



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

**Canadian Radio-television and  
Telecommunications  
Commission Accessibility  
Reporting Regulations**

**Règlement concernant les  
exigences en matière de  
rapports sur l'accessibilité du  
Conseil de la radiodiffusion et  
des télécommunications  
canadiennes**

SOR/2021-160

DORS/2021-160

Current to April 18, 2022

À jour au 18 avril 2022

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to April 18, 2022. Any amendments that were not in force as of April 18, 2022 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 18 avril 2022. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 18 avril 2022 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Accessibility Reporting Regulations

#### Interpretation

1 Definitions

#### PART 1

##### Broadcasting Entities

###### Classes

2 Classes — broadcasting entity

3 Day fixed — broadcasting entity

###### Accessibility Plans

4 Form

5 Publication of accessibility plan

6 Publication of updated accessibility plan

7 Notice to Commission

8 Alternative formats

###### Feedback

9 Feedback process

10 Publication of feedback process

11 Alternative formats

12 Notice to Commission

###### Progress Report

13 Form

14 Publication of progress report

15 Alternative formats

16 Time limit for publication

17 Notice to Commission

#### PART 2

##### Telecommunications Entities

###### Classes

18 Classes — telecommunications entity

19 Day fixed — telecommunications entity

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

#### Définitions et interprétation

1 Définitions

#### PARTIE 1

##### Entités de radiodiffusion

###### Catégories

2 Catégories — entité de radiodiffusion

3 Date fixée — entité de radiodiffusion

###### Plans sur l'accessibilité

4 Forme

5 Publication du plan sur l'accessibilité

6 Publication du plan sur l'accessibilité subséquent

7 Avis au Conseil

8 Autres supports

###### Rétroaction

9 Processus de rétroaction

10 Publication du processus de rétroaction

11 Autres supports

12 Avis au Conseil

###### Rapport d'étape

13 Forme

14 Publication du rapport d'étape

15 Autres supports

16 Délai de publication

17 Avis au Conseil

#### PARTIE 2

##### Entités de télécommunication

###### Catégories

18 Catégories — entité de télécommunication

19 Date fixée — entité de télécommunication

Accessibility Plans		Plans sur l'accessibilité
<b>20</b>	Form	<b>20</b> Forme
<b>21</b>	Publication of accessibility plan	<b>21</b> Publication du plan sur l'accessibilité
<b>22</b>	Publication of updated accessibility plan	<b>22</b> Publication du plan sur l'accessibilité subséquent
<b>23</b>	Notice to Commission	<b>23</b> Avis au Conseil
<b>24</b>	Alternative formats	<b>24</b> Autres supports
	Feedback	Rétroaction
<b>25</b>	Feedback process	<b>25</b> Processus de rétroaction
<b>26</b>	Publication of feedback process	<b>26</b> Publication du processus de rétroaction
<b>27</b>	Alternative formats	<b>27</b> Autres supports
<b>28</b>	Notice to Commission	<b>28</b> Avis au Conseil
	Progress Report	Rapport d'étape
<b>29</b>	Form	<b>29</b> Forme
<b>30</b>	Publication of progress report	<b>30</b> Publication du rapport d'étape
<b>31</b>	Alternative formats	<b>31</b> Autres supports
<b>32</b>	Time limit for publication	<b>32</b> Délai de publication
<b>33</b>	Notice to Commission	<b>33</b> Avis au Conseil
Coming into Force		Entrée en vigueur
<b>34</b>	Registration	<b>34</b> Enregistrement

---

Registration  
SOR/2021-160 June 23, 2021

ACCESSIBLE CANADA ACT

**Canadian Radio-television and Telecommunications  
Commission Accessibility Reporting Regulations**

Whereas, a copy of the proposed *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Accessibility Reporting Regulations*, substantially in the annexed form, was published in the *Canada Gazette*, Part I, on March 6, 2021, and a reasonable opportunity was given to regulated entities and other interested persons to make representations to the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission with respect to the proposed Regulations;

Therefore, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, pursuant to sections 45 and 54 of the *Accessible Canada Act*<sup>a</sup>, makes the annexed *Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Accessibility Reporting Regulations*.

Enregistrement  
DORS/2021-160 Le 23 juin 2021

**LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ**

**Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

Attendu que le projet de règlement intitulé *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, conforme en substance au texte ci-après, a été publié dans la Partie I de la *Gazette du Canada* le 6 mars 2021 et que les entités réglementées et toutes personnes intéressées ont ainsi eu la possibilité de présenter leurs observations à cet égard au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes;

Par conséquent, en vertu des articles 45 et 54 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*<sup>a</sup>, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes prend le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, ci-après.

Gatineau, June 22, 2021

Gatineau, le 22 juin 2021

Le secrétaire général du Conseil de la radiodiffusion  
et des télécommunications canadiennes,

---

Claude Doucet  
Secretary General of the Canadian Radio-television  
and Telecommunications Commission

---

<sup>a</sup> S.C. 2019, c. 10

---

<sup>a</sup> L.C. 2019, ch. 10

---

## **Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Accessibility Reporting Regulations**

# Interpretation

### **Definitions**

**1 (1)** The following definitions apply in these Regulations.

**Act** means the *Accessible Canada Act*. (*Loi*)

**broadcasting entity** means an entity or person that is a member of one of the classes established under subsection 2(1). (*entité de radiodiffusion*)

**Commission** means the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. (*Conseil*)

**employee** means a person employed by a regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act and includes a *dependent contractor*, as defined in subsection 3(1) of the *Canada Labour Code*, but does not include

(a) a person employed under a program designated by the employer as a student employment program; and

(b) a student employed solely during their vacation periods. (*employé*)

**regulated broadcasting entity** means a broadcasting entity in respect of which a day has been fixed under section 3. (*entité de radiodiffusion réglementée*)

**regulated telecommunications entity** means a telecommunications entity in respect of which a day has been fixed under section 19. (*entité de télécommunication réglementée*)

**telecommunications entity** means an entity or person that is a member of one of the classes established under subsection 18(1). (*entité de télécommunication*)

**WCAG** means the *Web Content Accessibility Guidelines*, published by the World Wide Web Consortium, as amended from time to time. (*WCAG*)

## **Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

# Définitions et interprétation

### **Definitions**

**1 (1)** Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

**Conseil** Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (*Commission*)

**employé** Personne employée par une entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi, y compris un *entrepreneur dépendant* au sens du paragraphe 3(1) du *Code canadien du travail*, à l'exception :

a) de toute personne employée dans le cadre d'un programme désigné par l'employeur comme un programme d'embauche des étudiants;

b) d'un étudiant employé seulement pendant ses périodes de vacances. (*employé*)

**entité de radiodiffusion** Entité ou personne appartenant à l'une des catégories établies par le paragraphe 2(1). (*broadcasting entity*)

**entité de radiodiffusion réglementée** Entité de radiodiffusion pour laquelle une date a été fixée en application de l'article 3. (*regulated broadcasting entity*)

**entité de télécommunication** Entité ou personne appartenant à l'une des catégories établies par le paragraphe 18(1). (*telecommunications entity*)

**entité de télécommunication réglementée** Entité de télécommunication pour laquelle une date a été fixée en application de l'article 19. (*regulated telecommunications entity*)

**Loi** La *Loi canadienne sur l'accessibilité*. (*Act*)

**WCAG** Les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* publiées par le Consortium World Wide Web, avec leurs modifications successives. (*WCAG*)

### Interpretation of document incorporated by reference

**(2)** In these Regulations, if a document that is available in both official languages is incorporated by reference as amended from time to time, any amendment to that document is incorporated only when the amendment is available in both official languages.

## PART 1

# Broadcasting Entities

## Classes

### Classes — broadcasting entity

**2 (1)** For the purposes of this Part, the following classes are established:

**(a)** Class B1 is a class that consists of every regulated entity referred to in any of paragraphs 7(1)(a) to (c) of the Act that carries on a broadcasting undertaking;

**(b)** Class B2 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that carries on a broadcasting undertaking and is not a member of any other class;

**(c)** Class B3 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that carries on a broadcasting undertaking and has submitted an attestation to the Commission that it has 10 or more employees but fewer than 100 employees;

**(d)** Class B4 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that carries on a broadcasting undertaking and has submitted an attestation to the Commission that it has fewer than 10 employees.

### Deemed class

**(2)** If a regulated broadcasting entity submits an attestation that it employs a quantity of employees that qualifies it as a member of a particular class, that entity is deemed to have always been a member of that class and has the obligations of entities in that class.

### Obligations before deemed change

**(3)** Despite subsection (2), if a regulated broadcasting entity published an accessibility plan while it was a member of a particular class, it must fulfill its obligations relating to the feedback process and progress report with

### Interprétation d'un document incorporé par renvoi

**(2)** Pour l'application du présent règlement, si un document disponible dans les deux langues officielles est incorporé par renvoi avec ses modifications successives, toute modification apportée à ce document est incorporée uniquement lorsque la modification est disponible dans les deux langues officielles.

## PARTIE 1

# Entités de radiodiffusion

## Catégories

### Catégories — entité de radiodiffusion

**2 (1)** Pour l'application de la présente partie, les catégories suivantes sont établies :

**a)** la catégorie B1, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)a), b) ou c) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion;

**b)** la catégorie B2, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui n'appartiennent à aucune autre catégorie;

**c)** la catégorie B3, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont dix employés ou plus, mais moins de cent employés;

**d)** la catégorie B4, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui exploitent une entreprise de radiodiffusion et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont moins de dix employés.

### Catégorie réputée

**(2)** Dans le cas où une entité de radiodiffusion réglementée soumet une attestation déclarant qu'elle emploie un nombre d'employés qui la qualifie comme appartenant à une catégorie particulière, cette entité est réputée avoir toujours appartenu à cette catégorie et est liée par les obligations des entités de cette catégorie.

### Obligations préalables au changement réputé

**(3)** Malgré le paragraphe (2), l'entité de radiodiffusion réglementée qui a publié un plan sur l'accessibilité alors qu'elle appartenait à une catégorie donnée s'acquitte de ses obligations en ce qui concerne le processus de

respect to that accessibility plan as though it were still a member of that class.

### **Day fixed — broadcasting entity**

**3 (1)** Subject to subsection (2), for the purposes of subsection 42(1) of the Act, the day fixed is

- (a)** in respect of a Class B1 regulated entity, June 1, 2022;
- (b)** in respect of a Class B2 regulated entity, June 1, 2022; and
- (c)** in respect of a Class B3 regulated entity, June 1, 2023.

### **New broadcasting entity**

**(2)** If an entity or person qualifies as a Class B1, Class B2 or Class B3 broadcasting entity on a day after the day fixed under subsection (1) for that class, the day fixed for the purposes of subsection 42(1) of the Act in respect of that entity or person is June 1 of the calendar year after the calendar year in which the entity or person qualified.

## Accessibility Plans

### **Form**

**4** A regulated broadcasting entity must include a header in its accessibility plan for each element of the plan that is required under subsections 42(1), (5) and (9) of the Act.

### **Publication of accessibility plan**

**5** A regulated broadcasting entity must electronically publish its most recent accessibility plan in clear, simple and concise language

- (a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;
- (b)** in a conspicuous manner that makes the plan accessible on the digital platform either directly on the homepage or by way of a hyperlink on that homepage; and
- (c)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

rétroaction et le rapport d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle appartenait toujours à cette catégorie.

### **Date fixée — entité de radiodiffusion**

**3 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), pour l'application du paragraphe 42(1) de la Loi, la date fixée est :

- a)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie B1, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- b)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie B2, le 1<sup>er</sup> juin 2022;
- c)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie B3, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

### **Nouvelle entité de radiodiffusion**

**(2)** Pour l'entité ou la personne qui se qualifie comme entité de radiodiffusion des catégories B1, B2 ou B3 à une date postérieure à la date fixée en application du paragraphe (1) pour ces catégories, la date fixée pour l'application du paragraphe 42(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de cette catégorie.

## Plans sur l'accessibilité

### **Forme**

**4** L'entité de radiodiffusion réglementée inclut dans son plan sur l'accessibilité une rubrique pour chaque élément du plan exigé en application des paragraphes 42(1), (5) et (9) de la Loi.

### **Publication du plan sur l'accessibilité**

**5** L'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

- a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b)** de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien depuis cette page;
- c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

## Publication of updated accessibility plan

**6** A regulated broadcasting entity must prepare and publish an updated version of its accessibility plan no later than the third anniversary of the day on which the plan was last required to be published.

## Notice to Commission

**7** A regulated broadcasting entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of each version of its accessibility plan within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the plan.

## Alternative formats

**8 (1)** A person may make a request that a regulated broadcasting entity make its accessibility plan available to them in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

## Form and manner of request

**(2)** The request must be made

**(a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of requests;

**(b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;

**(c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

## Response time

**(3)** The regulated broadcasting entity must make its accessibility plan available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

**(a)** in the case of a request for a plan in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

## Publication du plan sur l'accessibilité subséquent

**6** L'entité de radiodiffusion réglementée prépare et publie une version à jour de son plan sur l'accessibilité au plus tard au troisième anniversaire de la date à laquelle la publication du plan précédent était requise.

## Avis au Conseil

**7** L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de chaque version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL du plan.

## Autres supports

**8 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

## Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

**a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

**b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

**c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

## Délai de remise

**(3)** L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**(b)** in the case of a request for a plan in any other format,

**(i)** for Class B1 and B2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class B3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

## Feedback

### Feedback process

**9 (1)** For the purposes of subsection 43(1) of the Act, a regulated broadcasting entity must allow the receipt of feedback that is provided

**(a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of feedback;

**(b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of feedback;

**(c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of feedback.

### Anonymous feedback

**(2)** The regulated broadcasting entity must allow feedback to be provided anonymously.

### Person designated to receive feedback

**(3)** The regulated broadcasting entity must designate and publicly identify a person to be responsible for receiving feedback on behalf of the entity.

### Acknowledgement of feedback

**(4)** The regulated broadcasting entity must acknowledge receipt of feedback, other than anonymous feedback.

### Confidentiality

**(5)** Subject to the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* and the *Privacy Act*, the

**b)** dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

## Rétroaction

### Processus de rétroaction

**9 (1)** Pour l'application du paragraphe 43(1) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée permet la réception de la rétroaction fournie de l'une des façons suivantes :

**a)** par téléphone, au numéro principal qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction;

**b)** par courriel, à l'adresse principale qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception de la rétroaction;

**c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction.

### Rétroaction anonyme

**(2)** L'entité de radiodiffusion réglementée permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme.

### Personne désignée pour recevoir la rétroaction

**(3)** L'entité de radiodiffusion réglementée désigne et identifie publiquement la personne responsable de recevoir la rétroaction en son nom.

### Accusé de réception de la rétroaction

**(4)** L'entité de radiodiffusion réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme.

### Confidentialité

**(5)** Sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et

regulated broadcasting entity must ensure that the personal information of a person who provides feedback remains confidential, unless the person consents to the disclosure of their personal information.

### Publication of feedback process

**10 (1)** A regulated broadcasting entity must, for the purposes of subsection 43(2) of the Act, electronically publish a description of its process for receiving feedback, in clear, simple and concise language

- (a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;
- (b)** in a conspicuous manner that makes the description accessible on the digital platform either directly on the homepage or by way of a hyperlink on that homepage; and
- (c)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

### Time limit for publication

**(2)** The regulated broadcasting entity must publish the description of its feedback process before the end of the day fixed under section 3 in respect of that entity.

### Updated feedback process

**(3)** If the regulated broadcasting entity updates its feedback process, it must publish an updated description of its feedback process in the manner set out in subsection (1) as soon as feasible.

### Alternative formats

**11 (1)** A person may make a request that a regulated broadcasting entity make the description of its feedback process available to them in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

### Form and manner of request

**(2)** The request must be made

- (a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the

de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'entité de radiodiffusion réglementée veille à ce que les renseignements personnels de la personne qui donne la rétroaction demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

### Publication du processus de rétroaction

**10 (1)** Pour l'application du paragraphe 43(2) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique la description de son processus de rétroaction rédigée en langage simple, clair et concis :

- a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b)** de manière à ce qu'elle soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien depuis cette page;
- c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

### Délai de publication

**(2)** L'entité de radiodiffusion réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de la journée, à la date fixée en application de l'article 3 pour cette entité.

### Processus de rétroaction à jour

**(3)** L'entité de radiodiffusion réglementée qui met à jour son processus de rétroaction en publie la description à jour de la manière prévue au paragraphe (1) dès que possible.

### Autres supports

**11 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas

telephone number designated by the entity for the receipt of requests;

**(b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;

**(c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

### **Response time**

**(3)** The regulated broadcasting entity must make the description of its feedback process available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

**(a)** in the case of a request for a description in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

**(b)** in the case of a request for a description in any other format,

**(i)** for Class B1 and B2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class B3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

### **Notice to Commission**

**12** A regulated broadcasting entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of the description of its feedback process or the publication of an updated description of its feedback process within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the description or updated description.

## Progress Report

### **Form**

**13** A regulated broadcasting entity must include a header in its progress report for each element set out in subsections 42(1) and 44(4) and (5) of the Act.

échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

**b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

**c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

### **Délai de remise**

**(3)** L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de description en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de description sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

### **Avis au Conseil**

**12** L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de la description de son processus de rétroaction ou de la description à jour de son processus de rétroaction dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL de la description ou de la description à jour.

## Rapport d'étape

### **Forme**

**13** L'entité de radiodiffusion réglementée inclut dans son rapport d'étape une rubrique pour chaque élément exigé en application des paragraphes 42(1), 44(4) et (5) de la Loi.

## Publication of progress report

**14** A regulated broadcasting entity must, for the purposes of subsection 44(1) of the Act, electronically publish its most recent progress report in clear, simple and concise language

- (a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;
- (b)** in a conspicuous manner that makes the progress report accessible on the digital platform either directly on the homepage or by way of a hyperlink on that homepage; and
- (c)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

## Alternative formats

**15 (1)** A person may make a request that a regulated broadcasting entity make its progress report available to the person in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

## Form and manner of request

**(2)** The request must be made

- (a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of requests;
- (b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;
- (c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or
- (d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

## Response time

**(3)** The regulated broadcasting entity must make its progress report available to the person in the requested

## Publication du rapport d'étape

**14** Pour l'application du paragraphe 44(1) de la Loi, l'entité de radiodiffusion réglementée publie par voie électronique son rapport d'étape le plus récent rédigé en langue simple, clair et concis :

- a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b)** de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien hypertexte depuis cette page;
- c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

## Autres supports

**15 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de radiodiffusion réglementée de mettre à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

## Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;
- c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

## Délai de remise

**(3)** L'entité de radiodiffusion réglementée met à la disposition du demandeur son rapport d'étape sur le support

format as soon as feasible after the request is received but, at the latest,

**(a)** in the case of a request for a progress report in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

**(b)** in the case of a request for a progress report in any other format,

**(i)** for Class B1 and B2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class B3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

#### Time limit for publication

**16** A regulated broadcasting entity must publish a progress report by June 1 in each year in which it is not required to publish an accessibility plan.

#### Notice to Commission

**17** A regulated broadcasting entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of its progress report within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the report.

## PART 2

# Telecommunications Entities

## Classes

### Classes — telecommunications entity

**18 (1)** For the purposes of this Part, the following classes are established:

**(a)** Class T1 is a class that consists of every regulated entity referred to in any of paragraphs 7(1)(a) to (c) of the Act that is a Canadian carrier or telecommunications service provider;

**(b)** Class T2 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is a Canadian carrier or telecommunications service provider and is not a member of any other class;

**(c)** Class T3 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is a Canadian carrier or telecommunications service provider and has submitted an attestation to the

demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de rapport en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de rapport sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories B1 ou B2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie B3.

#### Délai de publication

**16** L'entité de radiodiffusion réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

#### Avis au Conseil

**17** L'entité de radiodiffusion réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL du rapport.

## PARTIE 2

# Entités de télécommunication

## Catégories

### Catégories — entité de télécommunication

**18 (1)** Pour l'application de la présente partie, les catégories suivantes sont établies :

**a)** la catégorie T1, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)a), b) ou c) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication;

**b)** la catégorie T2, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication et qui n'appartiennent à aucune autre catégorie;

**c)** la catégorie T3, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e) ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs

Commission that it has 10 or more employees but fewer than 100 employees, other than an entity that is a member of Class T5;

**(d)** Class T4 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is a Canadian carrier or telecommunications service provider and has submitted an attestation to the Commission that it has fewer than 10 employees, other than an entity that is a member of Class T5;

**(e)** Class T5 is a class that consists of every regulated entity referred to in paragraph 7(1)(e) or (f) of the Act that is a telecommunications service provider whose telecommunications service is limited to

**(i)** a service that is offered without an explicit charge,

**(ii)** a service that is offered on a temporary basis only to individuals located on the entity's premises, or

**(iii)** a service that does not allow individuals to engage autonomously in two-way voice telecommunications or to access the Internet autonomously.

de services de télécommunication et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont dix employés ou plus, mais moins de cent employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;

**d)** la catégorie T4, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui sont des entreprises canadiennes ou des fournisseurs de services de télécommunication et qui ont soumis une attestation au Conseil déclarant qu'elles ont moins de dix employés, à l'exception des entités appartenant à la catégorie T5;

**e)** la catégorie T5, comprenant toutes les entités réglementées visées aux alinéas 7(1)e ou f) de la Loi qui sont des fournisseurs de services de télécommunication et dont le service de télécommunication est limité à un ou plusieurs des services suivants :

**(i)** un service offert sans contrepartie explicite,

**(ii)** un service offert de façon temporaire, seulement aux particuliers qui se trouvent dans les locaux de l'entité,

**(iii)** un service qui ne permet pas aux particuliers d'entreprendre de façon autonome des télécommunications vocales bilatérales ni d'accéder à Internet de façon autonome.

## Deemed class

**(2)** If a regulated telecommunications entity submits an attestation that it employs a quantity of employees that qualifies it as a member of a particular class, that entity is deemed to have always been a member of that class and has the obligations of entities in that class.

## Obligations before deemed change

**(3)** Despite subsection (2), if a regulated telecommunications entity published an accessibility plan while it was a member of a particular class, it must fulfill its obligations relating to the feedback process and progress report with respect to that accessibility plan as though it were still a member of that class.

## Day fixed — telecommunications entity

**19 (1)** Subject to subsection (2), for the purposes of subsection 51(1) of the Act, the day fixed is

**(a)** in respect of a Class T1 regulated entity, June 1, 2022;

**(b)** in respect of a Class T2 regulated entity, June 1, 2022; and

## Catégorie réputée

**(2)** Dans le cas où une entité de télécommunication réglementée soumet une attestation déclarant qu'elle emploie un nombre d'employés qui la qualifie comme appartenant à une catégorie particulière, cette entité est réputée avoir toujours appartenu à cette catégorie et est liée par les obligations des entités de cette catégorie.

## Obligations préalables au changement réputé

**(3)** Malgré le paragraphe (2), l'entité de télécommunication réglementée qui a publié un plan sur l'accessibilité alors qu'elle appartenait à une catégorie donnée s'acquitte de ses obligations en ce qui concerne le processus de rétroaction et le rapport d'étape en relation avec ce plan sur l'accessibilité comme si elle appartenait toujours à cette catégorie.

## Date fixée — entité de télécommunication

**19 (1)** Sous réserve du paragraphe (2), pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi, la date fixée est :

**a)** s'agissant des entités réglementées de la catégorie T1, le 1<sup>er</sup> juin 2022;

**(c)** in respect of a Class T3 regulated entity, June 1, 2023.

**b**) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T2, le 1<sup>er</sup> juin 2022;

**c**) s'agissant des entités réglementées de la catégorie T3, le 1<sup>er</sup> juin 2023.

## New telecommunications entity

**(2)** If an entity or person qualifies as a Class T1, Class T2 or Class T3 telecommunications entity on a day after the day fixed under subsection (1) for that class, the day fixed for the purposes of subsection 51(1) of the Act in respect of that entity or person is June 1 of the calendar year after the calendar year in which the entity or person qualified.

## Nouvelle entité de télécommunication

**(2)** Pour l'entité ou la personne qui se qualifie comme entité de télécommunication des catégories T1, T2 ou T3 à une date postérieure à la date fixée en application du paragraphe (1) pour ces catégories, la date fixée pour l'application du paragraphe 51(1) de la Loi en ce qui concerne cette entité ou personne est le 1<sup>er</sup> juin de l'année civile suivant celle où elle s'est qualifiée comme entité de cette catégorie.

# Accessibility Plans

## Form

**20** A regulated telecommunications entity must include a header in its accessibility plan for each element of the plan that is required under subsections 51(1), (5) and (9) of the Act.

## Plans sur l'accessibilité

## Forme

**20** L'entité de télécommunication réglementée inclut dans son plan sur l'accessibilité une rubrique pour chaque élément du plan exigé en application des paragraphes 51(1), (5) et (9) de la Loi.

## Publication du plan sur l'accessibilité

**21** L'entité de télécommunication réglementée publie par voie électronique son plan sur l'accessibilité le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

**a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**b)** de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien depuis cette page;

**c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

## Publication du plan sur l'accessibilité subséquent

**22** L'entité de télécommunication réglementée prépare et publie une version à jour de son plan sur l'accessibilité au plus tard au troisième anniversaire de la date à laquelle la publication du plan précédent était requise.

## Avis au Conseil

**23** L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de chaque version de son plan sur l'accessibilité dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL du plan.

## Publication of updated accessibility plan

**22** A regulated telecommunications entity must prepare and publish an updated version of its accessibility plan no later than the third anniversary of the day on which the plan was last required to be published.

## Notice to Commission

**23** A regulated telecommunications entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of each version of its accessibility plan within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the plan.

## Alternative formats

**24 (1)** A person may make a request that a regulated telecommunications entity make its accessibility plan available to them in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

## Form and manner of request

**(2)** The request must be made

**(a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of requests;

**(b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;

**(c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

## Response time

**(3)** The regulated telecommunications entity must make its accessibility plan available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received, but at the latest,

**(a)** in the case of a request for a plan in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

**(b)** in the case of a request for a plan in any other format,

**(i)** for Class T1 and T2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class T3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

## Autres supports

**24 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition son plan sur l'accessibilité sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

## Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

**a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

**b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

**c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

## Délai de remise

**(3)** L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur son plan sur l'accessibilité sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

## Feedback

### Feedback process

**25 (1)** For the purposes of subsection 52(1) of the Act, a regulated telecommunications entity must allow the receipt of feedback that is provided

- (a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of feedback;
- (b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of feedback;
- (c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or
- (d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of feedback.

### Anonymous feedback

**(2)** The regulated telecommunications entity must allow feedback to be provided anonymously.

### Person designated to receive feedback

**(3)** The regulated telecommunications entity must designate and publicly identify a person to be responsible for receiving feedback on behalf of the entity.

### Acknowledgement of feedback

**(4)** The regulated telecommunications entity must acknowledge receipt of feedback, other than anonymous feedback.

### Confidentiality

**(5)** Subject to the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* and the *Privacy Act*, the regulated telecommunications entity must ensure that the personal information of a person who provides feedback remains confidential, unless the person consents to the disclosure of their personal information.

### Publication of feedback process

**26 (1)** A regulated telecommunications entity must, for the purposes of subsection 52(2) of the Act, electronically

## Rétroaction

### Processus de rétroaction

**25 (1)** Pour l'application du paragraphe 52(1) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée permet la réception de la rétroaction fournie de l'une des façons suivantes :

- a)** par téléphone, au numéro principal qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction;
- b)** par courriel, à l'adresse principale qu'elle utilise pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception de la rétroaction;
- c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- d)** par tout autre moyen qu'elle a désigné pour la réception de la rétroaction.

### Rétroaction anonyme

**(2)** L'entité de télécommunication réglementée permet que la rétroaction soit fournie de façon anonyme.

### Personne désignée pour recevoir la rétroaction

**(3)** L'entité de télécommunication réglementée désigne et identifie publiquement la personne responsable de recevoir la rétroaction en son nom.

### Accusé de réception de la rétroaction

**(4)** L'entité de télécommunication réglementée accuse réception de la rétroaction, à l'exception de la rétroaction fournie de façon anonyme.

### Confidentialité

**(5)** Sous réserve de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'entité de télécommunication réglementée veille à ce que les renseignements personnels de la personne qui donne la rétroaction demeurent confidentiels, à moins que cette dernière consente à la divulgation de ses renseignements personnels.

### Publication du processus de rétroaction

**26 (1)** Pour l'application du paragraphe 52(2) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée publie par

publish a description of its process for receiving feedback, in clear, simple and concise language

- (a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;
- (b)** in a conspicuous manner that makes the description accessible on the digital platform either directly on the homepage or by way of a hyperlink on that homepage; and
- (c)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

#### Time limit for publication

**(2)** The regulated telecommunications entity must publish the description of its feedback process before the end of the day fixed under section 19 in respect of that entity.

#### Updated feedback process

**(3)** If the regulated telecommunications entity updates its feedback process, it must publish an updated description of its feedback process in the manner set out in subsection (1) as soon as feasible.

#### Alternative formats

**27 (1)** A person may make a request that a regulated telecommunications entity make the description of its feedback process available to them in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

#### Form and manner of request

**(2)** The request must be made

- (a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of requests;
- (b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;
- (c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns,

voie électronique la description de son processus de rétroaction rédigée en langage simple, clair et concis :

- a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;
- b)** de manière à ce qu'elle soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien depuis cette page;
- c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

#### Délai de publication

**(2)** L'entité de télécommunication réglementée publie la description de son processus de rétroaction avant la fin de la journée, à la date fixée en application de l'article 19 pour cette entité.

#### Processus de rétroaction à jour

**(3)** L'entité de télécommunication réglementée qui met à jour son processus de rétroaction en publie la description à jour de la manière prévue au paragraphe (1) dès que possible.

#### Autres supports

**27 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition la description de son processus de rétroaction sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

#### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

- a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;
- b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;
- c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale

operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

### Response time

**(3)** The regulated telecommunications entity must make the description of its feedback process available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received but, at the latest,

**(a)** in the case of a request for a description in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

**(b)** in the case of a request for a description in any other format,

**(i)** for Class T1 and T2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class T3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

### Notice to Commission

**28** A regulated telecommunications entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of the description of its feedback process or the publication of an updated description of its feedback process within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the description or updated description.

## Progress Report

### Form

**29** A regulated telecommunications entity must include a header in its progress report for each element set out in subsections 51(1) and 53(4) and (5) of the Act.

### Publication of progress report

**30** A regulated telecommunications entity must, for the purposes of subsection 53(1) of the Act, electronically publish its most recent progress report in clear, simple and concise language

**(a)** on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public;

dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

### Délai de remise

**(3)** L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur la description de son processus de rétroaction sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de description en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de description sur tout autre support :

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

### Avis au Conseil

**28** L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de la description de son processus de rétroaction ou de la description à jour de son processus de rétroaction dans les quarante-huit heures suivant la publication et elle inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL de la description ou de la description à jour.

## Rapport d'étape

### Forme

**29** L'entité de télécommunication réglementée inclut dans son rapport d'étape une rubrique pour chaque élément exigé en application des paragraphes 51(1), 53(4) et (5) de la Loi.

### Publication du rapport d'étape

**30** Pour l'application du paragraphe 53(1) de la Loi, l'entité de télécommunication réglementée publie par voie électronique son rapport d'étape le plus récent rédigé en langage simple, clair et concis :

**a)** sur la plateforme numérique principale dont elle est propriétaire, qu'elle exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**(b)** in a conspicuous manner that makes the progress report accessible on the digital platform either directly on the homepage or by way of a hyperlink on that homepage; and

**(c)** in a format that meets the requirements of Level AA conformance that are set out in the WCAG.

### Alternative formats

**31 (1)** A person may make a request that a regulated telecommunications entity make its progress report available to them in print, large print, braille, audio format, electronic format that is compatible with adaptive technology that is intended to assist persons with disabilities, or any other format that the person and the entity agree upon and for which there is proof of the agreement.

### Form and manner of request

**(2)** The request must be made

**(a)** by calling the main telephone number that the entity uses to communicate with the public or, if any, the telephone number designated by the entity for the receipt of requests;

**(b)** by sending an email to the main email address that the entity uses to communicate with the public or, if any, the email address designated by the entity for the receipt of requests;

**(c)** by completing the online form, if any, that is available on the main digital platform that the entity owns, operates or controls and that it uses to communicate information to the public; or

**(d)** by any other means that is designated by the entity for the receipt of requests.

### Response time

**(3)** The regulated telecommunications entity must make its progress report available to the person in the requested format as soon as feasible after the request is received but, at the latest,

**(a)** in the case of a request for a progress report in braille or an audio format, on the 45th day after the day on which the request is received; and

**(b)** in the case of a request for a progress report in any other format,

**b)** de manière à ce qu'il soit bien en vue et accessible sur la plateforme numérique soit directement depuis la page d'accueil, soit par un lien hypertexte depuis cette page;

**c)** dans un format conforme au niveau AA prévu par les WCAG.

### Autres supports

**31 (1)** Toute personne peut demander à l'entité de télécommunication réglementée de mettre à sa disposition son rapport d'étape sur support papier, en gros caractères, en braille, sur support audio, sur un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées ou sur tout autre support sur lequel la personne et l'entité s'entendent et pour lequel il existe une preuve de l'entente.

### Forme et modalités de la demande

**(2)** La demande est présentée de l'une des façons suivantes :

**a)** par téléphone, au numéro principal qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, au numéro qu'elle a désigné pour la réception des demandes;

**b)** par courriel, à l'adresse principale qu'utilise l'entité pour communiquer avec le public ou, le cas échéant, à l'adresse qu'elle a désignée pour la réception des demandes;

**c)** le cas échéant, au moyen du formulaire en ligne disponible sur la plateforme numérique principale dont l'entité est propriétaire, que celle-ci exploite ou qui est sous son contrôle, et qu'elle utilise pour communiquer des renseignements au public;

**d)** par tout autre moyen que l'entité a désigné pour la réception des demandes.

### Délai de remise

**(3)** L'entité de télécommunication réglementée met à la disposition du demandeur son rapport d'étape sur le support demandé dès que possible après réception de la demande, mais au plus tard :

**a)** dans le cas d'une demande de rapport en braille ou sur support audio, quarante-cinq jours après la date de réception de la demande;

**b)** dans le cas d'une demande de rapport sur tout autre support :

**(i)** for Class T1 and T2 regulated entities, on the 15th day after the day on which the request is received, and

**(ii)** for Class T3 regulated entities, on the 20th day after the day on which the request is received.

#### **Time limit for publication**

**32** A regulated telecommunications entity must publish a progress report by June 1 in each year in which it is not required to publish an accessibility plan.

#### **Notice to Commission**

**33** A regulated telecommunications entity must, by electronic means, notify the Commission of the publication of its progress report within 48 hours of publication and include in the notice a hyperlink to the URL of the report.

## **Coming into Force**

#### **Registration**

**34** These Regulations come into force on the day on which they are registered.

**(i)** quinze jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée des catégories T1 ou T2,

**(ii)** vingt jours après la date de réception de la demande pour l'entité réglementée de la catégorie T3.

#### **Délai de publication**

**32** L'entité de télécommunication réglementée publie son rapport d'étape au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année pour laquelle elle n'est pas tenue de publier un plan sur l'accessibilité.

#### **Avis au Conseil**

**33** L'entité de télécommunication réglementée avise le Conseil, par voie électronique, de la publication de son rapport d'étape dans les quarante-huit heures suivant la publication et inclut dans l'avis un lien menant à l'adresse URL du rapport.

## **Entrée en vigueur**

#### **Enregistrement**

**34** Le présent règlement entre en vigueur à la date de son enregistrement.