

# Présenter une plainte au CRTC

Association des malentendants canadiens

Accessibilité de la radiodiffusion points clés

## **Vous pouvez déposer une plainte au CRTC de trois façons :**

• • •

En ligne à l'adresse suivante :

<http://crtc.gc.ca/fra/contact/#plainte>.

Par la poste à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
Ottawa, Ontario  
K1A 0N2  
Canada

Par télécopieur au numéro :

819-994-0218.

## *Si le fournisseur de services n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur*

Si votre fournisseur de services n'est pas en mesure d'offrir une solution satisfaisante à votre problème d'accessibilité, vous pouvez faire une plainte directement auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le CRTC exige que toutes les plaintes soient présentées par écrit (vous devez indiquer votre nom complet puisque le CRTC n'effectue pas le suivi des plaintes anonymes) dans un délai de quatre semaines après le signalement du problème d'accessibilité. Les radiodiffuseurs ont l'obligation de conserver les enregistrements de leurs diffusions pour une période limitée seulement; après cette période, ils risquent de ne plus avoir accès à ces enregistrements.

Lorsque vous rédigez une plainte, vous devez inclure les renseignements suivants :

- votre nom et adresse de courriel ou adresse postale;
- une description du problème;
- le nom ou l'indicatif d'appel de la station de radio ou de télévision et la ville où elle se situe;
- la date, l'heure et le nom de l'émission ou de la publicité;
- le nom et l'emplacement du fournisseur de services (c.-à-d. l'entreprise de distribution par câble ou par satellite ou le service de distribution sans fil).



**Canadian Hard of Hearing Association**  
**Association des malentendants canadiens**

# Préserver une plainte au CRTC

Association des malentendants canadiens

Accessibilité de la radiodiffusion points clés

## Si le fournisseur de service n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur

Vous pouvez déposer une plainte au CRTC sans craindre de représailles de la part d'une entreprise, mais le fournisseur de services a le droit d'examiner la plainte et d'y répondre. Les plaintes sont traitées par le service à la clientèle du CRTC; une fois la plainte déposée, elle sera examinée et le plaignant devrait recevoir une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables pour confirmer la façon dont elle sera traitée.

Si votre fournisseur de services ne répond pas dans un délai de 20 jour civil, le CRTC lui enverra un rappel par écrit. S'il ne répond toujours pas, le CRTC présente au fournisseur de services toutes les plaintes laissées sans réponse au moment où ce dernier fait une demande de renouvellement de sa licence.

S'il est prétendu dans ces plaintes que l'entreprise a enfreint la *Loi sur la radiodiffusion* ou les politiques ou les règlements du CRTC, le personnel du CRTC décidera s'il poursuivra le traitement de la demande ou si des mesures réglementaires seront requises.

En de rares cas, le fournisseur de services se verra refuser le renouvellement de sa licence s'il omet de remédier aux infractions à la *Loi sur la radiodiffusion* ou aux politiques du CRTC.

Cependant, les radiodiffuseurs cherchent à trouver des solutions pour résoudre les problèmes signalés par le CRTC, dans le but de conserver leur licence.

### **Ayez une question ou voulez apprendre plus ?**

Visitez l'Association des malentendants canadienne le site Web de Projet d'accessibilité de la radiodiffusion:

[www.chha.ca/BAFFR](http://www.chha.ca/BAFFR)

Ou, si vous avez une question d'accessibilité de votre télévision, radio ou le contenu sur Internet, **Questionnez un expert !**

Visitez le Questionnez un expert site Web pour demander votre question:

<http://www.chha.ca/amec/as-k-expert.php>



Canadian Hard of Hearing Association  
Association des malentendants canadiens