



BCE

**Plan sur l'accessibilité de BCE
2023-2026**

Table des matières

1.0 Général	3
Application	3
Principes de la LCA.....	4
Aperçu de BCE	4
Énoncé sur l’accessibilité	4
2.0 Sommaire de gestion	4
3.0 Consultations	5
4.0 Éléments clés	6
Pratiques liées à l’emploi	7
Obstacles identifiés	7
Actions et échéanciers	7
Bâtiments	8
Obstacles identifiés	8
Actions et échéanciers	9
Technologies de l’information et des communications	9
Obstacles identifiés	10
Actions et échéanciers	10
Communications non incluses dans les TIC	11
Obstacles identifiés	11
Actions et échéanciers	11
Achat de biens, de services et d’installations	11
Obstacles identifiés	12
Actions et échéanciers	12
Conception et prestation de programmes et de services	12
Obstacles identifiés	12
Actions et échéanciers	12
Transport	13
5.0 Conditions liées aux règlements	13
Les conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion	13
Les dispositions de toute ordonnance rendue en raison du sous-article 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion	13

Les dispositions de tout règlement pris en raison du sous-article 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion	13
Les conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications	13
Les dispositions de tout règlement pris en raison de la Loi sur les télécommunications	14
6.0 Conclusion	14
7.0 Annexes	15
Annexe A – LCA, article 6, Principes	15
Annexe B – Exigences relatives à la <i>Loi sur la radiodiffusion</i>	15
Annexe C – Exigences liées à la <i>Loi sur les télécommunications</i>	23

1.0 Général

Application

Le présent plan sur l'accessibilité a été préparé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10) et de ses règlements (LCA). Ce plan sur l'accessibilité s'applique à BCE, comme défini dans la note de bas de page ci-dessous¹.

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

Notre plan sur l'accessibilité et une description de notre processus relatif aux commentaires sur l'accessibilité sont disponibles dans les autres formats suivants : imprimés, gros caractères, braille, format audio, format électronique ou autres formats convenus.

Vous pouvez fournir des commentaires sur l'accessibilité (y compris une rétroaction sur ce plan) ou demander un autre format de notre plan sur l'accessibilité ou une description de notre processus pour les commentaires de plusieurs façons, notamment comme suit :

[Formulaire en ligne](#)

Téléphone : 1 866 313-1092

ATS : 1 800 268-9242

Courriel : retroaction.accessibilite@bce.ca

¹ 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, 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, Entreprise de distribution par relais satellite de Bell, 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., Les Studios Telson 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.

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

Réseaux sociaux

Pour en savoir plus, visitez bce.ca/services_accessibilite.

La personne responsable de recevoir les commentaires sur l'accessibilité chez BCE est la personne qui occupe le poste de vice-président, services opérationnels clientèle (service à la clientèle).

Les commentaires peuvent être transmis de façon anonyme.

Principes de la LCA

Le plan sur l'accessibilité de BCE a été rédigé conformément aux principes qui se trouvent dans la LCA (voir l'annexe A).

Aperçu de BCE

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada. Elle fournit un ensemble évolué de services sans fil, Internet, de télévision, de médias et de communications d'affaires large bande de Bell partout au pays. Grâce à des investissements inégalés dans ses réseaux sans fil et de fibre optique, ses services et son contenu de calibre mondial, BCE offre aux Canadiens et Canadiennes les meilleures technologies de communication au monde. Par le biais de l'initiative Mieux pour tous de Bell, nous investissons dans l'amélioration du présent et de l'avenir en soutenant l'essor social et économique des collectivités dans l'ensemble du pays.

Bell Média, la plus importante entreprise canadienne de création de contenu, détient des actifs de premier plan dans les secteurs de la télévision, de la radio, de l'affichage extérieur et des médias numériques. L'entreprise possède des stations de télévision qui font partie des réseaux Noovo et CTV, des chaînes spécialisées, y compris les chefs de file dans le monde du sport RDS et TSN, des plateformes de diffusion en continu directement au consommateur, dont Crave, RDS et TSN, et des destinations numériques, dont Noovo.ca et CTV.ca.

Énoncé sur l'accessibilité

BCE s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Notre raison d'être est de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, y compris les personnes en situation de handicap. Cela consiste en grande partie à comprendre, à prévenir et à éliminer les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

2.0 Sommaire de gestion

En matière d'accessibilité, chaque geste compte, dont la façon dont nous agissons avec les membres de notre équipe, notre clientèle et nos partenaires d'affaires.

Nous vivons dans une nation diversifiée, nous servons une clientèle diversifiée et nous travaillons au sein de groupes diversifiés. C'est pourquoi nous nous engageons à favoriser un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les membres de l'équipe se sentent valorisés, respectés et soutenus.

Nous nous efforçons d'offrir un environnement de travail qui accroît les connaissances et la sensibilisation à l'égard de sujets importants comme la diversité et l'accessibilité, en mettant l'accent sur la création de changements positifs.

Nous avons mis sur pied un comité directeur pour assurer la supervision du plan sur l'accessibilité de BCE au niveau de la haute direction. Composé de hauts dirigeants et de hautes dirigeantes, ce comité directeur joue un rôle important dans l'amélioration de la capacité et des compétences de BCE, dans la mise en œuvre de nos objectifs de formation sur plusieurs années et dans le soutien de notre approche en matière de consultation et de rétroaction.

Les membres du comité jouent un rôle actif dans le soutien des projets, l'amélioration du travail de ceux et celles qui dirigent l'entreprise, les communications dans toute l'entreprise, l'implication de notre équipe et la réussite de notre plan sur l'accessibilité.

Nous nous efforçons également d'améliorer le service offert à nos clients et clientes, y compris les personnes en situation de handicap. Par exemple, le Centre de services d'accessibilité de Bell, qui est à l'avant-garde de l'industrie, est un centre d'appels qui sert la clientèle en situation de handicap.

Pour aider à créer ce plan sur l'accessibilité, BCE a consulté des personnes en situation de handicap, notamment des clients et clientes, des membres de l'équipe et des organismes externes spécialisés en accessibilité. Ces consultations nous ont permis d'identifier des pistes en vue de définir, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les domaines suivants :

- Pratiques liées à l'emploi
- Bâtiments
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications non incluses dans les TIC
- Achat de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services

Dans la section 4, nous décrivons les différents obstacles que nous avons découverts et les actions que nous prévoyons mettre en œuvre pour les surmonter.

3.0 Consultations

Notre approche de consultation s'est concentrée sur l'identification des obstacles à l'accessibilité éprouvés par les personnes qui vivent avec différents types de handicaps. Nous avons fourni des méthodes d'engagement variées pour répondre aux besoins

d'un groupe diversifié de participants et participantes à travers le pays, y compris le choix de la langue (français ou anglais) et le format.

L'information recueillie a enrichi notre expérience en matière d'apprentissage et nous a aidés à établir des priorités d'action essentielles à notre plan sur l'accessibilité. Dans notre approche de consultation, nous avons fait ce qui suit :

- Mise sur pied d'un groupe de ressources réunissant des membres de l'équipe qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap et qui ont de l'expérience avec les obstacles à l'accessibilité; des membres de l'équipe qui ont de l'expérience dans le domaine de l'accessibilité; des personnes alliées qui soutiennent la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance.
- Établissement d'un groupe consultatif composé d'intervenants et d'intervenantes internes et externes. Cela comprend des organismes et des personnes qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap ou qui ont de l'expérience dans le domaine de l'accessibilité au Canada, et qui représentent diverses régions géographiques et des parties prenantes ayant des besoins d'accessibilité variés.
- Réalisation d'une série de séances de consultation virtuelles et d'entretiens individuels avec des membres de l'équipe et des membres du public qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap. Un fournisseur de premier plan dans le domaine de l'accessibilité a animé les séances.
- Participation à des activités de consultation de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS). Ces activités comprenaient des sondages, la collecte de données et des séances de consultation virtuelles avec des personnes en situation de handicap et des organismes qui œuvrent au sein de collectivités ou de secteurs au pays regroupant des personnes en situation de handicap.

4.0 Éléments clés

Le plan sur l'accessibilité de BCE reflète les obstacles que nous avons définis dans notre approche de consultation et décrit en détail les actions que nous mettrons en œuvre pour définir, prévenir et éliminer divers obstacles éprouvés par les personnes en situation de handicap. Nos actions peuvent être divisées en trois catégories :

- Actions à court terme
- Actions à moyen terme
- Actions à long terme

Nous devons également mettre des actions en œuvre en continu pour assurer notre progression constante.

Nos actions initiales porteront sur les aspects décrits dans les sections ci-dessous. Nous ferons le point sur nos progrès annuellement et adapterons nos plans lorsque nous définirons de nouveaux obstacles ou tirerons des leçons de nos progrès.

Pratiques liées à l'emploi

Résoudre les obstacles liés à l'emploi permet de s'assurer que tout le monde a les mêmes possibilités d'emploi chez BCE. Nous sommes déterminés à créer un milieu de travail sécuritaire et positif, et à encourager une culture qui donne de la valeur à la diversité, à l'équité, à l'inclusion et à l'appartenance.

Obstacles identifiés

- Il est nécessaire d'augmenter l'implication, la promotion et les communications pour soutenir l'accessibilité, encourager les personnes en situation de handicap à le faire savoir, et améliorer la culture de soutien en milieu de travail et dans les collectivités.
- Les membres de l'équipe qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap, ou qui se considèrent comme des personnes alliées, aimeraient qu'il y ait un mécanisme de collaboration central et coordonné.
- Les membres de l'équipe pourraient avoir une meilleure connaissance des accommodements offerts aux personnes en situation de handicap ou des obstacles qu'elles ont à surmonter.
- Le processus d'accommodement en cas de handicap est considéré comme peu pratique; il y a un manque de sensibilisation quant au soutien disponible pour les membres de l'équipe et leurs gestionnaires tout au long du processus de demande d'accommodement.
- Il y a un manque de clarté entre les candidats et candidates, les recruteurs et recruteuses et les gestionnaires embaucheurs quant aux types d'accommodement offerts aux personnes en situation de handicap qui remplissent une demande d'emploi, passent des entrevues et se qualifient pour être admissibles à un poste.

Actions et échéanciers

À court terme :

- Commencer le déploiement d'une formation améliorée sur l'accessibilité.
- Encourager la participation par le moyen de nos groupes de ressources pour les membres de l'équipe, comme Diversabilité chez Bell.
- Promouvoir les forums de collaboration, de partage d'information et de discussion.
- Mieux faire connaître le processus de demande d'accommodement de BCE aux personnes candidates, aux membres de l'équipe et aux leaders.

À moyen terme :

- Poursuivre le déploiement d'une formation améliorée sur l'accessibilité.
- Passer en revue l'efficacité de la formation et l'évaluer.
- Passer en revue l'efficacité et l'expérience des membres de l'équipe de notre groupe de ressources et les évaluer.

- Passer en revue les processus actuels afin de les ajuster et d'améliorer l'expérience des candidats et candidates. Les processus doivent fournir plus d'information et de conseils aux recruteurs et recruteuses, aux gestionnaires embaucheurs et aux candidats et candidates pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité et d'accommodement.

À long terme :

- Mieux faire connaître aux leaders les processus de demande d'accommodement et les moyens pratiques d'accroître l'inclusion et l'accessibilité en milieu de travail.
- Créer un inventaire consolidé des ressources utilisées pour soutenir les accommodements.
- Utiliser la rétroaction et les consultations internes ainsi que collaborer avec les personnes en situation de handicap pour veiller à ce que les normes d'accessibilité soient intégrées dans l'ensemble de nos activités, y compris les politiques, les normes d'emploi, les programmes et les environnements de travail.

De façon continue :

- Continuer d'informer les gens sur l'accessibilité de façon à favoriser un milieu de travail plus inclusif.
- Continuer de soutenir les gestionnaires embaucheurs et les équipes de recrutement afin d'élargir leur perception et de leur fournir l'information et les ressources dont ils ont besoin pour favoriser un milieu de travail plus inclusif et accessible.
- Continuer d'améliorer nos processus de demande d'accommodement.
- Continuer d'évaluer le rendement de nos processus de demande d'accommodement en milieu de travail.
- Continuer d'améliorer la façon dont nous agissons et collaborons avec les personnes en situation de handicap.

Bâtiments

L'élimination des obstacles liés aux bâtiments nous aide à nous assurer que les personnes qui utilisent nos bureaux, nos immeubles et nos espaces de vente au détail disposent d'un accès exempt d'obstacles. Nous poursuivrons nos efforts pour réaménager les espaces existants et améliorer la planification des nouvelles constructions. Nous travaillerons avec les membres de notre équipe et nos partenaires externes pour mieux comprendre les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et les surmonter.

Obstacles identifiés

- L'emplacement des produits, les comptoirs et les présentoirs peuvent créer des barrières physiques ou bloquer les voies.

- Le niveau de bruit ou l'éclairage dans certains lieux peut occasionner des défis pour les personnes en situation de handicap.
- L'orientation et l'affichage sont parfois complexes ou difficiles à naviguer.
- De plus en plus, les membres de l'équipe n'ont pas d'espace de bureau attribué dans nos immeubles, et déménagent d'un emplacement à l'autre. Ainsi, certains membres de l'équipe peuvent avoir du mal à trouver leurs collègues aussi facilement qu'auparavant.

Actions et échéanciers

À court terme :

- Veiller à ce que les membres de l'équipe sachent que pour permettre à la clientèle de se déplacer, tous les espaces doivent être exempts de barrières physiques et favoriser le recours à des comptoirs de caisse dotés d'un rebord sans obstacle.
- Passer en revue les procédures d'exploitation et les manuels des magasins existants pour s'assurer qu'ils favorisent des voies sans obstacle; éliminer ces obstacles et faire en sorte qu'ils ne se présentent pas à l'avenir.
- Orienter les membres de l'équipe et les leaders vers le processus de demande d'accommodement si des obstacles physiques sont identifiés sur le lieu de travail.

À long terme :

- Passer en revue les conceptions d'aménagement dans le secteur de la vente au détail afin d'identifier des occasions d'améliorer l'accessibilité et l'expérience d'achat.
- Envisager la mise en œuvre des principes d'orientation et de navigation dans l'espace de travail, y compris l'utilisation d'applications mobiles.
- Élaborer et instaurer des normes d'affichage qui répondent aux exigences en matière d'accessibilité lors de la rénovation des immeubles et des espaces de travail.

De façon continue :

- Poursuivre les efforts de mise à niveau de l'accessibilité dans le cadre de la modernisation des immeubles et de la rénovation des espaces de travail et des points de vente au détail existants.
- Pendant la réorganisation des espaces de travail, continuer de sélectionner des matériaux tels que les surfaces souples pour aider à réduire les niveaux de bruit.

Technologies de l'information et des communications

En surmontant les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications, nous pouvons atteindre des normes élevées en matière d'accessibilité numérique. Notre approche fondée sur l'amélioration continue s'efforce de suivre le rythme des progrès technologiques de notre société. Nos actions comprennent des programmes pour définir et résoudre les obstacles trouvés dans nos sites Web, nos

applications mobiles, nos réseaux et nos systèmes de télécommunication et informatiques utilisés par la clientèle et les membres de l'équipe.

Obstacles identifiés

- Il n'est pas toujours simple de naviguer dans les sites Web et les applications mobiles en raison du grand volume d'information qu'on y trouve; le langage utilisé peut également être trop complexe et difficile à comprendre.
- Les sites Web et les applications mobiles peuvent ne pas offrir de méthodes de communication de rechange pour effectuer les transactions.
- Les outils de clavardage, les menus déroulants, la sélection d'options et les formulaires en ligne ne sont pas toujours accessibles.
- Il est possible d'accroître la disponibilité du contenu vidéo grâce à une vidéodescription (VD) et à des sous-titres codés (CC) cohérents et précis.
- Nos produits et services peuvent être améliorés pour offrir plus de fonctions d'accessibilité, telles que diverses méthodes d'activation, des instructions audio, des instructions visuelles et des marqueurs tactiles.
- La quantité d'information requise pendant une transaction en ligne peut parfois représenter un défi. Plus de temps peut être nécessaire pour effectuer une transaction.

Actions et échéanciers

À court terme :

- Adopter des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les technologies de l'information et des communications.
- Faire de l'accessibilité un élément central dans le développement et l'achat d'appareils et d'équipement.
- Uniformiser les lignes directrices, les politiques et les pratiques en matière d'accessibilité numérique.
- Adopter les principes de conception universelle et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité numérique.

De façon continue :

- Continuer d'améliorer l'accessibilité des sites Web et des applications.
- Élaborer un programme de vérification pour surveiller l'accessibilité des technologies de l'information et des communications.
- Collaborer avec les fournisseurs de contenu, les partenaires, les fabricants et les fournisseurs pour améliorer les fonctions d'accessibilité et s'assurer qu'elles sont maintenues.
- Continuer de simplifier nos processus et utiliser un langage concis, clair et facile à comprendre.
- Continuer à évaluer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications utilisées lorsque nous nous adressons à des auditoires internes et externes.

- Améliorer continuellement la formation, les outils et le matériel de soutien offerts aux membres de l'équipe afin de respecter les directives en matière d'accessibilité de l'information et des technologies.

Communications non incluses dans les TIC

En surmontant les obstacles liés à la communication, nous améliorerons l'accessibilité des documents créés chez Bell. Nos lignes directrices sur la gestion de la marque fourniront des détails sur la façon de créer des documents et de la publicité qui font la promotion de nos produits et services d'une manière qui répond aux exigences en matière d'accessibilité.

Obstacles identifiés

- Il arrive que des clientes et clients ignorent qu'ils peuvent demander certains types de documents (comme des factures et d'autres documents qui contiennent des renseignements essentiels) dans d'autres formats qui répondent à leurs besoins d'accessibilité.
- Les modèles de documents et les lignes directrices sur la communication peuvent ne pas toujours être accessibles.
- Les autres options et méthodes de communication ne sont pas toujours mentionnées dans le matériel de marketing ou les publicités.

Actions et échéanciers

À court terme :

- Élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité pour la création de documents.
- Sensibiliser les clients et clientes aux services offerts à notre Centre de services d'accessibilité.

De façon continue :

- Promouvoir les produits et services liés à l'accessibilité ainsi que les options et méthodes de communication de rechange afin d'accroître la sensibilisation à leur égard et leur utilisation.
- Améliorer en continu les lignes directrices en matière de communication afin de créer du contenu simple, concis et facile à comprendre.
- Veiller à ce que les besoins d'accessibilité soient pris en considération dans le développement du matériel de marketing et de publicité.

Achat de biens, de services et d'installations

Nous veillons à ce que nos pratiques d'achat tiennent compte des obstacles à l'accessibilité et nous encourageons le recours à des fournisseurs qui participent à notre programme de diversité des fournisseurs. Lorsque nous interagissons avec des fournisseurs nouveaux et actuels, nous communiquons nos exigences et nos attentes en matière d'accessibilité.

Obstacles identifiés

- Les pratiques d'achat existantes peuvent ne pas toujours répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Actions et échéanciers

De façon continue :

- Continuer à évaluer les politiques, les processus et les outils d'achats actuels afin d'améliorer l'accessibilité.

Conception et prestation de programmes et de services

En résolvant les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services, nous voulons nous assurer que les personnes en situation de handicap disposent d'options valables. Nous voulons nous assurer qu'elles sont libres de faire leurs propres choix, avec du soutien si elles le souhaitent, peu importe leur handicap. Cela comprend l'amélioration de l'accessibilité de nos systèmes et de nos réseaux, ainsi que l'amélioration de nos efforts pour offrir une excellente expérience client.

Obstacles identifiés

- Les membres de l'équipe ont des connaissances variables et des degrés de sensibilisation différents quant aux obstacles éprouvés par la clientèle ayant un handicap, notamment sur la façon de répondre aux demandes de renseignements et d'accommodement.
- Les produits et services accessibles ne sont pas largement annoncés auprès de la clientèle.
- De grandes fenêtres de service (période pendant laquelle un technicien ou une technicienne peut visiter un client ou une cliente), des heures d'ouverture limitées ou de longues files d'attente dans les magasins de vente au détail peuvent rendre difficile, pour les personnes en situation de handicap, l'accès au soutien lorsqu'elles en ont besoin. La nécessité de recourir à une ou un interprète ou à une personne-ressource ainsi que la planification des heures de ramassage ou de retour de l'équipement par messagerie ou en magasin sont des éléments qui doivent être pris en considération.
- D'autres options et modes de communication ne sont pas toujours offerts aux personnes en situation de handicap lorsqu'elles tentent d'effectuer certaines transactions ou lorsqu'elles demandent du soutien.

Actions et échéanciers

À moyen terme :

- Envisager la possibilité d'étendre le programme virtuel d'interprètes en langue des signes sur demande.
- Optimiser les assistants virtuels appelés à offrir du soutien en matière de produits et services liés à l'accessibilité.

À long terme :

- Déterminer des façons d'améliorer les systèmes et processus liés aux transactions courantes, comme la prise de rendez-vous avec un technicien ou une technicienne en vue d'une installation ou d'une réparation.

De façon continue :

- Continuer de surveiller les sondages auprès des clients et clientes et leurs commentaires afin de comprendre les points à améliorer.
- Continuer d'encadrer et de former les membres de l'équipe sur les pratiques exemplaires en matière de service à la clientèle, notamment sur la façon d'envoyer de l'équipement de remplacement aux clients et clientes ayant des enjeux d'accessibilité.
- Explorer des façons d'accroître la sensibilisation de la clientèle aux produits et services d'accessibilité de Bell et de notre Centre de services d'accessibilité.

Transport

Le transport ne s'applique pas actuellement aux activités de BCE.

5.0 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 :

Les conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion

Les conditions de licence relatives à l'identification et au retrait des barrières, ainsi qu'à la prévention des nouvelles barrières, sont énoncées à l'annexe B.

Les dispositions de toute ordonnance rendue en raison du sous-article 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion

Les dispositions de toute ordonnance relative à l'identification et au retrait des barrières, ainsi qu'à la prévention des nouvelles barrières, sont énoncées à l'annexe B.

Les dispositions de tout règlement pris en raison du sous-article 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion

Les dispositions de tout règlement relatif à l'identification et au retrait des barrières, ainsi qu'à la prévention des nouvelles barrières, sont énoncées à l'annexe B.

Les conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications

Les conditions relatives à l'identification et au retrait des barrières, ainsi qu'à la prévention des nouvelles barrières, sont énoncées à l'annexe C.

Les dispositions de tout règlement pris en raison de la Loi sur les télécommunications

Les dispositions de tout règlement relatif à l'identification et au retrait des barrières, ainsi qu'à la prévention des nouvelles barrières, sont énoncées à l'annexe C.

6.0 Conclusion

En nous attaquant aux obstacles décrits dans notre plan sur l'accessibilité, nous croyons que nous pouvons réellement changer les choses pour les personnes en situation de handicap. Nos produits et services sont de puissants outils qui peuvent transformer la façon dont tous les Canadiens et Canadiennes communiquent entre eux et avec le reste du monde. Nous sommes motivés par la perspective d'améliorer l'accessibilité pour notre clientèle et les membres de notre équipe, et de contribuer à créer un Canada sans obstacle.

Alors que nous mettons en œuvre notre plan, nous continuerons de travailler et de consulter les personnes en situation de handicap. Nous publierons un plan sur l'accessibilité tous les trois ans et nous communiquerons les mises à jour en produisant des rapports d'avancement provisoires chaque année, conformément à la LCA.

7.0 Annexes

Annexe A – LCA, article 6, Principes

Nous avons tenu compte des principes qui se trouvent à l'article 6 de la LCA lors de la préparation de ce plan sur l'accessibilité :

- (a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
- (b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;
- (c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
- (d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
- (e) le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
- (f) le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- (g) l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

Annexe B – 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 plan sur l'accessibilité doit être publié², 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 que AMI-télé et la chaîne M dans les marchés francophones³. Cela s'applique aux EDR autorisées et aux EDR exemptées desservant plus de 2 000 abonnés⁴.

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 distribution⁵.
- 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'accès⁶.
- 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)⁷.
 - 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 qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal⁸.

² Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), article 42(6).

³ 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*.

⁴ *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.

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

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

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

⁸ Ibid., CDL 22..

- Les services sur demande doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude⁹.

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 programmation¹⁰.
- 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/traitées¹¹.
- 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 aucune¹².

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 accessible¹³.
 - 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 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 accessible¹⁴.
- 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/membres d'un foyer qui s'auto-identifient comme personnes en situation de handicap. Si le service ou l'équipement ne répond pas aux besoins du client 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

⁹ 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*.

¹⁰ RDR (SOR/97-555), article 7.3.

¹¹ Annexe à la DR 2020-356, CDL 9.

¹² Ibid., CDL 12

¹³ Ibid., CDL 13.

¹⁴ Ibid., CDL 18.

- qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement et tout cadeau avec achat fourni¹⁵.
- 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 temps¹⁶.
 - 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'entente¹⁷.

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 »¹⁸.
- Les EDR de BCE doivent rendre les renseignements sur leurs sites Web suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable¹⁹.
- 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 manière²⁰.
- Les EDR de BCE devront rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle qui sont uniquement accessibles par leurs sites Web²¹.
- 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 W3C²².

¹⁵ *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.

¹⁶ *Ibid.*, Dispositions VII: 3 and 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.

¹⁷ *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.

¹⁸ Annexe 1 à DR 2020-356, CDL 14.

¹⁹ *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*.

²⁰ *Ibid.*, CDL 16.

²¹ *Ibid.*, CDL 17.

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

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 radiodiffusion²³.
 - Les ST doivent veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés²⁴.
 - 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 signal²⁵.
 - 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'exactitude²⁶.
- 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 radiodiffusion²⁷.
 - 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-titrés²⁸.
 - 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, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal²⁹.

²³ 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.

²⁴ Ibid., CDL 10; et PRRT 2009-430.

²⁵ Ibid.

²⁶ 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).

²⁷ Annexe 2 de la PRR 2016-436, *Conditions de licence, attentes et encouragements normalisés proposés pour les services facultatifs*, CDL 11.

²⁸ Annexe 2 de la PRR 2016-436, CDL 12; et PRRT 2009-430.

²⁹ Annexe 2 de la PRR 2016-436, CDL 13.

- 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'exactitude³⁰.
- Exigences relatives aux services sur demande :
 - Les services sur demande doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise de leur inventaire³¹.
 - 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 signal³².
 - 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'exactitude³³.
- 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 radiodiffusion³⁴.
 - 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'exactitude³⁵.
 - 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 signal³⁶.
- Services de nouvelles nationales (SNN) :
 - Les SNN doivent sous-titrer 100 % des émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion³⁷.

³⁰ 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).

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

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

³³ 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).

³⁴ Annexe 1 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2009-562-2, *Conditions de licence pour les services spécialisés canadiens concurrents consacrés aux genres d'intérêt général des sports et des nouvelles nationales – Définition de « journée de radiodiffusion » pour les services consacrés au genre d'intérêt général des sports*, CDL 6.

³⁵ 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).

³⁶ Annexe 1 de la PRR 2009-562-2, CDL 7; et PRRT 2009-430.

³⁷ Annexe 1 de la PRR 2009-562-2, CDL 7.

- Les SNN doivent s'assurer que le sous-titrage respecte les normes de qualité, notamment en matière de délais et d'exactitude³⁸.
- Les SNN doivent veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et la promo de langues française et anglaise soient sous-titrés³⁹.
- 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 signal⁴⁰.

2. Offre de description sonore (DS)

- La « description sonore » ou « DS » consiste en la lecture à haute voix par un narrateur 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 nouvelles⁴¹.
- Les services de sports d'intérêt général doivent accompagner de DS tous les éléments clés des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles⁴².
- Les SNN doivent accompagner de DS tous les éléments clés des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles⁴³.

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 précises⁴⁴, 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

³⁸ 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).

³⁹ Annexe de la PRR 2015-436, CDL 9; et PRRT 2009-430.

⁴⁰ Annexe de la PRR 2015-436.

⁴¹ Annexe de la PRR 2015-436, CDL 13; et Annexe 2 de la PRR 2016-436, CDL 16.

⁴² Annexe 1 de la PRR 2009-562-2, CDL 8.

⁴³ Annexe de la PRR 2015-436, CDL 10.

⁴⁴ 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 école 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 joué⁴⁵.

- 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 précises⁴⁶, 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 joué⁴⁷.
- 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^{48 49}.

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 précision⁵⁰.
- 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 les demandes qu'ils font aux fournisseurs de sous-titrage en vue de

⁴⁵ 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.

⁴⁶ 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).

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

⁴⁸ 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 I du *Règlement de 1990 sur les services spécialisés* (DORS/90-106), ainsi qu'à la programmation ciblant les enfants.

⁴⁹ Annexe de la PRR 2015-436, 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*.

⁵⁰ Annexe de la PRR 2011-741-1, paragraphe 4.

l'amélioration du taux de précision du sous-titrage codé de langue anglaise de la programmation en direct pendant l'année de radiodiffusion⁵¹.

- Bell Média devra fournir un rapport du groupe de travail sur la VD tous les six mois⁵².

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'entente⁵³.
- 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 W3C⁵⁴.

Annexe C – 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 plan sur l'accessibilité doit être publié⁵⁵, ni les attentes et encouragements qui ne sont pas élevés au rang de conditions imposées.

⁵¹ Annexe 1 de la PRR 2019-308, paragraphe 4.

⁵² Décision de radiodiffusion CRTC 2022-180, *Divers grands groupes de propriété de télévision de langues française et anglaise – Renouvellements administratifs*; PRR 2019-392, paragraphe 43.

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

⁵⁴ *Ibid.*, articles 4, 10, et 14.

⁵⁵ Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), article 51(6).

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 en situation de handicap⁵⁶.
- 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 méthodes⁵⁷.
- 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 sévère⁵⁸.
- 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 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 de service⁵⁹.
- Les fournisseurs de services Internet (FSI) soumis au Code sur les services Internet doivent s'assurer que les représentants 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'accessibilité⁶⁰.
- 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'appels⁶¹.
- 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 initiatives jusqu'à ce que les fonds du compte de report soient intégralement utilisés⁶².

⁵⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, paragraphe 212.

⁵⁷ Ibid., paragraphes 56 et 214.

⁵⁸ PRRT 2009-430, paragraphe 44.

⁵⁹ Ibid., paragraphe 69.

⁶⁰ Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, *Code sur les services Internet*, paragraphe 463.

⁶¹ PRRT 2009-430, paragraphe 69.

⁶² 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*.

- 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 aux clients qui s'auto-identifient comme ayant un handicap⁶³.
- 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 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 handicap⁶⁴.
- 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 commune⁶⁵.
- 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 commune⁶⁶.
- 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 LSQ⁶⁷.
- Les FSSF doivent s'engager dans des consultations régulières, au moins annuelles, avec les personnes en situation de handicap et les groupes représentant leurs intérêts⁶⁸.
- 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 CRTC⁶⁹.

2. Service de relais téléphonique

- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent fournir des services de relais par télécriteur (SRT) et IP à leurs clients des services téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7⁷⁰.
- Les FSSF doivent fournir un service de relais IP à leurs clients de services de détail 24 heures sur 24, 7 jours sur 7⁷¹.

⁶³ 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).

⁶⁴ PRT 2019-269, paragraphe 469.

⁶⁵ PRT 2017-200, paragraphes 377 et 382.

⁶⁶ PRT 2019-269, paragraphe 466.

⁶⁷ 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.

⁶⁸ 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.

⁶⁹ PRT 2023-41, paragraphes 141 à 142.

⁷⁰ PRRT 2009-430, paragraphes 11 et 21

⁷¹ 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 téléphonique⁷² 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 2018-466⁷³.
- Certains FST doivent remplir des rapports annuels sur les données sur la qualité de service, comme établi dans l'annexe 2 de la PRT 2018-466⁷⁴.
- Les FST doivent financer un service de relais vidéo (SRV) au moyen du Fonds de contribution national⁷⁵.
- Bell Canada et certaines de ses sociétés affiliées doivent équiper certains de leurs téléphones publics de relais SRT⁷⁶.
- Les FSSF doivent prendre des mesures pour s'assurer que les 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 utilisateurs entendants accédant aux services vocaux⁷⁷.

3. Périodes d'essai

- Si un client 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 service pour la période d'essai standard⁷⁸.
- Si un client 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. Les FSSF doivent aussi promouvoir la période d'essai prolongée dans la section sur l'accessibilité de leurs sites Web⁷⁹.

4. 9-1-1

- Les fournisseurs de services de relais téléphonique doivent donner accès au service 9-1-1⁸⁰.

⁷² Tel que défini à *ibid.*, paragraphes 9 à 12.

⁷³ *Ibid.*, paragraphes 153 et 156, et Annexe 1.

⁷⁴ *Ibid.*, paragraphe 163 et Annexe 2.

⁷⁵ Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, *Service de relais vidéo*

⁷⁶ Décision de télécom CRTC 2004-47, *Accès au service de téléphones payants*, paragraphes 144 à 148.

⁷⁷ PRT 2023-41, paragraphe 146.

⁷⁸ PRT 2019-269, Annexe 1 G.2.

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

⁸⁰ PRT 2018-466, paragraphe 229.

- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir les services de texto avec le service 9-1-1⁸¹.

5. Formats substitués

- Les FST doivent fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients qui s'auto-identifient comme une personne en situation de handicap⁸².
- 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 visuel⁸³.
- 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 handicap⁸⁴.
- 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 handicap⁸⁵.
- 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 de détail, avis de retrait du dernier téléphone public dans une communauté, les plans de communications des ESLT sur la déréglementation locale et des informations sur les modifications des plans de numérotation⁸⁶.
- 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

⁸¹ 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.*

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

⁸³ 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.*

⁸⁴ PRT 2019-269, Annexe 1 B.4(i) et C.1(v).

⁸⁵ PRT 2017-200, Annexe 1 B.1(ii), B.2(v), et C.1(v).

⁸⁶ 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.*

autre support sur lequel la personne et l'entité réglementée s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente⁸⁷.

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 raisonnable⁸⁸.
- 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 fonctions⁸⁹.
- 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 sections⁹⁰.
- 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 au client 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 en situation de handicap⁹¹.
- 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 W3C⁹².
- 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 WCAG⁹³.

7. Partage des obligations

- Les fournisseurs canadiens, pour offrir et de fournir des services de télécommunications à des entreprises autres que les entreprises de télécommunication⁹⁴, doivent inclure dans leurs tarifs et dans leurs contrats de services ou autres ententes avec celles-ci, l'exigence qu'elles et tous leurs clients

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

⁸⁸ PRRT 2009-430, paragraphe 65.

⁸⁹ Ibid., paragraphe 68.

⁹⁰ Ibid., paragraphe 57.

⁹¹ PRT 2019-269, Annexe 1 E.2(i).

⁹² PRT 2018-466, paragraphe 151.

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

⁹⁴ Tel que défini dans la PRT 2017-11, paragraphe 29.

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 obstacles⁹⁵.

⁹⁵ Ibid.