

Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications
canadiennes

2022–2023

RAPPORT SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'honorable Pascale St-Onge, C.P., députée,
ministre du Patrimoine canadien

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2023

No de catalogue BC9-32F-PDF

ISSN 2564-0852

Table des matières

De la part de la ministre	2
Message de la présidente et première dirigeante	3
Introduction	4
Résultats	4
<i>Loi sur la radiodiffusion et Loi sur les télécommunications</i>	6
Loi sur les télécommunications.....	6
Observations.....	7

De la part de la ministre

Cette année encore, les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien ont rempli leur mandat et accompli de grandes choses, au service de la population canadienne. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) figure parmi ces organismes. En 2022-2023, le CRTC a poursuivi ses avancées pour améliorer l’accessibilité des services aux personnes en situation de handicap.



La [*Loi canadienne sur l’accessibilité*](#) est entrée en vigueur en juillet 2019. Elle énonce que toute personne, quel que soit son handicap, a droit à une participation pleine et égale à la société. Elle énonce également que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes. Par conséquent, le CRTC est tenu de présenter un rapport annuel sur des indicateurs d’accessibilité précis concernant les secteurs qu’il réglemente.

Le CRTC a mis en œuvre des changements en vue d’améliorer l’accessibilité des services de communication pour la population canadienne. Par exemple, en février 2023, le CRTC a exigé des fournisseurs de services de téléphonie mobile qu’ils prennent des mesures particulières pour améliorer leurs forfaits de téléphonie mobile afin de répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes ayant divers handicaps.

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je suis ravie de vous présenter le Rapport sur l’accessibilité 2022-2023 du CRTC. Je vous invite à le parcourir et à en apprendre plus sur les efforts considérables du Conseil en faveur de l’accessibilité et de l’inclusion de tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

L’honorable Pascale St-Onge

Message de la présidente et première dirigeante

Il me fait plaisir de présenter le Rapport sur l'accessibilité 2022-2023 du CRTC. Au cours de la dernière année, nous avons continué à cerner, prévenir et supprimer des obstacles de façon concrète.

Par exemple, nous avons exigé des compagnies de radiodiffusion réglementées et des fournisseurs de services de télécommunications qu'ils publient sur leurs sites web leurs plans d'accessibilité et leurs rapports de progrès.



Nous avons imposé de nouvelles exigences aux compagnies de téléphonie cellulaire afin de s'assurer que leurs forfaits de téléphonie cellulaire répondent aux besoins des Canadiens vivant avec divers handicaps.

Nous avons amélioré l'accessibilité de nos processus et instances publiques en offrant la diffusion en direct avec sous-titrage dans les deux langues officielles.

Nous sommes en train d'examiner le service de relais vidéo (SRV), lequel permet aux personnes ayant un trouble d'audition ou de la parole et qui utilisent une langue des signes de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux.

Nous sommes impatients de poursuivre ce travail en vue de créer un système de communications totalement accessible et sans obstacle.

Vicky Eatrdes

Introduction

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) s'efforce depuis les années 1980 d'améliorer les interactions des personnes en situation de handicap avec leurs entreprises de communication.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019. Elle a modifié la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* afin d'accroître la responsabilité et la transparence grâce à l'obligation de présenter un rapport annuel. Le CRTC tient le public informé des mesures d'accessibilité particulières qu'il a prises pour les secteurs qu'il réglemente. Voici les résultats pour l'exercice 2022-2023.

Résultats

Loi sur la radiodiffusion

Mesure	Nombre d'incidents
Instances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ¹	néant
Instances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ²	2
Ordonnances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ³	néant
Ordonnances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ⁴	néant

¹ Enquêtes menées en vertu du paragraphe 12 (1) de la *Loi sur la radiodiffusion*

² Enquêtes menées en vertu du paragraphe 12 (1) de la *Loi sur la radiodiffusion* en relation avec les articles 42 à 44 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

³ Ordonnances prises en vertu du paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la radiodiffusion*

⁴ Ordonnances prises en vertu du paragraphe 12 (2) de la *Loi sur la radiodiffusion* en relation avec les articles 42 à 44 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Loi sur les télécommunications

Mesure	Nombre d'incidents
Inspections en vue de garantir le respect des exigences relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ⁵	néant
Inspections liées aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ⁶	néant
Ordonnances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ⁷	néant
Ordonnances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ⁸	néant
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ⁹	néant
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ¹⁰	néant
Instances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles ¹¹	2
Instances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité ¹²	2

⁵ Inspections effectuées en vertu de l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications*

⁶ Inspections effectuées en vertu de l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications* en relation avec les articles 51 à 53 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

⁷ Ordres pris en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications* ()

⁸ Ordonnances prises en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications* en relation avec les articles 51 à 53 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

⁹ Procès-verbal de violation délivré en vertu de l'article 72.005 de la *Loi sur les télécommunications*

¹⁰ Procès-verbal de violation délivré en vertu de l'article 72.005 de la *Loi sur les télécommunications* en relation avec l'un des paragraphes 51 (1) à 51 (4) et 51 (7), 52 (1) à 52 (3) et 53 (1) à 53 (3) et 53 (6) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

¹¹ Enquêtes menées en vertu du paragraphe 48 (1) de la *Loi sur les télécommunications*

¹² Enquêtes menées en vertu du paragraphe 48 (1.1) de la *Loi sur les télécommunications* en relation avec les articles 51 à 53 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Loi sur la radiodiffusion et Loi sur les télécommunications

Lignes directrices pour la soumission d'attestations et pour aviser le CRTC de la publication des descriptions des processus de rétroaction, des plans d'accessibilité et des rapports d'avancement¹³

En mai 2022, le CRTC a publié des orientations à l'intention des entreprises de communication qui soumettent des attestations en vertu du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Pour de plus amples renseignements, se reporter au [bulletin d'information de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-117](#).

Le CRTC a également publié des orientations à l'intention des entreprises de communication réglementées sur la manière d'aviser le CRTC lorsqu'elles publient des descriptions des processus de rétroaction, des plans d'accessibilité et des rapports d'avancement préparés en vertu du *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Pour de plus amples renseignements, se reporter au [bulletin d'information de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-227](#).

Loi sur les télécommunications

Des forfaits de téléphonie mobile qui répondent aux besoins des Canadiens souffrant de divers handicaps¹⁴

En février 2023, le CRTC a conclu que les compagnies de téléphonie mobile devaient améliorer leurs plans de téléphonie mobile afin de répondre aux divers besoins des Canadiens en situation de handicap. Pour apporter ces améliorations, les compagnies de téléphonie mobile doivent travailler avec les personnes en situation de handicap afin de déterminer les obstacles et les solutions. Le CRTC a imposé cette nouvelle obligation de consultation aux compagnies de téléphonie mobile. Elles doivent également rendre compte de leurs efforts au CRTC chaque année. Cette nouvelle exigence en matière de production de rapports est distincte des exigences de productions de rapports annuels de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la [politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41](#).

¹³ Enquêtes menées en vertu du [paragraphe 12 \(1\) de la Loi sur la radiodiffusion](#) et du [paragraphe 48 \(1.1\) de la Loi sur les télécommunications](#)

¹⁴ Instance en vertu du [paragraphe 48 \(1\) de la Loi sur les télécommunications](#)

Examen du service de relais vidéo (SRV)¹⁵

Le CRTC poursuit son examen du service de relais vidéo (SRV). Le SRV est un service de télécommunication de base qui permet aux personnes ayant un trouble d'audition ou de la parole d'utiliser le langage gestuel pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. En janvier 2023, le CRTC a organisé des séances de discussion virtuelles entre les utilisateurs du SRV et des conseillers du CRTC. Ces discussions ont permis aux utilisateurs du SRV de communiquer directement avec ces conseillers du CRTC au sujet de leurs besoins en matière de SRV, de la question de savoir si le service répond à ces besoins et de la manière dont le service peut être amélioré. Les discussions se sont tenues en anglais et en American Sign Language (ASL), ainsi qu'en français et en Langue des signes québécoise (LSQ). Une transcription en direct, mot à mot, de la parole au texte a également été fournie. Le dossier de cette instance devrait être fermé d'ici la fin de l'année 2023. Pour de plus amples renseignements, se reporter à [l'avis de consultation de télécom CRTC 2021-102](#).

Observations

L'instance qui a mené à des *Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps* ([politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41](#)) a permis au CRTC de mettre à jour ses politiques sur les forfaits de services de téléphonie cellulaire accessibles afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens en situation de handicap. L'instance a permis de déterminer des obstacles particuliers que les compagnies de téléphonie mobile doivent s'efforcer de résoudre en consultant couramment les personnes en situation de handicap. Ces compagnies doivent également rendre compte chaque année des résultats et des conclusions de ces consultations.

¹⁵ Instance en vertu [du paragraphe 48 \(1\) de la Loi sur les télécommunications](#)