



RAPPORT D'ÉTAPE SUR LE PLAN SUR L'ACCESSIBILITÉ – 2024-2025



Table des matières

<u>Renseignements généraux</u>	3
Message de la présidente-directrice générale	3
Résumé des progrès réalisés	4
Rétroaction et coordonnées	6
Glossaire et abréviations	6
<u>Domaines prioritaires : progrès et défis</u>	9
<u>1. Emploi</u>	9
Progrès réalisés en 2024-2025	9
Nos axes de travail en 2025	11
<u>2. Environnement bâti</u>	12
Progrès réalisés en 2024-2025	12
Nos axes de travail en 2025	13
<u>3. Technologies de l'information et des communications</u>	14
Progrès réalisés en 2024-2025	14
Nos axes de travail en 2025	15
<u>4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications</u>	15
Progrès réalisés en 2024-2025	16
Nos axes de travail en 2025	17
<u>5. Acquisition de biens, de services et d'installations</u>	18
Progrès réalisés en 2024-2025	18
Nos axes de travail en 2025	19
<u>6. Conception et prestation de programmes et de services</u>	20
Progrès réalisés en 2024-2025	20
Nos axes de travail en 2025	28
<u>7. Transport</u>	29
<u>Exigences en matière d'accessibilité prévues au titre de la Loi sur la radiodiffusion</u>	29
Sous-titrage codé	29
Vidéodescription	30
Description sonore	31
<u>Consultations</u>	31
Sur quoi ont porté les consultations?	31
Qui a été consulté?	34
Enseignements	36
<u>Rétroaction</u>	42
Ce qu'on nous a dit	42
Notre réponse aux commentaires	43
<u>À la découverte des contenus de CBC/Radio-Canada</u>	43



Renseignements généraux

Message de la présidente-directrice générale

Avec ce rapport d'étape, CBC/Radio-Canada souligne les progrès réalisés en matière d'accessibilité au cours de la dernière année, poursuivant l'objectif ambitieux établi dans le cadre de notre premier plan sur l'accessibilité : *Un avenir sans obstacles*, qui est de faire du diffuseur public un chef de file mondial de l'accessibilité propulsé par la contribution des personnes en situation de handicap.

Les mesures prises pour améliorer l'accessibilité ouvrent la voie à une multitude de perspectives visant à enrichir nos contenus. Ce point est essentiel afin d'assurer la pleine participation des personnes en situation de handicap – comme membres du public et membres du personnel. Qu'il s'agisse d'améliorer l'environnement bâti en rendant l'aménagement plus accessible ou encore les besoins en matière d'accessibilité dans l'acquisition de ressources technologiques, le diffuseur public agit concrètement pour éliminer et prévenir les obstacles.

Je suis fière du travail accompli pour rendre les contenus de CBC/Radio-Canada plus accessibles. Nous avons étendu l'accès à la transcription des balados et des émissions de radio de CBC et de Radio-Canada et accueilli notre première présentatrice sourde à la barre d'un bulletin hebdomadaire en langue des signes québécoise, *Les nouvelles en LSQ*. Nous avons considérablement amélioré l'accessibilité de notre couverture des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 en offrant un résumé quotidien des Jeux en langue des signes et le sous-titrage codé sur plus de 350 heures de diffusion en continu. La diffusion en continu et en direct en LSQ, en langue des signes américaine (ASL) et en vidéodescription s'est poursuivie tout au long des épreuves, sans oublier les cérémonies d'ouverture et de clôture.

Nous avons également progressé vers un effectif plus inclusif. Le pourcentage d'employés en situation de handicap a augmenté depuis 2024 de 6,9 % à 11,2 %. Cette croissance est le fruit de nos efforts de sensibilisation à l'accessibilité et des modifications apportées à notre processus d'auto-identification pour les personnes en situation de handicap. Au cours de la dernière année, 11,5 % des personnes embauchées dans un contrat à long terme ou un poste permanent ont indiqué avoir un handicap.



Alors que nous présentons ici la dernière mise à jour rattachée au plan sur l'accessibilité 2023-2025, notre regard se tourne désormais vers 2026 et la publication d'un nouveau plan. Nous continuerons d'avancer vers notre vision : être un média sans obstacles qui offre des milieux de travail inclusifs favorisant la réussite de tout le personnel, et des contenus accessibles dont peut profiter pleinement toute la population.

Marie-Philippe Bouchard
Présidente-directrice générale
CBC/Radio-Canada



Résumé des progrès réalisés

En 2024-2025, CBC/Radio-Canada a poursuivi ses efforts afin de réaliser nombreux engagements inscrits au plan national sur l'accessibilité 2023-2025, [Un avenir sans obstacles](#). Voici quelques faits saillants du chantier en cours, détaillés ci-dessous dans le rapport d'étape.

- [Emploi](#) | Nous avons terminé la révision de la Règle relative aux accommodements, qui sera lancée dans sa nouvelle version en 2025. Nous avons également mis en place un nouveau programme d'alliance inclusive à CBC, intitulé Inclusion and You: Responsible Allyship Starts Within.
- [Environnement bâti](#) | Nous avons poursuivi les travaux pour améliorer l'accessibilité de plusieurs stations, dont le Centre de radiodiffusion d'Edmonton, le Centre de radiodiffusion de Vancouver et la Station de Fredericton.
- [Technologies de l'information et des communications \(TIC\)](#) | Le plan stratégique de l'accessibilité numérique de Technologies et Infrastructures a été établi pour la période 2023-2026. Ce plan présente une vision claire pour guider et structurer nos efforts en matière d'accessibilité technologique.
- [Communications](#) | Nous avons favorisé une meilleure connaissance des enjeux de l'accessibilité par la promotion de notre formation Sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap. Dans ce même but, nous avons activement appuyé la tenue d'événements organisés par les groupes-ressources des employés et employées.
- [Acquisition de biens, de services et d'installations](#) | Nous avons mis en place des ressources et des balises afin de mieux intégrer l'accessibilité au processus de sourcing de biens et de services.
- [Conception et prestation de programmes et de services](#) | Nous avons beaucoup fait progresser l'accessibilité dans ce domaine. Nous avons créé et acquis du contenu reflétant la diversité des personnes en situation de handicap au Canada, collaboré avec des créateurs et créatrices en situation de handicap dans l'industrie médiatique, amélioré l'accessibilité de nos produits et contenus numériques et, enfin, facilité le renforcement des connaissances sur l'accessibilité au sein du personnel.

Tout au long de l'année, nous avons pris en compte la rétroaction transmise et mené des consultations sur l'élaboration du présent rapport d'étape. Ces mesures nous ont permis de dégager des pistes d'amélioration pour rehausser l'accessibilité.



Rétroaction et coordonnées

En tant que média de service public, nous maintenons la volonté d'être un chef de file mondial en matière d'accessibilité, propulsé par l'apport des personnes en situation de handicap.

Nous vous invitons à fournir une rétroaction dans la langue officielle de votre choix sur le présent rapport d'étape et à nous faire part des obstacles liés à vos interactions avec nous. Le responsable de l'accessibilité, désigné pour recevoir cette rétroaction au nom de CBC/Radio-Canada, assure le suivi du plan sur l'accessibilité et du processus d'amélioration de l'accessibilité.

Vous pouvez également demander un exemplaire du plan sur l'accessibilité ou des rapports d'étape en format imprimé, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec les technologies adaptées.

Par la poste

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA
Centre d'assistance
1000, avenue Papineau, étage 7N
Montréal (Québec) H2K 0C2

Par téléphone – Sans frais (au Canada seulement)

1 866 306-4636

Par courriel

accessibilite@radio-canada.ca

En ligne

Formulaire [Contactez-nous](#)

Nos adjoints bureautiques accusent réception des commentaires reçus et en font le suivi. Vous pouvez transmettre une rétroaction anonyme; toutefois, il nous sera impossible d'en accuser réception.

Glossaire et abréviations

Accessibilité

Selon la [Commission canadienne des droits de la personne](#), l'accessibilité « passe par l'instauration de communautés, de milieux de travail et de services qui permettent à



chaque personne de participer pleinement dans la société et sans obstacle, ce qui est l'un de nos droits de la personne ».

Accommodement

Les accommodements sont des mesures raisonnables et appropriées visant à offrir un environnement de travail diversifié et inclusif, exempt de toute discrimination envers des personnes ou des groupes fondée sur un motif de distinction illicite en vertu de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), et conformément aux obligations légales telles que celles prévues par la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) et la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA). Bien qu'ils consistent souvent à éliminer des obstacles physiques ou à fournir des aides techniques, les accommodements ne s'adressent pas seulement aux personnes en situation de handicap.

American Sign Language (ASL)

L'ASL est la principale langue utilisée par les communautés sourdes dans la plupart des régions anglophones du Canada.

Groupe-ressource des employés et employées (groupe-ressource, GRE)

Les GRE sont formés de membres du personnel qui partagent les mêmes valeurs ou la même identité; ces entités bénéficient d'un soutien organisationnel.

Le groupe-ressource de CBC Abilicrew a été formé par et pour les membres du personnel ayant un handicap apparent ou non apparent. Le groupe-ressource de Radio-Canada Cap s'adresse aux employés en situation de handicap et aux personnes alliées. Tous deux s'emploient à faire de CBC/Radio-Canada un milieu de travail plus accessible et inclusif.

Handicap

La [Loi canadienne sur l'accessibilité \(LCA\)](#) entend par *handicap* une « [d]éficiência [...] de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».

Langue des signes québécoise (LSQ)

La LSQ est la principale langue utilisée par les communautés sourdes dans les régions francophones du Canada.



Obstacle

La [Commission canadienne des droits de la personne](#) définit comme *obstacle* « tout élément qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne à la vie en société au Canada. Il peut s'agir d'obstacles qui sont de nature physique ou architecturale, ou qui sont relatifs à la technologie, à l'information ou aux comportements. »

« Rien sans nous »

Ce principe reconnaît que les personnes en situation de handicap participent de façon égale à tous les domaines de la vie et qu'elles doivent contribuer à tous les aspects décisionnels par rapport aux politiques, aux programmes, aux pratiques et à la prestation de services (source : [Consulter les personnes en situation de handicap | Gouvernement du Canada](#)).

Domaines prioritaires : progrès et défis

1. Emploi



CBC Entertains a créé un réseau de soutien par les pairs dont la première cohorte compte 10 membres du personnel qui ont reçu une formation axée sur l'écoute et les échanges confidentiels entre collègues, autour d'enjeux liés au travail et qui ont une incidence sur la santé mentale et le bien-être.

Progrès réalisés en 2024-2025

Objectif : Améliorer l'inclusion des membres du personnel en situation de handicap

- Notre Règle relative aux accommodements a fait l'objet d'une révision achevée en 2024. La mise en œuvre des changements doit s'amorcer au cours de l'exercice 2025-2026. Nous élaborons actuellement une formation autodirigée à l'intention des gestionnaires et des employés, dont le lancement est prévu en 2025.
- En mars 2025, CBC a établi un nouveau programme axé sur l'alliance inclusive, intitulé Inclusion and You: Responsible Allyship Starts Within. La série de sept ateliers fournit aux membres du personnel des ressources et des repères pour combattre les inégalités au travail, outillant les personnes alliées dans leurs efforts pour renforcer l'inclusion à CBC.



Mesure des retombées

Au 31 mars 2025, 2 070 employés ont suivi la formation Sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap. Le taux de participation a augmenté de 35 % depuis l'an dernier.

Mesure des retombées

En 2024, pour une deuxième année consécutive, les employés en situation de handicap affichaient, au titre de la mobilisation, un résultat général supérieur ou égal à celui des employés ne s'identifiant pas comme membres de groupes sous-représentés.

Objectif : Augmenter le recrutement, la rétention et les promotions des personnes en situation de handicap au sein de notre effectif

La situation financière et le financement de la Société ont eu une incidence sur le nombre d'embauches au cours de l'exercice financier 2024-2025. Malgré cela, nous sommes déterminés à refléter la diversité au sein de notre personnel. Nous continuerons de soutenir les membres du personnel en situation de handicap et de miser sur leur avancement professionnel.

- Le développement du personnel demeure une priorité. Nous cherchons tout particulièrement à élargir la participation des membres du personnel en situation de handicap aux initiatives axées sur l'avancement professionnel. Parmi ces initiatives, mentionnons le programme Développer l'expertise en leadership (DEL), le programme de mentorat INSPIRE et le Fonds de développement pour l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).



Mesure des retombées

CBC/Radio-Canada surveille la représentation des personnes en situation de handicap dans le personnel nouvellement recruté, en tant qu'indicateur de rendement clé rattaché à l'emploi. Nous observons toujours une augmentation modérée du nombre de personnes nouvellement embauchées à des postes contractuels à long terme et permanents qui se déclarent en situation de handicap :

- 2022-2023 (31 mars 2023) : 6,2 %¹
- 2023-2024 (31 mars 2024) : 11,5 %
- 2024-2025 (31 mars 2025) : 12,0 %

Mesure des retombées

Pourcentage des membres du personnel de CBC/Radio-Canada qui se déclarent en situation de handicap :

- 2022-2023 (31 mars 2023) : __²
- 2023-2024 (31 mars 2024) : 6,9 %
- 2024-2025 (31 mars 2025) : 11,18 %

Nos axes de travail en 2025

Les pressions financières qui ont marqué l'exercice financier 2024-2025 génèrent encore de l'incertitude à l'étape du recrutement, mais notre engagement à accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans l'effectif demeure entier.

Cela dit, l'inclusion ne s'arrête pas à l'embauche. Elle passe aussi par le développement professionnel, la promotion du personnel et la réduction des écarts de représentation au niveau de la direction.

La nécessité de renforcer la sensibilisation autour du handicap est l'un de nos grands axes de travail, impliquant la participation des équipes d'Apprentissage et Développement à un plan de mobilisation ciblé. Avec l'appui d'ambassadrices et d'ambassadeurs récemment mobilisés au sein des services, ce plan ancrera la

¹ Suivant la transition vers le nouveau système d'information des ressources humaines en février 2023, nous avons les résultats réels jusqu'au T3 2022-2023. Les résultats du dernier trimestre et de l'exercice sont des projections fondées sur les résultats observés au cours des trois derniers exercices.

² Données non disponibles durant la transition vers le nouveau système d'information des ressources humaines en février 2023.



sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap dans notre culture d'entreprise.

La mise en œuvre de la nouvelle Règle relative aux accommodements est un autre axe de travail pour 2025-2026. Approuvée en 2024, cette politique actualisée va renforcer l'inclusion et rehausser notre attrait en vue de futures embauches. Une formation sera lancée en 2025 à l'intention des gestionnaires et des équipes qui appuient le processus de recrutement.

2. Environnement bâti

Progrès réalisés en 2024-2025

Objectif : Améliorer l'accessibilité de nos technologies et de nos infrastructures

- De nouvelles toilettes universelles ont été aménagées dans les installations d'Edmonton et de Vancouver, une douche accessible a été intégrée au local des toilettes de la station de Whitehorse, et un dispositif d'ouverture automatique des portes par bouton-poussoir ou capteur a été installé à l'entrée des toilettes de Calgary et de Vancouver. Ces changements assurent l'inclusivité et la pleine accessibilité des lieux.
- Le Studio Grandé de Montréal s'est muni d'une plateforme élévatrice pour faciliter l'accès à l'étage supérieur.
- Une cuisinette du Centre de radiodiffusion de Toronto a été rénoverée de manière à la rendre conforme aux normes d'accessibilité applicables.
- De nouveaux postes de travail à hauteur réglable ont été installés dans les locaux d'Edmonton, de Sherbrooke et de St. John's pour améliorer le processus de travail et le confort ergonomique des membres du personnel.
- La salle des nouvelles de Sept-Îles a fait l'objet d'une rénovation visant l'aménagement d'espaces de travail plus accessibles et inclusifs. Nous avons optimisé les zones de déplacement, éliminé les obstacles et intégré du mobilier adaptable.
- Nous avons modernisé les espaces de travail et les espaces de production radio de la salle des nouvelles de Fredericton. Un nouveau mobilier ergonomique a été installé et l'éclairage, la cuisinette, les espaces de collaboration et l'accès à la lumière naturelle ont été améliorés. L'aménagement d'un environnement

modulable assure l'accessibilité des espaces de travail et favorise le bien-être des employés.

- Nous avons entrepris d'améliorer l'accessibilité du Centre de radiodiffusion de Toronto à la lumière des commentaires fournis par notre groupe-ressource interne. Nous avons installé un dispositif de boutons à contraste élevé dans les ascenseurs, et des repères visuels ont été posés sur les portillons de sécurité pour rendre les installations plus accessibles aux personnes ayant une basse vision.
- Des prestataires experts en la matière ont effectué deux audits de l'environnement bâti. Leurs rapports viendront alimenter le programme d'accessibilité et les projets d'optimisation de nos équipes.



Le nouveau plateau de l'émission Power & Politics. Un cercle de couleur au sol imite l'effet visuel de l'ancienne plateforme surélevée autour du bureau central, désormais accessible sans obstacle.

Nos axes de travail en 2025

Nos équipes ont à cœur de concevoir des espaces qui reflètent la mission, la culture et les objectifs de CBC/Radio-Canada, dans un effort collectif pour moderniser l'environnement de travail. Misant sur la planification stratégique, une conception



novatrice et la durabilité, l'inclusivité et l'accessibilité, nous définissons les nouvelles normes du milieu de travail dans le secteur de la radiodiffusion.

En janvier 2025, CBC a lancé un programme d'expansion des services locaux à l'échelle de son service de l'information. Cette initiative verra l'ajout de nouveaux sites à l'environnement bâti. Pour que ces sites soient inclusifs, ils devront intégrer des entrées, des services, des espaces utilitaires et des espaces de travail accessibles. Si un site n'est pas conforme à ces exigences, nos journalistes rencontreront les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité dans un lieu à proximité.

En 2025-2026, nous poursuivrons l'audit des installations, dont les résultats seront intégrés au programme d'accessibilité. Nous pourrions ainsi prioriser et mettre en œuvre les améliorations à la conception nécessaires en vue d'améliorer l'accessibilité.

3. Technologies de l'information et des communications

La présente section aborde le dossier des technologies de l'information et des communications (TIC) en ciblant notre site institutionnel ainsi que les technologies utilisées à l'interne. Le dossier des TIC dans son volet relatif au contenu et à la programmation est traité à la section [*Conception et prestation de programmes et de services*](#).

Progrès réalisés en 2024-2025

Objectif : Améliorer l'accessibilité de nos technologies et de nos infrastructures

- Nous avons établi le plan stratégique de l'accessibilité numérique de Technologies et Infrastructures (TI) pour la période 2023-2026. Présentant une vision claire pour guider et structurer nos efforts en matière d'accessibilité technologique, ce plan contribuera à éliminer les obstacles et à faire de l'accessibilité une valeur fondamentale de notre culture organisationnelle.
- Le portail sur l'accessibilité a été mis en ligne en mai 2024. Cette ressource d'information fournit au personnel un ensemble de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans différents domaines, entre autres celui des TIC. Le portail est enrichi de nouveaux sujets pour élargir le partage de connaissances sur l'accessibilité.
- En juin 2024, nous avons ajouté au site intranet un feuillet d'information qui fournit au personnel des conseils pour améliorer l'accessibilité des fichiers dans la suite Google (documents, feuilles de calcul et présentations).



- Les équipes de soutien des TI ont désormais à leur disposition un guide détaillé sur les outils d'accessibilité essentiels pour favoriser un milieu de travail inclusif. Cette ressource sera mise à jour pour suivre l'évolution des outils et des technologies.
- En collaboration avec l'équipe de la Gestion des approvisionnements, nous mettons en place un procédé stable afin de garantir la prise en compte des besoins en matière d'accessibilité dans l'acquisition de ressources technologiques clés. Cette initiative contribuera à sensibiliser les fournisseurs à l'importance de l'accessibilité, et améliorera la conformité aux normes d'accessibilité.

Nos axes de travail en 2025

En avril 2025, CBC/Radio-Canada a créé un poste de premier ou première spécialiste au sein de sa composante Technologies et Infrastructures. En collaboration avec l'équipe de la Gestion des approvisionnements, la personne titulaire a pour mandat d'intégrer les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité au processus d'approvisionnement en technologies. Les ressources acquises seront ainsi plus accessibles à l'ensemble des utilisateurs.

Dans l'équipe de Technologies et Infrastructures, la personne titulaire du poste contribuera également de manière centrale au renouvellement du plan national sur l'accessibilité, dont la publication est prévue en juin 2026.

L'intelligence artificielle (IA) pourrait aider à réduire davantage les obstacles d'ordre technologique qui touchent les personnes en situation de handicap. Nous allons étudier les solutions alimentées par l'IA pour améliorer le sous-titrage codé, optimiser la description sonore et créer des expériences plus inclusives pour les personnes qui utilisent nos plateformes.

4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

La présente section aborde les communications liées à l'emploi et à l'environnement bâti. Les communications liées à l'acquisition de biens, de services et d'installations sont présentées à la section [Acquisition de biens, de services et d'installations](#). Les communications liées à la conception et à la prestation de programmes et de services (contenu télévisuel, contenu radio et contenu numérique) sont présentées à la section [Conception et prestation de programmes et de services](#).



Progrès réalisés en 2024-2025

Objectif : Améliorer l'inclusion des membres du personnel en situation de handicap

- Le portail sur l'accessibilité a été mis en ligne en mai 2024. Cette ressource d'information fournit aux équipes de l'organisation un ensemble de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans différents domaines, dont celui des communications. De nouveaux sujets seront ajoutés en 2025 afin de favoriser des communications plus accessibles.
- Nos collègues des communications jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre du plan national sur l'accessibilité. Avec leur aide, nous enregistrons une participation accrue du personnel à la formation Sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap. Elles ont également appuyé l'organisation et la promotion d'événements, notamment les activités mises en œuvre par nos groupes-ressources Cap (Radio-Canada) et AbiliCrew (CBC).
- En janvier 2025, notre rencontre du personnel en mode hybride a pu être suivie en virtuel avec un sous-titrage codé en temps réel; l'auditoire sur place a pu suivre la rencontre avec un sous-titrage codé bilingue en direct. La transcription était disponible en différé.



Parfait. Continuons avec les questions sur notre avenir.

Notre première rencontre du personnel avec la nouvelle PDG de CBC/Radio-Canada, Marie-Philippe Bouchard, au Centre de radiodiffusion de Toronto. Le sous-titrage en direct était fourni. Un enregistrement avec sous-titrage, ainsi que la transcription dans les deux langues officielles, sont disponibles.

Nos axes de travail en 2025

L'un des axes clés en 2025 est de poursuivre les initiatives de formation et de partage des connaissances afin de rendre notre milieu de travail plus inclusif pour les personnes en situation de handicap. Nos principaux objectifs sont les suivants :

1. **Améliorer la convivialité du portail en ligne sur l'accessibilité** : Nous voulons que cette base de connaissances soit plus largement découverte et utilisée par le personnel. Pour ce faire, nous allons explorer de nouvelles pistes pour promouvoir et diffuser l'information (p. ex. audio, utilisation de l'IA).
2. **Promouvoir la sensibilisation à l'inclusion des personnes en situation de handicap** : Nous miserons sur les communications internes pour sensibiliser les membres du personnel et les encourager à suivre la formation Sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap.
3. **Faire connaître à l'interne la nouvelle Règle relative aux accommodements** : Donner au lancement de la Règle relative aux accommodements une envergure



nationale, et encourager les gestionnaires et employés à suivre les modules de formation sur la Règle.

4. **Diffuser l'information sur l'accessibilité des bâtiments** : Nous continuerons d'informer le personnel et le public visiteur sur la façon d'accéder facilement à nos bâtiments.

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Progrès réalisés en 2024-2025



CBC/Radio-Canada a fait la promotion de son nouveau portail des fournisseurs au moyen de cartes imprimées en français, en anglais et en braille et dotées d'un code QR à numériser.

Objectif : Améliorer l'accessibilité de nos technologies et de nos infrastructures

- Afin d'élaborer une stratégie en matière d'approvisionnement accessible, nous avons mené un sondage auprès de nos principaux fournisseurs de technologies. Ceci nous a permis d'en apprendre davantage sur la maturité du marché et sur les connaissances des fournisseurs en matière d'accessibilité.
- Un groupe de travail sur l'approvisionnement accessible a été mis en place. Dans une démarche collaborative, le groupe a mis au point un processus visant à



intégrer la dimension de l'accessibilité aux TIC, ainsi que les outils qui viendront faciliter le processus.

- Un plan de formation sur la documentation accessible a été élaboré, et la formation doit être déployée dans les équipes de l'approvisionnement tout au long de 2025. L'objectif est d'améliorer l'accessibilité des documents relatifs à l'approvisionnement.
- En septembre 2024, dans le cadre d'un webinaire organisé par Access to Success, CBC/Radio-Canada a présenté sa nouvelle initiative sur l'approvisionnement accessible à de jeunes entreprises du secteur de l'accessibilité – les invitant également à s'inscrire sur son portail des fournisseurs.
- En juin 2024, CBC/Radio-Canada a participé à un congrès sur la diversité des fournisseurs. L'événement a été l'occasion de rencontrer des fournisseurs de groupes sous-représentés, y compris des entreprises détenues, gérées et dirigées par des personnes en situation de handicap.
- En novembre 2024, un outil de recherche a été ajouté à la base de données des fournisseurs pour cibler rapidement les entreprises détenues par des personnes en situation de handicap.

Les initiatives présentées ici visent à accroître la diversité des fournisseurs, au nombre desquels les entreprises détenues, gérées et dirigées par des personnes en situation de handicap, à l'exclusion des créateurs et créatrices de contenus. Pour découvrir les initiatives visant à élargir les possibilités des créateurs et créatrices de contenus dans l'industrie médiatique, voir la section [Conception et prestation de programmes et de services](#).

Nos axes de travail en 2025

Normes d'accessibilité Canada a adopté la norme européenne harmonisée concernant les technologies de l'information et des communications (TIC) au Canada. Identifiée par le code CAN/ASC - EN 301 549:2024³, la norme nationale définit les exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC. Elle intègre également les pratiques exemplaires établies dans plus de 30 pays. Bien que la conformité à cette norme ne soit pas requise par la loi, CBC/Radio-Canada adopte une approche proactive dans sa planification stratégique de l'accessibilité en approvisionnement.

³ [CAN/ASC - EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC \(EN 301 549:2021, IDT\) – Normes d'accessibilité Canada](#).

En 2025, notre objectif principal est d'améliorer l'accessibilité de nos biens et services en identifiant et en appliquant les meilleures stratégies d'approvisionnement possible lorsque cela est applicable. En demandant à nos fournisseurs de viser cette norme, CBC/Radio-Canada éliminera davantage les obstacles à l'accessibilité, réaffirmant ainsi son engagement en faveur de l'inclusion.

6. Conception et prestation de programmes et de services

CBC/Radio-Canada produit beaucoup de contenus diffusés sur de multiples plateformes dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais) et dans huit langues autochtones : dëne sųłíné, dene kədá, dene zhatrié, cri de l'Est, dinjii zhu' ginjik, inuktitut, inuvialuktun et tłı́chų.

Autrement dit, accroître l'accessibilité des contenus nécessite une démarche concertée des équipes à la gestion des plateformes (p. ex. équipes de développement, programmeurs, équipes techniques), à la création de contenus (p. ex. réalisateurs, reporters) ainsi qu'aux acquisitions et aux productions indépendantes.

Progrès réalisés en 2024-2025

Favoriser un monde inclusif grâce au pouvoir transformateur du sport



*Brent Lakatos, un coureur en fauteuil roulant de Dorval au Québec, est interviewé par Devin Heroux de CBC aux Jeux Paralympiques de Paris 2024.
(Michel Aspirot/CBC)*



Plus de 11 millions de personnes ont suivi la couverture des Jeux Paralympiques de Paris 2024 offerte par CBC/Radio-Canada sur une période de 12 jours. Nous avons considérablement rehaussé l'accessibilité des contenus olympiques et paralympiques diffusés sur nos plateformes traditionnelles et numériques. Quelques faits saillants :

- En amont des Jeux Paralympiques, CBC/Radio-Canada et le Comité paralympique canadien (CPC) ont lancé la campagne La grandeur nous guide. Celle-ci présentait le parcours de sept athlètes paralympiques de la diversité canadienne, depuis la naissance de leur rêve jusqu'à leur ascension au sommet de la scène internationale.
- La couverture des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 s'est démarquée par une accessibilité inégalée, grâce à une diffusion en continu et en direct en [LSQ](#), en [ASL](#) et en vidéodescription tout au long des épreuves, sans oublier les cérémonies d'ouverture et de clôture. Le sous-titrage codé a accompagné plus de 350 heures de diffusion en continu d'événements phares.
- Les auditoires ont pu suivre un résumé quotidien des Jeux Olympiques et Paralympiques en LSQ dans les [capsules de Radio-Canada Sports sur Facebook](#), et en ASL dans les capsules de CBC Sports ASL / *Rise and Stream* sur YouTube et [Facebook](#).

« Merci pour votre engagement et votre considération à l'égard de la communauté sourde. Nous avons particulièrement apprécié le fait de pouvoir suivre les Jeux grâce à vos résumés vidéo en LSQ. Nous sommes très reconnaissants! » – Membre du public

Objectif : Créer et promouvoir des contenus qui reflètent la diversité des personnes en situation de handicap vivant au Canada

Nous travaillons activement à accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans nos contenus. Voici quelques projets qui nous remplissent de fierté :

Mesure des retombées

CBC/Radio-Canada fait un suivi de la représentation des personnes en situation de handicap dans ses contenus. Le recueil des données est basé sur la perception, c'est-à-dire que la représentation est analysée selon la perception et non l'identité autodéclarée des personnes. Ces données sont utilisées pour orienter et mettre en place les changements. Depuis sa mise en place il y a plus de trois ans, cette pratique de suivi autonome basée sur la perception a graduellement pris de l'ampleur :

- La participation au programme est en hausse, avec 136 équipes participantes en 2024 comparativement à 85 en 2022.
 - Le pourcentage d'invités perçus comme ayant un handicap a augmenté de 2,1 % entre 2022 et 2024.
- **Balados et contenus audio** | Du côté de Radio-Canada, mentionnons le balado en quatre parties [Les proches : l'accompagnement en santé mentale](#). Le balado de CBC [Short Sighted](#) est animé par Graham Isador, qui a une maladie dégénérative des yeux. Combinant récit personnel, entrevues et expérimentation sonore, il aborde l'expérience de la perte de vision par le son.



- **Jeunesse** | Sur CBC Gem, l'émission pour les enfants d'âge préscolaire [Hop](#) raconte les aventures d'une petite grenouille qui a une patte plus courte que l'autre. Sur ICI TOU.TV, [Mini-Jean et Mini-Bulle](#) suit les aventures du professeur Henry, qui utilise un fauteuil roulant.

- **Télévision** | La comédie originale de CBC Gem [You're My Hero](#) est de retour pour une deuxième saison, lancée le 14 mars 2025 à l'occasion du mois national de sensibilisation à la paralysie cérébrale. L'émission met en vedette Ian, un jeune homme dans la vingtaine ayant une paralysie cérébrale, qui doit composer avec les pressions et les angoisses de la vie adulte dans un monde inadapté aux fauteuils roulants. Sur ICI TOU.TV, [Vestiaires](#) met en scène une distribution composée presque à 100 % de personnes en situation de handicap – une première à la télévision francophone.



L'émission de CBC Gem [You're My Hero](#) met en vedette Ian, un jeune homme dans la vingtaine ayant une paralysie cérébrale, qui doit composer avec les pressions et les angoisses de la vie adulte dans un monde inadapté aux fauteuils roulants.

- **Médias sociaux** | Radio-Canada a embauché une première présentatrice sourde à la barre du bulletin [Les nouvelles en LSQ](#), proposant un résumé hebdomadaire de l'actualité nationale en LSQ. Le projet pilote a eu un tel succès qu'il a été reconduit, inspirant aussi un [bulletin similaire résumant l'actualité des Jeux Olympiques](#) et [Paralympiques](#) animé par une deuxième personne sourde. CBC a créé des vidéos en ASL pour promouvoir la retransmission d'événements en direct avec interprétation en langue des signes, comme les [Junos](#), proposant également la série de vidéos [Today's Play](#) en ASL à l'occasion de la Journée internationale des langues des signes célébrée le 23 septembre.
- **Nouvelles locales et nationales** | À Radio-Canada, ICI Saskatchewan a publié un article traitant de [l'accessibilité pendant élections de 2024](#), tandis que



CBC New Brunswick a évoqué la question des [accommodements pour les étudiants en situation de handicap dans les universités des Maritimes](#).

- **Partenariats** | Radio-Canada s'est associée à Canal M pour augmenter la portée des balados liés aux réalités des personnes en situation de handicap. Deux de ses balados figurent maintenant dans la [sélection de Canal M](#), tandis qu'une sélection de contenus de Canal M est proposée sur OHdio. Grâce à la collaboration continue de CBC avec Accessibilité Média Inc. (AMI), CBC Gem diffuse la saison 3 de [You Can't Ask That](#), qui se concentre sur l'élimination des stéréotypes et offre un aperçu authentique de la vie des personnes vivant avec des étiquettes.

Objectif : Accroître les occasions pour les créateurs et créatrices en situation de handicap dans l'industrie médiatique

CBC/Radio-Canada s'emploie activement à accroître les occasions pour les créateurs et les créatrices en situation de handicap dans l'industrie des médias :

- **Mentorat** | [AccessCBC 2.0](#), le programme national de CBC destiné aux créatrices et créateurs sourds et en situation de handicap, a de nouveau offert une expérience de mentorat en développement de contenu scénarisé et non scénarisé. Les participants ont pu compléter cet apprentissage pratique par des compétences et une connaissance de l'industrie transmises dans le cadre d'un nouveau partenariat avec l'Office de la représentation des personnes handicapées à l'écran (l'ORPHÉ). La nouvelle [liste de lecture d'AccessCBC](#) présente les microvidéos créées dans le cadre du programme.

« AccessCBC m'a fourni une formidable expérience d'apprentissage, qui m'a permis d'élaborer une idée d'émission solide et de m'entourer d'un réseau encourageant de créateurs et créatrices. J'ai bénéficié d'un mentorat enrichissant, grâce auquel j'ai acquis les compétences et la confiance nécessaires pour peaufiner et présenter mon travail. »

– Membre du programme

- **Partenariats** | CBC et l'Association des documentaristes du Canada ont mis sur pied un programme pilote conjoint axé sur la santé mentale à l'intention des documentaristes, la [Mental Health Initiative for Documentary Filmmakers](#). Ce nouveau programme vise à soutenir la santé mentale des documentaristes canadiens autant que la création de documentaires pour CBC.
- **Formation et expérience** | En septembre 2024, CBC a lancé le programme On-Air Talent Accelerator à l'intention des professionnels de la diffusion en situation de



handicap ayant participé au programme de perfectionnement pour le personnel en ondes On-Air. Il a permis aux personnes participantes de continuer à apprendre, à créer et à perfectionner leurs compétences en production audio en ondes. CBC a également offert gratuitement une [formation de sensibilisation aux traumatismes](#) à l'intention des documentaristes de l'industrie, proposant différentes stratégies pour préserver leur santé et leur sécurité psychologiques.

- **Présentations** | En 2025, CBC a étendu son initiative [AccessWorks](#) pour en faire un événement sectoriel gratuit sur le thème du développement professionnel. Braquant les projecteurs sur les dimensions de l'accessibilité et de l'inclusion dans nos contenus, l'événement a réuni sur [YouTube](#) de prestigieux conférenciers et conférencières de CBC, de l'ORPHÉE, de l'Institut national des arts de l'écran et d'AMI.

Objectif : Accroître l'accessibilité de nos contenus avec un accent sur le numérique



La recherche de CBC sur le sous-titrage le plus efficace pour les enfants incluait le style karaoké.

De nombreuses initiatives sont en cours. Voici quelques projets réalisés cette année :

- **Texte** | Les utilisateurs ont désormais accès à une option qui permet l'écoute de nouvelles en format écrit, particulièrement intéressante pour les articles longs. Cette fonction est d'ores et déjà offerte dans les contenus de nouvelles de Radio-Canada, et le sera dès l'été 2025 dans les contenus de CBC News.



- **Audio** | CBC a enrichi sa page de [transcriptions de balados](#), qui compte maintenant 65 balados à lire en ligne ou à imprimer. Le public utilisateur peut commenter chacune des transcriptions afin d'aider à en améliorer la qualité. À Radio-Canada, les émissions de radio [Les grands entretiens](#), [Les années lumière](#) et [Réfléchir à voix haute](#) ont été ajoutées au catalogue de contenus radio et balado offerts avec transcription.
- **Vidéo** | CBC a reçu un financement du Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion dans le but d'étudier les paramètres d'un sous-titrage optimal à l'intention des enfants. Ce projet a été mené en collaboration avec CanChild, un centre affilié à l'École des sciences de la réadaptation de l'Université McMaster. Les [résultats de la recherche](#) ont été présentés à la [conférence Quant UX](#) en juin 2024 et [publiés](#) en août 2024. CBC a également étudié le sous-titrage codé généré automatiquement, qui accompagnera dès 2025 la plupart de ses vidéos sur demande accessibles sur le web.

« Merci beaucoup pour les sous-titres. S'il n'y en avait pas, en tant que personne âgée et sourde, je serais exclue et je ne pourrais pas suivre les nouvelles. » – Membre du public

- **Options** | En partenariat avec l'ORPHÉ et le Fonds des médias du Canada, CBC a présenté la cérémonie des prix Juno avec interprétation en ASL aux auditoires qui suivaient l'événement en direct sur [CBC Gem](#) et [YouTube](#). La vidéodescription et le sous-titrage codé étaient également disponibles.
- **Images** | CBC impose désormais de fournir un texte alternatif pour toute image rattachée aux contenus d'information sur CBC News, ayant ainsi publié environ 150 000 images accompagnées d'un texte alternatif entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025. CBC explore aussi le recours à l'IA pour aider les journalistes à créer des textes de remplacement plus descriptifs. En partenariat avec Polytechnique Montréal et *Le Devoir*, Radio-Canada a entrepris un projet de recherche visant à rendre accessibles aux personnes aveugles les graphiques et les présentations de données en ligne. En décembre 2024, les résultats de cette recherche ont été [présentés dans le cadre d'une conférence](#) dans l'intention de sensibiliser le personnel et les acteurs de l'industrie à l'importance de l'accessibilité numérique.

Objectif : Développer un savoir et une expertise en matière d'accessibilité au sein du personnel

- CBC a offert une formation sur la sensibilisation aux traumatismes aux responsables de la programmation affectés aux contenus documentaires.



- Afin de renforcer nos connaissances et compétences, les responsabilités touchant à l'accessibilité ont été réparties entre l'ensemble des conseillers en équité, diversité et inclusion de l'équipe Diversité et Inclusion de Radio-Canada. Ce partage des responsabilités a favorisé une approche collaborative et intégrée; il nous permet d'aider l'organisation à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles.
- Le portail sur l'accessibilité a été mis en ligne en mai 2024. Il rassemble des pratiques exemplaires sur différents sujets, avec des sections présentant un intérêt particulier pour les équipes à la création de contenu et au numérique. De nouveaux sujets seront ajoutés en 2025 pour soutenir la création de contenus plus accessibles.
- Notre offre d'apprentissage s'est enrichie de cinq nouvelles formations destinées aux employés qui occupent certains postes, portant notamment sur l'accessibilité pour les développeurs iOS et sur la gestion de l'accessibilité pour les responsables de produits. Accessibles sur demande, ces formations sont recommandées aux personnes nouvellement embauchées dans le cadre de leur intégration. Une vidéo de formation sur la description sonore a également été créée à l'intention du personnel des salles des nouvelles de CBC.
- En 2024-2025, le groupe de champions et championnes de l'accessibilité de CBC a organisé 15 séances d'information sur divers sujets en rapport avec l'accessibilité. Dirigé par des employés et doté d'un canal Slack interne consacré à l'accessibilité, le groupe organise régulièrement des présentations et favorise le partage de connaissances dans l'organisation. Du côté de Radio-Canada, le groupe-ressource Cap a organisé des événements virtuels invitant les employés à cultiver une posture inclusive à l'égard du handicap invisible et du TDAH en milieu de travail.



Radio-Canada présentait ses résultats de recherche sur l'accessibilité numérique lors d'une conférence soulignant l'importance de rendre les graphiques et les présentations de données en ligne accessibles aux personnes aveugles.

Nos axes de travail en 2025

À CBC/Radio-Canada, nous voulons nous assurer que tous les Canadiens et Canadiennes peuvent accéder aux contenus en français et en anglais dans tout l'éventail de notre offre numérique, des applications mobiles aux téléviseurs connectés en passant par les services de diffusion en continu et le web. Nous nous employons à éliminer les obstacles pour offrir à l'ensemble du public une expérience véritablement inclusive.

En 2025, nous accordons la priorité à l'accessibilité de nos plateformes numériques. Cela implique d'examiner de près nos plateformes actuelles afin de déterminer de quelle manière nous pouvons en faciliter l'utilisation.

Pour atteindre ces objectifs d'accessibilité, nous mettons en place une approche à deux axes :

1. Poursuivre les chantiers en cours en priorisant les actions qu'il est facile d'entreprendre à court terme. Par exemple, rehausser le sous-titrage sur nos plateformes numériques.



2. Étudier le potentiel important que présente l'IA pour la génération de texte alternatif, de transcription et de synthèse vocale.

Nous reconnaissons que les améliorations destinées aux personnes en situation de handicap permettent à terme une plus grande facilité d'utilisation qui profite à tout le monde. Il en résulte un environnement numérique plus convivial et inclusif.

7. Transport

Le transport n'est pas un secteur d'activité clé à CBC/Radio-Canada.

Exigences en matière d'accessibilité prévues au titre de la *Loi sur la radiodiffusion*

Les services audiovisuels autorisés de CBC/Radio-Canada⁴ doivent respecter plusieurs conditions établies en vertu de l'article 9.1 de la *Loi sur la radiodiffusion* et portant sur l'accessibilité, tout spécialement la fourniture de sous-titrage, de vidéodescription et de description sonore dans sa programmation. Les conditions pertinentes pour la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles sont expliquées ci-dessous, accompagnées de leurs sources.

Les paragraphes 9(4) ou 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* n'énoncent aucune ordonnance ou règle s'appliquant à CBC/Radio-Canada et portant sur la reconnaissance, l'élimination ou la prévention des obstacles.

Sous-titrage codé

On entend par sous-titrage la présentation à l'écran d'un texte qui correspond à la composante sonore d'une émission. Le sous-titrage, qui défile sur bande, en général au bas de l'écran, est une version écrite de tout contenu sonore essentiel à la compréhension, comme les dialogues à l'écran, certains effets sonores et autres détails non verbaux comme l'identité du protagoniste et le ton de sa réplique⁵.

⁴ Les services audiovisuels autorisés de CBC/Radio-Canada regroupent ICI TÉLÉ (réseau et stations), CBC Television (réseau et stations), ICI ARTV, ICI EXPLORA, ICI RDI, CBC News Network et *documentary Channel*.

⁵ Avis public de radiodiffusion CRTC [2007-54](#), paragraphe 1.



Dans ses services audiovisuels autorisés, CBC/Radio-Canada doit :

- sous-titrer 100 % des émissions de langue française et de langue anglaise diffusées au cours de la journée de radiodiffusion;
- veiller à ce que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels de langues française et anglaise soient sous-titrés;
- mettre en place un système de surveillance afin de s'assurer, pour tout signal sous-titré, que le signal approprié est sous-titré, que le sous-titrage est inclus dans le signal diffusé et qu'il parvient, dans sa forme originale, au distributeur de ce signal;
- respecter les normes de qualité du sous-titrage codé de langue française et de langue anglaise établies par le CRTC⁶.

Vidéodescription

La vidéodescription (aussi appelée description vidéo ou description narrative) consiste en une description orale des principaux éléments visuels d'une émission, comme les décors, les costumes ou le langage corporel⁷.

Sur ICI TÉLÉ, CBC Television, ICI ARTV et *documentary* Channel, la Société doit fournir la vidéodescription pour toute la programmation de langue française et de langue anglaise diffusée aux heures de grande écoute (c'est-à-dire entre 19 h et 23 h) et tirée des catégories d'émissions 2b) Documentaires de longue durée, 7 Émissions dramatiques et comiques, 9 Variétés, 11a) Émissions de divertissement général et d'intérêt général et 11b) Émissions de télé réalité, ou ciblant les enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) et les enfants (6-12 ans)⁸.

Sur ICI EXPLORA, ICI RDI et CBC News Network, la Société doit fournir, d'ici le 1^{er} septembre 2025, au moins quatre heures de vidéodescription par semaine de

⁶ Annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2016-436](#), conditions 9 à 11; annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), conditions 11 à 14; annexe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), conditions 7 à 9.

⁷ Annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), définition de *vidéodescription*.

⁸ Annexe 3 de la décision de radiodiffusion CRTC [2022-165](#), condition 38.



radiodiffusion, si le service diffuse au moins quatre heures de programmation en langue française ou en langue anglaise tirée de l'une des catégories d'émissions susmentionnées⁹.

Description sonore

La description sonore consiste en la lecture à haute voix par un narrateur des informations textuelles et graphiques clés apparaissant à l'écran pendant des émissions d'information¹⁰.

Dans ses services audiovisuels autorisés, CBC/Radio-Canada doit accompagner de description sonore tous les éléments clés des émissions d'information canadiennes, y compris les émissions de nouvelles¹¹.

Consultations

Dans l'esprit de la formule « Rien sans nous », CBC/Radio-Canada a poursuivi ses consultations auprès des personnes en situation de handicap afin de guider l'élaboration du présent rapport d'étape. Menées entre avril 2024 et mars 2025, les consultations visaient à cerner les réussites comme les points à améliorer. Ce qu'elles nous ont appris viendra orienter nos actions en 2025-2026.

Sur quoi ont porté les consultations?

Par le processus de consultation, CBC/Radio-Canada vise à recueillir de l'information sur des questions d'importance stratégique. Ces questions guident la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité.

⁹ Annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), condition 17; annexe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), condition 11.

¹⁰ Annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), définition de *description sonore*.

¹¹ Annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion [2016-436](#), condition 13; annexe 1 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), condition 16; annexe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2023-306](#), condition 10.



Entre janvier et mars 2025, CBC/Radio-Canada a collaboré avec le [Return on Disability Group](#) (RoDG) pour la réalisation d'une étude combinant groupes de discussion et sondages dans le but de répondre aux questions suivantes :

1. La **vidéodescription avec voix de synthèse** répond-elle aussi bien aux besoins des personnes en situation de handicap que la vidéodescription traditionnelle?
2. La **génération automatique du sous-titrage codé** répond-elle aussi bien aux besoins des personnes en situation de handicap que la génération traditionnelle (par l'humain) du sous-titrage codé?
3. La **génération automatique de la transcription** répond-elle aussi bien aux besoins des personnes en situation de handicap que la génération traditionnelle (par l'humain) de la transcription?

Tout au long de l'année, CBC/Radio-Canada a par ailleurs collaboré avec le groupe [Fable](#), un spécialiste de l'accessibilité et de la mise à l'essai, autour de ses plateformes numériques.

CBC a également mené des consultations auprès de producteurs indépendants en situation de handicap, conformément aux conditions de licence établies par le CRTC. Les consultations de Radio-Canada auprès de producteurs indépendants en situation de handicap sont en cours et devraient s'achever en mai 2025. Nous avons posé deux questions clés :

1. Comment CBC peut-elle s'assurer que les personnes sourdes et en situation de handicap se sentent plus interpellées par ses contenus réalisés par des producteurs indépendants?
2. Comment CBC pourrait-elle cultiver de meilleures relations avec les producteurs indépendants canadiens sourds et en situation de handicap?

Radio-Canada a fait parvenir un sondage à des groupes de personnes francophones en situation de handicap, conformément aux conditions de licence établies par le CRTC. Le sondage portait sur les thèmes suivants :

1. L'accessibilité des contenus de CBC/Radio-Canada.
2. La qualité des contenus et leur pertinence pour les personnes en situation de handicap.
3. Ce que Radio-Canada fait bien au chapitre de la représentation et de la fourniture de services numériques aux personnes en situation de handicap.
4. Les points à améliorer.



Les résultats des consultations serviront à préparer le prochain plan sur l'accessibilité. Ces consultations constituent une occasion extrêmement précieuse d'entendre le point de vue de ces communautés.

Vidéodescription avec voix de synthèse (sondage)

RoDG, CBC et Radio-Canada ont mené un sondage en ligne élaboré conjointement auprès de 150 personnes en situation de handicap vivant au Canada (75 francophones et 75 anglophones), les invitant à fournir une rétroaction qualitative sur la performance de la vidéodescription avec voix de synthèse comparativement à la vidéodescription traditionnelle avec voix humaine. Le sondage était disponible en français et en anglais.

Sous-titrage codé automatisé (sondage et groupes de discussion)

RoDG et Radio-Canada ont mené un sondage en ligne élaboré conjointement auprès de 75 personnes en situation de handicap vivant au Canada, les invitant à fournir une rétroaction quantitative sur la viabilité du sous-titrage codé généré automatiquement au moyen d'une analyse comparative avec les méthodes traditionnelles de sous-titrage. Parmi les répondants au sondage, 11 personnes ont été conviées à participer à des groupes de discussion pour fournir une rétroaction qualitative. Le sondage et les groupes de discussion étaient en français.

Transcription automatisée (sondage et groupe de discussion)

RoDG et CBC ont mené un sondage en ligne élaboré conjointement auprès de 75 personnes en situation de handicap vivant au Canada, les invitant à fournir une rétroaction quantitative sur la viabilité de la transcription générée automatiquement au moyen d'une analyse comparative avec la transcription partiellement ou entièrement révisée. Parmi les répondants au sondage, 10 personnes ont été conviées à participer à un groupe de discussion pour fournir une rétroaction qualitative. Le sondage et les groupes de discussion étaient en anglais.

Plateformes numériques (test d'utilisabilité en cours)

CBC/Radio-Canada utilise [Fable Engage](#) pour effectuer un test d'utilisabilité ciblant ses plateformes numériques (sites web, applications mobiles et applications de télévision connectée) auprès de personnes utilisant des technologies d'assistance. Ce test a deux objectifs :

- Concevoir de nouvelles fonctionnalités de manière inclusive avec les utilisateurs.



- Assurer l'accessibilité à long terme des plateformes de CBC/Radio-Canada.

Consultations à la demande du CRTC

CBC a invité des créateurs et des producteurs indépendants sourds ou en situation de handicap à lui faire part de leurs impressions. Les trois formules de participations suivantes étaient proposées, sachant que les personnes pouvaient en choisir une, deux ou trois :

- Répondre à un bref sondage en ligne anonyme (du 27 janvier au 28 février 2025).
- Assister à une séance de discussion en direct le 19 février 2025, animée par Ophira Calof, autrice et artiste primée en situation de handicap.
- Faire parvenir un fichier audio ou une vidéo en ASL par courriel.

Radio-Canada a mené un sondage auprès de personnes en situation de handicap de 18 ans et plus, recueillant 122 réponses.

Qui a été consulté?

Groupes de discussion et sondages (participants 2024-2025)

Les chiffres ci-dessous portent sur les 300 participants.

Province	Pourcentage de participants
Ontario	32 %
Québec	50 %
Ouest du Canada ¹²	13 %
Canada atlantique ¹³	5 %

¹² Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba.

¹³ Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.



Type de handicap	Pourcentage de participants ¹⁴
Physique	23 %
Visuel	52 %
Auditif	16 %
Cognitif	45 %

Plateformes numériques (test d'utilisabilité en cours)

Les données suivantes portent sur la période allant d'avril 2024 à mars 2025. CBC/Radio-Canada a eu recours à Fable Engage pour mener 222 activités dans le cadre d'un test d'utilisabilité auprès de 63 participants.

Type de technologie d'assistance	Pourcentage de participants
Lecteur d'écran	49 %
Agrandisseur d'écran	25 %
Technologie de navigation	26 %

Consultations à la demande du CRTC

Producteurs indépendants en situation de handicap

Type de consultation	Nombre de participants
Sondage en ligne	71
Séance de discussion en direct	22
Conversation de suivi	3

¹⁴ Note : Le total dépasse 100 % dans la mesure où certains participants ont déclaré avoir plus d'un type de handicap.



Personnes en situation de handicap

Type de consultation	Nombre de participants
Handicap physique (mobilité, douleur, souplesse)	30
Cécité ou basse vision	21
État de santé ou maladie chronique	21
Trouble de santé mentale (p. ex. dépression, anxiété)	18
Neurodiversité (p. ex. autisme, syndrome de la Tourette)	14
Trouble d'apprentissage (p. ex. apprentissage, mémorisation, concentration)	10
Surdité ou audition partielle	7
Autre	5

Enseignements

Sondage sur la vidéodescription avec voix de synthèse

Les personnes participantes ont visionné quatre extraits vidéo de CBC en anglais et quatre extraits vidéo de Radio-Canada en français, répondant pour chacun à des questions quantitatives et qualitatives. Nous avons analysé et regroupé par thèmes les commentaires des participants.

Voix de synthèse

Invités à dire si une vidéodescription avec voix de synthèse répondrait à leurs besoins à défaut d'avoir accès à une vidéodescription avec voix humaine :



- un peu plus de 50 % des spectateurs anglophones ont répondu certainement ou probablement;
- environ 50 % des spectateurs francophones ont répondu certainement ou probablement.

Ce résultat tend à montrer une acceptation croissante de la vidéodescription avec voix de synthèse parmi les utilisateurs de vidéodescription.

« Même si j'avais conscience que ce n'était pas une voix humaine, sa clarté et son caractère naturel m'ont plu. »

Contenu jeunesse

Les participants ont également été invités à évaluer une émission jeunesse accompagnée d'une vidéodescription avec voix de synthèse. Tant du côté francophone qu'anglophone, les répondants :

- ont attribué à la voix un caractère robotisé et l'ont trouvée moins dynamique et agréable au regard du type de contenu;
- ont moins bien noté le contenu en se basant sur les critères suivants : facilité de compréhension, précision, caractère naturel et ton dynamique de la voix.

« Si c'est une émission jeunesse, pourquoi ne pas avoir une voix d'enfant pour la description? »

« C'est une émission jeunesse, alors je pense que la voix devrait communiquer plus d'émotion. »

Pistes d'amélioration

Les personnes ayant participé au sondage nous encouragent à :

- chercher des façons d'intégrer plus de détails dans la description de la vidéo;
- chercher des façons d'offrir aux utilisateurs un choix de voix et de tons pour la narration;
- régulariser le rythme de la vidéodescription avec voix de synthèse pour que son affichage concorde avec le dialogue associé;
- identifier les locuteurs pour faciliter la compréhension de la scène.



« J'aimerais beaucoup pouvoir choisir entre une voix d'homme et une voix de femme. »

« Il y avait beaucoup de musique au début et elle masquait la voix. »

Groupes de discussion et sondage sur le sous-titrage codé automatisé

Principales observations

- La lisibilité du sous-titrage codé varie en fonction des facteurs suivants : taille et couleur des caractères, contraste, position à l'écran et synchronisation.
- La mauvaise synchronisation du sous-titrage nuit à la compréhension, augmente la charge cognitive, et peut gâcher des moments clés dans le contenu visionné.
- Les sous-titres ont d'autres utilisations que le remplacement de l'audio dans le cas d'une capacité auditive limitée. Les participants les utilisent aussi pour éviter les variations du volume sonore, regarder des vidéos dans un lieu public, apprendre une langue, ou simplement par habitude.
- Il est très rare que le sous-titrage soit utilisé pour regarder du contenu sportif, où l'attention se porte sur le jeu.
- Les sous-titres générés de manière traditionnelle obtiennent de meilleurs résultats que les sous-titres autogénérés sur le plan de la vitesse, de l'exactitude et de la satisfaction générale. Le sous-titrage autogénéré est préférable à l'absence de sous-titrage.
- L'exactitude a plus d'importance que la vitesse du sous-titrage. Cela dit, une coquille est moins gênante qu'un mauvais choix de mots.

« C'est devenu une habitude tellement bien établie que sans sous-titres, il me manque une partie de mon expérience d'écoute. »

Pistes d'amélioration

- Évaluer la possibilité d'ajouter une option dans les paramètres du sous-titrage codé qui permettrait de définir la quantité de texte s'affichant à l'écran.
- Chercher à sensibiliser les utilisateurs aux paramètres du sous-titrage codé, comme la taille et la couleur des caractères.



- Réduire le décalage entre la narration et le sous-titrage codé en direct, pour une qualité et une compréhension améliorées. Une recommandation est d'augmenter la densité du texte pour rendre le contenu plus fluide et plus facile à suivre.
- Établir une surveillance pour améliorer la correction des fautes linguistiques dans la technologie d'IA utilisée.
- Améliorer la position des sous-titres à l'écran pour éviter la surimposition avec du texte ou des éléments contextuels.
- Assurer la prise en compte du français québécois et des dialectes régionaux dans la technologie d'IA.

« Parfois il y a un personnage qui parle québécois, mais les sous-titres sont en français classique. J'aimerais bien les lire comme je les entends. C'est intéressant de lire ces petites expressions telles qu'elles sont dites. »

Groupe de discussion et sondage sur la transcription automatisée

Principales observations

- Introduire le nom des locuteurs accroît la lisibilité et la perception de l'utilisabilité, mais n'a pas d'effet mesurable sur la compréhension du contenu.
- L'utilisation de la transcription est loin de concerner uniquement les personnes ayant une capacité auditive limitée. Les participants ayant des troubles cognitifs ou qui sont concernés par la neurodiversité s'en servent comme d'une aide à la concentration, pour faire des recherches ou pour retrouver une information importante dont ils ont oublié les détails; certaines personnes consultent la transcription en remplacement du contenu original.
- Des répondants suggèrent d'améliorer la mise en forme pour une meilleure lisibilité. Par exemple : afficher en gras ou en italiques le nom des locuteurs, décomposer de longs paragraphes et augmenter l'espacement.
- Indépendamment du travail de révision, la transcription d'une discussion entre plusieurs personnes est difficile à suivre.
- Certaines personnes souhaitent que les transcriptions soient présentées sous la forme d'un scénario. Il est suggéré d'introduire un bref résumé au début de la transcription, une mise en contexte, un repère chronologique, une séparation nette entre les locuteurs au moyen de la mise en forme, une identification claire et constante des locuteurs.



« J'utilise la transcription quand c'est possible. Je n'entends pas d'une oreille, alors j'ai souvent du mal à saisir les nuances dans le discours. »

Pistes d'amélioration

- Surveiller les avancées de la technologie d'IA pour intégrer les améliorations qui réduiront ou élimineront la nécessité d'une révision humaine. Entre-temps, maintenir cette étape de révision pour améliorer la qualité des transcriptions.
- Améliorer la lisibilité et la compréhension des transcriptions et réduire la charge cognitive associée en identifiant clairement et correctement les locuteurs.
- Explorer les possibilités en matière de mise en forme pour faciliter la compréhension des transcriptions.
- Améliorer l'accès à la transcription des contenus audio et vidéo sur les applications et les plateformes.
- Chercher des façons d'ajouter des détails descriptifs aux transcriptions, comme dans la vidéodescription.

« Si le diffuseur ne fait pas une révision et une mise en forme élémentaires, c'est qu'il s'attend à ce qu'ON le fasse gratuitement. Ces étapes sont pourtant nécessaires. »

Plateformes numériques (test d'utilisabilité en cours)

Projets clés

CBC a eu recours à Fable dans les projets suivants :

- Conception et développement du contenu des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.
- Refonte de la page d'accueil de CBC.ca.
- Conception et développement des pages d'information en direct.

Par ailleurs, nous consultons les utilisateurs chaque trimestre sur les produits clés, dans le but de mesurer l'évolution de l'utilisabilité dans le temps.



Consultations auprès de producteurs indépendants en situation de handicap à la demande du CRTC

Principales observations

- Souhait de voir CBC offrir plus de possibilités de formation, de mentorat et de développement professionnel aux créateurs et aux producteurs en situation de handicap.
- Souhait de maintenir une consultation et une communication suivies avec les créateurs et les producteurs en situation de handicap.
- Améliorer l'accessibilité du processus pour proposer des projets.
- Tenir compte de l'accessibilité dans l'élaboration des budgets.
- Regrouper les contenus liés à l'accessibilité et au handicap dans une section du site de CBC.

Consultations avec les personnes en situation de handicap à la demande du CRTC

Principales observations

- Ce que Radio-Canada fait bien en ce qui concerne sa programmation reflétant les groupes sous-représentés :
 - Efforts en matière d'accessibilité (description sonore et sous-titrage codé).
 - Représentation des personnes en situation de handicap.
 - Diversité dans les contenus offerts.
 - Accessibilité des plateformes (diffusion en continu et sur demande).
- Ce que Radio-Canada peut faire pour améliorer sa programmation en vue de refléter les groupes sous-représentés :
 - Accroître la représentation des groupes sous-représentés.
 - Diversifier les équipes créatives et l'éventail des talents à l'écran.
 - Rendre le contenu plus accessible.
 - Développer une programmation jeunesse plus inclusive.

« Présenter plus de personnages en situation de handicap, sans que ce soit le sujet de l'émission. »



Rétroaction

CBC/Radio-Canada encourage les membres du personnel et du public à transmettre leurs commentaires afin de régler les problèmes d'accessibilité et d'améliorer ses plateformes et services. Les [commentaires peuvent être transmis dans l'une ou l'autre langue officielle](#), en ligne, par téléphone ou par courriel.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, CBC a résolu et clôturé 422 commentaires qui ont été traités comme des demandes relatives à l'accessibilité, transmis au moyen du mécanisme de rétroaction sur l'accessibilité ou par l'entremise des équipes responsables des relations avec les auditoires.

Vingt-deux pour cent (94) de ces commentaires portaient sur des problèmes techniques liés aux technologies d'assistance, à l'accès au compte et aux chaînes FAST. Les commentaires soulevaient aussi des questions d'ordre éditorial sur le contenu ou d'autres considérations générales. Le nombre de demandes véritablement liées à l'accessibilité représentait 78 % (328) des demandes reçues.

Radio-Canada a reçu 433 commentaires concernant l'accessibilité, transmis au moyen du système de rétroaction sur l'accessibilité ou par l'entremise des équipes responsables des relations avec les auditoires.

Près des deux tiers des commentaires (331) mentionnaient un problème lié à une fonctionnalité sur nos applications pour téléviseurs intelligents, activant automatiquement le sous-titrage et la vidéodescription lors de l'écoute en rafale de plusieurs épisodes. Bien que ce bogue ait été corrigé par une mise à jour en décembre 2024, il semble être réapparu en mars dernier. Nos équipes techniques sont mobilisées pour régler le problème.

Ce qu'on nous a dit

La majorité des commentaires reçus renvoyaient au champ d'action [Conception et prestation de programmes et de services](#) établi dans le plan sur l'accessibilité. Voici quelques points mentionnés :

- **Sous-titrage codé**
 - Exactitude, décalage et emplacement des sous-titres
 - Sous-titrage codé demandé sur les extraits de nouvelles
 - Préoccupations concernant l'absence de sous-titrage dans le contenu d'ICI TOU.TV



- **Interprétation en langue des signes**
 - Interprètes en ASL coupés à l'écran
 - Interprétation en ASL demandée dans la couverture d'événements en direct (p. ex. conférences de presse)
- **Audio**
 - Fort bruit de fond et musique nuisant à la qualité audio des contenus de nouvelles
 - Difficulté à comprendre la narration rapide
- **Vidéodescription et description sonore**
 - Difficulté à repérer les vidéos assorties d'une vidéodescription à l'utilisation d'un lecteur d'écran
 - Erreurs dans la catégorisation des émissions sur CBC Gem (avec ou sans description sonore)
- **Transcription**
 - Transcription de balados et autres contenus audio demandée
 - Transcription de vidéos demandée
- **Fonctionnalités**
 - Impossible de sauter ou de masquer la section des microvidéos sur la page d'accueil
 - Navigation clavier entravée par les modifications conceptuelles apportées à la page d'accueil

Notre réponse aux commentaires

CBC/Radio-Canada enregistre et examine avec soin les commentaires reçus, dans la mesure du possible. Tout est fait pour acheminer cette rétroaction aux équipes opérationnelles concernées afin de résoudre les problèmes signalés ou d'alimenter une réflexion stratégique, le cas échéant.

À la découverte des contenus de CBC/Radio-Canada

Afin de faciliter la découverte de notre offre, nous présentons ici un échantillon des contenus proposés par les différents services de CBC/Radio-Canada.



CBC Arts

Des histoires étonnantes, pertinentes et provocantes mettant en vedette des artistes de diverses communautés canadiennes.

- À regarder : l'épisode de la série documentaire *Canada's A Drag* sur [Hot Wheelz](#), première personne à présenter des spectacles drag en fauteuil roulant à Edmonton.

CBC Corner

Un espace numérique créé spécialement pour les bibliothèques publiques, qui regroupe un large éventail de contenus et de ressources numériques de CBC et de Radio-Canada.

- À explorer : le sujet [Disability & Accessibility](#), pour une sélection de contenus en anglais diffusés sur nos plateformes.

CBC Gem

Des émissions originales ainsi que des acquisitions scénarisées et non scénarisées, dans tous les genres et pour tous les auditoires.

- À regarder : [Is There Anybody Out There?](#), un documentaire qui nous invite à suivre Ella Glendining dans sa recherche d'une autre personne qui aurait un corps comme le sien.

CBC Kids

Des contenus jeunesse sûrs et divertissants combinant nouvelles, vidéos et jeux.

- À découvrir : [Echo Hunter](#), un jeu accessible aux enfants ayant un trouble visuel. On peut y jouer les yeux fermés du début à la fin.

CBC Kids News

Des contenus en anglais sur l'actualité et la culture populaire pour les jeunes.

- À regarder : [de grands athlètes paralympiques du Canada](#) formulent les conseils qu'ils et elles auraient aimé recevoir plus jeunes.



CBC Listen

Le catalogue intégral des balados de CBC, les émissions de CBC Radio One et de CBC Music diffusées en direct et une sélection d'émissions sur demande.

- À découvrir : la saison 3 du balado *Personally*, intitulée [Short Sighted](#). Posant un regard intime et irrévérencieux sur l'accessibilité et ses répercussions dans la vie des gens, la série en cinq parties plonge les auditoires dans la vie quotidienne de personnes aveugles ou ayant une basse vision.

Empreintes

- À découvrir : un article de fond sur [la naissance de la théâtrodescription](#), rendant le théâtre accessible aux personnes qui ne peuvent pas voir la scène.

ICI TOU.TV

La plus grande plateforme de télévision numérique francophone au Canada, offrant une variété de contenus vidéo.

- À découvrir : [Un monde accessible et inclusif](#), une collection de contenus qui mettent en valeur la diversité et l'inclusion.

L'espace Radio-Canada

Un espace numérique francophone créé spécialement pour les bibliothèques publiques, qui regroupe un large éventail de contenus et de ressources numériques de Radio-Canada et de CBC.

- À explorer : la catégorie [Accessibilité et handicap](#), qui propose une collection de contenus en français tirés des nombreuses plateformes de Radio-Canada.

OHdio

Le meilleur des balados et des livres audio en français, ainsi que les émissions et les listes d'écoute d'ICI PREMIÈRE et ICI MUSIQUE.

- À découvrir : [Ces animaux qui nous veulent du bien](#), une série documentaire sur des animaux exceptionnels – chiens, chats, chevaux et lapins – qui portent assistance aux humains de manière spectaculaire.



Radio-Canada Sports

L'actualité du sport professionnel et amateur au Canada et ailleurs.

- À découvrir : une [entrevue avec Thomas Jolly](#), le directeur artistique de la cérémonie d'ouverture des Jeux Paralympiques de Paris 2024.

Zone Jeunesse

Des contenus en français en format audio, vidéo et texte ainsi que des jeux vidéo pour les enfants et les adolescents.

- À découvrir : un billet de blogue [qui présente aux élèves du primaire différents types de handicap et de dispositifs d'assistance](#), que les enfants pourraient observer à l'école, et qui explique l'importance de traiter avec respect les camarades en situation de handicap.