

Conseil de la radiodiffusion et  
des télécommunications  
canadiennes

2023–2024

**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, 2024

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 .....	5
<i>Loi sur la radiodiffusion et Loi sur les télécommunications</i> .....	5
<i>Loi sur la radiodiffusion</i> .....	5
<i>Loi sur les télécommunications</i> .....	6
Observations .....	8
Annexe.....	10

## De la part de la ministre

Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui comprend le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), joue un rôle important dans la création d'un Canada sans obstacle, où chaque personne a accès à des programmes et des services de qualité.

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 réalisé d'importantes avancées au cours de l'année écoulée en s'efforçant de rendre plus accessibles ses processus et les services de télécommunications dans l'ensemble du Canada. Par exemple, il a veillé à ce que les services 9-1-1 de prochaine génération tiennent compte de la communauté des personnes sourdes et malentendantes; et il a permis, entre autres améliorations, de présenter des soumissions pour des interventions en formats American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ).

À titre de ministre du Patrimoine canadien, je suis ravie de vous présenter le Rapport sur l'accessibilité 2023-2024 du CRTC. Je tiens à souligner les efforts soutenus du Conseil pour inclure les questions d'accessibilité dans tout ce qu'il entreprend. Bonne lecture!

L'honorable Pascale St-Onge

## Message de la présidente et première dirigeante

Il me fait plaisir de présenter le Rapport sur l'accessibilité 2023-2024 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 travaillé en étroite collaboration avec les Canadiens sourds ou malentendants pour veiller à ce que les services 9-1-1 de prochaine génération soient accessibles. Nous avons élaboré des rapports de conformité pour veiller à ce que les plans de services sans fil mobiles répondent aux besoins des personnes en situation de handicap. Nous avons également continué à accepter les soumissions à nos instances en formats ASL et LSQ.



Bien que nous soyons fiers des progrès accomplis, nous savons qu'il nous reste encore beaucoup à faire. Tout en poursuivant notre travail, nous encourageons les Canadiens à nous faire part des obstacles qu'ils rencontrent encore pour participer à nos instances par l'intermédiaire de notre [Processus de rétroaction](#).

Nous nous engageons à poursuivre nos efforts en vue de mettre en place un système de communication entièrement accessible et inclusif.

**Vicky Eatrides**

Présidente et première dirigeante

## 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* 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. En tant qu'organisme de réglementation chargé de surveiller les industries des télécommunications et de la radiodiffusion, le CRTC s'engage à atteindre l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* de rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

En 2023-2024, le CRTC a surveillé les entreprises de communication afin d'améliorer l'accès à la programmation télévisuelle, aux services de téléphonie cellulaire et aux services lors des pannes de réseau. Le CRTC a également poursuivi son examen du service de relais vidéo.

En outre, le CRTC a continué à améliorer l'accessibilité de ses processus de consultation publique en supprimant les obstacles à la participation et en permettant aux personnes en situation de handicap de participer au processus d'élaboration des politiques, conformément au principe de « rien à propos de nous sans nous », qui sous-tend la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Le rapport de cette année contient deux nouveaux domaines relevant de la *Loi sur la radiodiffusion*. À partir de 2023-2024, le CRTC doit désormais faire rapport sur :

- des procès-verbaux de violation à l'encontre des radiodiffuseurs pour avoir enfreint les exigences relatives à la définition, à la prévention et à l'élimination des obstacles;
- des procès-verbaux de violation à l'encontre des radiodiffuseurs pour violations des exigences en matière de rapports sur l'accessibilité.

Ces nouveaux domaines reflètent les domaines d'activité existants en vertu de la *Loi sur les télécommunications* sur lesquels le CRTC fait également rapport.

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 2023-2024.

## Résultats

### ***Loi sur la radiodiffusion et Loi sur les télécommunications***

En 2023-2024, le CRTC a mené une enquête en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et une enquête en vertu de la *Loi sur les télécommunications* concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité, comme il décrit ci-dessous<sup>1</sup>.

#### **Conformité au Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC**

Le CRTC est chargé de mettre en œuvre des règles en matière de rapports sur l'accessibilité pour les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le [Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC](#) est entré en vigueur en 2021 et prévoit l'obligation pour les fournisseurs de services de mettre en place un processus de rétroaction concernant l'accessibilité et de publier un plan sur l'accessibilité et des rapports d'étape.

Les entreprises de communication doivent faire savoir au CRTC qu'elles ont pris ces mesures avant les dates suivantes :

- Processus de rétroaction et description (d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2023)
- Plan d'accessibilité initial (d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2024)
- Premier rapport d'étape (d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2025)
- Deuxième rapport d'étape (d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2026)

Ces documents sont examinés par le CRTC, l'accent étant mis sur ceux des grandes entreprises (entreprises comptant 100 employés ou plus), qui fournissent des services à la majorité des Canadiens. Les lacunes éventuelles sont traitées dans le cadre d'une collaboration directe avec chaque entreprise.

### ***Loi sur la radiodiffusion***

Outre l'enquête sur les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité, le CRTC a mené deux enquêtes concernant la détermination, la prévention et l'élimination des obstacles en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, comme il est décrit ci-dessous<sup>2</sup>. Étant donné que les sociétés de radiodiffusion respectent généralement leurs obligations en

---

<sup>1</sup> 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* et 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*.

<sup>2</sup> Enquêtes menées en vertu [du paragraphe 12 \(1\) de la Loi sur la radiodiffusion](#).

matière d'accessibilité, aucune autre action n'a été nécessaire en ce qui concerne les mesures telles que les ordonnances ou les procès-verbaux de violation<sup>3</sup>.

### **Services de distribution et de programmation télévisuelles**

Le 7 mars 2024, le CRTC a lancé une instance publique pour examiner [une plainte](#) concernant l'accessibilité de certains services de distribution et de programmation télévisuelles pour les personnes aveugles ou ayant une vision partielle.

### **Rapports de conformité sur le taux de précision du sous-titrage codé pour la programmation de langue anglaise en direct**

Les Canadiens qui ont recours et qui se fient au sous-titrage codé pour accéder à de la programmation de langue anglaise devraient bénéficier d'une programmation en direct accompagnée d'un sous-titrage codé de la meilleure qualité. Pour le sous-titrage en direct de langue anglaise, les diffuseurs doivent atteindre un taux de précision d'au moins 98 %<sup>4</sup>.

Pour garantir la conformité, le CRTC exige des radiodiffuseurs un [rapport annuel](#) sur la précision du sous-titrage codé de la programmation télévisuelle de langue anglaise en direct. Le CRTC demande également aux radiodiffuseurs de rendre compte chaque année de leurs efforts pour améliorer la précision du sous-titrage en direct<sup>5</sup>. En cas de non-conformité répétée au taux de précision attendu, le CRTC peut envisager d'imposer d'autres exigences réglementaires<sup>6</sup>.

## ***Loi sur les télécommunications***

Outre l'enquête sur les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité, le CRTC a mené trois enquêtes concernant la détermination, la prévention et l'élimination des obstacles en vertu de la *Loi sur les télécommunications*, comme il est décrit ci-dessous<sup>7</sup>. Les entreprises de télécommunications ont généralement respecté leurs obligations en matière d'accessibilité. C'est pourquoi aucune autre action n'a été

---

<sup>3</sup> Le CRTC n'a rien à signaler en vertu de ces dispositions : Ordonnances prises en vertu [du paragraphe 12 \(2\) de la Loi sur la radiodiffusion](#); 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](#); Procès-verbal de violation délivré en vertu [de l'article 34.8 de la Loi sur la radiodiffusion](#); Procès-verbal de violation délivré en vertu [de l'article 34.8 de la Loi sur la radiodiffusion](#) en relation avec [l'un des paragraphes 42 \(1\) à 42 \(4\) et 42 \(7\), 43 \(1\) à 43 \(3\) et 44 \(1\) à 44 \(3\) et 44 \(6\) de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

<sup>4</sup> Tel qu'il est mesuré dans les lignes directrices canadiennes en matière d'évaluation NER.

<sup>5</sup> Le sous-titrage codé est la présentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission audiovisuelle. Il affiche une version écrite de tout contenu sonore essentiel à la compréhension, comme les dialogues à l'écran et les informations contextuelles non verbales comme les effets sonores, la musique diffusée, l'identité du protagoniste et le ton de sa réplique.

<sup>6</sup> [Le cadre du sous-titrage codé de langue française](#) est distinct de celui en langue anglaise.

<sup>7</sup> Enquêtes menées en vertu [du paragraphe 48 \(1\) de la Loi sur les télécommunications](#).

nécessaire en ce qui concerne les mesures telles que les ordonnances ou les procès-verbaux de violation<sup>8</sup>.

### **Examen du service de relais vidéo**

Le service de relais vidéo (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. Le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En 2023-2024, le CRTC a poursuivi son [examen du service de relais vidéo](#). Le dossier de l'instance a été fermé en novembre 2023. Le CRTC publiera une politique réglementaire actualisée en anglais, en français, en ASL et en LSQ.

Le CRTC a pris des mesures pour permettre aux personnes dont la première langue est l'ASL ou la LSQ de participer pleinement. En 2023-2024, le CRTC a publié des sommaires vidéo en ASL et LSQ de l'[Appel à commentaires – Examen du service de relais vidéo](#).

### **Rapports de conformité déposés par les entreprises de téléphonie cellulaire**

Selon la politique réglementaire [Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps](#), le CRTC met en place des mesures pour qu'il soit plus facile aux personnes en situation de handicap de trouver des forfaits de services de téléphonie cellulaire accessibles qui leur conviennent le mieux et de s'y abonner.

Ces mesures obligent les entreprises de téléphonie cellulaire à envoyer chaque année au CRTC un rapport sur leurs consultations avec les personnes en situation de handicap et sur leurs offres de forfaits accessibles. Le CRTC rend ces rapports publics et invite les personnes en situation de handicap à lui faire part de leurs commentaires.

### **Fiabilité et résilience des réseaux de télécommunications**

En 2023-2024, le CRTC a poursuivi ses consultations en vue d'améliorer [la fiabilité et la résilience des réseaux de télécommunications du Canada](#). Les pannes de services de télécommunication, causées par divers facteurs, entre autres des phénomènes météorologiques extrêmes, des cyberattaques et des accidents, perturbent la vie des Canadiens en ayant des répercussions sur l'accès au téléphone et à Internet.

---

<sup>8</sup> Le CRTC n'a rien à signaler en vertu de ces dispositions : Inspections effectuées en vertu de [l'article 71 de la Loi sur les télécommunications](#); 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](#); Ordonnances prises en vertu de [l'article 51 de la Loi sur les télécommunications](#); 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](#); Procès-verbal de violation délivré en vertu de [l'article 72.005 de la Loi sur les télécommunications](#); 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](#); Enquêtes menées en vertu du [paragraphe 48 \(1\) de la Loi sur les télécommunications](#).

Le CRTC a invité la population canadienne à faire part de ses commentaires au sujet des exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports en ce qui concerne les interruptions de services de télécommunication majeures. Le CRTC a demandé :

- si les avis doivent inclure des renseignements sur le nombre de clients en situation de handicap qui utilisent des services d'accessibilité touchés par les pannes;
- si les rapports doivent inclure des renseignements sur les répercussions des pannes sur les services d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le CRTC a pris des mesures pour tenir compte des points de vue des Canadiens sourds ou malentendants dans le cadre de la consultation publique :

- Publier l'information suivante en ASL et LSQ en format vidéo sur le site Web du CRTC :
  - [un sommaire de l'avis de consultation de télécom 2023-39](#);
  - [le paragraphe 24 de l'avis de consultation de télécom 2023-39](#), qui comporte toutes les questions pour lesquelles le CRTC a sollicité des commentaires;
  - [la procédure de soumission des interventions vidéo ASL et LSQ](#);
  - [le délais de soumission des commentaires en réponse](#) de tous les intervenants des interventions vidéo d'ASL et de LSQ.
- Permettre la soumission des commentaires dans le cadre de ces consultations en format vidéo ASL ou LSQ;
- Modifier la procédure pour permettre à tous les intervenants de soumettre des commentaires en réponse aux commentaires vidéo en ASL et LSQ reçus.

## Observations

Le système de radiodiffusion du Canada devrait offrir une programmation accessible et exempte d'obstacles aux personnes en situation de handicap.

### Consultation publique sur la vidéodescription et la description sonore

La vidéodescription et la description sonore permettent aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle d'avoir un accès complet au contenu visuel. Au cours de l'exercice 2023-2024, le CRTC a [annoncé](#) qu'il lancerait une consultation publique sur la vidéodescription et la description sonore qui permettent aux téléspectateurs aveugles ou ayant une vision partielle d'avoir un accès équitable à la programmation, quelle que

soit la plateforme sur laquelle elle est proposée<sup>9</sup>. La consultation publique [a été lancée](#) en juin 2024.

### **Consultation publique sur le sous-titrage codé**

Le sous-titrage codé permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'avoir un accès complet au contenu audiovisuel. Au cours de l'exercice 2023-2024, le CRTC [a annoncé](#) qu'il lancerait une consultation publique afin d'élaborer une politique réglementaire en matière de sous-titrage codé permettant aux personnes sourdes ou malentendantes d'avoir un accès équitable à la programmation, quelle que soit la plateforme sur laquelle elle est proposée. La consultation publique [a été lancée](#) en juin 2024.

### **Mise en œuvre du 9-1-1 de prochaine génération**

Le CRTC contribue à favoriser l'accès universel aux réseaux et services 9-1-1 de grande qualité pour toute la population canadienne. Le CRTC supervise actuellement [la mise en œuvre des services 9-1-1 de prochaine génération \(9-1-1 PG\)](#). Les services 9-1-1 PG donneront accès à de nouveaux services et outils d'urgence qui contribueront à améliorer la sécurité de tous les Canadiens, y compris les personnes sourdes ou malentendantes et les personnes ayant des troubles de la parole.

---

<sup>9</sup> La vidéodescription, ou la description vidéo, consiste en une narration ajoutée à la piste sonore d'une émission pour décrire des détails visuels importants qui ne peuvent être compris seulement à partir de la piste sonore principale. La description sonore, qui est souvent utilisée pour les nouvelles et les émissions d'information, consiste en une voix hors champ produite par un animateur ou un annonceur qui lit à haute voix le texte de l'émission ou qui décrit les éléments clés, les images ou les graphiques diffusés à l'écran.

## Annexe

### Résultats

#### *Loi sur la radiodiffusion*

Mesure	Nombre d'incidents
Instances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>10</sup>	2
Instances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>11</sup>	1
Ordonnances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>12</sup>	nul
Ordonnances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>13</sup>	nul
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>14</sup>	nul
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>15</sup>	nul

#### *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 <sup>16</sup>	nul

<sup>10</sup> Enquêtes menées en vertu [du paragraphe 12 \(1\) de la Loi sur la radiodiffusion](#).

<sup>11</sup> 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](#).

<sup>12</sup> Ordonnances prises en vertu [du paragraphe 12 \(2\) de la Loi sur la radiodiffusion](#).

<sup>13</sup> 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](#).

<sup>14</sup> Procès-verbal de violation délivré en vertu [de l'article 34.8 de la Loi sur la radiodiffusion](#).

<sup>15</sup> Procès-verbal de violation délivré en vertu [de l'article 34.8 de la Loi sur la radiodiffusion](#) en relation avec [l'un des paragraphes 42 \(1\) à 42 \(4\) et 42 \(7\), 43 \(1\) à 43 \(3\) et 44 \(1\) à 44 \(3\) et 44 \(6\) de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

<sup>16</sup> Inspections effectuées en vertu [de l'article 71 de la Loi sur les télécommunications](#).

Inspections liées aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>17</sup>	nul
Ordonnances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>18</sup>	nul
Ordonnances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>19</sup>	nul
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>20</sup>	nul
Procès-verbal de violation délivré pour violation des exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>21</sup>	nul
Instances relatives à la détermination, à la prévention et à l'élimination des obstacles <sup>22</sup>	3
Instances relatives aux exigences en matière de rapports sur l'accessibilité <sup>23</sup>	1

<sup>17</sup> 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*.

<sup>18</sup> Ordonnances prises en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>19</sup> 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*.

<sup>20</sup> Procès-verbal de violation délivré en vertu de l'article 72.005 de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>21</sup> 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*.

<sup>22</sup> Enquêtes menées en vertu du paragraphe 48 (1) de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>23</sup> 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*.