérer sur le GPE la programmation accompagnée de vidéodescription. Le Conseil encourage aussi les EDR à procurer et offrir au moins un boîtier de décodage et une télécommande qui soient accessibles aux personnes ayant un handicap visuel ou de motricité fine. Les EDR sont actuellement obligées d'offrir la vidéodescription en provenance de tous les services quand elle est disponible, bien que cette obligation ne s'applique pas au mode analogique.

Proposition du Document de travail

61. Dans le Document de travail, le Conseil propose ce qui suit au sujet du matériel accessible :

- Les EDR seraient tenues de s'assurer que :
 - les abonnés peuvent identifier les émissions avec vidéodescription dans le guide de programmation électronique;

¹² À cet égard, voir les politiques réglementaires de radiodiffusion 2011-741-1 et 2012-362.

¹³ Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2012-362, le Conseil a décidé de ne pas prolonger le mandat du groupe de travail sur le sous-titrage de langue anglaise.

- les boîtiers de décodage, là où ils sont disponibles, sont accessibles pour les abonnés ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine. Ces outils devraient comprendre des fonctions d'accès comme le préréglage absolu et l'activation de la vidéodescription par la simple pression d'un bouton.
- La conformité des EDR tenues de veiller à ce que leur service à la clientèle accommode les abonnés ayant des déficiences ferait l'objet d'une évaluation.

62. Les boîtiers de décodage accessibles aux Canadiens ayant un handicap (comme les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle) seraient offerts au fur et à mesure de leur disponibilité. Le Conseil réviserait les pratiques à l'égard du service à la clientèle afin de veiller à ce que tous les Canadiens soient bien desservis.

Positions des parties

63. Les intervenants individuels, les groupes d'utilisateurs et autres organisations ont déclaré que les boîtiers de décodage, les télécommandes, les GPE et tout autre mécanisme destiné à l'accès au contenu devraient être rendus plus accessibles aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Bien que certaines EDR aient mentionné qu'elles offrent déjà des télécommandes simplifiant l'accès, elles ont reconnu que, dans l'ensemble, il existe au Canada un besoin pour ce type de télécommande. Elles reconnaissent aussi en général le besoin d'un GPE sonore pour améliorer l'accessibilité, mais estiment que cette modification pourrait s'avérer très coûteuse.
64. Malgré les déclarations de diverses EDR, dont Rogers et Cogeco, qui ont affirmé que les télécommandes accessibles étaient déjà à la disposition des Canadiens, des intervenants individuels et des groupes d'utilisateurs ont noté les difficultés rencontrées pour obtenir ces télécommandes, nécessitant parfois de grands efforts de leur part. Certains intervenants individuels et groupes d'utilisateurs ont allégué que la « disponibilité » de ce type de matériel sur papier ne signifie pas qu'ils puissent en disposer, et qu'en l'absence de mesures claires pour garantir cette disponibilité, lorsque le libellé dans le Document de travail précise « là où ils sont disponibles », il peut permettre aux EDR de tout simplement faire fi des boîtiers de décodage accessibles en vertu de leurs propres critères.
65. Certains intervenants ont mentionné qu'il deviendrait peut-être plus facile de se procurer de l'équipement accessible fabriqué aux États-Unis puisque la Loi CVAA oblige à rendre accessibles aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, d'ici le 20 décembre 2016, les textes et menus défilant à l'écran, les guides de programmation affichés par le truchement des boîtiers de décodage et d'autres équipements vidéo de programmation. Des intervenants individuels, des groupes d'utilisateurs et des EDR, comme Rogers et Cogeco, ont reconnu que les développements qu'entraîne la nouvelle réglementation américaine pourraient permettre éventuellement aux EDR canadiennes d'offrir à leurs abonnés des boîtiers de décodage plus accessibles. Plusieurs intervenants ont fait remarquer que les EDR canadiennes ont très peu de contrôle sur le développement du matériel, et que la solution serait sans doute d'adopter le matériel d'accessibilité dans le sillage des É.-U.

Analyse et décisions du Conseil

66. Le Conseil est conscient des difficultés techniques auxquelles font présentement face les Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle, ou de motricité fine, en ce qui a trait à l'accès au contenu télévisuel. Le Conseil estime qu'il est possible de rendre plus accessibles les moyens par lesquels les Canadiens accèdent au contenu, puisqu'une bonne part de l'équipement dont se sert l'industrie canadienne des EDR provient de fournisseurs américains et que les exigences d'accessibilité imposées par la Loi CVAA sont généralement les mêmes que celles que les intervenants individuels et les groupes d'utilisateurs aimeraient voir adoptées ici.
67. Par conséquent, le Conseil publiera prochainement un appel aux observations sur les modifications qu'il propose d'apporter au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* pour exiger que les EDR fournissent à leurs abonnés des boîtiers de décodage et des télécommandes accessibles lorsqu'ils sont disponibles et compatibles avec le système de distribution des EDR.
68. Certains intervenants ont exprimé des préoccupations à l'effet que l'emploi de termes comme « là où ils sont disponibles » puisse donner lieu à une disponibilité seulement sur papier. Pour éliminer ce risque et pour aider le Conseil à évaluer l'efficacité des solutions offertes par les EDR, le Conseil exigera que les EDR lui fassent rapport annuellement sur les moyens d'accessibilité qu'elles proposent aux Canadiens. Par conséquent, le Conseil compte imposer aux EDR, par condition de licence, un ensemble d'exigences de rapports annuels détaillant par exemple :
- la disponibilité des boîtiers de décodage et des télécommandes accessibles que l'EDR met à la disposition de ses abonnés, et leurs fonctions d'accès;
 - le degré de pénétration des boîtiers de décodage et des télécommandes accessibles parmi les abonnés de l'EDR;
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par l'EDR et le nombre de ces demandes qui ont été résolues.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard d'un Code pour les fournisseurs de services de télévision*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105, 26 mars 2015
- *Parlons télé – Un monde de choix – Une feuille de route pour maximiser les choix des téléspectateurs et favoriser un marché télévisuel sain et dynamique*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-96, 19 mars 2015

- *Parlons télé – Aller de l’avant – Créer une programmation canadienne captivante et diversifiée*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-86, 12 mars 2015
- *Mesures visant à traiter des problèmes de substitution simultanée*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-25, 29 janvier 2015
- *Transmission en direct des signaux de télévision et programmation locale*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-24, 29 janvier 2015
- *Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Modifications à divers règlements, aux conditions de licence normalisées des entreprises de vidéo sur demande et à certaines ordonnances d’exemption – Règles encadrant la distribution obligatoire de messages d’alerte en cas d’urgence*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-444 et ordonnances de radiodiffusion CRTC 2014-445, 2014-446, 2014-447 et 2014-448, 29 août 2014
- *Parlons télé*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190, 24 avril 2014, tel que modifié par les avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190-1, 20 juin 2014; 2014-190-2, 23 juin 2014; 2014-190-3, 21 août 2014; et 2014-190-4, 15 septembre 2014
- *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens sur l’avenir de la télévision*, avis d’invitation de radiodiffusion CRTC 2013-563, 24 octobre 2013
- *Cadre réglementaire révisé pour les services de télévision à la carte*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2013-561, 23 octobre 2013
- *Le Code sur les services sans fil*, politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Normes de qualité du sous-titrage de langue anglaise*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-362, 5 juillet 2012
- *Conditions de licence pour les services spécialisés canadiens concurrents consacrés aux genres d’intérêt général des sports et des nouvelles nationales – Définition de « journée de radiodiffusion » pour les services consacrés au genre d’intérêt général des sports*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2009-562-2, 25 mai 2012
- *Normes de qualité du sous titrage codé de langue française – Application, surveillance et le mandat futur du Groupe de travail sur le sous-titrage de langue française*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1, 21 février 2012

- *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés pour les services de catégorie A spécialisés et de télévision payante*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-443, 27 juillet 2011
- *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés pour les stations de télévision traditionnelle*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-442, 27 juillet 2011
- *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés pour les services payants et spécialisés de catégorie B – Annexes 1 et 2 corrigées*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-786-1, 18 juillet 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Cadres réglementaires des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) et des services de programmation facultatifs* – politique réglementaire, avis public de radiodiffusion CRTC 2008-100, 30 octobre 2008
- *Nouvelle politique de sous-titrage codé pour malentendants*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-54, 17 mai 2007