

**Plan sur l'accessibilité
de BCE
2026 – 2029**

Plan sur l'accessibilité de BCE 2026 - 2029

Table des matières

1.0 Général	3
1.1 Application	3
1.2 Énoncé sur l'accessibilité	3
1.3 Rétroaction.....	4
1.4 Principes de la LCA	4
2.0 Domaines décrits à la section 5 de la LCA	5
3.0 Consultations	6
4.0 Ce que nous avons accompli	7
4.1 Pratiques liées à l'emploi	7
4.2 Environnement bâti	9
4.3 Technologies de l'information et des communications (TIC).....	11
4.4 Communications non incluses dans les TIC	13
4.5 Achat de biens, de services et d'installations.....	14
4.6 Conception et prestation de programmes et de services	15
5.0 Domaines prioritaires	16
5.1 Pratiques liées à l'emploi	16
5.2 Environnement bâti	18
5.3 Technologies de l'information et des communications (TIC).....	20
5.4 Communications non incluses dans les TIC	21
5.5 Achat de biens, de services et d'installations.....	22
5.6 Conception et prestation de programmes et de services	23
5.7 Transport.....	25
6.0 Conditions réglementaires	25
Conditions de licence en vertu de la Partie II de la Loi sur la radiodiffusion	25
Dispositions de toute ordonnance prise en vertu du paragraphe 9(4) de la Loi sur la radiodiffusion	25

Dispositions de tout règlement pris en vertu du paragraphe 10(1) de la Loi sur la radiodiffusion	26
Conditions prévues à l'article 24 ou 24.1 de la Loi sur les télécommunications	26
Dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications ...	26
7.0 Conclusion	26
8.0 Annexes	26
Annexe A — Exigences de la Loi sur la radiodiffusion.....	26
Annexe B — Exigences de la Loi sur les télécommunications	37

1.0 Général

1.1 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). Le présent plan s'applique à BCE, tel que défini dans la note de bas de page ci-dessous.¹ Il s'appuie sur les progrès réalisés depuis notre plan sur l'accessibilité 2023-2026 et les rapports d'avancement subséquents, et suit la structure de la LCA.

1.2 Énoncé sur l'accessibilité

L'accessibilité est essentielle à la façon dont BCE relie les personnes, les communautés et les entreprises partout au Canada. À mesure que la technologie continue d'évoluer et que les attentes et les besoins des clients changent, nous continuerons à placer l'accessibilité au cœur de la conception, de l'élaboration et de la fourniture de nos produits et services.

Le présent plan sur l'accessibilité a été élaboré à la suite de consultations menées auprès de personnes en situation de handicap, notamment des employés, des clients et des organismes communautaires. Leurs perspectives nous ont aidés à déterminer les endroits où les obstacles persistent et où des améliorations significatives sont nécessaires. Notre plan sur l'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Il reflète nos efforts continus pour rendre nos produits, services, magasins de vente au détail et lieux de travail plus inclusifs pour tout le monde.

¹ BCE, ainsi que les termes « nous », « notre » et « nos », désignent le groupe de sociétés et de marques de BCE tel qu'il se présente au fil du temps, ainsi que toute société qui lui succéderait à la suite de réorganisations ou de restructurations 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 collectivement sous le nom de « BCE »). Ces sociétés et marques peuvent inclure, sans s'y limiter : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu LP (Bell Télé), Bell Média Inc., Bell Média Radio Atlantique Inc., Partenariat radio régional de Bell Média, Bell Média Studios Inc., Bell Mobilité, Bell Solutions techniques Inc., Bell MTS, Télé Satellite de Bell, Services de gros de Bell, Services Alliance sans fil de Bell Inc., BCE Global, Bimcor Inc., BNN Bloomberg, Câblevision du Nord de Québec Inc., Crave, CTV Specialty Television Inc., CTV Specialty Sports Holding Inc., CTV Specialty Television Enterprises Inc., Distributel Communications Limited, DMTS, EBOX Telecommunications Inc., Expertech, Groupe Maskatel Québec, iTel Networks Inc., KMTS, Le Réseau des sports (RDS) Inc., Les Éditions Studio V Inc., Les Éditions Musicales L.M.S. Limitée, Lucky Mobile, Navigata Communications Limited, Noovo info, Noovo moi, Noovo, NorthernTel, Northwestel Inc., Ontera, ORBYT Média, Primus, Réseau des sports (RDS), Solo Mobile, Télébec, The Sports Network Inc. (TSN) et Virgin Plus.

1.3 Rétroaction

BCE est reconnaissante de la rétroaction reçue des clients, des employés et des membres du public. Le présent plan reflète les commentaires recueillis dans le cadre de notre processus de rétroaction. Ces commentaires sont résumés dans nos rapports d'avancement sur l'accessibilité de 2024 et 2025.

BCE dispose d'un processus permettant de recueillir la rétroaction et d'y répondre, y compris celles concernant la manière dont les services sont fournis aux personnes en situation de handicap.

Notre plan sur l'accessibilité et une description de notre processus de rétroaction en matière d'accessibilité sont disponibles sur demande dans les formats suivants : version imprimée, gros caractères, braille, format audio, format électronique ou tout autre format convenu.

Vous pouvez soumettre votre rétroaction en matière d'accessibilité (y compris sur le présent plan) ou demander un format alternatif de notre plan sur l'accessibilité ou de la description de notre processus de rétroaction de plusieurs façons, notamment :

En remplissant un [formulaire en ligne](#)

Par téléphone : 1 866 313-1092

Par télécopieur (SRT) : 1 800 268-9242

Par courriel : accessible.feedback@bce.ca

Par courrier postal : C.P. 8787, Succursale Centre-ville, Montréal (Québec) H3C 4R5

Certains canaux de médias sociaux

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez bce.ca/Services_accessibilite

La personne chargée de recevoir la rétroaction sur l'accessibilité chez BCE est le vice-président, services opérationnels clientèle, Bell Canada.

La rétroaction peut être transmise de façon anonyme. Nous accusons réception de toute rétroaction de la même manière dont elle a été soumise, sauf pour les soumissions anonymes.

1.4 Principes de la LCA

Le présent plan sur l'accessibilité a été préparé conformément aux principes énoncés à la section 6 de la LCA, à savoir :

- (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 à une diversité des choix et à la possibilité concrète 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 en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures ; et
- (g) le fait que l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la mise en place de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes en situation de handicap.

2.0 Domaines décrits à la section 5 de la LCA

La LCA décrit sept domaines prioritaires dans lesquels les organisations doivent identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Le présent plan sur l'accessibilité aborde chacun de ces domaines :

- Pratiques liées à l'emploi
- Environnement bâti
- 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
- Transport

Ces domaines prioritaires constituent le pilier de notre stratégie d'accessibilité et guident les engagements énoncés dans le présent plan sur l'accessibilité.

3.0 Consultations

Depuis la publication de notre plan sur l'accessibilité 2023-2026, BCE a consulté des personnes en situation de handicap, des employés et des partenaires du secteur partout au Canada afin d'éclairer l'élaboration du présent plan sur l'accessibilité. Notre approche en matière de consultation visait principalement à identifier les obstacles à l'accessibilité rencontrés par des personnes vivant avec différents types de handicaps. Nous avons proposé plusieurs options de participation afin de répondre aux besoins d'un groupe diversifié de participants à travers le Canada. Ces options comprennent un choix de format préféré dans la langue de leur choix, notamment l'anglais, le français, la langue des signes américaine (LSA) et la langue des signes québécoise (LSQ). La rétroaction recueillie nous a aidés à établir les priorités parmi les mesures qui sont au cœur de notre plan sur l'accessibilité.

Dans le cadre de notre approche de consultation :

- Nous continuons de recueillir la rétroaction de notre groupe de ressources pour les employés (GRE) nommé « Diversabilité chez Bell », qui est composé :
 - de membres de l'équipe qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap et qui ont rencontré des obstacles à l'accessibilité ;
 - de membres de l'équipe ayant de l'expérience dans le domaine de l'accessibilité ; et
 - de personnes alliées engagées dans la promotion de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance.
- Nous maintenons un engagement continu avec notre comité consultatif externe. Ce comité est composé de parties prenantes internes et externes, y compris des organisations ayant une expertise dans le domaine de l'accessibilité au Canada, représentant diverses régions géographiques et divers besoins d'accessibilité ;
- Nous collaborons avec un fournisseur de premier plan dans le domaine de l'accessibilité. Ce dernier a mené une série d'entretiens et de séances de consultation virtuelles avec 40 participants qui s'identifient comme ayant un large éventail de handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et de santé mentale. Les participants ont été répartis en quatre groupes axés sur des expériences liées aux services à domicile, à l'auto-installation et l'auto-réparation, aux interactions en magasin et avec les centres d'appels, et aux produits Internet, Wi-Fi et Télé Fibe. Avant chaque séance, les participants ont accompli des tâches, notamment de se rendre dans certains points de vente

au détail de Bell Canada afin de se familiariser avec ces services, d'utiliser des outils de réparation en libre-service, d'explorer des applications Web et mobiles, de contrôler des capsules Wi-Fi et d'installer ou d'utiliser les fonctionnalités d'accessibilité de Télé Fibe. Les options de participation accessibles comprenaient l'interprétation en LSA et en LSQ, le sous-titrage en direct et la participation par clavardage ;

- Nous participons aux activités de consultation de l'Association canadienne des télécommunications (ACT). Ces événements comprennent des séances de consultation virtuelles avec des personnes en situation de handicap et des organisations œuvrant auprès de ces personnes ;
- Nous examinons et prenons en compte la rétroaction en matière d'accessibilité que nous recueillons au moyen de différents canaux, dont un formulaire en ligne, des appels téléphoniques, des téléscribes (SRT), des courriels, des courriers postaux. Nous traitons également les commentaires communiqués à notre Centre de services d'accessibilité, à nos centres d'appels, dans nos magasins de vente au détail et sur les médias sociaux.

4.0 Ce que nous avons accompli

Cette section présente quelques-unes des réalisations que nous avons accomplies depuis notre plan sur l'accessibilité 2023-2026. Des renseignements supplémentaires sur nos progrès sont également présentés dans nos rapports d'avancement de 2024 et 2025.

4.1 Pratiques liées à l'emploi

Grâce à des investissements ciblés dans la formation, le recrutement, les processus d'adaptation et l'engagement des employés, BCE a continué de renforcer les éléments fondamentaux d'un milieu de travail inclusif et accessible.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<ul style="list-style-type: none"> • Lancer et poursuivre le déploiement d'une formation améliorée sur l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bell Canada et de nombreuses sociétés affiliées et filiales de BCE ont largement adopté la formation sur l'accessibilité.

<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à sensibiliser à l'accessibilité afin de favoriser un milieu de travail plus inclusif. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La grande majorité des employés de Bell Canada ont suivi la formation obligatoire sur l'accessibilité.
<ul style="list-style-type: none"> • Encourager la participation par l'intermédiaire de notre groupe de ressources pour les employés. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons considérablement développé notre groupe de ressources pour les employés, qui a vu le nombre de ses membres augmenter de 60 %.
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les forums de collaboration, de partage d'informations et de discussion. • Continuer à améliorer la manière dont nous interagissons et collaborons avec les personnes en situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons élargi nos activités de sensibilisation et d'engagement en matière d'accessibilité. Ces activités élargies comprennent la participation au Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (NDEAM), à la Journée du chandail rouge, à la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité (GAAD) et à la Journée internationale des personnes en situation de handicap.
<ul style="list-style-type: none"> • Mieux faire connaître le processus de demande d'accommodement de BCE aux personnes candidates, aux membres de l'équipe et aux leaders. • Continuer d'améliorer nos processus de demande d'accommodement. • Continuer d'évaluer l'efficacité de nos processus de demande d'accommodement en milieu de travail. • Continuer de soutenir les gestionnaires responsables de l'embauche et les équipes de recrutement afin d'élargir leur vision et de leur fournir l'information et les ressources dont ils ont besoin pour favoriser un lieu de travail plus inclusif et accessible. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons amélioré nos processus de demande d'accommodement en proposant une formation ciblée aux équipes des ressources humaines de Bell Canada et en mettant à jour les procédures, les listes de vérification pratiques et les outils d'entrevue inclusifs. ✓ Nous avons amélioré les pratiques de recrutement inclusives, notamment grâce à une formation axée sur l'accessibilité destinée aux équipes d'acquisition de talents. Nous avons également fourni des conseils aux leaders sur l'offre d'accommodements aux candidats.

4.2 Environnement bâti

Conformément aux engagements énoncés dans notre plan sur l'accessibilité 2023-2026, BCE a amélioré l'accessibilité de ses magasins de vente au détail et de ses lieux de travail appartenant à l'entreprise, avec des améliorations de l'accessibilité mises en œuvre principalement dans les emplacements faisant l'objet de rénovations et de modernisations.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<p>Vente au détail :</p> <ul style="list-style-type: none">• Examiner les conceptions d'aménagement des magasins de vente au détail afin d'identifier les occasions d'améliorer l'accessibilité et l'expérience d'achat.• Veiller à ce que les membres de l'équipe sachent que tous les espaces doivent être exempts d'obstacles physiques afin de faciliter la mobilité des clients et encourager l'utilisation d'un rebord accessible ou abaissé aux caisses.• Examiner les procédures d'exploitation et les manuels existants des magasins afin de s'assurer qu'ils favorisent des voies d'accès sans obstacle. Supprimer ces obstacles et veiller de manière proactive à ce qu'ils ne se reproduisent pas à l'avenir.• Poursuivre les efforts visant à intégrer des améliorations en matière d'accessibilité dans le cadre de la modernisation des bâtiments et de la rénovation des points de vente au détail existants.	<ul style="list-style-type: none">✓ Nous avons mené à bien des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans plusieurs bâtiments et magasins de vente au détail.✓ Nous avons collaboré avec la Fondation Rick Hansen afin de recueillir des commentaires sur l'accessibilité et d'améliorer celle-ci dans nos points de vente au détail (p. ex., une navigation plus claire, un affichage amélioré, la mise à disposition de sièges dans certains emplacements, y compris des bureaux de soutien à la clientèle accessibles et des toilettes universelles dans les magasins de vente au détail).✓ Nous avons veillé à ce que l'accessibilité soit prise en compte de manière plus systématique lors de la construction ou de la rénovation, notamment en intégrant des éléments de conception qui favorisent l'accessibilité et en améliorant les processus d'affichage.

<p>Espaces de travail (immeubles de bureaux) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer des améliorations en matière d'accessibilité dans le cadre de la modernisation des bâtiments et de la rénovation des espaces de travail existants afin de résoudre les problèmes d'accessibilité liés à l'affichage, aux niveaux sonores, à l'accès visuel et physique, à la neurodiversité et à la parole. • Orienter les employés et les leaders vers le processus de demande d'accommodement si des obstacles physiques sont identifiés sur le lieu de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons mené à bien des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans plusieurs bâtiments rénovés. ✓ Bell Canada a reçu le prix REmmy 2024 décerné par le chapitre canadien de CoreNet Global pour son leadership en matière d'accessibilité, en reconnaissance des éléments de conception inclusive intégrés aux rénovations du campus Creekbank. ✓ Nous avons continué à orienter les employés et les leaders vers le processus de demande d'accommodement lorsque des obstacles physiques sont identifiés sur le lieu de travail. ✓ Nous avons veillé à ce que l'accessibilité soit prise en compte de manière plus systématique lors des rénovations, pour tenir compte notamment des caractéristiques de la conception à accès facile, d'un affichage amélioré et d'espaces favorables au bien-être et adaptés à la neurodiversité dans certains lieux de travail afin de favoriser le bien-être des employés.
---	--

4.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

BCE a amélioré l'accessibilité de nos produits numériques et a renforcé les engagements pris dans son plan sur l'accessibilité 2023-2026.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<ul style="list-style-type: none">• Adopter des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les technologies de l'information et des communications.• Uniformiser les lignes directrices, les politiques et les pratiques relatives à l'accessibilité numérique.• Adopter les principes de conception universelle et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité numérique.• Améliorer continuellement la formation, les outils et le matériel de soutien offerts aux membres de l'équipe afin de respecter les lignes directrices en matière d'accessibilité des technologies de l'information et des communications.• Élaborer un programme de vérification pour surveiller l'accessibilité des technologies de l'information et des communications.• Continuer à évaluer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications que nous utilisons pour nous adresser à nos publics internes et externes.• Continuer à simplifier nos processus et à utiliser un langage concis et facile à comprendre.	<ul style="list-style-type: none">✓ Nous avons élaboré, normalisé et mis en œuvre une politique d'accessibilité numérique ainsi que de meilleures pratiques afin de renforcer la gouvernance numérique et les processus de test.✓ Nous avons mis en place un groupe chargé de vérifier et de surveiller l'accessibilité de nos sites Web et de nos applications au moyen d'analyses automatisées et de tests manuels.✓ Nous continuons à évaluer régulièrement l'accessibilité de nos technologies de l'information et des communications, tant pour nos publics internes qu'externes.✓ Nous avons fait progresser nos pratiques de développement en dotant les équipes de modules de formation, d'outils de travail et de listes de vérification qui facilitent l'identification précoce et la résolution des bogues liés à l'accessibilité dans nos produits numériques.

<ul style="list-style-type: none"> • Placer l'accessibilité au cœur des préoccupations pour le développement et lors de l'achat d'appareils et d'équipements. • Collaborer avec les fournisseurs de contenu, les partenaires, les fabricants et les fournisseurs pour améliorer les fonctionnalités d'accessibilité et veiller à leur maintien. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bell Canada a continué d'inclure systématiquement une clause d'accessibilité aux ententes avec les fournisseurs, qu'elles soient nouvelles ou renouvelées. ✓ Bell Canada a fourni des services de consultation, de formation et des résultats de tests à certains fournisseurs, partenaires et fabricants, et a collaboré avec eux pour résoudre les problèmes. ✓ Nous avons ajouté des repères tactiles aux ports du nouveau modem Wi-Fi 7 destiné aux clients de Bell et de Virgin Plus afin d'améliorer la convivialité pour les clients aveugles ou malvoyants, en facilitant l'identification des ports et le branchement des câbles.
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'amélioration des sites Web et des applications afin d'optimiser les technologies d'accessibilité que nous utilisons pour produire nos communications internes et externes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons mis à jour des centaines de sites Web, d'applications et de services numériques destinés aux clients au sein de BCE entre 2021 et 2026. ✓ Nous avons apporté des améliorations au sous-titrage codé et à la vidéodescription sur les plateformes médias Télé Fibe, Crave, CTV et Noovo.

4.4 Communications non incluses dans les TIC

BCE a amélioré la clarté, l'accessibilité et la cohérence de nos communications destinées tant aux clients qu'aux employés.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<ul style="list-style-type: none">• Promouvoir les produits accessibles et les services en matière d'accessibilité, ainsi que les options et méthodes de communication alternatives afin d'accroître la sensibilisation et leur utilisation.• Sensibiliser davantage les clients aux services offerts par notre Centre de services d'accessibilité.	<ul style="list-style-type: none">✓ Nous avons mis à jour les brochures sur l'accessibilité distribuées dans les magasins de vente au détail de Bell et de Virgin Plus afin de mieux informer les clients sur les options de produits, de services et de soutien accessibles qui leur sont offertes.✓ Nous avons accru la visibilité du Centre de services d'accessibilité en ajoutant des liens vers une rubrique Accessibilité en haut de nos sites Web Virgin Plus et Lucky Mobile.✓ Nous avons mis à jour plus de 300 documents destinés à l'usage interne et à la clientèle afin de les rendre plus accessibles. Parmi les documents à l'interne, on retrouve notamment les ressources pour les employés, les modèles et les guides opérationnels.✓ Nous avons mis en place une ligne téléphonique dédiée au service de relais vidéo (SRV) pour les clients qui utilisent la langue des signes américaine (LSA) et la langue des signes québécoise (LSQ) pour communiquer. Ces clients pourront ainsi être directement mis en relation avec notre Centre de services d'accessibilité.

<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité pour la création de documents. • Affiner en permanence les lignes directrices de communication afin de créer un contenu simple, concis et facile à comprendre. • Veiller à ce que les besoins d'accessibilité soient pris en considération lors de la création du matériel marketing et publicitaire. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bell Canada a établi des lignes directrices en matière d'accessibilité pour la création et la modification de documents Word, PDF et PowerPoint. ✓ Bell Canada a mis en place des formations sur l'accessibilité des documents afin de doter les membres de l'équipe des connaissances nécessaires pour créer et modifier des courriels et des documents (Word, PowerPoint, PDF et Excel) accessibles. ✓ Nous avons affiné notre processus de révision des communications afin de nous assurer qu'elles sont claires, cohérentes et conformes aux exigences d'accessibilité avant leur publication. ✓ Nous avons amélioré le matériel d'intégration du Centre de services d'accessibilité afin de soutenir nos employés en contact avec la clientèle, ce qui renforce les pratiques de communication accessibles.
--	--

4.5 Achat de biens, de services et d'installations

BCE a renforcé l'intégration de l'accessibilité dans ses pratiques d'achat.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à évaluer les politiques, les processus et les outils d'achat actuels afin d'améliorer l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons atteint un taux de conformité de 95 % aux exigences de la clause d'accessibilité dans les nouvelles ententes conclues par Bell Canada avec ses fournisseurs. ✓ Nous avons clarifié les attentes en matière d'accessibilité pour les fournisseurs de Bell Canada.

	✓ Nous avons amélioré les processus internes de Bell Canada pour l'examen de la documentation relative à l'accessibilité fournie par nos fournisseurs.
--	--

4.6 Conception et prestation de programmes et de services

BCE a encore renforcé l'accessibilité dans le cadre du soutien à la clientèle et de la prestation de services.

Mesures que nous nous sommes engagés à mettre en place dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026	Ce que nous avons accompli
<ul style="list-style-type: none"> • Explorer l'élargissement du programme d'interprétation virtuelle en langue des signes sur demande. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons étendu l'accès à l'interprétation virtuelle en langue des signes à certains points de vente au détail de Bell et de Virgin Plus. Nous avons aussi ajouté un filtre « Interprète en langue des signes » dans nos localisateurs de magasins Bell et Virgin Plus en ligne afin que les clients puissent trouver les services en magasin qui répondent le mieux à leurs besoins.
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de surveiller les sondages et les commentaires des clients afin d'identifier les domaines à améliorer. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons utilisé les commentaires pour élaborer ce plan et identifier les domaines à améliorer.
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à encadrer et à former les membres de l'équipe sur les meilleures pratiques en matière de service à la clientèle, par exemple : le savoir-faire nécessaire pour envoyer du matériel de remplacement aux clients ayant des difficultés d'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous avons veillé à ce que les agents de centre d'appels de Bell Canada (incluant Bell, Virgin Plus et Lucky Mobile) suivent davantage de formations sur l'accessibilité. ✓ Nous avons amélioré les formations d'intégration, les outils de travail et les documents de référence destinés aux équipes de Bell, Virgin Plus et Lucky Mobile qui sont en contact avec les clients, afin de leur rappeler qu'ils doivent communiquer de manière accessible.

	<p>✓ Nous avons affiné nos pratiques à l'intention des techniciens des services extérieurs effectuant des visites à domicile et sur site afin que les clients puissent plus facilement confirmer leurs préférences en matière de communication et bénéficier plus rapidement d'options d'accessibilité.</p>
--	---

5.0 Domaines prioritaires

Les sections suivantes présentent les obstacles que nous avons identifiés et les mesures que nous comptons mettre en place pour y remédier. Chaque mesure est classée comme étant à court, à moyen ou à long terme, ou encore catégorisée comme un travail continu, en fonction des délais de mise en œuvre requis.

Nous continuerons aussi à nous appuyer sur les travaux existants et à renforcer les mesures visant à soutenir des progrès durables pour répondre aux enjeux restants parmi ceux repérés dans notre plan sur l'accessibilité 2023-2026.

5.1 Pratiques liées à l'emploi

Obstacles identifiés

- Une plus grande cohérence est nécessaire dans l'application des mesures d'accessibilité par les leaders et au sein des équipes, afin de permettre des pratiques inclusives adaptées aux handicaps visibles et invisibles ;
- Les outils numériques destinés aux employés présentent des lacunes en matière d'accessibilité et nécessitent un meilleur soutien en matière de technologies d'assistance ;
- Les informations relatives à l'accessibilité devraient être centralisées afin d'en faciliter la recherche ;
- La disponibilité des ressources de soutien en matière d'accessibilité pourrait être mieux communiquée pendant le recrutement et l'intégration.

Mesures et échéanciers

À court terme

- Élargir les consultations menées par Bell Canada auprès de ses employés sur l'accessibilité afin que ceux-ci aient davantage d'occasions chaque année de partager leurs commentaires ;
- Utiliser nos canaux de communication existants pour mieux faire connaître et comprendre les mesures de soutien en matière d'accessibilité ;
- Regrouper les informations relatives à l'accessibilité en un seul endroit sur la plateforme RH de Bell Canada afin de faciliter la recherche d'informations sur les mesures de soutien à l'embauche, les ressources disponibles et les canaux de rétroaction ;
- Surveiller les pratiques de recrutement afin d'identifier de nouveaux obstacles potentiels et de renforcer les mesures d'accessibilité pour les candidats, y compris ceux présentant des handicaps visibles et invisibles.

À moyen terme

- Élaborer un guide pour les leaders contenant des renseignements sur : le soutien aux employés en situation de handicap, l'application de pratiques d'accessibilité cohérentes au sein des différentes équipes, et la gestion du processus avec les employés ;
- Mettre à jour le processus de demande en matière d'accessibilité sur la plateforme RH de Bell Canada afin d'aider les employés à mieux comprendre leurs options, à soumettre plus facilement leurs demandes et à accéder au soutien dont ils ont besoin.

À long terme

- Veiller à ce que les principaux outils numériques utilisés par les employés prennent en charge l'utilisation des technologies d'assistance.

En continu

- Veiller à ce que l'accessibilité reste intégrée dans les politiques RH, les normes d'emploi, les pratiques d'embauche et les acquis des employés ;
- Promouvoir la sensibilisation des employés à l'accessibilité par le biais de notre groupe de ressources pour les employés et à travers des campagnes de communication ;
- Continuer de surveiller le degré de complétude des formations chez Bell Canada ;

5.2 Environnement bâti

Obstacles identifiés

Magasins de vente au détail :

- Un éclairage trop vif, la présence de nombreux écrans, la taille des polices/caractères et les reflets sur les surfaces réfléchissantes peuvent causer une gêne et nuire à la concentration ;
- Les tables de présentation sont trop hautes et certains utilisateurs de fauteuils roulants ne peuvent pas y accéder confortablement ;
- Les combinés sur les tables de présentation sont verrouillés et ne peuvent pas se rétracter, ce qui limite les possibilités pour les clients de tester les appareils ;
- Notre politique de verrouillage des portes des magasins de vente au détail de Bell Canada n'est pas toujours clairement communiquée et peut être difficile à comprendre pour les clients ;
- Dans un magasin de vente au détail de Bell Canada en particulier, un ascenseur était difficile à trouver et son emplacement n'était pas suffisamment affiché ;
- Bien que la plupart des magasins de vente au détail de Bell Canada disposent de sièges pour les clients, rester debout pendant une longue période peut être difficile pour les personnes en situation de handicap dans les magasins qui ne sont pas équipés ;
- Dans les centres commerciaux, certaines améliorations de l'accessibilité dans les zones communes (p. ex. entrées, ascenseurs ou allées) sont assujetties à la propriété et à la prise de décisions de tiers, ce qui peut limiter le rythme ou la portée des changements que Bell peut mettre en œuvre directement ;
- Dans les régions où les conditions environnementales sont uniques, comme les collectivités du Nord et les collectivités éloignées, l'accessibilité dans les magasins de vente au détail et autour de ces magasins peut être affectée par des facteurs liés au climat (p. ex. neige et glace), notamment les conditions dans les zones partagées ou gérées par des tiers.

Espaces de travail (immeubles de bureaux) :

- Les aménagements d'accessibilité varient d'un site de bureaux à l'autre.

Mesures et échéanciers

À court terme

- Améliorer la taille des caractères de l’affichage expliquant la politique de porte verrouillée des magasins qui indique aux clients d’utiliser un interphone de porte pour demander l’accès ;
- S’assurer que les interphones sont installés à une hauteur accessible depuis une position assise ;
- Ajouter des affiches indiquant clairement qu’un site dispose d’un ascenseur afin que les clients puissent le localiser facilement.

À moyen terme

- Explorer la possibilité de créer des espaces adaptés aux personnes ayant des sensibilités sensorielles dans les zones de service existantes de certains magasins Bell Canada.

À long terme

- Veiller à ce que l’aménagement physique, les installations et les éléments destinés aux clients des nouveaux magasins de vente au détail Bell Canada soient conçus dès le départ pour mieux répondre à un large éventail de besoins en accessibilité ;
- Mettre à disposition des sièges dans certains magasins Bell Canada pour les clients qui ne peuvent pas rester debout pendant de longues périodes ;
- Explorer la mise en œuvre de différentes façons de fournir les services dans les nouveaux magasins de vente au détail de Bell Canada afin d’améliorer l’accès et l’utilisabilité pour les clients ;
- Étudier la création de centres d’information interactifs dans la conception des futurs magasins de vente au détail de Bell Canada, afin que les clients puissent accéder intuitivement aux informations sur les produits, aux options d’assistance et aux ressources liées à l’accessibilité.

En continu

- Maintenir des vérifications régulières de l’accessibilité des immeubles de bureaux afin d’aider à identifier les obstacles et afin d’orienter les améliorations continues dans l’ensemble des installations de Bell Canada dans le cadre de tout nouveau projet de rénovation d’espaces ;
- Continuer à créer des espaces adaptés à la neurodiversité, tels que des salles de bien-être et des salles de repos, dans l’ensemble des lieux de travail afin de soutenir les employés ayant des besoins d’accessibilité très variés ;

- Dans la mesure du possible, Bell continuera de collaborer avec les propriétaires, les gestionnaires immobiliers et les partenaires pour surmonter les obstacles à l'accessibilité identifiés et promouvoir des améliorations dans les environnements de vente au détail partagés ou contrôlés par des tiers ;
- Lorsque des conditions liées au climat (p. ex. neige ou glace) affectent l'accès des clients, Bell Canada veillera à ce que des voies accessibles soient maintenues pour les emplacements de vente au détail situés en bordure de rue et sous son contrôle. Bell signalera aussi les problèmes d'accès identifiés dans les environnements partagés ou gérés par des tiers aux gestionnaires d'installations de vente au détail et aux intervenants concernés à des fins de sensibilisation et de suivi ;
- Continuer à intégrer les pratiques de conception et les considérations d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen lors de la planification de rénovations et de nouvelles constructions de magasins de vente au détail de Bell Canada.

5.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacles identifiés

- La barre de contrôle de Télé Fibe est difficile à utiliser efficacement pour les utilisateurs de lecteurs d'écran ;
- Des problèmes liés à la taille des caractères et au contraste sont présents dans les zones de navigation au bas de plusieurs applications mobiles ;
- Le localisateur de magasins de Bell Canada présente des problèmes au niveau des étiquettes, de la fonctionnalité du zoom, du contraste des couleurs et de la compatibilité avec le système TalkBack ;
- Les utilisateurs ont des difficultés à repérer les contenus incluant la vidéodescription (VD) en raison d'options de filtrage et de tri limitées ;

Mesures et échéanciers

À moyen terme

- Effectuer un examen de l'accessibilité sur l'ensemble des applications mobiles afin d'améliorer l'accessibilité, notamment en ce qui concerne la taille des polices, le contraste et les problèmes de navigation ;
- Activer le filtrage de contenu (recherche et tri) par VD dans le guide Télé et revoir la taille des polices et des icônes pour en améliorer la lisibilité ;
- Tester le localisateur de magasins de Bell Canada pour détecter les problèmes d'accessibilité (notamment la stabilité des étiquettes lors des modifications à l'aide

du zoom, l'indicateur de sélection à contraste élevé et la prise en charge des lecteurs d'écran) et mettre en œuvre les corrections nécessaires ;

- Étendre l'utilisation d'outils d'accessibilité tels que les numériseurs, les listes de contrôle et les formations aux équipes internes chargées de développer de nouveaux outils internes.

À long terme

- S'assurer que le paramètre permettant d'augmenter la durée d'affichage de la barre de contrôle du lecteur Télé Fibe à l'écran est disponible sur toutes les plateformes ;
- Proposer une formation de mise à niveau sur les principes fondamentaux de l'accessibilité numérique aux employés qui participent au développement, à la maintenance et à l'achat de technologies numériques.

En continu

- Continuer de surveiller les problèmes d'accessibilité, les tendances et la rétroaction pour éviter que les problèmes d'accessibilité ne se reproduisent ;
- Mettre et tenir à jour régulièrement le matériel de formation sur l'accessibilité à mesure que les technologies, les outils et les normes d'accessibilité évoluent ;
- Poursuivre l'amélioration continue des tests d'accessibilité et de la gouvernance afin que les équipes disposent de directives cohérentes, d'attentes claires et de processus fiables à suivre.

5.4 Communications non incluses dans les TIC

Obstacles identifiés

- Les renseignements sur les produits et les prix en magasin sont parfois présentés en petits caractères et avec un faible contraste, ce qui rend la lecture difficile pour certains clients ;
- Le langage clair et simple n'est pas utilisé de manière cohérente dans toutes les communications, ce qui peut rendre les informations plus difficiles à comprendre ;
- Des formats accessibles ou alternatifs ne sont pas toujours disponibles pour les documents internes et externes, y compris les documents des RH.

Mesures et échéanciers

À court terme

- Examiner les lacunes dans les processus actuels de Bell Canada pour la production de documents accessibles, y compris les documents des RH, et veiller à ce que les documents soient créés, mis à jour et fournis dans des formats alternatifs.

À moyen terme

- Dans la mesure du possible, Bell tirera parti des relations avec les organismes d'accessibilité, les groupes de défense et les partenaires communautaires pour renforcer la sensibilisation aux services, au soutien et aux ressources d'accessibilité.

En continu

- Veiller à ce que les documents clés soient disponibles dans des formats alternatifs afin que les clients et les employés puissent accéder à l'information dans le format qui répond le mieux à leurs besoins ;
- Continuer de fournir des formats alternatifs en temps opportun et communiquer clairement les délais d'exécution aux demandeurs en fonction du format et de la complexité ;
- Surveiller régulièrement les communications destinées aux clients et aux employés afin de détecter les lacunes en matière d'accessibilité et y remédier de manière proactive ;
- Moderniser les modèles de communication et les flux de travail de Bell Canada afin de garantir que l'accessibilité soit intégrée dès le départ ;
- Continuer d'appliquer les normes de langage clair et simple dans toutes les communications destinées aux clients et aux employés afin de garantir que l'information soit facile à lire et à comprendre. Dans la mesure du possible, intégrer des éléments visuels (p. ex. icônes, symboles, diagrammes et mise en page) à un langage clair et simple pour améliorer la clarté et rendre l'information sur l'accessibilité plus facile à trouver et à comprendre pour divers publics.

5.5 Achat de biens, de services et d'installations

Obstacles identifiés

- Les pratiques d'achat existantes peuvent toujours faire l'objet d'une évaluation en vue d'améliorations potentielles afin de mieux favoriser l'accessibilité.

Mesures et échéanciers

En continu

- Continuer d'inclure des clauses d'accessibilité dans les ententes avec les fournisseurs de Bell Canada et maintenir des pratiques de gouvernance et des vérifications continues pour s'assurer que ces exigences sont constamment respectées.

5.6 Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles identifiés

- Certains clients ont signalé une connaissance limitée des options accessibles en libre-service (p. ex., la réinitialisation virtuelle des modems et des récepteurs) ;
- Certains utilisateurs ont de la difficulté à accéder au matériel informatique, notamment pour identifier et brancher les câbles appropriés aux capsules Wi-Fi ;
- Des plages horaires de service longues ou rigides posent des difficultés à certains clients en situation de handicap ;
- Certains clients peuvent avoir du mal à comprendre les informations lorsque le langage clair et simple n'est pas utilisé de manière systématique lors des interactions par téléphone ou par clavardage ;
- Certains clients ont signalé que le personnel n'était pas toujours au courant des aides à l'accessibilité (p. ex., l'interprétation virtuelle en langue des signes) ;
- Il arrive parfois que les clients doivent expliquer à plusieurs reprises leur handicap ou leurs besoins en matière de communication alternative lorsqu'ils interagissent par téléphone ou en magasin.

Mesures et échéanciers

À court terme

- Sensibiliser davantage les employés de Bell Canada à l'interprétation virtuelle en langue des signes et favoriser son utilisation dans certains magasins de vente au détail ;
- Ajouter un repère tactile au port Ethernet des capsules Wi-Fi afin de permettre aux utilisateurs d'identifier plus facilement le point de connexion approprié.

À moyen terme

- Étudier et pallier les lacunes récurrentes dans la connaissance du personnel en matière de services d'accessibilité grâce à des évaluations structurées et des améliorations ciblées ;
- Promouvoir l'utilisation des services de réparation et de réinitialisation virtuelles par les clients, notamment par le biais des agents de service virtuels ;
- Mener des recherches sur l'installation et les retours (y compris l'emballage et l'expérience d'accessibilité) afin d'identifier les obstacles tels que la lisibilité, l'emplacement des étiquettes sur le matériel et l'accès physique.

À long terme

- Étudier la possibilité d'utiliser des scripts d'appel et de clavardage rédigés en langage clair et simple pour les agents du service à la clientèle, afin que les détails techniques ne soient communiqués qu'en cas de nécessité ;
- Explorer les possibilités d'optimisation continue des projets technologiques en constante évolution liés au service à la clientèle et à la compatibilité avec les technologies d'assistance.

En continu

- Continuer à promouvoir notre Centre de services d'accessibilité, qui communique avec les clients par le biais de divers canaux, notamment le téléphone, le SRT, le SRV, le relais IP, le courriel, le message texte et le courrier postal ;
- Continuer à promouvoir systématiquement les outils numériques en libre-service et ceux d'auto-réparation lors des visites sur le terrain et des interactions avec le service à la clientèle de Bell Canada (p. ex. réinitialisation virtuelle du modem, diagnostics à distance) ;
- Continuer de former le personnel afin qu'il fournisse des indications en langage clair et simple sur les rabais liés à l'accessibilité, sur les options d'accessibilité des appareils et sur les accommodements existants pour les services. Ces indications pourront être assorties d'un accompagnement étape par étape au besoin, notamment lors du soutien de proches aidants ou de personnes qui assistent des clients en situation de handicap ;
- Maintenir la disponibilité du service d'interprétation virtuelle en langue des signes dans certains magasins Bell Canada et Virgin Plus ;

- Examiner les possibilités d'améliorer la sensibilisation à l'accessibilité des employés et des techniciens sur le terrain à l'aide d'outils de travail clairs et de procédures d'escalade ;
- Surveiller les commentaires liés à l'accessibilité et prendre les mesures appropriées ;
- Continuer à offrir aux clients de Bell Canada ayant un handicap des plages horaires flexibles pour les services à titre d'accommodement lorsque cela est possible ;
- Vérifier certaines transcriptions afin d'en tirer des enseignements pour les meilleures pratiques, les communications internes et la formation en matière d'accessibilité ;
- Maintenir une formation régulière sur l'accessibilité axée sur les pratiques de communication accessibles, les flux de travail privilégiant le texte et les interactions respectueuses avec les clients pour l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle, y compris les techniciens des services extérieurs.

5.7 Transport

BCE ne propose pas de services de transport, et nous n'avons reçu aucune rétroaction directement liée aux transports. Nous continuerons à suivre les commentaires afin d'identifier les obstacles propres au domaine des transports et rendrons compte des mesures prises pour y remédier dès qu'ils seront identifiés.

6.0 Conditions réglementaires

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 nouveaux obstacles sont énoncées 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 relatives à l'identification et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées 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 relatives à l'identification et à l'élimination des obstacles ainsi qu'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 ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'Annexe B.

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

Les dispositions de tout règlement relatives à l'identification et à l'élimination des obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles sont énoncées à l'Annexe B.

7.0 Conclusion

BCE reste déterminée à faire progresser l'accessibilité dans tous les domaines partout dans notre entreprise.

Les mesures décrites dans le présent plan combinent de nouveaux engagements, des mesures correctives visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés, des pratiques continues et des domaines nécessitant un examen plus approfondi. BCE continuera de consulter les personnes en situation de handicap, de suivre les progrès réalisés et de publier des mises à jour annuelles afin d'assurer la transparence et l'imputabilité.

Notre prochain rapport d'avancement sur l'accessibilité sera publié au plus tard le 1^{er} juin 2027.

8.0 Annexes

Annexe A — Exigences de la Loi sur la radiodiffusion

Conformément à l'article 42(1) de la LCA, la présente annexe énonce :

- 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 ainsi que 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'étaient pas en vigueur depuis au moins trois mois avant la date à laquelle le plan sur l'accessibilité doit être publié,² ni les attentes ou encouragements qui n'atteignent pas le niveau de conditions imposées.

A. Exigences en matière 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 que AMI-télé et Canal M dans les marchés francophones.³ Cette obligation s'applique aux EDR titulaires d'une licence ainsi qu'aux EDR exemptées comptant plus de 2 000 abonnés.⁴

2. Sous-titrage codé (CC), Audiodescription (AD) et Vidéodescription (VD)

- Transmission 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 au cours de sa distribution.⁵
- Chaînes communautaires :

² Voir la Loi canadienne sur l'accessibilité (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.

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 (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.

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

- Les EDR doivent fournir une AD de tous les éléments clés de la programmation d'information et une formation appropriée aux animateurs/producteurs d'accès.⁶
- Services sur demande :
 - Les EDR doivent s'assurer que 100 % des émissions en anglais et en français de son inventaire sont CC (sous-titrage codé) (à l'exception de la programmation de télévision d'accès 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 signal.⁸
 - Lorsqu'ils fournissent un CC (sous-titrage codé), les services sur demande en anglais et en français doivent respecter des normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.⁹
 - À compter du 17 décembre 2027, les Services sur demande doivent fournir la VD pour toutes les nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées en langue anglaise et en langue française qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes.¹⁰
 - À compter du 17 décembre 2027, les Services sur demande doivent fournir de l'AD pour toutes les nouvelles émissions originales de nouvelles et d'information en langue anglaise et en langue française qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes.¹¹
 - À compter du 17 décembre 2027, les Services sur demande doivent fournir une fonction de recherche accessible permettant de trouver les émissions dotées de la VD.

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 à la PRR 2017-138, Exigences standard pour les services sur demande, CDL 21.

⁸ Ibid., CDL 22.

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 de langue anglaise 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 Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

¹¹ Ibid.

3. Équipements prenant en charge l'accessibilité

- Les EDR doivent fournir de l'équipement, des logiciels ou d'autres technologies permettant aux clients ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine d'identifier les services de programmation et d'y avoir accès.¹²
- 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 : disponibilité de boîtiers numériques (décodeurs), de télécommandes et de fonctions d'accessibilité, taux de pénétration des décodeurs et des télécommandes accessibles, et nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues/résolues.¹³
- 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.¹⁴
- Bell doit fournir un décodeur accessible à un client ayant besoin d'un lecteur d'écran auquel le titulaire de licence n'a pas fourni de décodeur capable de prendre en charge la technologie de lecture d'écran.¹⁵

4. Dépôt de rapports auprès du CRTC

- Bell Canada doit produire un rapport au plus tard le 1^{er} juin et le 30 novembre de chaque année sur les éléments suivants : (a) l'état du déploiement de son nouveau boîtier décodeur ; et (b) le nombre et le type d'appareils fournis à titre de solution provisoire.¹⁶
- Les Services sur demande doivent déposer auprès du CRTC, au plus tard le 17 septembre 2026, un rapport détaillant les stratégies de mise en œuvre de la nouvelle politique réglementaire relative à la VD et à l'AD.¹⁷
- Les Services sur demande doivent déposer auprès du CRTC, au plus tard le 17 décembre 2027, un rapport confirmant la mise en œuvre de la nouvelle politique réglementaire relative à la VD et à l'AD.¹⁸
- Les Services sur demande doivent déposer des rapports annuels à compter du 30 novembre 2028, précisant les normes de qualité de VD respectées ; le nombre de nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées disponibles avec VD ; le nombre de nouvelles émissions scénarisées préenregistrées de tiers disponibles

¹² RDR (DORS/97-555), article 7.3.

¹³ Annexe 1 à la DR 2020-356, CDL 9.

¹⁴ Ibid., CDL 12.

¹⁵ Annexe à la décision de radiodiffusion CRTC 2025-271-1

¹⁶ Décision de radiodiffusion CRTC 2025-271, Obstacles à l'accessibilité lors de l'accès à la programmation au moyen de boîtiers décodeurs et d'autres appareils, paragraphe 61

¹⁷ Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

¹⁸ Ibid.

avec la VD, ainsi que de nouvelles émissions scénarisées préenregistrées de tiers reçues sans VD et auxquelles la VD a été ajoutée ; le nombre d'émissions scénarisées préenregistrées existantes disponibles avec la VD et l'évolution d'une année à l'autre ; et le nombre de plaintes reçues concernant la VD et l'AD.

5. Relatif 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 de manière accessible.¹⁹
- Les EDR de BCE doivent rendre leurs centres d'appels généraux accessibles au point de fournir un accommodement raisonnable pour les personnes en situation de handicap, en formant les représentants du service à la clientèle à la gestion des appels provenant de personnes en situation de handicap et en les familiarisant avec les produits et services destinés à ces personnes, ainsi qu'en rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive accessibles.²⁰
- 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 déclarent être des personnes en situation de handicap. Si le service/l'équipement ne répond pas aux besoins du client pour quelque raison que ce soit, le client doit pouvoir résilier le service pendant la période d'essai sans pénalité, sans coûts d'installation ni frais de résiliation anticipée, à condition d'avoir retourné tout cadeau avec achat et tout équipement fourni (dans un état proche du neuf).²¹
 - 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.²²
 - 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, sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie adaptée destinée à aider les personnes en situation de handicap, ou dans tout

¹⁹ Ibid., CDL 13.

²⁰ Ibid., CDL 18.

²¹ 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.

²² 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.

autre format dont la personne et l'entité de radiodiffusion réglementée conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.²³

6. Accessibilité du site Web

- Les EDR de BCE doivent disposer, sur leur page d'accueil, d'un lien facile à trouver menant à une section de leur site Web « traitant des besoins des personnes en situation de handicap ».²⁴
- Les EDR de BCE doivent rendre les renseignements sur leurs sites Web accessibles, au point de fournir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap.²⁵
- 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 supplémentaires ni ne soient désavantagées d'une quelconque manière si elles utilisent un autre moyen de service à la clientèle.²⁶
- Les EDR de BCE doivent rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle qui sont disponibles uniquement sur leurs sites Web.²⁷
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés d'une manière conforme aux directives des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C.²⁸

B. Exigences d'accessibilité — Entreprises de programmation et entreprises en ligne

1. Offre de sous-titrage codé (CC)

- Exigences pour les 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.²⁹ Les ST doivent

²³ 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.

²⁴ Annexe 1 à la DR 2020-356, CDL 14.

²⁵ 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.

²⁶ Ibid., CDL 16.

²⁷ Ibid., CDL 17.

²⁸ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 4, 10 et 14.

²⁹ Annexe 1 de 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.

- veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et les promotions en langues française et anglaise soient sous-titrés.³⁰
- 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 le sous-titrage est inclus dans leur signal de diffusion et que ce sous-titrage parvient au distributeur de ce signal, sous sa forme originale.³¹
 - Lorsqu'elles fournissent des sous-titres codés, les ST de langue anglaise et française doivent respecter des normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.³²
- Exigences 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.³³
 - 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 anglais et en français 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 période de validité de licence ou à une période ultérieure, il doit s'assurer que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels en anglais et en français sont sous-titrés.³⁴
 - 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 le sous-titrage est inclus dans son signal de diffusion et que ce sous-titrage parvient au distributeur de ce signal, dans sa forme originale.³⁵
 - Lorsqu'ils fournissent des sous-titres codés, les SF de langue anglaise et française doivent respecter des normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.³⁶
 - Exigences relatives aux services sur demande :

³⁰ Ibid., CDL 10 ; et PRRT 2009-430.

³¹ Ibid.

³² Annexe 1 de la PRR 2016-436, Conditions de licence, attentes et encouragements standard 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).

³³ Annexe 1 de la PRR 2023-306, Conditions de service normalisées, attentes et encouragements pour les services facultatifs, CDL 11.

³⁴ Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 12 ; et PRRT 2009-430.

³⁵ Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 13.

³⁶ 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).

- Les services sur demande doivent sous-titrer 100 % des émissions de langues française et anglaise dans leur inventaire.³⁷
- Les Services sur demande doivent mettre en place un système de surveillance pour s'assurer que, pour tout signal sous-titré, le signal correct est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal de diffusion et que ce sous-titrage parvient au distributeur de ce signal, dans sa forme originale.³⁸
- Lorsqu'ils fournissent un CC (sous-titrage codé), les services sur demande en anglais et en français doivent respecter des normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.³⁹
- 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.⁴⁰
 - Lorsqu'ils fournissent un CC (sous-titrage codé), les services de sports d'intérêt général doivent respecter les normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.⁴¹
 - 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 le sous-titrage est inclus dans le signal de diffusion et que ce sous-titrage parvient au distributeur de ce signal, dans sa forme originale.⁴²
- Services de nouvelles nationales (SNN) :
 - Les SNN doivent sous-titrer 100 % de leurs émissions diffusées au cours de la journée de radiodiffusion.⁴³
 - Lorsqu'ils fournissent un CC (sous-titrage codé), les SNN doivent respecter les normes de qualité concernant, entre autres, le délai de diffusion et l'exactitude.⁴⁴

³⁷ Annexe 3 de la PRR 2016-436, Conditions de licence, attentes et encouragements standard proposés pour les services sur demande, CDL 21.

³⁸ Annexe 3 de la PRR 2016-436, CDL 22 ; et PRRT 2009-430.

³⁹ 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).

⁴⁰ 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.

⁴¹ 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).

⁴² Annexe 3 de la PRR 2023-306, CDL 7 ; et PRRT 2009-430.

⁴³ Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 7.

⁴⁴ 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.⁴⁵
- 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 le sous-titrage est inclus dans le signal de diffusion et que ce sous-titrage parvient au distributeur de ce signal, dans sa forme originale.⁴⁶

2. Offre d'audiodescription (AD)

- L'« Audiodescription » ou « AD » désigne la lecture à voix haute par des présentateurs des informations textuelles et graphiques affichées à l'écran pendant les émissions d'information.
- Les ST et les SF doivent fournir l'audiodescription pour tous les éléments clés des programmes d'information canadiens, y compris les émissions de nouvelles.⁴⁷
- 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.⁴⁸
- Les SNN doivent fournir l'AD pour tous les éléments clés des programmes d'information, y compris les émissions de nouvelles.⁴⁹
- À compter du 17 décembre 2027, les entreprises audiovisuelles en ligne doivent fournir de l'AD pour toutes les nouvelles émissions originales de nouvelles et d'information en langue anglaise et en langue française qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes.⁵⁰

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 relevant de catégories d'émissions spécifiques⁵¹, à l'exception de la programmation provenant des États-Unis reçue sans VD moins de 24 heures avant la diffusion. Ces programmes seront

⁴⁵ Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 9 ; et PRRT 2009-430.

⁴⁶ Annexe 2 de la PRR 2023-306.

⁴⁷ Annexe 1 de la PRR 2016-436, CDL 13 ; et Annexe 1 de la PRR 2023-306, CDL 16.

⁴⁸ Annexe 3 de la PRR 2023-306, CDL 8.

⁴⁹ Annexe 2 de la PRR 2023-306, CDL 10.

⁵⁰ Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

⁵¹ 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 il s'agit d'émissions ciblant les enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) et les enfants (6-12 ans).

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 devra être joué.⁵²

- 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 relevant de catégories d'émissions spécifiques⁵³, 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 devra être joué.⁵⁴
- 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.^{55 56}
- Entreprises en ligne :
 - À compter du 17 décembre 2027, les entreprises de diffusion en continu de services audiovisuels en ligne doivent fournir la VD pour toutes les nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées en langue anglaise et en langue française qu'ils mettent à disposition sur leurs plateformes.⁵⁷

⁵² 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.

⁵³ 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 il s'agit d'émissions ciblant les enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) et les enfants (6-12 ans).

⁵⁴ Annexe 4 de la DR 2017-149, CDL 1 ; et PRR 2019-392, paragraphes 40 et 41.

⁵⁵ 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, énoncées à l'article 6 de l'annexe I du Règlement de 1990 sur les services spécialisés (le Règlement), ainsi que les émissions ciblant les enfants.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

- À compter du 17 décembre 2027, les entreprises de diffusion en continu de services audiovisuels en ligne doivent fournir une fonction de recherche accessible permettant de trouver les émissions accompagnées d'une vidéodescription.⁵⁸

4. Dépôt des rapports auprès du 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.⁵⁹
- Pour les services de langue anglaise, les télédiffuseurs doivent fournir chaque année au Conseil un rapport décrivant les efforts déployés à l'interne et les demandes adressées aux fournisseurs de sous-titres pour améliorer le taux d'exactitude des CC (sous-titrages codés) de langue anglaise pour les émissions de télévision en direct au cours de l'année de radiodiffusion.⁶⁰
- Bell Média devra fournir le rapport du groupe de travail sur la VD tous les six mois.⁶¹
- Bell Canada doit produire un rapport au plus tard le 1^{er} juin et le 30 novembre de chaque année sur les éléments suivants : (a) l'état du déploiement de son nouveau boîtier décodeur ; et (b) le nombre et le type d'appareils fournis à titre de solution provisoire.⁶²
- Les entreprises audiovisuelles en ligne doivent déposer auprès du CRTC, au plus tard le 17 septembre 2026, un rapport détaillant les stratégies de mise en œuvre de la nouvelle politique réglementaire relative à la VD et à l'AD.⁶³
- Les entreprises audiovisuelles en ligne doivent déposer auprès du CRTC, au plus tard le 17 décembre 2027, un rapport confirmant la mise en œuvre de la nouvelle politique réglementaire relative à la VD et à l'AD.⁶⁴
- Les entreprises audiovisuelles en ligne doivent déposer des rapports annuels à compter du 30 novembre 2028, précisant les normes de qualité de VD respectées ; le nombre de nouvelles émissions originales scénarisées préenregistrées disponibles avec VD ; le nombre de nouvelles émissions scénarisées préenregistrées de tiers disponibles avec la VD, ainsi que de nouvelles émissions scénarisées préenregistrées de tiers reçues sans VD et auxquelles la VD a été ajoutée ; le nombre d'émissions scénarisées préenregistrées existantes disponibles avec la VD et l'évolution d'une année à l'autre ; et le nombre de plaintes reçues concernant la VD et l'AD.

⁵⁸ Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

⁵⁹ Annexe de la PRR 2011-741-1, paragraphe 4.

⁶⁰ Annexe 1 de la PRR 2019-308, paragraphe 4.

⁶¹ 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.

⁶² Décision de radiodiffusion CRTC 2025-271, Obstacles à l'accessibilité lors de l'accès à la programmation au moyen de boîtiers décodeurs et d'autres appareils, paragraphe 61

⁶³ Annexe 2 de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2025-344

⁶⁴ Ibid.

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, sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie adaptée 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.⁶⁵
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés d'une manière conforme aux directives des WCAG.⁶⁶

Annexe B — Exigences de la Loi sur les télécommunications

Conformément à l'article 51(1) de la LCA, la présente annexe énonce :

- 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 d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles ;
- 51(1)(c) — Les dispositions de tout règlement pris en vertu de la Loi sur les télécommunications relatives à l'identification et à l'élimination d'obstacles ainsi qu'à la prévention de nouveaux obstacles qui s'appliquent à une partie ou à la totalité de BCE.

La présente annexe ne comprend pas les exigences qui n'étaient pas en vigueur depuis au moins trois mois avant la date à laquelle le plan sur l'accessibilité doit être publié,⁶⁷ ni les attentes ou encouragements qui n'atteignent pas le niveau de conditions imposées.

1. Offre et promotion de produits et services accessibles

- Les fournisseurs de services sans fil (FSSF) doivent proposer des forfaits de services mobiles sans fil qui répondent aux besoins des Canadiens en situation de handicap.⁶⁸
- Les FSSF doivent promouvoir et faire connaître leurs produits et services adaptés aux personnes en situation de handicap sur leurs sites Web et au moyen d'autres

⁶⁵ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 8, 11 et 15.

⁶⁶ Ibid., articles 4, 10 et 14.

⁶⁷ Voir la Loi canadienne sur l'accessibilité (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.

⁶⁸ Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, Services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne, paragraphe 212.

méthodes.⁶⁹ Les FSSF doivent offrir au moins un type de combiné mobile sans fil permettant l'accès aux personnes aveugles et/ou ayant des handicaps moteurs ou cognitifs modérés à sévères.⁷⁰

- 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 familiarisant les représentants du service à la clientèle avec les produits et services accessibles.⁷¹
- 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 en vertu du Code sur les services Internet, y compris les besoins d'accessibilité.⁷²
- 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 élaborant et en mettant en œuvre un processus de transfert approprié des appels vers ce centre d'appels.⁷³
- 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, y compris sur la période d'essai prolongée pour les clients qui déclarent être des personnes en situation de handicap.⁷⁴
- 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 du service à la clientèle connaissent les droits et les responsabilités en vertu du Code sur les services Internet, y compris ceux liés aux personnes en situation de handicap.⁷⁵
- Certains FSSF doivent créer et promouvoir des vidéos en langue des signes américaine (LSA) ou en langue des signes québécoise (LSQ) pour promouvoir le Code sur les services sans fil et expliquer la terminologie commune.⁷⁶
- Les FSI assujettis au Code sur les services Internet doivent créer et promouvoir des vidéos en LSA/LSQ afin de promouvoir le Code sur les services Internet, notamment

⁶⁹ Ibid., paragraphes 56 et 214.

⁷⁰ PRRT 2009-430, paragraphe 44.

⁷¹ Ibid., paragraphe 69.

⁷² Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, Code sur les services Internet, paragraphe 463.

⁷³ PRRT 2009-430, paragraphe 69.

⁷⁴ 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).

⁷⁵ PRT 2019-269, paragraphe 469.

⁷⁶ PRT 2017-200, paragraphes 377 et 382.

la période d'essai prolongée pour les personnes en situation de handicap, et d'expliquer la terminologie commune.⁷⁷

- Les FST qui passeront à la numérotation locale à dix chiffres afin de mettre en œuvre le 9-8-8 doivent fournir des informations sur la transition vers la numérotation locale à dix chiffres en LSA et en LSQ.⁷⁸
- 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.⁷⁹
- 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 la Commission.⁸⁰

2. Service de relais téléphonique

- Toutes les entreprises de services locaux (ESL) doivent fournir des services de relais par téléscripteur (SRT) et par protocole Internet (IP) à leurs clients des services téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.⁸¹
- Les FSSF doivent fournir un service de relais IP à leurs clients de vente au détail 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.⁸²
- Les fournisseurs de service de relais téléphonique⁸³ fournissant un service de relais IP et les fournisseurs de service de relais téléphonique ayant obligation de fournir des SRT doivent satisfaire aux exigences minimales énoncées à l'Annexe 1 de la PRT 2018-466.⁸⁴
- 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 2018-466.⁸⁵
- Les FST doivent financer un service de relais vidéo (SRV) au moyen du Fonds de contribution national.⁸⁶

⁷⁷ PRT 2019-269, paragraphe 466.

⁷⁸ 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. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres, paragraphe 142.

⁷⁹ 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.

⁸⁰ PRT 2023-41, paragraphes 141 à 142.

⁸¹ PRRT 2009-430, paragraphes 11 et 21.

⁸² Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-466, Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, paragraphe 31.

⁸³ Tel que défini dans *ibid.*, paragraphes 9 à 12.

⁸⁴ *Ibid.*, paragraphes 153 et 156, et Annexe 1.

⁸⁵ *Ibid.*, paragraphe 163 et Annexe 2.

⁸⁶ Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, Service de relais vidéo.

- Bell Canada et certaines de ses sociétés affiliées doivent équiper certains de leurs téléphones publics de SRT.⁸⁷
- 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 vocaux.⁸⁸
- Les FST sont tenus de participer activement aux initiatives d'éducation et de sensibilisation relatives au SRV, notamment en faisant la promotion du SRV sur leurs pages Web sur l'accessibilité, en formant leurs représentants du service à la clientèle pour qu'ils puissent répondre aux appels du SRV et en envisageant de mettre en place un numéro de téléphone permettant aux utilisateurs du SRV de joindre un représentant du service à la clientèle du FST ayant reçu une formation portant sur le SRV.⁸⁹

3. Périodes d'essai

- Si un client déclare être 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 standard.⁹⁰
- Si un client déclare être 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 consacrée à l'accessibilité de leurs sites Web.⁹¹

4. 9-1-1

- Les fournisseurs de service de relais téléphonique doivent fournir l'accès au service 9-1-1.⁹²
- Les FSSF et les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent fournir le service de texto au 9-1-1.⁹³

⁸⁷ Décision de télécom CRTC 2004-47, Accès au service de téléphone payant, paragraphes 144 à 148.

⁸⁸ PRT 2023-41, paragraphe 146.

⁸⁹ Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54, paragraphe 161

⁹⁰ PRT 2019-269, Annexe 1 G.2.

⁹¹ PRT 2017-200, Annexe 1 G.4(iv) et paragraphe 327.

⁹² PRT 2018-466, paragraphe 229.

⁹³ 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

5. Formats alternatifs

- Les FST doivent fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients qui déclarent être des personnes en situation de handicap.⁹⁴
- Les fournisseurs canadiens doivent fournir des factures, des notices d'accompagnement 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 souffrant d'un handicap visuel.⁹⁵
- 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 aux personnes en situation de handicap.⁹⁶
- 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 aux personnes en situation de handicap.⁹⁷
- 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, notification du retrait du dernier téléphone public dans une localité, plans de communication des entreprises de services locaux titulaires relativement à l'abstention de réglementation des services locaux, et changements au plan de composition.⁹⁸
- 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, sous forme imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio, en format électronique compatible avec la technologie adaptée destinée à aider les personnes en situation de handicap, ou dans tout autre format dont la personne et l'entité réglementée conviennent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.⁹⁹

⁹⁴ Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier.

⁹⁵ 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.

⁹⁶ PRT 2019-269, Annexe 1 B.4(i) et C.1(v).

⁹⁷ PRT 2017-200, Annexe 1 B.1(ii), B.2(v), et C.1(v).

⁹⁸ 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.

⁹⁹ Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 24, 27, et 31.

6. Accessibilité du site 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 pour les personnes en situation de handicap.¹⁰⁰
- Les FST doivent 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 peuvent pas se voir facturer des frais ou être désavantagées pour avoir utilisé un autre canal pour accéder à ces fonctions.¹⁰¹
- 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 leur site Web comporte de telles sections.¹⁰²
- 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 handicap.¹⁰³
- Les fournisseurs de service de relais téléphonique 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.¹⁰⁴
- Les plans sur l'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions des processus de rétroaction publiés en vertu de la LCA doivent être publiés d'une manière conforme aux directives des WCAG.¹⁰⁵

7. Transmission des obligations

- Les fournisseurs canadiens, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunications à des entreprises autres que les entreprises de télécommunication,¹⁰⁶ doivent inclure dans leurs tarifs et dans leurs contrats de services ou autres ententes conclus avec des entreprises autres que les entreprises de télécommunication, l'exigence que les entreprises autres que les entreprises de

¹⁰⁰ PRRT 2009-430, paragraphe 65.

¹⁰¹ Ibid., paragraphe 68.

¹⁰² Ibid., paragraphe 57.

¹⁰³ PRT 2019-269, Annexe 1 E.2(i).

¹⁰⁴ PRT 2018-466, paragraphe 151.

¹⁰⁵ Règlement sur les rapports relatifs à l'accessibilité du CRTC (DORS/2021-160), articles 21, 26 et 30

¹⁰⁶ Tel que 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.

télécommunication et tous leurs clients de services de gros et clients de services 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.¹⁰⁷

¹⁰⁷ Ibid.