

**Rapport  
d'avancement 2025 du  
plan sur l'accessibilité de  
BCE**

# Rapport d'avancement 2025 du plan sur l'accessibilité de BCE

## Table des matières

<b>Rapport d'avancement 2025 du plan sur l'accessibilité de BCE</b> .....	<b>0</b>
<b>1.0 Général</b> .....	<b>2</b>
<b>2.0 Sommaire de gestion</b> .....	<b>3</b>
<b>3.0 État de l'avancement dans les secteurs clés</b> .....	<b>4</b>
Emploi.....	5
Bâtiments.....	6
Technologies de l'information et des communications.....	7
Moyens de communication autres que les TIC .....	9
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	10
Conception et prestation de programmes et de services .....	10
Transport .....	11
<b>4.0 Consultations</b> .....	<b>11</b>
<b>5.0 Commentaires</b> .....	<b>12</b>
<b>6.0 Conditions liées aux règlements</b> .....	<b>13</b>
Conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion .....	13
Dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion .....	13
Dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion .....	13
Conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications .....	13
Dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications ...	14
<b>7.0 Conclusion</b> .....	<b>14</b>
<b>8.0 Annexes</b> .....	<b>14</b>
Annexe A – Exigences liées à la Loi sur la radiodiffusion.....	14
Annexe B – Exigences liées à la Loi sur les télécommunications.....	22

## 1.0 Général

Le présent rapport d'avancement sur l'accessibilité, qui s'applique à BCE Inc. (BCE ou Bell), comme défini dans la note en bas de page ci-dessous<sup>1</sup>, 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 sur l'accessibilité, nos rapports d'avancement et une description de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité sont offerts dans les autres formats suivants : imprimé, gros caractères, braille, audio, électronique ou autres formats convenus.

Vous pouvez fournir de la rétroaction sur l'accessibilité ou demander un format alternatif de notre plan sur l'accessibilité, nos rapports d'avancement et de la description de notre processus de rétroaction de différentes manières, notamment :

Au moyen du [formulaire en ligne](#)

Par téléphone : 1 866 313-1092

Par télécscripteur (TTY) : 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)

---

<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 LCA et n'en sont pas exemptées (les entités désignées sont regroupées sous le nom de « BCE »). Ces sociétés et marques peuvent inclure, sans s'y limiter, les sociétés suivantes : Acanac, Agincourt Productions Inc., Axia FibreNet, Ballecourbe, BarDown, Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu LP (Bell Télé), Bell Média, Bell Média Radio Atlantique Inc., Partenariat radio régional avec Bell Média, Studios Bell Média Inc., Bell Mobilité, Holding Bell Mobilité Inc., Bell MTS, Bell Solutions techniques Inc., Services de gros de Bell, Services Alliance mobilité Bell Inc., BCE Global, Bimcor Inc., BNN Bloomberg, CABLEVISION, Cablevision du Nord, Canal D, Canal Investigation, Canal Vie, CFTK TV, CJDC TV, chaîne CP24, Crave, CTVNEWS, CTV Specialty Sports Holding Inc., CTV Specialty Television Enterprises Inc., CTV Specialty Television Inc., Distributel Communications Limited, DMTS, EBOX Telecommunications Inc., ESPN Classic, Exploration Distribution Inc., Expertech, Exploration Production Inc., Les Publications Feature Ltée, KMTS, Le Réseau des Sports (RDS) Inc., Les Éditions Musicales L.M.S. Limitée, Les Éditions Studio V Inc., Lucky Mobile, Maskatel, Navigata Communications Limited, NorthernTel, Northwestel Inc., Noovo, Noovo Info, Noovo Moi, Ontera, ORBYT, Primus, RDS, RDS JEUX VIDEO, Solo Mobile, The Sports Network Inc., Télébec, ThinkTel, TotalTV Inc., TSN, Virgin Plus, VOX, VRAK, Télécommunications Xittel et Z.

La personne responsable de recevoir la rétroaction sur l'accessibilité chez BCE est celle qui occupe le poste de vice-président, conseil en matière d'expérience et services opérationnels.

La rétroaction peut être transmise de façon anonyme.

## 2.0 Sommaire de gestion

L'engagement de BCE à faire progresser ses capacités en matière d'accessibilité s'est traduit par des progrès notables depuis la publication de notre plan sur l'accessibilité en avril 2023 et de notre premier rapport d'avancement en mai 2024. 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 ainsi que du public, ont joué un rôle déterminant dans l'orientation de nos efforts visant à devenir une organisation plus accessible.

Notre processus de rétroaction nous permet également de procéder à des examens réguliers de nos progrès et d'établir des priorités pour les actions visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés.

Parmi les progrès les plus importants réalisés depuis la publication de notre plan sur l'accessibilité, mentionnons les suivants :

- Adhésion des membres de l'équipe de BCE à notre programme complet de formation et d'éducation obligatoires, qui est conçu pour accroître la sensibilisation et favoriser une compréhension plus approfondie de l'accessibilité dans toute l'entreprise.
- Amélioration de la formation annuelle sur l'accessibilité pour des milliers de représentants et représentantes du service à la clientèle, ce qui a permis d'accroître considérablement le niveau de service pour les personnes en situation de handicap. Cette formation est distincte de la formation obligatoire décrite ci-dessus; elle forme les représentants et représentantes du service à la clientèle aux pratiques exemplaires pour gérer les demandes liées à l'accessibilité et informer la clientèle du soutien offert par notre Centre de services d'accessibilité.
- Élaboration d'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.
- Amélioration de nos applications numériques fréquemment utilisées par la clientèle et de notre processus de cycle de vie du développement logiciel, afin de rendre les expériences en ligne plus accessibles et inclusives.

- Obtention du prix REmmy 2024 pour notre leadership en matière d'accessibilité pour la rénovation des espaces de travail de notre campus Creekbank à Mississauga. Ce prix reconnaît l'engagement continu de Bell à dépasser les exigences du code de construction en matière d'accessibilité lors de la rénovation de nos immeubles de bureaux.
- Améliorations notables de nos services télé pour les rendre plus accessibles, notamment en accroissant la conformité WCAG 2.1 niveau AA et en introduisant ou en optimisant des fonctions telles que la commande vocale, la compatibilité avec les lecteurs d'écran et la vidéodescription sur certains appareils.
- Mise à jour des modèles de documents et des lignes directrices afin d'améliorer l'accessibilité des documents et du matériel de communication.
- Partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe pour notre programme d'interprètes virtuels en langue des signes sur demande dans les magasins de l'entreprise.

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. Ce rapport d'avancement met en lumière nos efforts pour favoriser l'inclusivité et concrétiser notre 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 prises jusqu'à présent pour faire avancer la question de l'accessibilité. Il comprend également des apprentissages supplémentaires et des défis identifiés que nous souhaitons 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 secteur 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 de la haute direction sur l'accessibilité, qui est multidisciplinaire, 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 secteur clé. Les groupes de consultation comprennent notre groupe de ressources pour les employés, notre clientèle et d'autres personnes qui peuvent fournir des renseignements sur les expériences d'accessibilité qu'ils ont vécues avec de nombreuses organisations différentes, y compris Bell.

## Emploi

À la suite de notre premier rapport d'avancement, nous avons continué de renforcer notre engagement à favoriser un milieu de travail inclusif et accessible. En plus d'offrir un programme de sensibilisation active, nous consultons activement les membres de l'équipe vivant avec des handicaps et faisons la promotion de la sensibilisation, de l'éducation et de la défense des droits. Cette rétroaction directe nous aide à apporter des améliorations progressives éclairées à nos initiatives en matière d'accessibilité, en veillant à ce que notre approche reste adaptée et efficace pour créer un environnement véritablement favorable et inclusif pour tous et toutes.

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Formation en accessibilité** : en date du 31 mars 2025, 91 % des membres de l'équipe Bell ont suivi notre formation améliorée sur l'accessibilité. Cette démarche a contribué à accroître la compréhension et l'empathie, en plus de favoriser l'utilisation des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité lors des réunions et des communications. Nous avons également commencé à présenter cette même formation à d'autres entreprises de BCE à la fin de 2024.
- **Événements à l'intention des membres de l'équipe** : augmentation notable de la participation des membres de l'équipe aux initiatives dirigées par les ressources humaines, comme la Journée du chandail rouge, le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité et la Journée internationale des personnes handicapées.
- **Groupe de ressources pour les employés (GRE) concernant la Diversabilité chez Bell** : depuis son introduction en 2022, le GRE concernant la Diversabilité chez Bell a vu ses membres croître de 60 %, reflet de l'intérêt accru que suscitent l'accessibilité et l'inclusion dans l'ensemble de l'entreprise. Nos membres se portent volontaires pour participer aux événements de l'entreprise tout au long de l'année, sensibilisant ainsi l'ensemble de l'équipe Bell à la question de l'accessibilité.
- **Acquisition de talents** : nos équipes d'acquisition de talents ont été formées aux pratiques de recrutement inclusives et ont reçu des ressources éducatives pour aider les gestionnaires du recrutement à favoriser des expériences inclusives. La formation et les ressources mettent l'accent sur les besoins en matière d'accommodement et d'accessibilité; elles sont conçues pour soutenir de façon proactive les candidats et candidates dès le début du processus de recrutement.
- **Processus de demande d'accommodement simplifiés** : élaboration et organisation de trois séances de formation sur les procédures d'accessibilité et

d'accommodement pour les gestionnaires de personnes et les membres de l'équipe Ressources humaines. La formation est soutenue par des politiques éclairées, des processus améliorés et des ressources supplémentaires qui comprennent une liste de vérification et des questions d'entrevue inclusives.

- **Amélioration des mécanismes de rétroaction** : des mécanismes formels sont en place, ce qui améliore notre processus de collecte des rétroactions et des commentaires des membres de l'équipe et des personnes en situation de handicap. Ces rétroactions et commentaires sont essentiels pour apporter des améliorations continues à nos pratiques internes et développer de nouvelles ressources.

Cette approche à multiples facettes démontre notre engagement continu à créer un milieu de travail véritablement accessible et inclusif.

## Bâtiments

Notre engagement à favoriser des environnements bâtis inclusifs et sans obstacle dans nos bureaux, nos immeubles et nos espaces de vente au détail reste une priorité absolue. Nous continuons d'améliorer l'accessibilité lors des rénovations et des nouvelles constructions, en nous attaquant de manière proactive aux obstacles grâce à une communication claire et à une collaboration étroite avec les membres de l'équipe Bell et les partenaires externes.

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Transformations importantes de l'espace de travail** : nous avons reçu avec fierté le prix REmmy 2024 pour notre leadership en matière d'accessibilité dans le cadre de la rénovation des lieux de travail à notre campus Creekbank à Mississauga. Depuis 2022, nous avons rénové plus d'un million de pieds carrés d'espace de bureaux partout au Canada, ce qui a permis d'éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés pour près de 14 000 membres de l'équipe Bell. Dans le cadre de ce processus, des groupes en diversité et accessibilité ont visité un espace de bureaux récemment rénové et fourni des renseignements et des commentaires précieux pour de futures initiatives.
- **Espace de vente au détail** : depuis la publication de notre plan sur l'accessibilité de 2023, nous avons amélioré l'accessibilité tout en rénovant 66 magasins de vente au détail. Nous avons également fait appel à la Fondation Rick Hansen pour effectuer des évaluations complètes de l'accessibilité de certains magasins de vente au détail et kiosques. Ces évaluations, choisies sur la base d'une variété de conceptions et d'emplacements, ont obtenu des scores de certification dépassant les exigences du Code national du bâtiment. Ces évaluations ont permis d'identifier plusieurs possibilités d'amélioration que nous prévoyons mettre en œuvre au cours des trois prochaines années. Cette expérience nous a également donné des indications précieuses pour la

conception et la rénovation futures des magasins en enrichissant notre compréhension d'autres facteurs d'accessibilité, tels que le trajet pour se rendre au magasin, les matériaux choisis et l'impact des finitions.

- **Principes de conception universelle** : nous continuons d'adopter des principes de conception universelle dans les nouvelles constructions et d'intégrer activement des améliorations en matière d'accessibilité dans les rénovations de bureaux et de magasins de vente au détail. Cela inclut l'éclairage, les comptoirs et les bureaux réglables, les matériaux réduisant le bruit, la circulation adéquate et la largeur des allées dans les magasins, les toilettes universelles avec des dispositifs mains libres, les espaces calmes ainsi que l'amélioration du contraste des couleurs et des éléments texturés.
- **Amélioration des processus et des procédures** : nous révisons les manuels et les procédures d'exploitation des magasins afin de mettre l'accent sur l'importance de disposer de voies de passage sans obstacle et de comptoirs de service accessibles. Des listes de vérification de l'accessibilité sont également en cours d'élaboration pour soutenir les inspections régulières menées avec les représentants et représentantes des magasins de vente au détail.

Pour l'avenir, nous restons déterminés à faire de l'accessibilité une partie intégrante de toutes les rénovations prévues pour nos immeubles de bureaux et nos magasins de vente au détail. Nous sommes également en train de développer et d'intégrer des normes d'orientation et de signalisation dans nos plans de rénovation des immeubles, ainsi que de mettre en place des zones de tranquillité et des salles de bien-être dans plusieurs de nos bureaux.

## Technologies de l'information et des communications

BCE s'engage à tirer parti des avancées technologiques pour atteindre les normes d'accessibilité les plus élevées pour sa clientèle et les membres de son équipe. Notre engagement englobe l'identification et l'élimination des obstacles dans nos sites Web, nos applications mobiles, nos systèmes informatiques, nos produits et nos services. Nous évaluons et surveillons en permanence nos offres numériques et sollicitons activement les commentaires des Canadiens et Canadiennes ayant divers besoins d'accessibilité par l'intermédiaire d'un organisme tiers spécialisé. Ces commentaires sont transmis directement à nos équipes opérationnelles et soutiennent leurs efforts pour développer des solutions qui répondent aux défis liés à l'accessibilité dans les technologies de l'information et des communications (TIC).

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Mesures correctives et améliorations des processus notables** : nous avons dépassé nos objectifs et apporté des corrections à 227 sites Web et applications destinés à la clientèle et à plus de 300 documents. Nos processus opérationnels renforcés comprennent la surveillance constante et la production de rapports des

actifs corrigés, ainsi que l'établissement d'un processus robuste pour la maintenance et l'amélioration continues.

- **Accessibilité améliorée sur toutes les plateformes** : nous avons continué d'améliorer considérablement l'accessibilité de nos services télé sur le Web, les appareils mobiles et les téléviseurs connectés. Cela inclut l'ajout de fonctionnalités de sous-titrage codé, de lecteurs d'écran et de vidéodescription sur la plupart des applications.
- **Formation et soutien élargis** : nous avons continué d'investir dans l'éducation, la formation, les aide-mémoire et le matériel de soutien liés à l'accessibilité numérique dans l'ensemble de BCE. Il s'agit notamment de fournir aux membres de l'équipe les outils et les ressources dont ils ont besoin pour respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité des TIC.
- **Intégration proactive de l'accessibilité** : nous avons intégré de façon proactive des considérations d'accessibilité dans tous les nouveaux projets technologiques, et ce, dès le départ. Nous encourageons également l'observation de l'accessibilité à chaque étape du processus de développement.
- **Essais d'accessibilité automatisés** : nous intégrons activement des analyses automatisées de l'accessibilité dans notre cycle de développement de logiciels. Cela permet d'identifier et de résoudre les problèmes d'accessibilité avant que le code n'atteigne la production, améliorant ainsi l'efficacité et assurant une accessibilité de meilleure qualité.
- **Évaluation et amélioration continues** : nous avons continué de collaborer avec un leader de classe mondiale en matière d'accessibilité numérique pour effectuer des essais et des recherches sur l'accessibilité. Cela garantit une amélioration continue et un alignement sur les pratiques exemplaires. Nous avons également continué de remédier à l'accessibilité des documents externes et internes et mis à jour les lignes directrices de notre marque afin de promouvoir un langage clair, concis et simple dans toutes les communications.
- **Cadre d'accessibilité établi** : nous avons établi et mis en œuvre des lignes directrices, des politiques et des pratiques solides en matière d'accessibilité numérique pour les applications Web et mobiles en libre-service. Cela garantit une approche cohérente et simplifiée du développement des produits numériques et s'appuie sur une collaboration continue avec les fournisseurs de contenu afin d'améliorer les systèmes et d'accroître la disponibilité du contenu avec vidéodescription.

À l'avenir, nous continuerons de nous attaquer aux barrières numériques dans nos applications destinées aux membres de l'équipe et d'intégrer les principes de conception universelle et les pratiques exemplaires dans nos plateformes en ligne.

Dans le cadre de notre programme opérationnel, nous continuons de surveiller nos actifs numériques pour détecter les problèmes d'accessibilité.

Nous surveillerons aussi activement l'évolution des normes TIC et planifierons la mise à jour de nos politiques et directives en matière d'accessibilité numérique.

## 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'alignement de nos lignes directrices pour améliorer l'accessibilité des documents et l'application de ces critères lors de l'élaboration de matériel promotionnel et de communication pour nos produits et services.

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Documents accessibles** : nous avons continué de rendre plus de documents existants accessibles au public et aux membres de l'équipe Bell. Nous maintenons également notre engagement à rendre ces documents disponibles dans des formats alternatifs sur demande.
- **Lignes directrices plus claires** : nos lignes directrices en matière de communication ont été clarifiées afin d'inclure des conseils d'accessibilité plus complets et de créer ainsi un contenu simple, concis et facile à comprendre.
- **Modèles de documents** : nous avons élargi la gamme de modèles de documents accessibles de Bell selon des pratiques exemplaires mises à jour, couvrant un plus large éventail de besoins en matière de communication.
- **Demandes de documents accessibles** : nous avons renforcé notre partenariat avec les fournisseurs, ce qui permet aux membres de l'équipe Bell de demander plus rapidement et plus facilement des documents accessibles dans divers formats alternatifs.
- **Sensibilisation accrue** : nous avons rendu le matériel promotionnel plus complet afin de mieux mettre en évidence les options d'accessibilité de nos produits et services. Nous avons également amélioré la visibilité de nos instructions détaillées sur la manière d'utiliser et de demander des communications dans des formats alternatifs.
- **Formation** : nous avons développé et déployé une formation en ligne qui aide les membres de l'équipe Bell à créer leurs propres documents accessibles.

À l'avenir, nous continuerons de chercher des occasions d'intégrer davantage l'accessibilité à nos pratiques et de sensibiliser les membres de l'équipe aux options disponibles pour rendre les communications existantes et nouvelles plus accessibles.

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

Nous demeurons déterminés à promouvoir l'inclusion des fournisseurs et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Tout en comprenant que la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion dans les processus d'approvisionnement est un travail en constante évolution, nous continuons à communiquer l'importance de l'accessibilité à nos fournisseurs.

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Politiques d'accessibilité** : dans le prolongement de notre évaluation de 2023, nous continuons de garantir l'accessibilité en collaborant avec les fournisseurs et les distributeurs, en procédant à des examens continus des contrats et en renforçant nos politiques, processus et outils d'approvisionnement.
- **Sensibilisation** : nous avons élargi la formation sur l'accessibilité en approvisionnement au-delà des séances d'information initiales diffusées en 2023, en renforçant les normes des politiques et les obligations clés avec plus de membres de l'équipe Bell qui soutiennent notre processus d'approvisionnement.
- **Suivi de l'adhésion** : nous avons amélioré notre outil interne d'attribution de contrats afin de suivre systématiquement les exigences en matière d'accessibilité tout au long du cycle de vie de nos ententes et d'assurer ainsi une adhésion plus cohérente.
- **Contrats** : nous avons continué de collaborer avec nos partenaires, fabricants et fournisseurs pour améliorer l'accessibilité, en mettant à jour les engagements en matière d'accessibilité dans toutes les futures ententes et dans la plupart des accords existants.

À l'avenir, nous continuerons de nous concentrer sur l'intégration des pratiques d'accessibilité dans nos ententes avec les fournisseurs et les partenaires.

## Conception et prestation de programmes et de services

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

Les principales réalisations et les progrès accomplis :

- **Formation des représentants et représentantes** : nous avons mis à jour notre formation annuelle sur l'accessibilité à l'intention des représentants et représentantes du service à la clientèle afin de continuer à les sensibiliser aux demandes liées à l'accessibilité et au Centre de services d'accessibilité, un centre d'appels spécialisé qui aide la clientèle admissible ayant des besoins en matière d'accessibilité. Tous les représentants et représentantes du service à la clientèle de Bell Canada ont suivi cette formation en 2024.

- **Amélioration des niveaux de service** : le niveau de service de notre Centre de services d'accessibilité s'est amélioré et est passé à 94 % pour la clientèle ayant un handicap. Nous avons atteint ce résultat en ajoutant des représentants et représentantes à notre Centre de services d'accessibilité et en améliorant la visibilité des offres d'accessibilité sur Bell.ca, VirginPlus.ca et LuckyMobile.ca.
- **Protection de la vie privée, une priorité** : nous avons introduit des instructions ainsi que des déclarations de confidentialité et de consentement plus claires avec des liens vers les politiques de confidentialité pertinentes.
- **Meilleure expérience de clavardage électronique** : nous avons encore amélioré et étendu l'utilisation de notre assistant virtuel de clavardage doté d'une compréhension du langage naturel, ce qui permet aux utilisateurs et utilisatrices en ligne de donner plus facilement leur avis sur l'accessibilité, de demander des documents dans des formats alternatifs et d'accéder à des ressources de soutien.
- **Surveillance de la rétroaction** : nous avons continué de surveiller rigoureusement notre processus de rétroaction afin d'accuser réception de toutes les demandes en temps utile, tout en collaborant de manière proactive avec les personnes clés pour optimiser nos processus, nos produits et nos services.
- **Interprétation virtuelle en langue des signes** : nous avons établi un partenariat avec les Services canadiens de l'ouïe pour notre programme d'interprètes virtuels en langue des signes sur demande dans les magasins de l'entreprise.

À l'avenir, nous continuerons d'examiner et de suivre l'évolution des normes d'accessibilité du Canada, en particulier en ce qui concerne la conception et la fourniture de programmes et de services accessibles. Dans le cadre de ce processus, nous chercherons également de nouvelles façons d'améliorer nos systèmes et nos processus.

## 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 et de notre premier rapport d'avancement, 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 identifier 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 de notre groupe de ressources pour les employés en vue 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, nos offres d'emploi, nos produits et services, et plus encore. Les personnes consultées ont également fourni des commentaires précieux sur notre plan sur l'accessibilité et nos rapports d'avancement.
- L'organisation de nombreuses séances de consultation virtuelle et d'entrevues avec des personnes en situation de handicap dans tout le Canada, avec l'aide d'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 Exploitation responsables des secteurs clés de notre plan sur l'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 ont participé des personnes en situation de handicap ainsi que des organisations et des défenseurs de la communauté des personnes en situation de handicap.

Chez BCE, nous sommes fiers de nos progrès continus pour améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap et nous reconnaissons qu'il y aura plus d'occasions d'amélioration dans des secteurs clés à mesure que nous continuerons d'intégrer de nouvelles technologies de pointe.

Au fur et à mesure que les technologies de pointe arrivent à maturité, nos fonctions d'accessibilité continueront à s'améliorer.

## 5.0 Commentaires

Nous apprécions les commentaires que nous avons reçus et qui continuent d'être soumis par divers canaux établis, la plupart d'entre eux étant partagés par téléphone ou au moyen de notre formulaire en ligne, qui permet des contributions anonymes. Nous continuons d'accuser réception de tous les commentaires, à l'exception de ceux qui sont soumis de manière anonyme, par le même moyen que celui par lequel ils ont été reçus.

En 2024, nous avons reçu et pris en compte des commentaires précieux dans plusieurs domaines clés. Cela comprend :

- Améliorer davantage les capacités des lecteurs d'écran pour les applications médias et augmenter la disponibilité du sous-titrage codé et de la vidéodescription.

- Continuer d'améliorer les connaissances des représentants et représentantes du service à la clientèle sur les produits et services d'accessibilité.
- Rendre la navigation sur notre site Web et notre application mobile plus accessible.
- Améliorer le processus d'intégration des nouveaux clients et clientes ayant des besoins d'accessibilité.
- Trouver davantage d'occasions d'accommoder les membres de l'équipe sur le lieu de travail.

La rétroaction que nous recevons est essentielle pour soutenir nos efforts continus d'identification, de suppression et de prévention des obstacles à l'accessibilité, de hiérarchisation et d'élaboration de solutions, ainsi que de poursuite de notre travail continu de réduction et de suppression 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 répond aux besoins en constante évolution de notre communauté issue de la diversité.

## **6.0 Conditions liées aux règlements**

Conformément à l'article 42(1) et à l'article 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 relatives à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de l'apparition de nouveaux obstacles figurent à l'annexe A.

### **Dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion**

Les dispositions de toute ordonnance relative à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles figurent à l'annexe A.

### **Dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion**

Les dispositions de tout règlement ayant trait à l'identification et à l'élimination des obstacles et à 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 relatives à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles figurent à l'annexe B.

## **Dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications**

Les dispositions de tout règlement relatif à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles figurent à l'annexe B.

### **7.0 Conclusion**

Nous sommes fiers d'annoncer que nous continuons à réaliser des progrès importants dans notre engagement permanent d'améliorer l'accessibilité des produits, des services, des pratiques d'emploi, des bâtiments, 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 membres de l'équipe Bell dévoués nous ont aidés à identifier 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 ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Notre prochain plan sur l'accessibilité sera publié au plus tard le 1<sup>er</sup> juin 2026.

### **8.0 Annexes**

#### **Annexe A – Exigences de la Loi sur la radiodiffusion**

Comme l'exige l'article 42(1) de la LCA, la présente annexe énonce ce qui suit :

- 42(1)(b) – Les conditions imposées par une licence, délivrée en vertu de la partie II de la Loi sur la radiodiffusion, à laquelle certaines ou toutes les entreprises de radiodiffusion de BCE sont assujetties et qui ont trait à l'identification et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de l'apparition de nouveaux obstacles;
- 42(1)(c) – Les dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion qui se rapportent à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à certaines ou à toutes les entreprises de radiodiffusion de BCE; et
- 42(1)(d) – Les dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion qui concernent l'identification et l'élimination des obstacles et la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à certaines ou à toutes les entreprises de radiodiffusion de BCE.

La présente annexe ne comprend pas les exigences qui n'ont pas été en vigueur pendant 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 n'atteignent pas le niveau 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 petit forfait de base, les EDR sont tenues de distribuer AMI-Audio et AMI-tv dans les marchés anglophones, ainsi qu'AMI-télé et Canal M dans les marchés francophones<sup>3</sup>. Cette obligation s'applique aux EDR titulaires d'une licence ainsi qu'aux EDR exemptées comptant plus de 2 000 personnes abonnées<sup>4</sup>.

### **2. Sous-titrage codé (CC), audiodescription (AD) et vidéodescription (VD)**

- Passage du CC et de la VD : les EDR ne peuvent pas modifier le contenu ou le format d'un service de programmation ou supprimer un service de programmation en cours de distribution<sup>5</sup>.
- Chaînes communautaires :
  - Les EDR doivent fournir une AD de tous les éléments clés de la programmation d'information et une formation appropriée aux animateurs et animatrices et aux producteurs et productrices d'émissions d'accès<sup>6</sup>.
- Services sur demande :
  - Les EDR doivent s'assurer que 100 % des émissions en français et en anglais de leur inventaire sont CC (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 signal diffusé et que le sous-titrage parvient au distributeur de ce signal sous sa forme originale<sup>8</sup>.

---

<sup>2</sup> Voir la LCA (L.C. 2019, ch. 10), article 42(6) en ce qui concerne le plan sur l'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 titulaires d'une licence; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-321, Distribution de AMI-télé par les entreprises de distribution de radiodiffusion titulaires d'une licence; Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-322, Distribution de AMI-télé par les entreprises de distribution de radiodiffusion titulaires d'une licence; et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2018-308, Distribution de Canal M par les entreprises de distribution de radiodiffusion titulaires d'une licence.

<sup>4</sup> Règlement sur la distribution de radiodiffusion (DORS/97-555), article 17(1)(g); et Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319; et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, Ordonnance d'exemption révisée pour les EDR 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 à la PRR 2017-138, Exigences standard pour les services sur demande, CDL 21.

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

- Lors de la fourniture de CC, les SD en français et en anglais doivent répondre à des normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'exactitude<sup>9</sup>.

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

- Les EDR doivent fournir de l'équipement, des logiciels ou d'autres technologies permettant à la clientèle ayant une déficience visuelle ou de motricité fine d'identifier les services de programmation et d'y avoir accès<sup>10</sup>.
- Les déclarations annuelles des EDR de BCE au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) doivent inclure des renseignements sur les points suivants : la disponibilité de boîtiers numériques (décodeurs), de télécommandes et de fonctions d'accessibilité, la pénétration des décodeurs et des télécommandes accessibles ainsi que le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues/traitées<sup>11</sup>.
- Les EDR de BCE doivent fournir au moins un moyen simple d'accéder à la programmation décrite (ouverte ou intégrée) nécessitant peu ou pas d'acuité visuelle<sup>12</sup>.

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

- Promotion et service à la clientèle :
  - Les EDR de BCE doivent promouvoir les services et produits destinés aux personnes en situation de handicap d'une manière accessible<sup>13</sup>.
  - Les EDR de BCE doivent rendre 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 à la clientèle à traiter les appels des personnes en situation de handicap, en les familiarisant avec les produits et services destinés aux personnes en situation de handicap, et en rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive accessibles.<sup>14</sup>
- Période d'essai et formats alternatifs :
  - Les EDR, en tant que fournisseurs de services de télévision (FSTV), doivent offrir une période d'essai de 30 jours aux clients/membres d'un foyer qui

---

<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 (DORS/97-555), article 7.3.

<sup>11</sup> Annexe 1 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.

- s'auto-identifient comme personnes en situation de handicap. Si le service ou l'équipement ne répond pas aux besoins du client pour quelque raison que ce soit, le client doit pouvoir annuler le service pendant la période d'essai sans pénalité, coûts d'installation ou frais de résiliation anticipée s'il a retourné tout cadeau avec achat et tout équipement fourni (dans un état proche du neuf)<sup>15</sup>.
- Les EDR, en tant que FSTV, doivent fournir des formats alternatifs des ententes écrites et des résumés des renseignements essentiels, sur demande, sans frais et en tout temps<sup>16</sup>.
  - Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être rendus disponibles, sur demande, en caractères imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap, ou dans tout autre format dont la personne et l'entité de radiodiffusion réglementée conviennent 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 « traitant des besoins des personnes en situation de handicap »<sup>18</sup>.
- Les EDR de BCE doivent rendre les renseignements sur leurs sites Web suffisamment accessibles afin de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap<sup>19</sup>.
- Lorsque les fonctions du service à la clientèle de leurs sites Web ne sont pas accessibles, les EDR de BCE doivent veiller à ce que les personnes en situation de handicap n'aient pas à payer de frais ou ne soient pas désavantagées d'une autre manière si elles utilisent une autre voie de service à la clientèle<sup>20</sup>.
- Les EDR de BCE doivent rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle disponibles uniquement sur leurs sites Web<sup>21</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent l'être de manière à

---

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

<sup>16</sup> Ibid., Dispositions VII : 3 and IX: 4d 3; également appliqué par CDL dans DR 2020-356 et par 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 sur les rapports d'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 8, 11 et 15.

<sup>18</sup> Annexe 1 à la 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.

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 (CC)**

- 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 les promotions de langues française et anglaise soient sous-titrés<sup>24</sup>.
  - Les ST doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que les sous-titres sont inclus dans son signal de diffusion et que ces sous-titres parviennent au distributeur de ce signal, dans leur forme originale<sup>25</sup>.
  - Lors de la fourniture de CC, les ST en français et en anglais doivent répondre à des normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'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>.
  - Un SF opérant au cours de sa première période de licence doit s'assurer que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels en français et en anglais sont sous-titrés au plus tard au cours de la quatrième année de la période de licence. Pour un SF opérant dans le cadre de sa deuxième licence ou d'une licence ultérieure, il doit s'assurer que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels en français et en anglais sont sous-titrés<sup>28</sup>.
  - Les SF doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que les sous-titres sont inclus dans son signal de diffusion et que ces sous-titres parviennent au distributeur de ce signal, dans leur forme originale<sup>29</sup>.

<sup>22</sup> Règlement sur les rapports relatifs à l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 4, 10 et 14.

<sup>23</sup> Annexe 1 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-436, Exigences standard 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 langue française) et dans la PRR 2019-308 (services en langue anglaise).

<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.

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

- Lors de la fourniture de CC, les SF en français et en anglais doivent répondre à des normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'exactitude<sup>30</sup>.
- Exigences des services SD (sur demande) :
  - Les services SD doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise dans leur inventaire<sup>31</sup>.
  - Les SD doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que les sous-titres sont inclus dans son signal de diffusion et que ces sous-titres parviennent au distributeur de ce signal, dans leur forme originale<sup>32</sup>.
  - Lors de la fourniture de CC, les SD en français et en anglais doivent répondre à des normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'exactitude<sup>33</sup>.
- Services de sports d'intérêt général (SSIG) :
  - Les services de sports d'intérêt général (SSIG) doivent sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion<sup>34</sup>.
  - Lors de la fourniture de CC, les services de sports d'intérêt général doivent respecter les normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'exactitude<sup>35</sup>.
  - Les SSIG doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que les sous-titres sont inclus dans son signal de diffusion et que ces sous-titres parviennent au distributeur de ce signal, dans leur forme originale<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>.
  - Lors de la fourniture de CC, les SNN doivent respecter les normes de qualité concernant, entre autres, le temps de latence et l'exactitude<sup>38</sup>.

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

<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 langue française) et dans la PRR 2019-308 (services en langue anglaise).

<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 langue française) et dans la PRR 2019-308 (services en langue anglaise).

<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.

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

- Les SNN doivent veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et les promotions en langues française et anglaise soient sous-titrés<sup>39</sup>.
- Les SNN doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que les sous-titres sont inclus dans son signal de diffusion et que ces sous-titres parviennent au distributeur de ce signal, dans leur forme originale<sup>40</sup>.

## 2. Offre d'audiodescription (AD)

- L'« audiodescription » ou « AD » désigne les annonceurs qui lisent à haute voix les informations textuelles et graphiques affichées à l'écran pendant les programmes d'information.
- Les ST et les SF doivent fournir l'AD pour tous les éléments clés des programmes d'information canadiens, y compris les émissions de nouvelles<sup>41</sup>.
- Les services de sports d'intérêt général (SSIG) doivent fournir l'AD pour tous les éléments clés des programmes d'information, y compris les émissions de nouvelles<sup>42</sup>.
- Les SNN doivent fournir l'AD pour tous les éléments clés des programmes 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 langues française et 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. Ces programmes seront diffusés avec vidéodescription lors de toute rediffusion prévue plus de 24 heures après la livraison. Dans ces cas, un logo devra être affiché au

<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 avec ses modifications successives : 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, et/ou émissions ciblant les enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) et les enfants (6-12 ans).

début de la première diffusion et un avis sonore indiquant que les reprises seront diffusées plus tard avec VD complète à une date ultérieure<sup>45</sup>.

- Services facultatifs :
  - Les services facultatifs de BCE doivent fournir la VD pour toute la programmation de langues française et 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. Ces programmes seront diffusés avec vidéodescription lors de toute rediffusion prévue plus de 24 heures après la livraison. 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 à une date ultérieure<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 de langue française, les radiodiffuseurs doivent fournir au CRTC, tous les deux ans, un rapport décrivant les efforts déployés à l'interne et les demandes adressées aux fournisseurs de sous-titrage afin d'améliorer le taux d'exactitude<sup>50</sup>.
- Pour les services de langue anglaise, les télédiffuseurs doivent fournir chaque année au CRTC un rapport décrivant les efforts déployés à l'interne et les demandes adressées aux fournisseurs de sous-titres pour améliorer le taux

---

<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 : 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, et/ou émissions ciblant les enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) et les enfants (6-12 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 spécifiques 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 I du Règlement de 1990 les services spécialisés (le Règlement), ainsi que les émissions 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.

d'exactitude des CC (sous-titrage codé) de langue anglaise pour les émissions de télévision en direct au cours de 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 alternatifs et accessibilité des sites Web**

- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être rendus disponibles, sur demande, en caractères imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap, ou dans tout autre format dont la personne et l'entité de radiodiffusion réglementée conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'entente<sup>53</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement 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>54</sup>.

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

Comme l'exige l'article 51(1) de la LCA, la présente annexe énonce ce qui suit :

- 51(1)(b) – Les conditions imposées en vertu des articles 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications auxquelles BCE est assujettie en tout ou en partie et qui ont trait à l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles; et
- 51(1)(c) – Les dispositions de toute réglementation créée en vertu de la Loi sur les télécommunications relatives l'identification et à l'élimination des obstacles et à la prévention de nouveaux obstacles et qui s'appliquent à une partie ou à la totalité de BCE.

La présente annexe ne comprend pas les exigences qui n'ont pas été en vigueur pendant 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 n'atteignent pas le niveau 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 sur les rapports relatifs à 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 la LCA (L.C. 2019, ch. 10), article 51(6) en ce qui concerne le plan sur l'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 familiarisant les représentants et représentantes du service à la clientèle avec les produits et services accessibles<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 en vertu du Code sur les services Internet, y compris les besoins d'accessibilité<sup>60</sup>.
- Les FST doivent rendre leurs systèmes de réponse vocale interactive (IVR) accessibles. Un fournisseur de services disposant d'un centre d'appels pour les personnes en situation de handicap pourrait satisfaire à cette exigence en concevant et en mettant en œuvre un processus de transfert approprié des appels vers ce centre d'appels<sup>61</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>62</sup>.
- Les FSI assujettis au 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

---

<sup>56</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 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.

<sup>62</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).

responsabilités en vertu du Code sur les services Internet, y compris ceux liés aux personnes en situation de handicap<sup>63</sup>.

- Certains FSSF doivent créer et promouvoir des vidéos en langue des signes américaine (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) pour promouvoir le Code sur les services sans fil et expliquer la terminologie commune<sup>64</sup>.
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet (Code) doivent créer et promouvoir des vidéos en ASL/LSQ afin de promouvoir le Code, notamment la période d'essai prolongée pour les personnes en situation de handicap, et d'expliquer la terminologie commune.<sup>65</sup>
- Les FST qui passeront à la numérotation locale à 10 chiffres afin de mettre en œuvre le 9-8-8 doivent fournir des informations sur la transition vers la numérotation locale à 10 chiffres en ASL et en LSQ.<sup>66</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>67</sup>.
- Les FSSF doivent déposer des rapports annuels dans un format accessible concernant les plans sur l'accessibilité et les consultations en cours. Ces rapports annuels doivent contenir certains types d'informations précisées par le CRTC<sup>68</sup>.

## **2. Service de relais téléphonique**

- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent fournir des services de relais par télécriteur (TTY) et par protocole Internet (IP) à leur clientèle des services téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7<sup>69</sup>.
- Les FSSF doivent fournir un service de relais IP à leur clientèle de services de détail 24 heures sur 24, 7 jours sur 7<sup>70</sup>.

---

<sup>63</sup> PRT 2019-269, paragraphe 469.

<sup>64</sup> PRT 2017-200, paragraphes 377 et 382.

<sup>65</sup> PRT 2019-269, paragraphe 466.

<sup>66</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 Northwestel Inc. visant la mise en œuvre modifiée de la composition locale à 10 chiffres, paragraphe 142.

<sup>67</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>68</sup> PRT 2023-41, paragraphes 141 à 142.

<sup>69</sup> PRRT 2009-430, paragraphes 11 et 21.

<sup>70</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466, Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, paragraphe 31.

- Les fournisseurs de services de relais téléphonique<sup>71</sup> fournissant un service de relais IP et les fournisseurs de SRT ayant obligation de fournir des TTY doivent satisfaire aux exigences minimales énoncées à l'annexe 1 de la PRT 2018-466<sup>72</sup>.
- Certains FST doivent remplir des rapports annuels sur les données relatives à la qualité de service, comme établi dans l'annexe 2 de la PRT 2018-466<sup>73</sup>.
- Les FST doivent financer un service de relais vidéo (SRV) au moyen du Fonds de contribution national<sup>74</sup>.
- Bell Canada et certaines de ses sociétés affiliées doivent équiper certains de leurs téléphones publics de TTY<sup>75</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>76</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 de services pour la période d'essai standard<sup>77</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 services pour la période d'essai standard. Les FSSF doivent aussi promouvoir la période d'essai prolongée dans la section consacrée à l'accessibilité de leurs sites Web<sup>78</sup>.

### **4. 9-1-1**

- Les fournisseurs de services de relais téléphonique doivent fournir l'accès au service 9-1-1<sup>79</sup>.

<sup>71</sup> Comme défini dans *ibid.*, paragraphes 9 à 12.

<sup>72</sup> *Ibid.*, paragraphes 153 et 156, et Annexe 1.

<sup>73</sup> *Ibid.*, paragraphe 163 et Annexe 2.

<sup>74</sup> Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, Service de relais vidéo.

<sup>75</sup> Décision de télécom CRTC 2004-47, Accès au service de téléphone payant, paragraphes 144 à 148.

<sup>76</sup> PRT 2023-41, paragraphe 146.

<sup>77</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 G.2.

<sup>78</sup> PRT 2017-200, Annexe 1 G.4(iv) et paragraphe 327.

<sup>79</sup> PRT 2018-466, paragraphe 229.

- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir le service de texto au 9-1-1<sup>80</sup>.

## 5. Formats alternatifs/adaptés

- Les FST doivent fournir des factures papier sur demande et sans frais à la clientèle qui s'auto-identifie comme une personne en situation de handicap<sup>81</sup>.
- Les fournisseurs canadiens doivent fournir des factures, des encarts de facturation et des informations établissant les tarifs et les conditions et modalités dans des formats alternatifs accessibles, par exemple en braille ou en gros caractères, pour les personnes avec un handicap visuel<sup>82</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>83</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>84</sup>.
- Les ESLT/FST, le cas échéant, doivent fournir, sur demande, les documents suivants dans des formats alternatifs aux personnes ayant un handicap visuel : informations sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus, informations sur les outils de gestion des factures, informations sur la qualité du service de détail, avis de retrait du dernier téléphone public dans une communauté, plans de communications des ESLT sur la déréglementation locale et informations sur les modifications des plans de numérotation<sup>85</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être rendus disponibles, sur demande, en caractères imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap, ou dans tout autre format dont la

<sup>80</sup> Décision de télécom CRTC 2013-22, Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus concernant la mise à l'essai du message texte avec le 9-1-1 et la mise en œuvre du service.

<sup>81</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>82</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>83</sup> PRT 2019-269, Annexes 1 B.4(i) et C.1(v).

<sup>84</sup> PRT 2017-200, Annexes 1 B.1(ii), B.2(v), et C.1(v).

<sup>85</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.

personne et l'entité réglementée conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'entente<sup>86</sup>.

## **6. Accessibilité des sites Web**

- Les FST doivent rendre les renseignements sur les services et produits de télécommunication et de radiodiffusion sur leurs sites Web suffisamment accessibles afin de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap<sup>87</sup>.
- Les FST devront rendre accessibles les fonctions de service à la clientèle qui sont disponibles uniquement sur les sites Web des fournisseurs de services. Si une fonction du service à la clientèle sur le site Web des fournisseurs de services n'est pas accessible, les personnes en situation de handicap ne paieront aucuns frais ou ne seront pas pénalisées pour avoir utilisé un autre canal pour accéder à ces fonctions<sup>88</sup>.
- Les FST doivent avoir un lien facile à trouver sur leur page d'accueil vers la section sur l'accessibilité de leurs sites Web, si ceux-ci comprennent de telles sections<sup>89</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 à la clientèle en situation de handicap<sup>90</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>91</sup>.
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement 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>92</sup>.

## **7. Partage des obligations**

- Pour offrir et fournir des services de télécommunications à des sociétés non exploitantes<sup>93</sup>, les fournisseurs canadiens doivent inclure dans leurs tarifs et dans leurs contrats de service ou autres ententes avec celles-ci, l'exigence que les sociétés non exploitantes et toute leur clientèle de services de gros et de services

---

<sup>86</sup> Règlement sur les rapports relatifs à l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 24, 27 et 31.

<sup>87</sup> PRRT 2009-430, paragraphe 65.

<sup>88</sup> Ibid., paragraphe 68.

<sup>89</sup> Ibid., paragraphe 57.

<sup>90</sup> PRT 2019-269, Annexe 1 E.2(i).

<sup>91</sup> PRT 2018-466, paragraphe 151.

<sup>92</sup> Règlement sur les rapports relatifs à l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 21, 26 et 30.

<sup>93</sup> Comme défini dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication, paragraphe 29.

de gros subordonnés respectent certaines obligations, y compris celles énoncées dans l'annexe de la PRT 2017-11 relatives à l'accessibilité et à l'élimination des obstacles<sup>94</sup>.

---

<sup>94</sup> Ibid.