



Décision de télécom CRTC 2007-20

Ottawa, le 30 mars 2007

Accès à certains services de télécommunication par les personnes aveugles

Référence : 8662-S49-01/01

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande présentée par M^{me} Marie Laporte-Stark et M. Chris Stark, en vue de faire réglementer de nouveau l'équipement terminal. De plus, le Conseil encourage tous les fournisseurs de services de télécommunication à afficher, sur leurs sites Web, des renseignements sur l'équipement terminal doté de fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles. Enfin, le Conseil fait remarquer qu'il entend amorcer une instance dans le but de traiter les problèmes d'accessibilité non résolus pour les personnes handicapées.

1. Le Conseil a reçu une demande présentée en vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) par M^{me} Marie Laporte-Stark et M. Chris Stark (collectivement les Stark) le 18 novembre 2001 en vue de réviser et de modifier une partie de la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994 (la décision 94-19). Notamment, les Stark ont demandé au Conseil de recommencer à réglementer l'équipement terminal afin que les personnes aveugles aient accès à la gamme complète de services de télécommunication offerts aux personnes voyantes. Les Stark ont soutenu que la conjoncture du marché de l'équipement terminal avait changé depuis la publication de la décision 94-19 puisqu'à l'époque la concurrence n'était ni suffisante ni susceptible de le devenir pour protéger les intérêts des personnes aveugles.
2. Le Conseil a reçu des observations, des observations en réplique et des réponses aux demandes de renseignements de la part de Bell Canada, en son nom et pour le compte de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant)¹ et MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) [collectivement Bell Canada et autres]; de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel)²; de Société TELUS Communications (STC)³. Tout au long de la présente décision, ces cinq entreprises de services locaux titulaires (ESLT) sont collectivement désignées « les Compagnies ».

¹ Le 7 juillet 2006, les activités régionales de télécommunication filaire de Bell Canada en Ontario et au Québec ont été regroupées avec, entre autres, les activités de télécommunication filaire d'Aliant Telecom Inc., de la Société en commandite Télébec et de NorthernTel, Limited Partnership, en vue de créer Bell Aliant Communications régionales, société en commandite.

² SaskTel est devenue assujettie à la compétence du Conseil le 30 juin 2000, en vertu de la décision *SaskTel – Passage à la réglementation fédérale*, Décision CRTC 2000-150, 9 mai 2000. Au paragraphe 69 de cette décision, le Conseil s'est dit d'avis que la vente, la location et la maintenance de l'équipement terminal monoligne et multiligne en Saskatchewan étaient suffisamment concurrentielles pour justifier une abstention conformément au paragraphe 34(2) de la Loi et que, notamment, il jugeait approprié de s'abstenir d'exercer les pouvoirs que lui confèrent les articles 24 (en partie), 25, 27, 29 et 31 de la Loi.

³ À compter du 1^{er} mars 2006, TELUS Communications Inc. a cédé et transféré à Société TELUS Communications tous ses actifs de réseau et pratiquement tous ses autres actifs et passifs, y compris presque tous ses contrats de service.

3. Des observations, des observations en réplique et des réponses aux demandes de renseignements ont également été déposées par ARCH Disability Law Centre (le centre ARCH)⁴, l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), l'Association canadienne des télécommunications sans fil, Fido Solutions Inc.⁵ et l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEBC)⁶. Certaines de ces parties étaient d'avis que la demande des Stark ne respectait pas les critères relatifs à une demande de révision et de modification, tels qu'énoncés dans l'avis *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, Avis public Télécom CRTC 98-6, 20 mars 1998 (l'avis 98-6)⁷. Le Conseil fait remarquer que les Stark ne se sont pas opposés à ce que la demande soit traitée comme une nouvelle demande.
4. Au cours de l'instance, le Conseil a commandé un rapport sur l'accessibilité de l'équipement terminal pour les personnes aveugles à Acuity Research Group Inc. Le rapport, qui a été ajouté au dossier le 26 juillet 2005, s'intitule *Telephone terminals and accessibility with special reference to visual disabilities*.
5. Le 2 septembre 2005, à la requête des Stark, le Conseil a suspendu l'examen de la demande puisqu'ils tentaient de résoudre leur différend avec Bell Canada, assistés du personnel du Conseil. Dans une lettre datée du 26 juillet 2006, le personnel du Conseil a informé les parties à l'instance que les Stark et Bell Canada n'avaient pas réussi à trouver un terrain d'entente. Au début de novembre 2006, les Stark et les Compagnies ont déposé des lettres indiquant qu'ils acceptaient de fermer le dossier sans que d'autres observations aient été déposées. Par conséquent, le dossier a été fermé le 9 novembre 2006.
6. Même si le Conseil a forcément résumé les positions des parties dans la présente décision, il a soigneusement examiné toutes les observations reçues.

Positions des parties

7. Les Stark ont fait valoir qu'ils devraient avoir accès aux mêmes services de télécommunication et fonctions d'équipement terminal que les personnes voyantes, soulignant que dans un contexte de convergence des technologies, l'accessibilité pour les personnes aveugles devrait constituer une partie intégrante de tous les nouveaux services de télécommunication.
8. Les Stark ont allégué que le Conseil avait permis aux compagnies de téléphone d'accorder une préférence indue aux clients voyants en ce qui a trait à la fourniture de services de télécommunication en omettant de réglementer l'équipement terminal. Les Stark ont également soutenu que le fait de ne pas assurer, pour les personnes aveugles, l'accessibilité à la gamme complète de nouveaux services et équipements développés et introduits au cours de la dernière décennie constituait une forme de discrimination.

⁴ Anciennement connu sous le nom de Centre d'aide et de défense juridique pour les handicapés (CADJH).

⁵ Fido Solutions Inc. s'est retirée de l'instance suite à l'annonce indiquant que l'étendue de l'instance serait limitée au marché des terminaux filaires, tel qu'énoncé dans la lettre du Conseil du 15 juillet 2005.

⁶ Anciennement connue sous le nom de National Federation of the Blind : Advocates for Equality.

⁷ Tel que mentionné au paragraphe 11 de l'avis 98-6, le Conseil a fait remarquer que, pour qu'il puisse exercer le pouvoir que lui confère l'article 62 de la Loi, les requérantes doivent lui démontrer qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la décision initiale, doute attribuable par exemple à (a) une erreur de loi ou de fait, (b) une modification fondamentale des circonstances ou des faits depuis la décision, (c) un défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale et (d) un nouveau principe découlant de la décision.

9. Les Stark ont précisé qu'ils cherchaient à utiliser de façon indépendante et non assistée toutes les fonctions des terminaux modernes et également à avoir accès à toutes les fonctionnalités et à tous les renseignements offerts aux personnes voyantes; ces fonctionnalités incluent la capacité de programmer et de reprogrammer leur propre équipement lorsqu'ils le désirent. Les Stark ont soutenu qu'ils avaient besoin des mêmes niveaux d'indépendance, de choix et de qualité de vie que ceux que le réseau de télécommunication canadien procurait aux personnes voyantes. Ils ont affirmé qu'ils n'avaient présentement pas d'autre choix que d'acheter de l'équipement partiellement utilisable, ou de se fier, moyennant des coûts supplémentaires, à une technologie adaptée inefficace ou non fonctionnelle du point de vue ergonomique.
10. En ce qui a trait à l'accessibilité des renseignements, les Stark ont fait valoir que les personnes aveugles souhaitaient pouvoir apprendre à utiliser les fonctions de leur équipement par eux-mêmes et que cette accessibilité était essentielle. Ils ont ajouté que, par conséquent, les manuels d'utilisation, les spécifications et les feuillets descriptifs accompagnant l'équipement terminal devraient être offerts en formats accessibles. Les Stark ont soutenu que, selon leur expérience et bien que le Conseil ait déjà indiqué que ces renseignements devraient être aisément disponibles, il était impossible de les obtenir.
11. Les Stark ont soutenu que l'existence de services visuels sur écran, d'étiquettes de touche de commande d'impression et de consignes d'utilisation relatives à l'impression conférait à certains clients des avantages refusés à d'autres à cause de leur handicap. Ils ont énuméré les caractéristiques suivantes, qu'ils considéraient comme étant nécessaires afin qu'un terminal soit utilisable par les personnes aveugles :
 - des schémas tactiles précis sur les claviers numériques d'orientation/ de téléphone;
 - tout aspect de l'équipement terminal reposant sur des repères visuels, tel que les étiquettes d'impression et les contenus d'écran, devrait également être accessible par l'entremise de repères non visuels (par exemple, des marques tactiles et des descriptions audio des renseignements apparaissant à l'écran);
 - une rétroaction sonore indiquant aux personnes aveugles les chiffres sur lesquels elles ont appuyé, afin qu'elles puissent corriger les erreurs de composition.
12. Les Stark ont également signalé qu'ils devaient avoir accès aux renseignements relatifs aux fonctions d'accessibilité de l'équipement terminal et aux choix d'équipement accessible s'offrant à eux. Ils ont soutenu que les compagnies de téléphone devraient fournir des renseignements sur l'équipement utilisable par les personnes aveugles, soulignant qu'ils n'arrivaient pas à trouver l'équipement accessible que les compagnies de téléphone annoncent comme étant disponibles sur le marché.

13. Bell Canada et autres se sont dit d'avis que les besoins en matière d'équipement terminal aux États-Unis dictaient l'offre au Canada, et ont fait valoir qu'elles ne s'étaient pas impliquées dans la conception et la fabrication d'équipement terminal depuis de nombreuses décennies.
14. Bell Canada et autres ont fait valoir que tous leurs services qui incluaient un service de ligne individuelle de résidence utilisant de l'équipement terminal pour se raccorder au réseau pouvait être utilisé par les personnes aveugles au même titre que par les personnes voyantes, moyennant parfois l'utilisation de matériel d'appoint pour le téléphone, à quelques exceptions près.
15. Bell Canada et autres ont effectivement reconnu que les services filaires de résidence suivants risquaient de ne pas être accessibles aux personnes aveugles :
 - a) certains des services i-Select, c'est-à-dire les renseignements sur le texte affiché à l'écran. Bell Canada et autres ont signalé que l'équipement terminal nécessaire pour rendre les services i-Select accessibles aux personnes aveugles n'existait pas.
 - b) la mise en attente visuelle – le service ne pourrait être utilisé par les personnes incapables de discerner le voyant de message en attente. Bell Canada et autres ont toutefois précisé que les personnes aveugles pourraient déterminer qu'un message est en attente en soulevant le récepteur téléphonique et en écoutant pour percevoir la tonalité de manœuvre cadencée, qui indique qu'un message est en attente.
16. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'une proportion importante et croissante de clients ont visité leurs sites Web et ceux de leurs concurrents pour obtenir des renseignements sur les produits et les services. Elles ont ajouté qu'elles avaient consacré un effort considérable au développement de sites Web hautement fonctionnels offrant des renseignements détaillés sur leurs services. Elles ont précisé que les renseignements apparaissant sur ces sites Web peuvent être accessibles aux personnes aveugles par l'entremise de l'utilisation d'une aide technique.
17. En ce qui a trait à la vente d'équipement terminal, Bell Canada et autres ainsi que STC ont fait remarquer que l'application du pouvoir de réglementation du Conseil était limitée, même antérieurement à la décision 94-19, à l'établissement d'exigences de dépôt pour les prix minimums, et ne concernait pas les aspects techniques de l'équipement terminal vendu à leurs clients.
18. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles n'avaient qu'une influence limitée sur les fabricants de téléphones, qui sont souvent des compagnies étrangères ou des compagnies avec lesquelles elles ne sont pas affiliées. Elles ont ajouté que les questions relatives aux normes afférentes à l'équipement terminal devraient être traitées par l'Association canadienne de normalisation (CSA) et Industrie Canada.
19. Les Compagnies ont fait valoir qu'il n'existait aucune preuve de la nécessité que le Conseil ou qu'elles, sous l'ordre du Conseil, se substituent au marché afin de répondre aux besoins des utilisateurs aveugles.

20. En réponse aux demandes de renseignements du Conseil, les Compagnies ont déposé des listes (a) de l'équipement terminal muni de caractéristiques d'accessibilité pour les personnes aveugles et (b) des détaillants d'un tel équipement.
21. SaskTel a dit avoir offert de l'équipement terminal susceptible de répondre à certains besoins des personnes aveugles ou avec une déficience visuelle, ainsi que d'autres clients aux prises avec des limitations physiques. Quant aux personnes ayant des besoins spéciaux, SaskTel a signalé qu'elle pourrait, sur demande, leur indiquer d'autres sources d'approvisionnement ou les référer à des groupes de soutien.
22. SaskTel a fait valoir que la grande majorité de ses services nécessitant l'intervention directe de l'utilisateur final, telle que l'utilisation d'un équipement terminal afin d'accéder aux fonctions du réseau ou d'utiliser les fonctions du réseau nécessitant une telle intervention, étaient accessibles aux clients aveugles par l'entremise d'un simple téléphone de base. De plus, SaskTel a précisé que la plupart des renseignements et services fournis par le biais de téléphones à écran pourraient être obtenus par l'entremise d'autres sources, souvent grâce à l'utilisation d'un téléphone filaire tout simple.
23. SaskTel a soutenu que la responsabilité de fournir des manuels d'utilisation, des spécifications techniques et des fiches d'information en formats substitués pour accommoder les personnes aveugles ou malvoyantes incombait aux fabricants ou distributeurs de terminaux plutôt qu'à elle-même.
24. STC a fait valoir que l'équipement doté de la fonctionnalité audio et visuelle, auquel les Stark faisaient renvoi, était déjà offert. De plus, la compagnie a affirmé que les téléphones braille offraient la gamme de touches tactiles la plus étendue, et que les téléphones sans caractéristiques tactiles pouvaient être convertis par l'utilisateur grâce à un marqueur braille.
25. STC a fait valoir que chacun de ses services filaires tarifés de résidence impliquant l'interaction du client avec le réseau était accessible aux personnes aveugles, aux mêmes prix que pour les autres clients, par l'entremise d'un téléphone de base. Certains services, tels que l'afficheur et le gestionnaire d'appels Internet, nécessitaient également l'utilisation de matériel d'appoint pour permettre l'identification vocale de l'appelant. STC a précisé que, pour ces services inaccessibles, elle offrait une solution de remplacement sonore, ou que de l'équipement était aisément disponible sur le marché.
26. Le centre ARCH a effectué une recherche préliminaire sur les équipements terminaux offrant des fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles, la plupart provenant de sources Internet. La recherche a permis de découvrir que :
 - il existe un vaste marché pour les produits téléphoniques qui conviennent aux personnes handicapées, comme le prouve la production d'une grande variété de téléphones;
 - la grande majorité de ces produits téléphoniques sont fabriqués aux États-Unis;
 - la plupart des vendeurs américains ont annoncé qu'ils les vendraient au Canada.

27. Le centre ARCH a signalé qu'il avait entrepris une consultation limitée⁸, avec des personnes aux prises avec certains handicaps, sur les services et l'équipement de télécommunication. Cette consultation consistait en vingt entrevues auprès de dix-sept organisations représentant des personnes handicapées de l'Ontario. Le centre ARCH a fait remarquer que le questionnaire utilisé était fondé sur les demandes de renseignements traitées par le Conseil. Il a également fait valoir que sa recherche prouvait que l'équipement terminal utilisant des écrans était inaccessible aux personnes aveugles ou aux prises avec d'autres déficiences visuelles. Le centre ARCH a soutenu que le fait que les compagnies de téléphone ne s'assurent pas que les personnes handicapées, y compris les personnes aveugles, peuvent utiliser les services de télécommunication sans payer d'autres coûts constituait une discrimination injuste aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la jurisprudence des droits de la personne.
28. L'INCA a fait valoir qu'il serait approprié que le Conseil prenne l'initiative de traiter la question de l'accessibilité de l'équipement terminal pour les personnes aveugles.
29. L'AEBC a demandé au Conseil d'amorcer un processus dans le but de réglementer le développement et la mise en œuvre d'équipements terminaux de résidence, d'affaires et mobiles sur le marché canadien, afin que ces équipements soient totalement accessibles et utilisables pour tous les Canadiens, y compris ceux qui sont aveugles ou partiellement voyants.

Analyse et conclusions du Conseil

30. Le Conseil estime que la demande ne soulève aucun doute raisonnable quant à la rectitude de la décision 94-19, au sens de l'avis 98-6, et il la traite par conséquent comme une nouvelle demande.
31. Le Conseil estime que la demande des Stark soulève deux questions :
 - Devrait-il réglementer l'équipement terminal en ce qui touche à son accessibilité pour les personnes aveugles?
 - Les services filaires locaux de résidence sont-ils accessibles aux personnes aveugles?

32. Les conclusions et l'analyse du Conseil relativement à ces deux questions sont présentées ci-dessous.

Réglementation de l'équipement terminal

33. Le Conseil fait remarquer qu'il avait notamment conclu, dans la décision 94-19, que le marché de l'équipement terminal était assez concurrentiel pour protéger les intérêts de tous les utilisateurs. Par conséquent, le Conseil s'abstient de réglementer, conformément aux paragraphes 34(1) et (2) de la Loi, la vente, la location et l'entretien de l'équipement terminal par AGT Limited et BC TEL (toutes deux faisant maintenant partie de STC); Bell Canada; The

⁸ Le centre ARCH a fait remarquer que la consultation s'était déroulée sur la base de l'ensemble des personnes handicapées, et qu'il avait répondu aux demandes de renseignements selon le point de vue de l'ensemble des personnes handicapées. Le centre ARCH a ajouté qu'il était conscient que la consultation ne reflétait pas un échantillon représentatif.

Island Telephone Company Limited, Maritime Tel & Tel Limited, The New Brunswick Telephone Company Limited et Newfoundland Telephone Company Limited (collectivement Aliant Telecom Inc. et faisant maintenant partie de Bell Aliant).

34. Antérieurement à la décision 94-19, l'application du pouvoir de réglementation du Conseil, en ce qui a trait à la vente d'équipement terminal, était limitée aux exigences de dépôt afférentes aux prix minimums. Depuis le début des années 80, le Conseil n'a pas activement réglementé les aspects techniques de l'équipement terminal vendu aux clients des compagnies de téléphone.
35. Le Conseil fait remarquer que la Loi lui confère le pouvoir de déterminer les normes relatives aux aspects techniques des télécommunications en ce qui concerne les installations de télécommunication exploitées par une entreprise canadienne ou raccordées à une entreprise canadienne. Toutefois, le Conseil ajoute que sa compétence, en vertu de la Loi, ne s'étend pas jusqu'aux fabricants d'équipement terminal autre qu'une entreprise. Il précise en effet que la responsabilité de certifier l'équipement terminal appartient à Industrie Canada. Par conséquent, le Conseil estime que les normes seraient plus complètes si elles étaient établies par des entités telles que CSA et/ou Industrie Canada.
36. Le Conseil fait remarquer qu'il existe toute une gamme d'équipements terminaux qui permettent la description audio des renseignements apparaissant à l'écran, tels que les renseignements fournis par le service d'afficheur, y compris différents modèles de téléphone et de matériel d'appoint pour téléphone. Il existe également différents modèles d'équipements terminaux qui comportent des marques tactiles, des ajouts en braille et des claviers numériques de taille et de conception différentes, afin d'augmenter l'accessibilité pour les personnes aveugles.
37. Le Conseil estime que le marché de l'équipement terminal offrant des fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles s'est développé, et qu'il existe toute une gamme de caractéristiques et de prix parmi lesquels ces personnes peuvent choisir. Le Conseil fait remarquer que la majorité de cet équipement a été fabriqué dans d'autres pays, et que l'équipement offert sur le marché américain est généralement également offert au Canada.
38. Le Conseil estime que de nombreux modèles d'équipement terminaux possédant des fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles ont été fabriqués à la suite de la décision du Conseil de s'abstenir de réglementer la vente, la location et l'entretien de l'équipement terminal dans la décision 94-19. Il ajoute qu'il n'existe aucune preuve qui donne à penser que le marché pour ces équipements ne continuera pas à se développer à l'avenir.
39. Le Conseil estime qu'il est de la responsabilité des fabricants de choisir le type de renseignements qu'ils souhaitent fournir avec l'équipement terminal, et que ce choix échappe totalement au contrôle des entreprises canadiennes.
40. C'est pourquoi le Conseil estime que son intervention n'est pas justifiée en ce qui concerne la réglementation de l'équipement terminal, pour ce qui est des personnes aveugles. Par conséquent, la demande des Stark, à cet égard, est **rejetée**.

Accessibilité aux services filaires locaux de résidence pour les personnes aveugles

41. Le Conseil estime qu'en principe la totalité des services filaires locaux de résidence devraient être accessibles à tous les habitants du Canada, y compris aux personnes aveugles. De plus, le Conseil estime que les personnes aveugles font l'objet de discrimination aux termes du paragraphe 27(2) de la Loi, dans lequel il est prouvé qu'un service filaire local de résidence offert par une entreprise canadienne n'est pas accessible aux personnes aveugles en raison de leur handicap.
42. Le Conseil estime qu'un service filaire local de résidence n'est pas accessible aux personnes aveugles s'il inclut une composante visuelle pour laquelle il n'existe aucun substitut non visuel. En outre, le Conseil estime que l'absence d'équipement terminal approprié offrant de tels substituts non visuels pour les personnes aveugles au Canada équivaldrait à l'absence de tels substituts. Toutefois, une telle discrimination ne serait pas considérée comme injuste aux termes du paragraphe 27(2) si l'accessibilité pour les personnes aveugles requiert l'utilisation d'un équipement terminal qui n'existe pas.
43. Le Conseil fait également remarquer que, dans certaines circonstances, l'accès à un service peut ne pas être offert sur une base équivalente. Par exemple, un accommodement par le biais d'un tiers, qui pourrait soulever des questions par rapport à la confidentialité, peut ne pas constituer un substitut équivalent. Par contre, l'utilisation d'un équipement terminal supplémentaire tel que du matériel d'appoint pour téléphone peut constituer un accommodement raisonnable qui offre une équivalence convenable dans certaines circonstances. Le Conseil estime que les Stark n'ont présenté aucune preuve spécifique de ce qui constitue un service équivalent raisonnable et, à cet égard, que le dossier de l'instance ne permet pas de tirer une conclusion en ce qui a trait à cette question.
44. Le Conseil fait remarquer que, lors de l'instance amorcée par l'avis *Examen des propositions d'utilisation des fonds accumulés dans les comptes de report*, Avis public de télécom CRTC 2006-15, 30 novembre 2006 (avis 2006-15), il a sollicité des observations sur les propositions déposées par les ESLT en vue d'améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées dans leurs territoires respectifs. Le Conseil compte, à la suite de la publication de la décision découlant de l'instance amorcée par l'avis 2006-15, lancer une instance en vue de traiter les problèmes d'accessibilité non résolus pour les personnes handicapées. Le Conseil estime que la question afférente à ce qui constitue un service équivalent raisonnable devrait être étudiée dans le contexte de cette instance planifiée.
45. Afin de traiter la question du manque d'accessibilité des services filaires locaux de résidence pour les personnes aveugles, le Conseil envisagerait d'imposer, en vertu de l'article 24, une condition dans le cas de tout service inaccessible. Cette condition obligerait les entreprises canadiennes offrant de tels services à s'assurer que des terminaux appropriés (c'est-à-dire ceux qui offrent un substitut non visuel permettant d'accéder à un service) sont disponibles, au

besoin, pour permettre l'accessibilité, à condition qu'ils existent⁹. Dans ce contexte, disponible signifierait :

- que les terminaux sont disponibles au Canada auprès de détaillants affiliés ou non aux entreprises canadiennes;
- que les terminaux peuvent être obtenus grâce à une commande spéciale ou directement du magasin;
- que les renseignements relatifs aux endroits où obtenir les terminaux sont offerts par les entreprises canadiennes.

46. Le dossier de la présente instance révèle que les services filaires locaux de résidence qui sont réputés inaccessibles pour les personnes aveugles se limitent à certains services i-Select de Bell Canada. Le Conseil fait remarquer qu'il est possible pour les personnes aveugles d'accéder à certains des services i-Select d'une autre façon, par exemple par l'entremise du service d'assistance-annuaire. Toutefois, certains des autres services nécessiteraient de l'équipement terminal spécialisé pour traduire le texte apparaissant à l'écran dans un format non visuel.

47. Le Conseil fait remarquer que les renseignements contenus dans le dossier de l'instance et relatifs à l'état du développement technologique associé aux services i-Select de Bell Canada remontent à 2003, et qu'il serait inapproprié de tirer une conclusion en ce qui a trait à l'accessibilité en fonction de l'état de l'équipement terminal, lequel pourrait avoir évolué au point d'offrir maintenant l'accès aux services i-Select pour les personnes aveugles. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada de lui présenter, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, les renseignements suivants à jour :

- une liste et une brève description de chaque service i-Select;
- le nombre de clients abonnés aux services i-Select;
- la mesure dans laquelle chaque service répertorié pourrait être utilisé par les personnes aveugles;
- une description de la manière dont chaque service répertorié est rendu accessible aux personnes aveugles, accompagnée d'une description de l'équipement terminal ou de la modification au réseau nécessaire pour permettre aux personnes aveugles d'utiliser le service au même titre que les personnes voyantes. S'il existe un équipement terminal approprié, mais que cet équipement n'est pas disponible, les raisons expliquant pourquoi il n'est pas offert doivent être ajoutées.

⁹ Le Conseil fait remarquer que, dans certaines circonstances, c'est peut-être davantage une modification du réseau qu'il faut pour rendre le service filaire local de résidence accessible aux personnes aveugles. Les preuves au dossier de l'instance ne présentent pas de situation nécessitant une telle modification.

48. Le Conseil fait remarquer que le rapport d'Acuity Research Group Inc. a évalué les sites Web de Bell Aliant, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel, et STC en ce qui a trait aux renseignements relatifs aux diverses options de l'équipement terminal offrant des fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles. Dans le rapport, il a été déterminé que les renseignements fournis n'étaient pas les mêmes parmi les compagnies de téléphone, et que même celles qui offraient des renseignements (c'est-à-dire SaskTel et MTS Allstream) n'en possédaient aucun sur les terminaux équipés du plus grand nombre de fonctions d'accessibilité pour les personnes aveugles.
49. Le Conseil estime qu'il peut être ardu d'obtenir les renseignements relatifs à l'équipement terminal approprié pour les personnes aveugles. Il estime également que les sites Web des compagnies de téléphone et de tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) peuvent constituer des sources de renseignements précieuses pour les consommateurs. Le Conseil considère qu'il serait bénéfique pour les consommateurs aveugles que les renseignements afférents à l'équipement terminal accessible soient inclus sur ces sites Web, y compris les renseignements sur l'endroit où il est possible de se le procurer, dans la mesure où les FST offrent des renseignements sur l'équipement terminal. Par conséquent, le Conseil encourage les FST à fournir, sur leurs sites Web, des renseignements sur l'équipement terminal accessible.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>