



Décision de radiodiffusion CRTC 2025-271

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 7 mars 2024

Gatineau, le 16 octobre 2025

David Lepofsky
Toronto (Ontario)

Dossier public : 2024-0069-6

Plainte contre Bell Canada et Bell Média inc. – Obstacles à l’accessibilité lors de l’accès à la programmation au moyen de boîtiers décodeurs et d’autres appareils

Sommaire

Lorsque la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur, elle a modifié la *Loi sur la radiodiffusion* pour inclure un objectif de politique voulant que les émissions diffusées au Canada soient accessibles aux personnes handicapées et qu’elles soient exemptes d’obstacles. Le Conseil cherche des moyens concrets de repérer, de prévenir et d’éliminer les obstacles à l’accessibilité alors qu’il s’efforce de moderniser le cadre de radiodiffusion.

Le Conseil approuve, en partie, une demande de David Lepofsky, qui a soutenu que des obstacles à l’accessibilité empêchent les personnes aveugles ou ayant une vision partielle d’accéder à certains services de radiodiffusion fournis par Bell Canada et Bell Média inc. (collectivement, Bell). Plus précisément, il a soutenu que les personnes qui utilisent des lecteurs d’écran¹ devraient avoir accès à des boîtiers décodeurs², des sites Web et des applications mobiles qui leur permettent d’accéder à la programmation de manière autonome.

Afin de régler certains enjeux soulevés dans la plainte de David Lepofsky tout en rendant le système de radiodiffusion plus accessible, en facilitant l’atteinte des objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion* et en appuyant la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, le Conseil lance une consultation publique (avis de consultation de radiodiffusion 2025-272) portant sur l’ajout d’exigences en matière d’accessibilité pour les entreprises de radiodiffusion, notamment :

¹ Un lecteur d’écran lit à haute voix le texte à l’écran et fournit des descriptions auditives. Cela permet aux utilisateurs de reconnaître et de sélectionner le contenu de la programmation et les options de menu.

² Ils sont généralement définis comme un appareil qui se connecte à un téléviseur et qui permet au client de sélectionner des chaînes et émissions rendues disponibles par leur fournisseur de services. Ils peuvent aussi offrir des fonctionnalités telles que l’enregistrement d’émissions.

- modifier les exigences d'accessibilité énoncées à l'article 7.3 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*;
- imposer de nouvelles exigences comparables à certaines entreprises en ligne et à certaines entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres exemptées.

Contexte

1. Le 28 février 2024, le Conseil a reçu une demande de David Lepofsky concernant certains services de radiodiffusion fournis par Bell Canada et Bell Média inc. (collectivement, Bell) qui, à son avis, présentent des obstacles à l'accessibilité.
2. David Lepofsky, qui est aveugle, a soutenu que Bell se livrait à de la discrimination et qu'elle n'avait pas raisonnablement pris des mesures d'adaptation à son égard. Il a également soutenu qu'il avait déjà tenté de régler ses préoccupations en communiquant directement avec Bell et en déposant une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)³.
3. Dans sa demande, David Lepofsky a demandé au Conseil d'exiger que Bell⁴ :
 - s'assure que les téléspectateurs qui utilisent des lecteurs d'écran⁵ peuvent accéder à la programmation offerte par l'intermédiaire de ses boîtiers décodeurs⁶, sites Web et applications mobiles;
 - s'assure que toute programmation accompagnée de vidéodescription qu'elle offre sur l'une de ses plateformes est également offerte sur ses autres plateformes;
 - supprime sa limite de conservation de 60 jours pour les émissions enregistrées dans le nuage;
 - adapte la façon dont elle aborde l'accessibilité (notamment en procédant à des formes précises de consultation et de production de rapports, en offrant de la formation et en apportant des modifications quant à des questions d'emploi et aux structures de gouvernance);

³ David Lepofsky a déposé une plainte auprès de la CCDP en 2021; la CCDP avait refusé de traiter cette plainte en 2023, citant qu'il pourrait être plus approprié qu'elle soit traitée par le Conseil. Cette décision a mené au dépôt de la présente demande. Voir les pages 276 à 292 de la demande pour obtenir une copie de cette plainte (et le paragraphe 37 pour les redressements demandés). Voir les pages 481 à 490 pour obtenir une copie de la décision de la CCDP.

⁴ Voir le paragraphe 25 aux pages 6 et 7 de la demande.

⁵ Un lecteur d'écran lit à haute voix le texte à l'écran et fournit des descriptions auditives. Cela permet aux utilisateurs de reconnaître et de sélectionner le contenu de programmation et les options de menu.

⁶ Ils sont généralement définis comme un appareil qui se connecte à un téléviseur et qui permet au client de sélectionner des chaînes et émissions rendues disponibles par leur fournisseur de services. Ils peuvent aussi offrir des fonctionnalités telles que l'enregistrement d'émissions.

- l'indemnise pour les services qu'il n'a pas pu utiliser pleinement ou fasse un don de bienfaisance selon ses instructions.
4. David Lepofsky a également demandé des procédures supplémentaires inspirées des instances devant le Tribunal canadien des droits de la personne, qui entend les plaintes de discrimination qui lui sont transmises par la CCDP. Le Conseil a refusé cette requête parce que ses propres règles et procédures bien établies lui permettaient, ainsi qu'aux parties, de recevoir les renseignements dont ils avaient besoin à l'égard de la demande⁷.

Interventions et réplique

5. Le Conseil a reçu cinq interventions en appui à la demande de David Lepofsky⁸ et trois interventions en commentaires⁹. Les trois parties qui ont déposé des interventions en commentaires ont exprimé leur appui quant à la demande et à la fourniture de services accessibles.
6. En réponse à la demande, Bell a reconnu que David Lepofsky a rencontré des obstacles, mais a soutenu qu'elle n'a pas fait de discrimination à l'égard des personnes aveugles ou ayant une vision partielle. Bell a également fait valoir qu'elle avait pris des mesures d'adaptation raisonnables à l'égard de David Lepofsky et qu'elle s'était conformée à toutes ses obligations prévues par la loi. David Lepofsky a répliqué à la réponse de Bell.
7. Les positions de ces deux parties sur des questions précises sont abordées ci-dessous.

Cadre juridique

8. La Cour suprême du Canada a déclaré que lorsque des tribunaux comme le Conseil prennent des décisions conformément à leurs propres lois comme la *Loi sur la radiodiffusion (Loi)*, ils doivent appliquer les principes directeurs du droit en matière de droits de la personne et les adapter au mandat que leur confie la loi¹⁰.
9. En général, le droit en matière de droits de la personne met l'accent sur la question de savoir s'il y a eu discrimination, c'est-à-dire qu'une personne a été désavantagée en raison d'une caractéristique protégée. Pensons, par exemple, à un obstacle discriminatoire désavantageant une personne handicapée. S'il est établi que la plainte de discrimination est fondée, la prochaine étape consiste à déterminer si des mesures d'adaptation

⁷ Voir la [lettre du Secrétaire général datée du 26 juillet 2024](#).

⁸ À savoir l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEBC), l'ARCH Disability Law Centre, la Fondation INCA, le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec ainsi que le Vision Impaired Resource Network. L'AEBC a demandé des redressements supplémentaires. Toutefois, selon les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, les intervenants ne sont généralement pas autorisés à demander leur propre redressement dans le cadre d'une instance en vertu de la Partie 1.

⁹ À savoir Accessibilité Média Inc., le Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion inc. et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP). Le CDIP a indiqué qu'il appuie la demande, sur le fond.

¹⁰ *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 CSC 15 (CCD c. VIA Rail).

raisonnables ont été fournies, dans la mesure où cela n'entraîne pas de contrainte excessive.

10. Une évaluation de ce qui constitue une mesure d'adaptation raisonnable sera guidée par les intérêts opposés qui sont en jeu dans une affaire donnée¹¹. L'évaluation menée par le Conseil doit tenir compte de son autorité réglementaire et des objectifs de politique dans le cadre du mandat que lui confie la loi.
11. Dans le cas présent, les objectifs de politique et réglementaires pertinents concernent la programmation accessible, la promotion de l'innovation technologique, les préférences du public ainsi que le fardeau administratif et réglementaire des entités réglementées.

Questions

12. Après avoir examiné le dossier de la présente demande compte tenu des règlements et politiques applicables, le Conseil estime qu'il doit se pencher sur les questions suivantes :
 - si Bell manque à ses obligations en ce qui concerne i) l'accessibilité de la programmation et ii) la fourniture de programmation accompagnée de vidéodescription;
 - si les exigences réglementaires actuelles sont adéquates compte tenu des préoccupations liées à l'accessibilité soulevées dans le cadre de la présente instance;
 - si Bell devrait être tenue de :
 - supprimer sa limite de conservation de 60 jours pour les émissions enregistrées dans le nuage;
 - modifier son approche d'entreprise en matière d'accessibilité, notamment en i) procédant à des formes précises de consultation et de production de rapports et ii) en apportant des modifications quant à des questions d'emploi, aux structures de gouvernance et à sa prestation de formations;
 - verser une indemnisation ou faire un don de bienfaisance.

Bell manque-t-elle à ses obligations?

En ce qui concerne l'accessibilité de la programmation

13. L'article 7.3 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*¹² (*Règlement*) exige que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), comme Bell, offrent un boîtier

¹¹ Voir le paragraphe 127 de CCD c. VIA Rail.

¹² Cet article du *Règlement* (DORS/97-555) se lit comme suit :

Sous réserve des conditions de sa licence, le titulaire met à la disposition de ses abonnés tout équipement, logiciel et autre technologie qui permettent à tout individu étant aveugle ou ayant une déficience visuelle ou une déficience de motricité fine de reconnaître et de pouvoir utiliser les services de programmation,

décodeur accessible¹³ (ou une solution de rechange) ou démontrent, par des preuves concrètes, que la technologie accessible n'existe pas ou n'est pas compatible avec ses systèmes.

14. Bell a commencé à offrir un boîtier décodeur accessible en octobre 2023, déployant cette technologie région par région.
15. Bell compte trois régions de desserte : le Canada atlantique; le centre du Canada (qui comprend l'Ontario, où réside David Lepofsky, et le Québec); et le Manitoba. Le déploiement a commencé dans la région de desserte du Canada atlantique de Bell. À l'été 2024, le processus a été élargi pour inclure les clients de la région de desserte du centre du Canada de Bell.
16. Bell n'a pas encore prévu le déploiement de l'appareil dans sa région de desserte du Manitoba. De plus, dans toutes les régions, Bell offre son boîtier décodeur accessible uniquement aux clients qui se sont également abonnés à ses services Internet.
17. D'autres EDR ont commencé à offrir des boîtiers décodeurs accessibles avant Bell. Cette dernière a indiqué que ces options n'étaient pas compatibles avec ses systèmes¹⁴.
18. En décembre 2022, l'un des fournisseurs de Bell a commencé à offrir des logiciels de boîtiers décodeurs accessibles. Bell a indiqué qu'elle ne pouvait pas déployer cette option à grande échelle en raison de problèmes de compatibilité. Elle a ajouté qu'elle avait alors déjà commencé à travailler sur sa propre solution et avait commencé en septembre 2022 à fournir gratuitement des appareils Apple TV 4K à ses clients des EDR qui ont besoin de lecteurs d'écran. Ces appareils offrent un lecteur d'écran intégré et donnent accès aux services des EDR de Bell sur son application Fibe.
19. David Lepofsky a indiqué à plusieurs reprises qu'il n'avait pas été directement informé de l'offre Apple TV 4K de Bell. Bell a répondu que c'était parce que David Lepofsky l'avait déjà informée qu'il avait acheté cet appareil avant que Bell ne lance cette offre. David Lepofsky s'est également demandé si l'offre de Bell était communiquée efficacement à ses clients qui utilisent les lecteurs d'écran.
20. Le Conseil reconnaît que le fait de ne pas avoir accès à un boîtier décodeur accessible crée un obstacle important pour les clients aveugles ou ayant une vision partielle. À l'heure actuelle, les clients de Bell n'ont pas tous accès à un boîtier décodeur accessible.
21. Néanmoins, même si Bell n'a pas fourni de preuve détaillée ou technique pour expliquer pourquoi il ne serait pas possible de fournir un boîtier décodeur accessible à tous ses

notamment les émissions accompagnées de vidéodescription, s'ils peuvent être achetés par le titulaire et s'ils sont compatibles avec son système de distribution.

¹³ Aux fins de la présente décision, un « boîtier décodeur accessible » est un appareil qui prend en charge la technologie de lecture d'écran et permet aux clients aveugles ou ayant une vision partielle de reconnaître et de pouvoir utiliser la programmation de manière autonome.

¹⁴ Plus précisément, Bell a fait remarquer que Rogers fournit un boîtier décodeur accessible par l'intermédiaire d'une plateforme Comcast Cable conçue pour fonctionner avec l'infrastructure de câbles DOCSIS (Data Over Cable Service Interface Specification), que Bell a indiqué ne pas utiliser.

clients, elle a fourni une solution provisoire à compter de septembre 2022 avec son offre Apple TV 4K.

22. De cette manière, Bell met la technologie accessible à la disposition des clients aveugles ou ayant une vision partielle, ce qui est conforme à ses obligations prévues par le *Règlement*. Ces clients peuvent accéder aux services des EDR de Bell avec soit un boîtier décodeur accessible, soit un appareil Apple TV 4K. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'y a pas de preuve de refus discriminatoire d'accès aux personnes handicapées au sens des droits de la personne, et que les appareils Apple TV 4K représentent une mesure d'adaptation raisonnable.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Bell n'a pas manqué à ses obligations prévues par l'article 7.3 du *Règlement*. Toutefois, le Conseil estime que les boîtiers décodeurs accessibles constituent une solution plus accessible que les autres mesures provisoires que Bell a mises en place. Il est également d'avis que Bell n'a pas fourni de preuve convaincante qu'elle ne peut pas accélérer le déploiement ou qu'elle a communiqué efficacement son offre Apple TV 4K à tous les clients qui pourraient en bénéficier.
24. Par conséquent, le Conseil **propose d'ordonner** à Bell, par **condition de service**, de lui faire rapport deux fois par année, soit le 1er juin et le 30 novembre, sur : a) l'état du déploiement de son boîtier décodeur accessible et b) le nombre et le type d'appareils fournis à titre de solution provisoire (c'est-à-dire son offre Apple TV 4K ou toute offre future ayant le même objectif). Ces rapports seront publiés sur le site Web du Conseil.

En ce qui concerne la programmation accompagnée de vidéodescription

25. Bell a indiqué qu'elle se conformait entièrement à ses obligations réglementaires visant la fourniture de programmation accompagnée de vidéodescription sur ses stations de télévision linéaire, ses services facultatifs et ses EDR.
26. David Lepofsky n'a pas contesté ce point. Il a plutôt indiqué que la programmation des services sur demande et en ligne de Bell n'est pas toujours accompagnée de vidéodescription, et ce, même lorsque cette programmation est fournie par d'autres services exploités par Bell.
27. Le Conseil souligne que, même s'il s'attend à ce que les titulaires de services sur demande acquièrent et offrent des versions de leur programmation accompagnées de vidéodescription¹⁵ lorsque cela est possible, les services en ligne, comme les sites Web et applications de Bell, ainsi que les services sur demande ne sont pas tenus de le faire à l'heure actuelle.
28. Par conséquent, le Conseil conclut que Bell n'a pas manqué à ses obligations actuelles en ce qui concerne la vidéodescription.

¹⁵ Tel qu'il est énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-138.

29. Toutefois, le Conseil a déjà déterminé que les exigences relatives à la vidéodescription doivent être réexaminées compte tenu de l'inclusion des services de diffusion continue en ligne dans la *Loi modernisée*, ainsi que de l'importance accrue que cette loi accorde à l'accessibilité¹⁶.
30. Le Conseil a déjà lancé une consultation publique en vue de réexaminer les exigences relatives à la vidéodescription, avec l'objectif déclaré de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité¹⁷. Les parties à la présente instance ont été informées du lancement de cette consultation et ont été invitées à y participer au moyen d'une [lettre datée du 25 juin 2024](#). En outre, le dossier public de cette consultation est maintenant fermé. Le Conseil publiera une décision après avoir analysé les mémoires.

Les exigences réglementaires actuelles sont-elles adéquates?

31. David Lepofsky a indiqué que le paragraphe 5a) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*¹⁸ exige que Bell élimine les obstacles à l'accessibilité, et que toute omission va à l'encontre de l'objectif et des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
32. L'ARCH Disability Law Centre et la Fondation INCA partageaient ce point de vue. D'autres parties ont formulé des observations sur la façon d'éliminer les obstacles ou sur l'obligation du Conseil de veiller à ce qu'ils soient éliminés¹⁹.
33. Bell a précisé que l'accessibilité de la programmation est également une préoccupation pour d'autres EDR. Elle a allégué que d'autres EDR (à savoir Saskatchewan Telecommunications et Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink) ne semblent pas offrir de boîtier décodeur accessible et que TELUS a lancé son premier appareil de ce type récemment seulement, soit en mars 2023.
34. Le Conseil n'a aucune autorité en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Il estime toutefois que le dossier de la présente instance démontre qu'il est nécessaire d'adopter de nouvelles approches alignées sur les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, soit de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040, particulièrement par la reconnaissance et l'élimination des obstacles.
35. La *Loi modernisée* comprend un libellé plus ferme traitant de l'inclusion des personnes handicapées dans le système de radiodiffusion. Conformément à l'autorité que cette loi

¹⁶ Voir les paragraphes 11 à 13 de la décision de radiodiffusion 2023-287.

¹⁷ Voir l'avis de consultation de radiodiffusion 2024-138.

¹⁸ Ce paragraphe prévoit ce qui suit : Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait, pour le fournisseur de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement destinés au public : a) d'en priver un individu; ou b) de le défavoriser à l'occasion de leur fourniture.

¹⁹ Par exemple, la Fondation INCA a fait valoir que la *Loi sur la radiodiffusion* exige l'accessibilité et permet au Conseil d'ordonner l'élimination d'obstacles. Le CDIP a rappelé au Conseil que la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et l'article 7 du [Décret donnant des instructions au CRTC \(cadre réglementaire durable et équitable pour la radiodiffusion\)](#) exigent qu'il réglemente en vue de soutenir une offre de programmation accessible.

lui confère, le Conseil peut ordonner l'élimination des obstacles à l'accès à la programmation²⁰.

36. Le Conseil a commencé à exiger que certaines EDR autorisées fournissent un moyen accessible d'accéder à la programmation il y a environ dix ans²¹. Les États-Unis ont mis en place une exigence similaire l'année suivante²² et, comme le Conseil l'a fait remarquer en 2015, cette exigence a eu une incidence sur une grande partie des entreprises fournissant de l'équipement aux EDR canadiennes²³.
37. Le Conseil estime qu'il devrait être possible pour la plupart des EDR canadiennes de satisfaire à cette exigence. Cela pourrait inclure certaines EDR exemptées²⁴, car un certain nombre de radiodiffuseurs autorisés exploitent également ces services exemptés.
38. La *Loi* modernisée englobe également les entreprises en ligne, comme les services de diffusion continue en ligne et, de l'avis du Conseil, le dossier de la présente instance indique que les téléspectateurs qui utilisent des lecteurs d'écran pourraient avoir de la difficulté à reconnaître et à utiliser la programmation offerte par certains de ces services.
39. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'exigence actuellement énoncée à l'article 7.3 du *Règlement* ne reflète plus les réalités du marché, les objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion* ou les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
40. Plus précisément, d'après le dossier de la présente instance, le Conseil a déterminé ce qui suit :
 - il existe des obstacles à l'accessibilité de la programmation, lesquels ont une incidence négative sur les personnes aveugles ou ayant une vision partielle;
 - les exigences actuelles sont insuffisantes pour éliminer complètement ces obstacles;
 - l'élimination volontaire des obstacles ne semble pas suffisante pour assurer un accès équitable.
41. Par conséquent, le Conseil lance une consultation publique (avis de consultation de radiodiffusion 2025-272) en vue d'élaborer des exigences d'accessibilité plus adéquates

²⁰ Par exemple, voir les modifications apportées aux alinéas 3(1)p), 3(1)p.1), 5(2)e.1) et 9.1(1)k) de la *Loi*.

²¹ L'article 7.3 du *Règlement* est entré en vigueur le 1er décembre 2015.

²² La *Twenty-First Century Communications and Video Accessibility Act* des États-Unis exigeait que les boîtiers décodeurs et autres matériels informatiques fabriqués ou importés pour être utilisés dans ce pays soient rendus accessibles au plus tard le 20 décembre 2016.

²³ Voir les paragraphes 65 et 66 de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104.

²⁴ Certaines EDR terrestres exemptées comptant moins de 20 000 abonnés, qui sont exploitées conformément à l'ordonnance d'exemption (ordonnance de radiodiffusion 2017-320) annexée à la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-319, ne sont pas assujetties à l'article 7.3 du *Règlement* (ou à toute exigence comparable).

pour éliminer ces obstacles, notamment pour les personnes qui utilisent les lecteurs d'écran.

Bell devrait-elle être assujettie à d'autres exigences proposées par David Lepofsky?

En ce qui concerne la limite de 60 jours de Bell concernant les émissions enregistrées

42. Le boîtier décodeur actuel de David Lepofsky (qui ne prend pas en charge la technologie des lecteurs d'écran) permet aux utilisateurs d'enregistrer des émissions sur un disque dur. Ces enregistrements restent disponibles jusqu'à ce qu'ils soient supprimés de l'appareil.
43. Le boîtier décodeur accessible que Bell est en train de déployer, qui utilise un système d'enregistrement infonuagique, permet de lire les émissions enregistrées pendant 60 jours seulement.
44. David Lepofsky a demandé que cette limite de lecture soit supprimée. Il a soutenu que les clients voyants peuvent choisir librement entre des appareils dotés de différentes caractéristiques, mais que seuls les appareils équipés de lecteurs d'écran sont accessibles aux clients aveugles ou ayant une vision partielle. Il a indiqué que le fait d'offrir à certains clients un boîtier décodeur non accessible sans limite de lecture est discriminatoire à l'égard des personnes handicapées.
45. Bell s'est opposée à cette affirmation et a indiqué que d'autres EDR imposent elles aussi des limites similaires. Elle a ajouté que, depuis le 1er mai 2024, tous les clients qui utilisent un système d'enregistrement infonuagique sont assujettis à une limite de conservation de 60 jours. Seuls les clients possédant ses boîtiers décodeurs les plus anciens (sur disque dur) sont en mesure de lire des enregistrements plus anciens.
46. Par le passé, le Conseil n'a pas réglementé les services d'enregistrement vidéo personnel. Il reconnaît également que le déploiement de boîtiers décodeurs accessibles représente une transition continue vers de nouvelles technologies. Une fois que tous les anciens appareils auront été progressivement retirés, tous les enregistrements seront assujettis à la même limite de lecture appliquée par l'EDR et le risque de discrimination sera éliminé. Après la publication de la présente décision, le Conseil surveillera la transition, qui est en cours, pour s'assurer qu'elle sera achevée de manière efficace. Une fois qu'elle sera terminée, aucune autre intervention directe du Conseil ne sera nécessaire.
47. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse la requête voulant que Bell soit tenue de supprimer sa limite de conservation de 60 jours pour les émissions enregistrées dans le nuage.

En ce qui concerne l'approche d'entreprise de Bell en matière d'accessibilité

Concernant la consultation et la production de rapports

48. David Lepofsky a demandé que Bell (y compris son chef de la direction et sa haute direction) soit tenue de participer à des consultations publiques avec les intervenants en matière d'accessibilité et de rendre compte publiquement des résultats.
49. De l'avis du Conseil, il y a un chevauchement important entre ces requêtes et les exigences existantes²⁵. Par exemple, Bell est déjà tenue de consulter les personnes handicapées et de publier des rapports, y compris un plan d'accessibilité (tous les trois ans) et des rapports d'avancement (dans l'intervalle). Bell doit également avoir en place un mécanisme permettant à tous les intéressés de fournir des commentaires, en plus de faire rapport sur la façon dont ces commentaires ont été pris en considération. Sa haute direction participe à ce processus de rétroaction.
50. Par conséquent, le Conseil estime qu'il existe déjà des mécanismes pour permettre aux intervenants en matière d'accessibilité de fournir de manière transparente et continue des commentaires sur des questions d'accessibilité et qu'aucune exigence supplémentaire n'est nécessaire.

Concernant les questions d'emploi, les structures de gouvernance et la formation

51. David Lepofsky a demandé que Bell soit tenue de faire ce qui suit :

- tenir compte des préoccupations liées à l'accessibilité lors des exercices de gestion du rendement, y compris lors de la prise de décisions en matière de rémunération et de promotion;
- créer trois postes supplémentaires ayant des responsabilités liées à l'accessibilité (plus précisément, un chef de l'accessibilité, un ombudsman indépendant et un contrôleur officiel pour superviser et faciliter la mise en œuvre des redressements demandés);
- fournir une formation sur l'accessibilité à tous les niveaux, y compris la haute direction, les membres du conseil d'administration et les représentants du service à la clientèle.

52. À l'exception de certaines exceptions très précises²⁶, le Conseil n'a généralement pas d'autorité sur la structure d'emploi ou la gestion du personnel d'un radiodiffuseur.

53. De plus, le Conseil n'énonce généralement pas les détails précis des pratiques de formation d'une société de radiodiffusion (y compris celles des EDR), sauf pour exiger

²⁵ Voir la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

²⁶ Par exemple, le Conseil exerce une certaine autorité sur des questions de gouvernance d'entreprise et d'équité en matière d'emploi pour les petits radiodiffuseurs, de même que sur les transferts de propriété ou de contrôle des radiodiffuseurs autorisés.

que les représentants du service à la clientèle soient en mesure d'aider adéquatement les personnes handicapées²⁷.

54. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse les requêtes liées aux questions d'emploi, aux structures de gouvernance et à la formation.

55. Néanmoins, comme le Conseil estime que David Lepofsky a fourni des preuves de certaines lacunes dans la suffisance du service²⁸, il rappelle à Bell que ses représentants du service à la clientèle doivent être en mesure d'aider adéquatement les personnes handicapées.

En ce qui concerne l'indemnisation ou un don de bienfaisance

56. David Lepofsky a demandé que Bell soit tenue de l'indemniser pour les services qu'il n'a pas pu utiliser pleinement ou qu'elle soit tenue de faire un don de bienfaisance selon ses instructions.

57. Le Conseil n'a pas la compétence pour accorder des dommages-intérêts. Il ne peut accorder des indemnités que dans des circonstances restreintes qui ne s'appliquent pas dans le contexte de la présente demande²⁹.

58. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse cette requête.

Conclusion

59. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, en partie, la demande de David Lepofsky concernant certains services de radiodiffusion fournis par Bell.

60. Par conséquent, et conformément aux efforts qu'il déploie pour rendre le système de radiodiffusion plus accessible et favoriser l'atteinte des objectifs de politique de la *Loi sur la radiodiffusion* ainsi que les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le Conseil lance une consultation publique dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2025-272. Cette consultation vise à élaborer des exigences en matière d'accessibilité qui élimineront les obstacles qui empêchent de reconnaître et d'utiliser la programmation, et ce, qu'elle soit offerte au moyen de boîtiers décodeurs, de sites Web ou d'applications mobiles.

²⁷ Le Conseil a mis en place cette politique dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430. Il a imposé cette exigence à Bell, en tant que titulaire d'EDR, pour la dernière fois dans la décision de radiodiffusion 2018-270 et la décision de radiodiffusion 2020-356 (qui a été renouvelée par voie administrative dans la décision de radiodiffusion 2023-245).

²⁸ Voir les pages 229 et 230 de la demande pour un courriel dont l'objet est le suivant : Graves problèmes d'accessibilité liés au service Bell Fibe pour les clients aveugles comme moi [traduction].

²⁹ Il existe des circonstances limitées où le Conseil peut exiger une indemnisation en vertu de la *Loi* [p. ex. le paragraphe 5(2) du *Règlement sur le retrait et la substitution simultanée de services de programmation*].

Projet d'ordonnance

61. Le Conseil **propose d'ordonner** à Bell Canada et à Bell Média inc., par **condition de service**, de faire rapport au plus tard le 1er juin et le 30 novembre de chaque année sur les éléments suivants :

- a) l'état du déploiement de son nouveau boîtier décodeur;
- b) le nombre et le type d'appareils fournis à titre de solution provisoire.

62. Conformément au paragraphe 9.1(4) de la *Loi*, les intéressés et Bell peuvent présenter leurs observations uniquement au sujet du libellé du projet d'ordonnance au plus tard le **27 octobre 2025**. Le Conseil publiera une ordonnance définitive après la clôture de la période d'observations et son examen des mémoires, le cas échéant.

Encouragements

63. Le Conseil encourage Bell à achever le déploiement de son boîtier décodeur accessible comme il l'a fait dans ses régions de desserte du Canada atlantique et du centre du Canada. La date d'achèvement prévue pour ce déploiement doit être incluse dans le premier rapport déposé en réponse au projet d'ordonnance énoncé à l'annexe de la présente décision.

64. Le Conseil encourage Bell à communiquer plus clairement sa solution provisoire (c'est-à-dire son offre Apple TV 4K ou toute offre future ayant le même objectif) à ses clients.

Rappel

65. Le Conseil rappelle à Bell qu'elle doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux personnes handicapées. Pour cela, elle doit :

- former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes handicapées, et les familiariser avec les produits et services du fournisseur destinés aux personnes handicapées;
- rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

Autres questions

66. Le Conseil profite de cette occasion pour souligner le rôle que joue la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). Bien que, dans le cas présent, David Lepofsky n'ait pas allégué qu'il y avait eu rupture de contrat, le Conseil fait remarquer que les plaintes liées à des différends d'ordre contractuel peuvent être soumises à la CPRST.

67. La CPRST est l'organisation indépendante du Canada qui se consacre à la résolution des plaintes relatives aux services de télécommunications et de télévision. Des

renseignements supplémentaires sont disponibles sur le site Web [Pour les consommateurs](#) de l'organisation.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Éliminer les obstacles qui empêchent de reconnaître et d'utiliser la programmation*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2025-272, 16 octobre 2025
- *Appel aux observations – Élaboration d'une politique réglementaire pour la distribution de vidéodescription et de description sonore*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-138, 25 juin 2024
- *Cogeco Sur Demande – Renouvellement de licence*, Décision de radiodiffusion CRTC 2023-287, 25 août 2023
- *Divers services et réseaux de programmation télévisuelle et entreprises de distribution de radiodiffusion – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2023-245, 8 août 2023
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements des licences*, Décision de radiodiffusion CRTC 2020-356, 22 octobre 2020
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements de licence et imposition d'exigences relatives à un système de mesure de l'auditoire au moyen de boîtiers décodeurs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2018-270, 2 août 2018
- *Révision de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, 31 août 2017
- *Exigences normalisées pour les services sur demande*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, 10 mai 2017
- *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*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009

Annexe à la Décision de radiodiffusion CRTC 2025-271

Projet d'ordonnance imposant une condition de service

Condition d'exploitation de certaines entreprises de distribution de radiodiffusion

Conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil propose de prendre une ordonnance imposant la condition de service ci-après à Bell Canada.

Définitions

affilié À l'égard d'une personne, toute autre personne qui soit la contrôle, soit est contrôlée par elle ou par le tiers qui la contrôle.

titulaire Personne autorisée à exploiter une entreprise de radiodiffusion en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* aux termes d'une licence délivrée par le Conseil.

Application

La condition de service proposée énoncée dans les présentes s'applique à Bell Canada et à tout titulaire qui :

- a) est un affilié de Bell Canada;
- b) exploite une entreprise de distribution de radiodiffusion.

Condition de service applicable à toute entreprise de distribution de radiodiffusion exploitée par Bell Canada ou l'un de ses affiliés

1. Le titulaire doit faire rapport deux fois par année :

- a) sur l'état du déploiement de son boîtier décodeur prenant en charge la technologie des lecteurs d'écran;
- b) sur le nombre et le type d'appareils fournis gratuitement, à titre de solution provisoire, aux clients qui ont besoin de lecteurs d'écran. Cela inclut son offre actuelle d'appareils Apple TV 4K ou toute offre future ayant le même objectif.

Le titulaire doit déposer des rapports au plus tard le 1er juin et le 30 novembre de chaque année. Une fois qu'un boîtier décodeur prenant en charge la technologie des lecteurs d'écran est disponible dans toutes ses zones de desserte, le titulaire doit déposer un rapport final.

Chaque rapport doit être déposé par voie électronique et mis à la disposition du public à titre de renseignement supplémentaire lié à l'instance portant sur la demande en vertu de la Partie 1 no 2024-0069-6.