

**Rapport d'avancement  
2024 du plan sur  
l'accessibilité de BCE**

## Table des matières

<b>1.0 Général</b> .....	1
<b>2.0 Sommaire de gestion</b> .....	2
<b>3.0 État de l'avancement dans les secteurs clés</b> .....	3
Emploi .....	3
Bâtiments .....	5
Technologies de l'information et des communications.....	6
Moyens de communication autres que les TIC .....	7
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	8
Conception et prestation de programmes et de services.....	8
Transport.....	9
<b>4.0 Consultations</b> .....	9
<b>5.0 Commentaires</b> .....	10
<b>6.0 Conditions liées aux règlements</b> .....	11
Conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion .....	11
Dispositions de toute commande effectuée en vertu de la sous-section 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion.....	11
Dispositions de tout règlement appliqué en raison de la sous-section 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion.....	11
Conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications .....	11
Dispositions de tout règlement appliqué en raison de la Loi sur les télécommunications .....	12
<b>7.0 Conclusion</b> .....	12
<b>8.0 Annexes</b> .....	12
Annexe A – Exigences relatives à la Loi sur la radiodiffusion .....	12
Annexe B – Exigences liées à la Loi sur les télécommunications .....	20

## 1.0 Général

Le présent rapport d'avancement sur l'accessibilité s'applique à BCE comme définie dans la note de bas de page ci-dessous<sup>1</sup> et a été préparé conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) (L.C. 2019, ch. 10) et de ses règlements.

BCE dispose d'un processus pour recevoir de la rétroaction et y répondre, y compris toute rétroaction sur la façon dont les services sont fournis aux personnes en situation de handicap.

Notre plan d'accessibilité, notre rapport d'avancement et une description de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité sont offerts dans les autres formats suivants : imprimés, gros caractères, braille, audio, électronique ou autres formats convenus.

Il existe plusieurs façons de fournir de la rétroaction sur l'accessibilité et de demander notre plan sur l'accessibilité, notre rapport d'avancement ou une description de notre processus de traitement de la rétroaction dans un autre format, notamment :

Au moyen du [formulaire en ligne](#)

Téléphone : 1 866 313-1092

ATS : 1 800 268-9242

Par courriel : [retroaction.accessibilite@bce.ca](mailto:retroaction.accessibilite@bce.ca)

Par la poste : C.P. 8787, succursale Centre-ville, Montréal (Québec) H3C 4R5

Sur les médias sociaux

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez [bell.ca/services\\_accessibilite](http://bell.ca/services_accessibilite).

La personne qui reçoit la rétroaction sur l'accessibilité chez BCE est celle qui occupe le poste de vice-président, services opérationnels clientèle (service à la clientèle).

---

<sup>1</sup> BCE, ainsi que les mots « nous », « notre » et « nos » désignent le groupe de sociétés et de marques de BCE telles qu'elles existent au fil du temps, de même que toute société remplaçante à la suite d'une réorganisation ou d'une restructuration d'entreprise, dans la mesure où ces sociétés et marques sont soumises aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité et n'en sont pas exemptées (les entités désignées sont regroupées sous le nom de « BCE »). Ces sociétés et marques peuvent inclure, entre autres, les suivantes : Acanac, Agincourt Productions Inc., Axia Fibrenet, B2B2C Inc., Ballecourbe, BarDown, BCE Global, Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu LP (Bell TV), Bell Media, Bell Media Radio Atlantique Inc., Bell Media Regional Radio Partnership, Bell Mobility, Bell Mobility Holdings Inc., Bell MTS, Bell Satellite Relay Distribution, Bell Technical Solutions Inc., Bell Wholesale Services, Bell Wireless Alliance Services Inc., Bimcor Inc., BNN Bloomberg, CABLEVISION, Cablevision du Nord, Canal-D, Canal-vie, CFTK TV, CJDC TV, CP24, Crave, CTV NEWS Channel, CTV Specialty Sports Holding Inc., CTV Specialty Television Enterprises Inc., CTV Specialty Television Inc., Distributel, DMTS, EBOX, Expertech, Exploration Distribution Inc., Exploration Production Inc., Feature Publishing Ltd., Investigation, KMTS, Le Réseau des Sports (RDS) Inc., Les Éditions Musicales L.M.S. Limitée, Les Éditions Studio V Inc., Les Studios Telson Inc., Lucky Mobile, Maskatel, Navigata, noovo, noovo info, noovo moi, NorthernTel, Northwestel Inc., Ontera, ORBYT Media, Oricom Internet Inc., Primus, RDS, Solo Mobile, Télébec, The Sports Network Inc., ThinkTel, TotalTV, TSN, Virgin Plus, VOX, Xittel telecommunication, Z

La rétroaction peut être transmise de façon anonyme.

## 2.0 Sommaire de gestion

L'engagement de BCE à progresser en matière d'accessibilité a donné lieu à d'importantes améliorations depuis que nous avons publié notre plan sur l'accessibilité en avril 2023. Nos consultations continues auprès de personnes en situation de handicap, combinées à la précieuse rétroaction des membres de l'équipe Bell, de notre comité consultatif composé d'intervenants et d'intervenantes à l'interne et à l'externe et du public, ont joué un rôle déterminant pour orienter nos efforts visant à rendre notre organisme plus accessible.

Nous avons également mis en œuvre un processus de rétroaction qui nous permet d'examiner régulièrement nos progrès et d'établir des priorités en matière de mesures à prendre pour surmonter les obstacles à l'accessibilité reconnus.

Voici quelques-uns des progrès les plus importants réalisés depuis la publication de notre plan sur l'accessibilité :

- Les membres de l'équipe Bell ont adopté notre nouveau programme complet de formation et d'éducation obligatoire, conçu pour sensibiliser les gens et mieux comprendre l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise;
- Nous avons révisé notre formation annuelle sur l'accessibilité pour les représentants et représentantes du service à la clientèle, qui est distincte de notre formation obligatoire sur l'accessibilité, afin de les aider à comprendre comment ils et elles peuvent mieux gérer les demandes liées à l'accessibilité et informer la clientèle du soutien offert par l'intermédiaire de notre Centre des services d'accessibilité;
- Nous avons élaboré un plan pour améliorer le recrutement ainsi que les pratiques et processus d'emploi équitables, en tirant parti des renseignements de notre groupe de ressources pour les employés Diversabilité chez Bell;
- Nous avons amélioré les applications numériques auxquelles nous accédons fréquemment et ajouté de nouvelles normes au cycle de vie du développement de logiciels, rendant ainsi les expériences en ligne plus accessibles et inclusives;
- Nous avons pris des mesures pour surmonter les obstacles physiques causés par la disposition des produits, y compris le désencombrement des comptoirs et la simplification des présentoirs lors de la rénovation et de la construction de nouveaux points de vente au détail;
- Nous avons intégré l'accessibilité dès la conception, tout en poursuivant nos efforts pour améliorer l'accessibilité lors de la rénovation des immeubles de bureaux et des magasins de vente au détail de l'entreprise;

- Nous avons amélioré certaines applications télé pour les rendre plus accessibles, notamment en ajoutant ou en améliorant des fonctions comme la commande vocale, la compatibilité des lecteurs d'écran et la vidéodescription sur certains appareils;
- Nous avons amélioré nos modèles et nos lignes directrices en matière de documents afin de renforcer l'accessibilité de notre matériel et de nos documents de communication;
- Nous avons établi un partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe pour tester un programme d'interprète virtuel en langue des signes offert sur demande dans certains magasins de l'entreprise en Ontario.

BCE s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance grâce à une approche proactive et évolutive. Le présent rapport d'avancement met en relief les efforts déployés par Bell pour favoriser l'inclusion et concrétiser sa raison d'être, soit transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.

### 3.0 État de l'avancement dans les secteurs clés

Le présent rapport d'avancement s'aligne sur les secteurs clés décrits dans notre plan sur l'accessibilité et fait le point sur les mesures que nous avons prises jusqu'à présent pour faire avancer la question de l'accessibilité. Il comprend également des apprentissages supplémentaires et les défis que nous avons reconnus et que nous entendons relever au fil du temps dans le cadre de nos efforts continus et à long terme.

Afin d'assurer une approche équilibrée et ciblée dans chaque domaine clé, les responsabilités relatives à la priorisation, à l'action et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité sont réparties entre diverses équipes opérationnelles. Leurs efforts sont guidés par notre comité directeur sur l'accessibilité, composé de hauts dirigeants et de hautes dirigeantes, pour s'assurer que nous atteignons les objectifs en temps opportun.

Cette approche offre également plus de souplesse pour consulter les personnes ayant des besoins d'accessibilité afin d'obtenir une rétroaction directe sur la façon dont nous pouvons nous améliorer dans chaque domaine clé. Les groupes de consultation comprennent notre groupe de ressources pour les employés Diversabilité chez Bell, notre clientèle et d'autres personnes qui peuvent fournir des renseignements sur les expériences d'accessibilité positives et négatives qu'ils ont vécues avec de nombreuses entreprises différentes, y compris Bell.

#### Emploi

Nous nous engageons à créer un milieu de travail sûr, positif et accessible, ainsi qu'une culture qui favorise la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance. En plus de mener un programme de sensibilisation active, nous invitons les membres de l'équipe Bell qui

ont des besoins d'accessibilité à nous donner leur rétroaction pour nous aider à adapter notre approche et à soutenir notre engagement continu envers l'accroissement de l'accessibilité à l'échelle de Bell.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons investi dans la formation obligatoire des membres de l'équipe et dans un programme d'éducation exhaustif visant à accroître la sensibilisation et à promouvoir une meilleure compréhension de l'accessibilité, de la diversité, de l'équité et de l'inclusion;
- Nous avons élaboré un plan de mise en œuvre pour combler les lacunes reconnues et mieux répondre aux besoins des membres de l'équipe et des personnes candidates ayant des besoins d'accessibilité;
- Nous avons amélioré nos pratiques d'embauche et d'adaptation afin de mieux soutenir les personnes candidates ayant des besoins d'accessibilité et concentré nos efforts pour soutenir la création d'expériences d'emploi équitables. Nous avons mieux fait connaître les pratiques de BCE en matière d'accessibilité dans les offres d'emploi internes et externes et dans la section Carrières du site Web de Bell;
- Nous avons créé une nouvelle documentation sur l'acquisition de talents pour accroître la sensibilisation à l'accessibilité et éviter les préjugés dans les pratiques de recrutement. Cette documentation comprend une liste de vérification pour le recrutement et les entrevues ainsi que des lignes directrices concernant l'élaboration de descriptions de poste inclusives;
- Nous avons établi de nouveaux partenariats et renforcé nos partenariats existants avec des personnes expertes en la matière afin d'obtenir du soutien pour reconnaître les pratiques exemplaires en matière de recrutement;
- Nous avons amélioré notre culture organisationnelle en faisant la promotion d'initiatives en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion. Cela comprend la commandite de nombreuses occasions d'engagement et de présentation lors du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées et de la Semaine nationale de l'accessibilité.

En plus des mesures immédiates que nous avons prises, nous avons commencé à travailler dans le cadre de plusieurs initiatives à long terme, notamment :

- L'amélioration et la promotion des mécanismes de rétroaction qui permettent aux membres de l'équipe Bell de faire part de leurs préoccupations et de suggérer des améliorations aux pratiques d'accessibilité, aux politiques et programmes en milieu de travail ainsi qu'aux environnements de travail;

- La collaboration active avec notre équipe responsable des immeubles pour répertorier les options d'accessibilité à nos emplacements de travail;
- La création d'un registre consolidé de ressources en matière d'accessibilité, comme les technologies d'assistance, afin de répondre plus efficacement aux besoins d'accessibilité.

## Bâtiments

La reconnaissance et l'élimination des obstacles font partie intégrante de notre engagement à favoriser des environnements bâtis inclusifs et sans obstacle dans nos bureaux, nos immeubles et nos espaces de vente au détail.

Dans le cadre de ces travaux, nous nous engageons à améliorer l'accessibilité lors de la rénovation de nos espaces existants et de l'élaboration de nos plans de construction. Afin de soutenir l'accessibilité à l'avenir, nous continuerons d'adopter une approche proactive pour surmonter les obstacles grâce à des communications claires et à une collaboration étroite avec les membres de l'équipe Bell et les partenaires externes.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons évalué les rénovations effectuées à nos bureaux et déterminé des possibilités pratiques d'apporter des ajustements pour améliorer l'accessibilité;
- Nous avons adopté des principes de conception universels pour les nouvelles constructions, tout en poursuivant nos efforts en vue d'améliorer l'accessibilité lors de la rénovation des bureaux et des magasins de vente au détail de l'entreprise. Certaines de ces améliorations comprennent l'introduction de solutions d'éclairage adaptatif et de matériaux conçus pour réduire les niveaux de bruit, l'installation de bureaux et de comptoirs à hauteur réglable, l'utilisation de robinets et de sèche-mains libres dans les toilettes, et le début de l'ajout de contrastes de couleurs et de textures dans nos conceptions de bureau;
- Nous avons passé en revue et révisé les manuels et les procédures d'exploitation des magasins afin de nous assurer qu'ils soulignent l'importance de maintenir des allées sans obstacle et des rebords de comptoir bien dégagés;
- Nous avons lancé des listes de vérification sur l'accessibilité pour les magasins de vente au détail, tout en mettant l'accent sur l'importance de vérifier régulièrement l'accessibilité du magasin avec les conseillers et conseillères;
- Nous avons fait appel à des personnes expertes en la matière pour commencer à revoir l'aménagement de nos espaces de vente au détail et cibler les possibilités d'améliorer l'accessibilité et l'expérience de magasinage globale.

En plus des mesures immédiates que nous avons prises, nous avons commencé à travailler dans le cadre de plusieurs initiatives à long terme, notamment :

- L'élaboration et l'intégration de normes d'accessibilité pour l'orientation et l'affichage à nos plans de rénovation des immeubles;
- Le lancement de salles et d'espaces de détente dans nos bureaux;
- Des efforts pour que l'accessibilité continue de faire partie intégrante de la planification de toutes les rénovations d'immeubles et de magasins de vente au détail;
- L'adoption de l'utilisation de matériaux antibruit dans nos magasins et nos espaces de travail comme priorité.

### **Technologies de l'information et des communications**

Nous sommes déterminés à tirer parti des progrès technologiques pour nous aider à respecter des normes élevées en matière d'accessibilité des services technologiques et multimédias. Cela comprend la reconnaissance et l'élimination des obstacles dans nos sites Web, applications mobiles, systèmes informatiques, produits et services afin d'améliorer l'accessibilité de ces derniers pour notre clientèle et les membres de l'équipe Bell.

BCE évalue et surveille de près ses produits et services numériques, et sollicite régulièrement les commentaires de Canadiens et Canadiennes ayant un large éventail de besoins d'accessibilité par l'intermédiaire d'un organisme tiers spécialisé en accessibilité. Tous les commentaires sont transmis à nos équipes opérationnelles afin de les aider à se concentrer sur le développement de solutions pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans les technologies de l'information et des communications (TIC).

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons poursuivi notre travail pour rendre nos sites Web ainsi que nos applications mobiles et de télévision plus accessibles en y ajoutant des fonctions comme la commande vocale, la compatibilité des lecteurs d'écran et la vidéodescription, ou en les améliorant;
- Nous avons établi et adopté des lignes directrices, des politiques et des pratiques en matière d'accessibilité numérique afin de privilégier une approche simplifiée et uniforme;
- Nous avons continué de travailler avec nos fournisseurs de contenu pour améliorer nos systèmes et accroître la disponibilité du contenu avec vidéodescription;



- Nous avons établi des partenariats avec des spécialistes de l'accessibilité afin de communiquer avec des personnes en situation de handicap qui utilisent des technologies d'assistance pour effectuer des transactions sur nos sites Web et nos applications mobiles et d'obtenir des recommandations sur la façon dont nous pourrions améliorer leur expérience;
- Nous avons lancé une formation technique, des outils et du matériel de soutien pour les membres de l'équipe Bell qui adoptent et intègrent nos conceptions de produits et services numériques.

En plus des mesures immédiates que nous avons prises, nous avons commencé à travailler dans le cadre de plusieurs initiatives à long terme, notamment :

- L'intégration des principes et des pratiques exemplaires de conception universelle pour l'accessibilité numérique afin d'assurer une approche uniforme lors du développement et de l'amélioration de nos plateformes en ligne;
- L'intégration de l'accessibilité aux cycles de vie du développement des produits et des logiciels;
- Le lancement d'un programme de vérification pour surveiller nos TIC afin de déceler les lacunes en matière d'accessibilité.

## **Moyens de communication autres que les TIC**

Nous avons pris des mesures pour surmonter les obstacles à la communication rencontrés par notre clientèle et les membres de l'équipe Bell. Ces mesures comprennent l'harmonisation de nos processus de lignes directrices relatives à la marque afin d'améliorer l'accessibilité des documents ainsi que l'application des normes d'accessibilité lors de l'élaboration de matériel promotionnel et de communication pour nos produits et services.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons assuré une mise à jour continue des documents consultés par le public et les membres de l'équipe Bell pour les rendre plus accessibles. Ces documents peuvent être accessibles dans d'autres formats sur demande;
- Nous avons ajouté des conseils sur l'accessibilité pour créer un contenu simple, concis et facile à comprendre à nos lignes directrices en matière de communication;
- Nous avons créé des modèles de documents qui intègrent des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité;

- Nous avons établi un partenariat avec des fournisseurs dont les membres de l'équipe Bell peuvent tirer parti pour demander des formats de documents accessibles, au besoin;
- Nous avons créé du matériel promotionnel pour montrer les options d'accessibilité offertes pour les produits et services, ainsi que la façon de demander des communications dans d'autres formats.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous demeurons déterminés à promouvoir la diversité au sein des fournisseurs et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous sommes conscients que la promotion de l'accessibilité et de la diversité dans les processus d'approvisionnement est un travail continu en constante évolution. Cependant, nous continuons d'insister sur l'importance de l'accessibilité auprès de nos fournisseurs.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons évalué les politiques, processus et outils d'approvisionnement afin d'améliorer l'accessibilité et établi un processus d'examen continu;
- Nous avons tenu des séances d'information avec les membres de l'équipe Bell afin que les normes relatives aux politiques et les principales obligations soient mieux appliquées;
- Nous avons collaboré avec les partenaires, les fabricants et les fournisseurs pour améliorer l'accessibilité, y compris la mise à jour des engagements en matière d'accessibilité dans les contrats.

## Conception et prestation de programmes et de services

L'amélioration de l'accès à nos systèmes et réseaux et de l'expérience client demeure au cœur de nos efforts continus pour mieux comprendre les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et les éliminer.

Voici un aperçu des mesures immédiates que nous avons prises et des progrès à court terme que nous avons réalisés :

- Nous avons révisé notre formation annuelle sur l'accessibilité pour permettre aux représentants et représentantes du service à la clientèle de continuer d'accroître la sensibilisation aux demandes liées à l'accessibilité et à l'existence du Centre des services d'accessibilité;
- Nous avons amélioré notre assistant virtuel de clavardage en le dotant d'une capacité de compréhension du langage naturel pour permettre aux utilisateurs et

utilisatrices en ligne de fournir plus facilement de la rétroaction sur l'accessibilité, de demander du matériel dans d'autres formats et plus encore;

- Nous avons surveillé rigoureusement le processus de rétroaction afin de répondre à toutes les demandes en temps opportun tout en collaborant activement avec les intervenants et intervenantes clés pour optimiser les processus, les produits et les services;
- Nous avons assuré l'amélioration continue des processus, y compris au moyen du partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe pour tester un programme d'interprète virtuel en langue des signes offert sur demande dans certains magasins de l'entreprise en Ontario.

En plus des mesures immédiates que nous avons prises, nous avons commencé à travailler dans le cadre de plusieurs initiatives à long terme, notamment :

- L'expansion de notre programme d'interprète virtuel en langue des signes offert sur demande à plus de magasins de l'entreprise;
- Les examens continus des systèmes et des processus utilisés pour soutenir les transactions, comme la prise de rendez-vous d'installation et de réparation, afin de saisir les occasions d'amélioration.

## Transport

Actuellement, le transport ne s'applique pas aux activités de BCE.

## 4.0 Consultations

Depuis l'élaboration et la publication de notre plan sur l'accessibilité, nous avons continué d'en apprendre beaucoup sur chacun de nos secteurs prioritaires en consultant directement les personnes en situation de handicap. Ces consultations nous ont aidés à reconnaître et à comprendre l'impact des obstacles rencontrés par ces dernières. Nos activités de consultation ont compris :

- Un engagement continu auprès de notre comité consultatif et du groupe de ressources pour les employés Diversabilité chez Bell afin d'obtenir des commentaires et des suggestions sur la façon dont nous pouvons améliorer l'accessibilité dans nos processus de recrutement et de demande d'accommodement, les possibilités d'emploi, les produits et services, et plus encore. Les personnes consultées ont également fourni de précieux commentaires sur notre plan d'accessibilité et notre rapport d'avancement;
- L'organisation de séances de consultation virtuelles et d'entrevues avec des personnes en situation de handicap à l'échelle du pays, en partenariat avec un fournisseur de premier plan dans le domaine de l'accessibilité. Cela comprend la

rétroaction directe sur nos produits et services, les options de service à la clientèle, les canaux de communications numériques, les environnements bâtis, les pratiques d'embauche et d'emploi, ainsi que la rétroaction générale. Tous les commentaires sont transmis directement aux équipes opérationnelles responsables des secteurs clés de notre plan d'accessibilité et de notre rapport d'avancement;

- La participation aux séances de consultation virtuelles sur l'accessibilité sans fil de l'Association canadienne des télécommunications, auxquelles étaient conviées des personnes en situation de handicap ainsi que des organismes et des défenseurs de l'accessibilité qui travaillent au sein de leur communauté.

Dans certains cas, les consultations ont renforcé la nécessité d'éliminer certains obstacles déjà reconnus, nous aidant ainsi à établir l'ordre de priorité des mesures à prendre. Si de nouveaux obstacles sont reconnus, nous en tiendrons compte dans le cadre de nos efforts organisationnels visant à améliorer l'accessibilité.

## 5.0 Commentaires

La rétroaction peut être transmise par téléphone, ATS, courriel ainsi qu'au moyen du formulaire Web ou de certains médias sociaux et par la poste. Dans la plupart des cas, la rétroaction a été fournie par téléphone ou au moyen de notre formulaire en ligne, qui permet aux gens de communiquer leur point de vue de manière anonyme. Nous accusons réception de toute rétroaction de la même manière qu'elle est reçue, à moins qu'elle ne soit communiquée de manière anonyme et sans les coordonnées de l'expéditeur ou de l'expéditrice.

Grâce à notre processus de rétroaction, nous avons continué d'en apprendre davantage sur les obstacles à l'accessibilité. Nous recueillons également la rétroaction des membres de l'équipe Bell par l'intermédiaire de divers canaux et forums, y compris les événements destinés aux employés et employées.

Notre Centre des services d'accessibilité procède à un premier examen et transmet toute rétroaction pertinente aux équipes opérationnelles concernées. Après une enquête ou un examen plus approfondis, ces équipes, avec le soutien d'experts et d'expertes techniques et en produits, déterminent la meilleure façon de répondre aux préoccupations. Le cas échéant, les membres de l'équipe font appel à nos experts et expertes en la matière concernant l'accessibilité pour les aider à développer des solutions et répondre directement à la rétroaction. Notre comité directeur est régulièrement informé de la rétroaction que nous recevons et des progrès que nous avons accomplis pour surmonter les obstacles reconnus.

Nous avons reçu de la rétroaction concernant les principaux secteurs suivants : emploi; environnement bâti; TIC; moyens de communication autres que les TIC; conception et prestation de programmes et de services. Depuis la publication de notre plan sur

l'accessibilité, une partie de la rétroaction que nous avons reçue et que nous abordons concerne l'amélioration des connaissances des représentants et représentantes du service à la clientèle sur les produits et services d'accessibilité, l'enrichissement de l'accessibilité de la navigation sur les sites Web et les applications mobiles, ainsi que des suggestions pour soutenir et accommoder les membres de l'équipe Bell en milieu de travail.

La rétroaction que nous recevons est essentielle pour soutenir nos efforts continus afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles ainsi que de prévenir de nouveaux obstacles à l'accessibilité. Elle favorise aussi la hiérarchisation et l'élaboration de solutions, tout en poursuivant notre travail continu de réduction et d'élimination des obstacles. L'intégration de la rétroaction des personnes en situation de handicap est un élément clé de notre engagement envers l'inclusion. Elle nous permet de nous assurer que notre approche en matière de soutien à l'accessibilité demeure dynamique et réagit aux besoins en constante évolution de notre communauté issue de la diversité.

## **6.0 Conditions liées aux règlements**

Comme l'exigent les articles 42(1) et 51(1) de la LCA, nous avons établi les conditions et dispositions applicables suivantes :

### **Conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion**

Les conditions de licence portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'annexe A.

### **Dispositions de toute commande effectuée en vertu de la sous-section 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion**

Les dispositions de toute commande relative à l'établissement et au retrait des obstacles, ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles, sont énoncés à l'annexe A.

### **Dispositions de tout règlement appliqué en raison de la sous-section 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion**

Les dispositions de tout règlement portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'annexe A.

### **Conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications**

Les conditions portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'annexe B.

## **Dispositions de tout règlement appliqué en raison de la Loi sur les télécommunications**

Les dispositions de tout règlement portant sur la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'annexe B.

### **7.0 Conclusion**

Nous sommes fiers de vous annoncer que nous avons fait des progrès importants dans notre engagement continu à améliorer l'accessibilité des produits, des services, des pratiques d'emploi, de l'environnement bâti, des TIC, de l'approvisionnement et des moyens de communication autres que les TIC.

Nos efforts de consultation, notre processus de rétroaction, nos nouveaux partenariats et nos dévoués membres de l'équipe Bell nous ont aidés à reconnaître et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Alors que nous poursuivons nos efforts pour réduire et éliminer les obstacles à l'accessibilité, nous sommes conscients de l'importance de maintenir un plan dynamique et réactif qui évolue avec les besoins changeants de notre communauté issue de la diversité.

Notre prochain rapport d'avancement sera publié au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2025.

### **8.0 Annexes**

#### **Annexe A – Exigences relatives à la Loi sur la radiodiffusion**

Comme indiqué dans l'article 42(1) de la LCA, cette annexe établit :

- 42(1)(b) – Les conditions imposées par la licence émise conformément à la partie II de la Loi sur la radiodiffusion, à laquelle toute ou partie des entreprises de radiodiffusion de BCE sont soumises, en relation avec la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que sur la prévention de nouveaux obstacles;
- 42(1)(c) – Les dispositions de toute ordonnance délivrée en vertu de l'article 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion relative à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles, ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'applique à toute ou partie des entreprises de radiodiffusion de BCE; et
- 42(1)(d) – Les dispositions de toute réglementation créée en vertu de l'article 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion relatives à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à toute ou partie des entreprises de radiodiffusion de BCE.

Cette annexe n'inclut pas les exigences qui ne sont pas entrées en vigueur depuis au moins trois mois avant la date à laquelle le rapport d'avancement doit être publié<sup>2</sup>, ni les attentes et encouragements qui ne sont pas élevés au rang de conditions imposées.

## **A. Critères d'accessibilité – Entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) et services sur demande**

### **1. Distribution des services de programmation**

- Dans le cadre du forfait de base, les EDR ont l'obligation de distribuer le service audio d'AMI et AMI-tv dans les marchés anglophones, ainsi qu'AMI-télé et la chaîne M dans les marchés francophones<sup>3</sup>. Cela s'applique aux EDR autorisées et aux EDR exemptées desservant plus de 2 000 abonnés<sup>4</sup>.

### **2. Sous-titrage codé, description sonore (DS) et vidéodescription (VD)**

- Transmission de sous-titrage codé et de VD : les EDR ne peuvent pas modifier le contenu ni le format d'un service de programmation ni le supprimer en cours de distribution<sup>5</sup>.
- Chaînes communautaires :
  - Les EDR doivent fournir la DS de tous les principaux éléments des émissions d'information, ainsi qu'une formation adaptée aux animateurs et producteurs d'émissions d'accès<sup>6</sup>.
- Services sur demande :
  - Les EDR doivent s'assurer que 100 % des émissions en anglais et en français de son inventaire sont sous-titrées (à l'exception de la programmation d'accès à la télévision communautaire)<sup>7</sup>.
  - Les EDR doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le

---

<sup>2</sup> Voir l'article 42(6) de la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch.10) en ce qui concerne le plan d'accessibilité. Cette approche a été adoptée pour le rapport d'avancement.

<sup>3</sup> Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-320, Distribution de AMI-audio par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-321, Distribution de AMI-tv par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-322, Distribution de AMI-télé par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées; et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-308, Distribution de Canal M par les entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées.

<sup>4</sup> Règlement sur la distribution de radiodiffusion (RDR) (DORS/97-555), article 17(1)(g); et Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, Révision de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés, Annexe, paragraphe 15.

<sup>5</sup> RDR (DORS/97-555), article 7; et PRR 2017-319 et OR 2017-320, Annexe, paragraphe 11.

<sup>6</sup> Annexe 1 de la Décision de radiodiffusion CRTC 2020-356, Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements des licences, CDL 10 et 11.

<sup>7</sup> Annexe de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, Exigences normalisées pour les services sur demande, CDL 21.

signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>8</sup>.

- Les services sur demande doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>9</sup>.

### **3. Équipements prenant en charge l'accessibilité**

- Les EDR doivent fournir tout équipement, logiciel et autre technologie qui permettent à tout individu ayant une déficience visuelle ou une déficience de motricité fine de reconnaître et de pouvoir utiliser les services de programmation<sup>10</sup>.
- Les rapports annuels au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) des EDR de BCE doivent inclure des renseignements sur les points suivants : la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles et des fonctions d'accessibilité; le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et le nombre de requêtes liées à l'accessibilité reçues/traitées<sup>11</sup>.
- Les EDR de BCE doivent fournir au moins un moyen simple d'accéder à la VD (intégrée ou en clair), qui n'exige qu'une faible acuité visuelle, voire aucune<sup>12</sup>.

### **4. Relativement au service à la clientèle**

- Promotion et service à la clientèle :
  - Les EDR de BCE doivent promouvoir leurs produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises de manière accessible<sup>13</sup>.
  - Les EDR de BCE rendent leurs centres d'appels généraux accessibles au point de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap en formant les représentants et représentantes du service clientèle à traiter les appels des personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services destinés aux personnes en situation de handicap, et en rendant leur système interactif de reconnaissance vocale accessible<sup>14</sup>.
- Période d'essai et formats substitués :
  - Les EDR, en tant que fournisseurs de services de télévision (FSTV), doivent offrir une période d'essai de 30 jours aux clients/clientes/membres d'un foyer

---

<sup>8</sup> Ibid., CDL 22.

<sup>9</sup> Ibid., CDL 23. Les normes de qualité pour les services de langue française sont énoncées dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-741-1, 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. Les normes de qualité pour les services en anglais sont énoncées dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019 308, Normes de qualité obligatoires pour le sous-titrage codé de langue anglaise relatives au taux de précision de la programmation en direct.

<sup>10</sup> RDR (SOR/97-555), article 7.3.

<sup>11</sup> Annexe à la DR 2020-356, CDL 9.

<sup>12</sup> Ibid., CDL 12

<sup>13</sup> Ibid., CDL 13.

<sup>14</sup> Ibid., CDL 18.



qui s'auto-identifie comme personnes en situation de handicap. Si le service ou l'équipement ne répond pas aux besoins du client ou de la cliente pour toute raison, celui-ci devra pouvoir annuler le service durant la période d'essai sans payer de pénalité, de frais d'installation ou de frais de résiliation anticipée à condition qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement et tout cadeau avec achat fourni<sup>15</sup>.

- Les EDR, en tant que FSTV, doivent fournir des formats substitués pour les ententes écrites et pour l'aperçu des renseignements essentiels, sur demande, sans frais et en tout temps<sup>16</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés dans le cadre de la LCA doivent être mis à disposition, sur demande, sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'EDR s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente<sup>17</sup>.

## **5. Accessibilité des sites Web**

- Les EDR de BCE doivent disposer d'un lien facilement repérable sur la page d'accueil vers une section de leurs sites Web « consacrée aux besoins des personnes en situation de handicap »<sup>18</sup>.
- Les EDR de BCE doivent rendre les renseignements sur leurs sites Web suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable<sup>19</sup>.
- Lorsque les fonctions du service à la clientèle de leurs sites Web ne sont pas accessibles, les EDR de BCE doivent s'assurer que les personnes en situation de handicap qui utilisent une autre voie de service à la clientèle ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une autre manière<sup>20</sup>.
- Les EDR de BCE devront rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle qui sont uniquement accessibles par leurs sites Web<sup>21</sup>.

---

<sup>15</sup> Code des fournisseurs de services de télévision, Disposition VIII : 1-3; également imposée par CDL dans BD 2020-356 et par les conditions de l'ordonnance d'exemption PRR 2017-319 et OR 2017-320 pour les EDR exemptées et affiliées de BCE, paragraphe 27.

<sup>16</sup> Ibid., Dispositions VII : 3 et IX : 4d 3; également imposée par CDL dans BD 2020-356 et par les conditions de l'ordonnance d'exemption PRR 2017-319 et OR 2017-320 pour les EDR exemptées et affiliées de BCE, paragraphe 27.

<sup>17</sup> Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (DORS/2021-160), articles 8, 11, et 15.

<sup>18</sup> Annexe 1 à DR 2020-356, CDL 14.

<sup>19</sup> Ibid., CDL 15; des exemples de ce que le CRTC considère comme des accommodements raisonnables sont énumérés au paragraphe 66 de la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion.

<sup>20</sup> Ibid., CDL 16.

<sup>21</sup> Ibid., CDL 17.

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent l'être de manière à respecter les directives des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C<sup>22</sup>.

## **B. Critères d'accessibilité – Entreprises de programmation**

### **1. Offre de sous-titrage codé**

- Critères des stations de télévision (ST) :
  - Les ST doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise diffusées au cours de la journée de radiodiffusion<sup>23</sup>.
  - Les ST doivent veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés<sup>24</sup>.
  - Les ST doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>25</sup>.
  - Les ST en anglais et en français doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>26</sup>.
- Critères des services facultatifs (SF) :
  - Les SF doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise diffusées au cours de la journée de radiodiffusion<sup>27</sup>.
  - Les SF opérant au cours d'une première période de licence devront veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés au plus tard la quatrième année de la période de licence. Les SF opérant au cours d'une deuxième période de licence ou de toute autre période de licence subséquente devront veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés<sup>28</sup>.
  - Les SF doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré,

<sup>22</sup> Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 4, 10, et 14.

<sup>23</sup> Annexe à la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-436, Exigences normalisées pour les stations de télévision, les services facultatifs et les services sur demande, CDL 9.

<sup>24</sup> Ibid., CDL 10; et PRRT 2009-430.

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> Annexe 1 de la PRR 2016-436, Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés proposés pour les stations de télévision, CDL 11 a) b); les normes de qualité à respecter sont énoncées dans la PRR 2011-741-1 (services en français) et dans la PRR 2019-308 (services en anglais).

<sup>27</sup> Annexe 1 de la PRR 2023-306, Conditions de service, attentes et encouragements normalisés pour les services facultatifs, CDL 11.

<sup>28</sup> Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 12; et PRRT 2009-430.

que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>29</sup>.

- Les SF en anglais et en français doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>30</sup>.
- Exigences relatives aux services sur demande :
  - Les services sur demande doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise de leur inventaire<sup>31</sup>.
  - Les services sur demande doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>32</sup>.
  - Les services sur demande en anglais et en français doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>33</sup>.
- Services de sports d'intérêt général :
  - Les services de sports d'intérêt général doivent sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion<sup>34</sup>.
  - Les services de sports d'intérêt général doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>35</sup>.
  - Les services de sports d'intérêt général doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>36</sup>.
- Services de nouvelles nationales (SNN) :
  - Les SNN doivent sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion<sup>37</sup>.

---

<sup>29</sup> Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 13.

<sup>30</sup> Ibid., CDL 14; Les normes de qualité à respecter sont énoncées dans la PRR 2011-741-1 (services en français) et dans la PRR 2019-308 (services en anglais).

<sup>31</sup> Annexe 3 de la PRR 2016-436, Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés proposés pour les services sur demande, CDL 21.

<sup>32</sup> Annexe 3 de la PRR 2016-436, CDL 22; et PRRT 2009-430.

<sup>33</sup> Annexe 3 de la PRR 2016-436, CDL 23; les normes de qualité à respecter sont énoncées dans la PRR 2011-741-1 (services en français) et dans la PRR 2019-308 (services en anglais).

<sup>34</sup> Annexe 3 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2023-306, Conditions de service, attentes et encouragement pour les services facultatifs de sports d'intérêt général, CDL 6.

<sup>35</sup> Ibid., CDL 7; et PRRT 2009-430; les normes de qualité à respecter sont énoncées dans la PRR 2011-741-1 (services en français) et dans la PRR 2019-308 (services en anglais).

<sup>36</sup> Annexe 3 de la PRR 2023-306, CDL 7; et PRRT 2009-430.

<sup>37</sup> Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 7.

- Les SNN doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude<sup>38</sup>.
- Les SNN doivent veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés<sup>39</sup>.
- Les SNN doivent mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal<sup>40</sup>.

## **2. Offre de description sonore (DS)**

- La « description sonore » ou « DS » consiste en la lecture à haute voix par un narrateur ou une narratrice des informations textuelles et graphiques clés apparaissant à l'écran pendant des émissions d'information.
- Les ST et les SF doivent accompagner de DS tous les éléments clés des émissions d'information canadiennes, y compris les émissions de nouvelles<sup>41</sup>.
- Les services de sports d'intérêt général doivent accompagner de DS tous les éléments clés des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles<sup>42</sup>.
- Les SNN doivent accompagner de DS tous les éléments clés des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles<sup>43</sup>.

## **3. Offre de vidéodescription (VD)**

- Stations de télévision :
  - Les stations de télévision de BCE doivent fournir la VD pour toute la programmation de langue française et de langue anglaise diffusée aux heures de grande écoute (soit entre 19 h et 23 h) et tirée de catégories d'émissions précises<sup>44</sup>, à l'exception de la programmation provenant des États-Unis reçue sans VD moins de 24 heures avant la diffusion. Les reprises de telles émissions diffusées plus de 24 heures après leur livraison seront accompagnées d'une VD. Dans ces cas, un logo devra être affiché au début de la première diffusion et un avis sonore indiquant

<sup>38</sup> Ibid., CDL 8; les normes de qualité à respecter sont énoncées dans la PRR 2011-741-1 (services en français) et dans la PRR 2019-308 (services en anglais).

<sup>39</sup> Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 9; et PRRT 2009-430.

<sup>40</sup> Annexe 2 de la PRR 2023-306.

<sup>41</sup> Annexe 1 de la PRR 2016-436, CDL 13; et Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 16.

<sup>42</sup> Annexe 3 de la PRR 2023-306, CDL 8.

<sup>43</sup> Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 10.

<sup>44</sup> Cette exigence s'applique aux catégories d'émissions suivantes énoncées à l'article 6 de l'annexe 1 du Règlement de 1987 sur la télédiffusion (DORS/87-49), tel que modifié de temps à autre : 2(b) Documentaires de longue durée, 7 Émissions dramatiques et comiques, 9 Variétés, 11(a) Émissions de divertissement général et d'intérêt général et 11(b) Émissions de télé-réalité, ou à la programmation composée d'émissions pour enfants d'âge préscolaire (de 0 à 5 ans) et pour les enfants (de 6 à 12 ans).

que les reprises seront diffusées plus tard avec VD complète devra être joué<sup>45</sup>.

- Services facultatifs :
  - Les services facultatifs de BCE doivent fournir la VD pour toute la programmation de langue française et de langue anglaise diffusée aux heures de grande écoute (soit entre 19 h et 23 h) et tirée de catégories d'émissions précises<sup>46</sup>, à l'exception de la programmation provenant des États-Unis reçue sans VD moins de 24 heures avant la diffusion. Les reprises de telles émissions diffusées plus de 24 heures après leur livraison seront accompagnées d'une VD. Dans ces cas, un logo devra être affiché au début de la première diffusion et un avis sonore indiquant que les reprises seront diffusées plus tard avec VD complète devra être joué<sup>47</sup>.
- Services de nouvelles nationales :

Les SNN assujettis à des exigences à l'égard de la VD avant le renouvellement ou qui font partie d'une entité intégrée verticalement doivent fournir la VD pour toute programmation diffusée entre 19 h et 23 h, sept jours par semaine, et tirée de catégories d'émissions spécifiques<sup>48 49</sup>.

#### **4. Production de rapports pour le CRTC**

- Pour les services en langue française, les radiodiffuseurs doivent soumettre, aux deux ans, un rapport au CRTC décrivant leurs démarches à l'interne ainsi que les demandes placées auprès des fournisseurs de sous-titrage codé afin d'améliorer la précision<sup>50</sup>.
- Pour les services en langue anglaise, chaque année, les télédiffuseurs doivent présenter au CRTC un rapport décrivant les efforts qu'ils déploient à l'interne et

---

<sup>45</sup> Annexe 3 de la Décision de radiodiffusion CRTC 2017-149, Bell Média inc. – Renouvellement de licences de services et stations de télévision de langue anglaise, CDL 1; et Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2019-392, Modification proposée par Bell Média inc., Corus Entertainment Inc. et Rogers Media Inc. à leur condition de licence exigeant que la programmation aux heures de grande écoute soit diffusée avec vidéodescription, paragraphe 40.

<sup>46</sup> Cette exigence s'applique aux catégories d'émissions suivantes énoncées à l'article 6 de l'annexe 1 du Règlement sur les services facultatifs (DORS/2017-159) : 2(b) Documentaires de longue durée, 7 Émissions dramatiques et comiques, 9 Variétés, 11(a) Émissions de divertissement général et d'intérêt général et 11(b) Émissions de télé-réalité, ou à la programmation composée d'émissions pour les enfants d'âge préscolaire (de 0 à 5 ans) et pour les enfants (de 6 à 12 ans).

<sup>47</sup> Annexe 4 de la DR 2017-149, CDL 1; et PRR 2019-392, paragraphes 40 et 41.

<sup>48</sup> Ces catégories sont les suivantes : 2(b) Documentaires de longue durée, 7 Émissions dramatiques et comiques, 9 Variétés, 11(a) Émissions de divertissement général et d'intérêt général et 11(b) Émissions de télé-réalité, énoncée à l'article 6 de l'annexe 1 du Règlement de 1990 sur les services spécialisés (DORS/90-106), ainsi qu'à la programmation ciblant les enfants.

<sup>49</sup> Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 11; et Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 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.

<sup>50</sup> Annexe de la PRR 2011-741-1, paragraphe 4.

les demandes qu'ils font aux fournisseurs de sous-titrage en vue de l'amélioration du taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct pendant l'année de radiodiffusion<sup>51</sup>.

- Bell Média devra fournir un rapport du groupe de travail sur la VD tous les six mois<sup>52</sup>.

## 5. Formats substituts et accessibilité des sites Web

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés dans le cadre de la LCA doivent être mis à disposition, sur demande, sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'EDR s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente<sup>53</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent l'être de manière à respecter les directives des WCAG du W3C<sup>54</sup>.

## Annexe B – Exigences liées à la Loi sur les télécommunications

Comme indiqué dans l'article 51(1) de la LCA, cette annexe établit :

- 51(1)(b) – Les conditions imposées en vertu des articles 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications à laquelle toute ou partie de BCE est soumise en lien avec la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi que la prévention de nouveaux obstacles; et
- 51(1)(c) – Les dispositions de toute réglementation créée en vertu de la Loi sur les télécommunications relatives à la reconnaissance et l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à toute ou partie de BCE.

Cette annexe n'inclut pas les exigences qui ne sont pas entrées en vigueur depuis au moins trois mois avant la date à laquelle le rapport d'avancement doit être publié<sup>55</sup>, ni les attentes et encouragements qui ne sont pas élevés au rang de conditions imposées.

---

<sup>51</sup> Annexe 1 de la PRR 2019-308, paragraphe 4.

<sup>52</sup> Décision de radiodiffusion CRTC 2023-245, Divers services et réseaux de programmation télévisuelle et entreprises de distribution de radiodiffusion – Renouvellements administratifs; PRR 2019-392, paragraphe 43.

<sup>53</sup> Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 8, 11, et 15.

<sup>54</sup> Ibid., articles 4, 10, et 14.

<sup>55</sup> Voir l'article 51(6) de la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) en ce qui concerne le plan d'accessibilité. Cette approche a été adoptée pour le rapport d'avancement.

## **1. Offre et promotion de produits et services accessibles**

- Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) doivent offrir des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens et Canadiennes en situation de handicap<sup>56</sup>.
- Les FSSF doivent promouvoir et annoncer l'ensemble de leurs produits et services précisément destinés aux personnes en situation de handicap sur leurs sites Web et au moyen d'autres méthodes<sup>57</sup>.
- Les FSSF doivent offrir au moins un type de combiné mobile sans fil qui permet l'accès aux personnes aveugles ou ayant un handicap moteur ou cognitif modéré à sévère<sup>58</sup>.
- Les fournisseurs de services de télécommunications (FST) doivent rendre leurs centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable en formant les représentants et représentantes du service à la clientèle à traiter les demandes des personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services pour personnes en situation de handicap offerts par le fournisseur<sup>59</sup>.
- Les fournisseurs de services Internet (FSI) soumis au Code sur les services Internet doivent s'assurer que les représentants et représentantes du service à la clientèle reçoivent une formation sur les droits et les responsabilités aux termes du Code sur les services Internet, y compris les besoins en matière d'accessibilité<sup>60</sup>.
- Les FST doivent rendre leurs systèmes de réponse vocale interactive accessibles aux personnes en situation de handicap. Un fournisseur de services qui exploite un centre d'appels au service des personnes en situation de handicap pourrait satisfaire à cette obligation en développant et en mettant en place des processus pour acheminer les appels à ce centre d'appels<sup>61</sup>.
- Bell Canada et Bell Mobilité doivent utiliser les fonds du compte de report de Bell Canada pour mettre en place certaines initiatives visant à améliorer l'accès aux services de télécommunications pour les personnes en situation de handicap. Bell Canada et Bell Mobilité doivent remplir des rapports annuels concernant ces

---

<sup>56</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, Les services de télécommunication modernes : la voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne, paragraphe 212.

<sup>57</sup> Ibid., paragraphes 56 et 214.

<sup>58</sup> PRRT 2009-430, paragraphe 44.

<sup>59</sup> Ibid., paragraphe 69.

<sup>60</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, Code sur les services Internet, paragraphe 463.

<sup>61</sup> PRRT 2009-430, paragraphe 69.

initiatives jusqu'à ce que les fonds du compte de report soient intégralement utilisés<sup>62</sup>.

- Un résumé des renseignements essentiels, fourni en vertu du Code sur les services Internet ou du Code sur les services sans fil, doit notamment contenir les renseignements exigés concernant la période d'essai prolongée à la clientèle qui s'auto-identifie comme ayant un handicap<sup>63</sup>.
- Les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent publier des rapports de conformité incluant une description de la façon dont ils s'assurent que leurs représentants et représentantes du service à la clientèle connaissent les droits et les responsabilités en vertu du Code sur les services Internet, y compris ceux liés aux personnes en situation de handicap<sup>64</sup>.
- Certains FSI doivent créer et promouvoir des vidéos en langue des signes américaine (LSA) ou en langue des signes québécoise (LSQ) pour promouvoir le Code sur les services sans fil et expliquer la terminologie commune<sup>65</sup>.
- Les FSI soumis au Code sur les services Internet doivent créer et promouvoir des vidéos en LSA/LSQ pour promouvoir le Code sur les services Internet, y compris la période d'essai prolongée pour les personnes en situation de handicap, et expliquer la terminologie commune<sup>66</sup>.
- Les FST qui passeront à la composition locale à dix chiffres pour mettre en place le 988 doivent fournir des informations sur la transition en LSA et LSQ<sup>67</sup>.
- Les FSSF doivent s'engager dans des consultations régulières, au moins annuelles, avec les personnes en situation de handicap et les groupes représentant leurs intérêts<sup>68</sup>.
- Les FSSF doivent déposer des rapports annuels dans un format accessible concernant les plans d'accessibilité et les consultations en cours. Ces rapports annuels doivent contenir certains types d'informations précisées par le CRTC<sup>69</sup>.

## 2. Service de relais téléphonique

---

<sup>62</sup> Décision de télécom CRTC 2014-527, Bell Canada et Bell Mobilité inc. – Autres propositions relatives à l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées; et Décision de télécom CRTC 2015-563, Bell Canada et Bell Mobilité inc. – Instance de justification concernant l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées.

<sup>63</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 C.1(iii); et Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, Examen du Code sur les services sans fil, Annexe 1 C.1(iii).

<sup>64</sup> PRT 2019-269, paragraphe 469.

<sup>65</sup> PRT 2017-200, paragraphes 377 et 382.

<sup>66</sup> PRT 2019-269, paragraphe 466.

<sup>67</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres, paragraphe 142.

<sup>68</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41, Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps, paragraphe 140.

<sup>69</sup> PRT 2023-41, paragraphes 141 à 142.



- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent fournir des services de relais par télécriteur (SRT) et IP à leurs clients et clientes des services téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7<sup>70</sup>.
- Les FSSF doivent fournir un service de relais IP à leurs clients et clientes de services de détail 24 heures sur 24, 7 jours sur 7<sup>71</sup>.
- Les fournisseurs de services de relais téléphonique<sup>72</sup> fournissant un service de relais IP et les fournisseurs de services de relais téléphonique ayant obligation de fournir des SRT doivent répondre aux critères minimums établis dans l'annexe 1 de la PRT 2018-466<sup>73</sup>.
- Certains FST doivent remplir des rapports annuels sur les données sur la qualité de service, comme établi dans l'annexe 2 de la PRT 2018-466<sup>74</sup>.
- Les FST doivent financer un service de relais vidéo (SRV) au moyen du Fonds de contribution national<sup>75</sup>.
- Bell Canada et certaines de ses sociétés affiliées doivent équiper certains de leurs téléphones publics de relais SRT<sup>76</sup>.
- Les FSSF doivent prendre des mesures pour s'assurer que les utilisatrices et utilisateurs sourds et malentendants de la langue des signes sont en mesure de passer et de recevoir des appels par l'intermédiaire du SRV d'une manière comparable à celle des utilisatrices et utilisateurs entendants qui accèdent aux services vocaux<sup>77</sup>.

### 3. Périodes d'essai

- Si un client ou une cliente s'auto-identifie comme une personne en situation de handicap, les FSI soumis au Code sur les services Internet doivent lui offrir une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours et les volumes d'utilisation permis doivent être au moins le double des limites d'utilisation du fournisseur pour la période d'essai standard<sup>78</sup>.
- Si un client ou une cliente s'auto-identifie comme une personne en situation de handicap, les FSSF doivent lui offrir une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours et les volumes d'utilisation permis doivent être au moins le double des limites d'utilisation du fournisseur de service pour la période d'essai standard.

<sup>70</sup> PRRT 2009-430, paragraphes 11 et 21.

<sup>71</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466, Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, paragraphe 31.

<sup>72</sup> Tel que défini à *ibid.*, paragraphes 9 à 12.

<sup>73</sup> *Ibid.*, paragraphes 153 et 156, et Annexe 1.

<sup>74</sup> *Ibid.*, paragraphe 163 et Annexe 2.

<sup>75</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, Service de relais vidéo

<sup>76</sup> Décision de télécom CRTC 2004-47, Accès au service de téléphones payants, paragraphes 144 à 148.

<sup>77</sup> PRT 2023-41, paragraphe 146.

<sup>78</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 G.2.

Les FSSF doivent aussi promouvoir la période d'essai prolongée dans la section sur l'accessibilité de leurs sites Web<sup>79</sup>.

#### 4. 9-1-1

- Les fournisseurs de services de relais téléphonique doivent donner accès au service 9-1-1<sup>80</sup>.
- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir les services de texto avec le service 9-1-1<sup>81</sup>.

#### 5. Formats substitués

- Les FST doivent fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients et clientes qui s'auto-identifient comme une personne en situation de handicap<sup>82</sup>.
- Les fournisseurs canadiens doivent fournir des factures, des encarts de facturation et des informations établissant les tarifs et les conditions dans des formats substitués accessibles, comme le braille ou les grands caractères, pour les personnes avec un handicap visuel<sup>83</sup>.
- Les FSI soumis au Code des services Internet doivent fournir, sur demande et sans frais, une copie du contrat, des documents connexes et du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes en situation de handicap<sup>84</sup>.
- Les FSSF doivent fournir, sur demande et sans frais, une copie du contrat, des documents connexes et du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes en situation de handicap<sup>85</sup>.
- Les ESLT/FST, le cas échéant, doivent fournir, sur demande, les documents suivants dans des formats substitués aux personnes ayant une déficience visuelle : informations sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus, informations sur les outils de gestion des factures, informations sur la qualité du service aux clients et clientes de détail, avis de retrait du dernier téléphone public dans une communauté, les plans de communications des ESLT

---

<sup>79</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 G.4(iv) et paragraphe 327.

<sup>80</sup> PRT 2018-466, paragraphe 229.

<sup>81</sup> Décision de télécom CRTC 2013-22, Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service.

<sup>82</sup> Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier.

<sup>83</sup> Ordonnance Télécom CRTC 98-626; Décision de télécom CRTC 2002-13, Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles; et Ordonnance CRTC 2001-690, Médias substitués pour les personnes aveugles.

<sup>84</sup> PRT 2019-269, Annexes 1 B.4(i) et C.1(v).

<sup>85</sup> PRT 2017-200, Annexes 1 B.1(ii), B.2(v) et C.1(v).

sur la déréglementation locale et des informations sur les modifications des plans de numérotation<sup>86</sup>.

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés dans le cadre de la LCA doivent être mis à disposition, sur demande, sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes en situation de handicap ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité réglementée s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente<sup>87</sup>.

## **6. Accessibilité des sites Web**

- Les FST doivent rendre les renseignements sur leurs services et produits de télécommunications et de radiodiffusion sur leurs sites Web suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable<sup>88</sup>.
- Les FST devront rendre accessibles les fonctions de service à la clientèle qui sont disponibles uniquement sur les sites Web du fournisseur de service. Si une fonction du service à la clientèle sur le site Web du fournisseur de services n'est pas accessible, les personnes en situation de handicap ne paieront aucuns frais ou ne sont pas pénalisées en utilisant une autre voie pour accéder à ces fonctions<sup>89</sup>.
- Les FST doivent disposer d'un lien facilement repérable sur la page d'accueil vers la section d'accessibilité de leurs sites Web, si ceux-ci possèdent de telles sections<sup>90</sup>.
- Si un fournisseur de services soumis au Code sur les services Internet applique des frais d'utilisation excédentaire, le fournisseur doit fournir des outils, sans frais, qui permettent à la clientèle de surveiller et de gérer son utilisation de données et tous autres frais engagés au cours d'un cycle de facturation mensuel. Ces outils doivent être accessibles aux clients et clientes en situation de handicap<sup>91</sup>.
- Les fournisseurs de SRT doivent s'assurer que toutes les interfaces Web et mobiles liées au service de relais IP respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C<sup>92</sup>.

---

<sup>86</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-132, Suivi de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Obligations des fournisseurs de services de télécommunication relatives à la communication de certains renseignements en médias substitués.

<sup>87</sup> Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (SOR/2021-160), articles 24, 27, et 31.

<sup>88</sup> PRRT 2009-430, paragraphe 65.

<sup>89</sup> Ibid., paragraphe 68.

<sup>90</sup> Ibid., paragraphe 57.

<sup>91</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 E.2(i).

<sup>92</sup> PRT 2018-466, paragraphe 151.

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étape et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent l'être de manière à respecter les directives des WCAG<sup>93</sup>.

## **7. Partage des obligations**

- Les fournisseurs canadiens, pour offrir et fournir des services de télécommunications à des entreprises autres que les entreprises de télécommunication<sup>94</sup>, doivent inclure dans leurs tarifs et dans leurs contrats de service ou autres ententes avec celles-ci, l'exigence qu'elles et tous leurs clients et clientes de services de gros et leurs succursales respectent certaines obligations, y compris celles établies dans l'annexe à la PRT 2017-11 liée à l'accessibilité et à l'élimination des obstacles<sup>95</sup>.

---

<sup>93</sup> Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (SOR/2021-160), articles 21, 26, et 30

<sup>94</sup> Tel que défini dans la PRT 2017-11, paragraphe 29.

<sup>95</sup> Ibid.