



Décision de télécom CRTC 2015-308

Version PDF

Ottawa, le 13 juillet 2015

Numéro de dossier : 8638-M59-201410795

MTS Inc. – Propositions relatives à l'utilisation du solde des fonds du compte de report de MTS pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication

*Le Conseil **approuve** un prélèvement de 29 000 \$ sur le compte de report de MTS afin de financer la formation d'environ 600 représentants du service à la clientèle et agents des centres d'appels. Cette formation permettra d'améliorer la connaissance de ces employés à l'égard des dispositifs et des fonctions d'accessibilité mis à la disposition des personnes handicapées. Le Conseil **approuve** également un prélèvement de 56 000 \$ sur le compte de report de MTS, cette somme servant à apporter d'autres améliorations d'accessibilité du site Web destiné aux consommateurs de MTS en vue d'en améliorer la convivialité. Le Conseil est d'avis que l'approbation de ces deux initiatives répond aux commentaires de la communauté des personnes handicapées que MTS a reçus dans le cadre de son Forum sur l'accessibilité organisé en novembre 2014.*

Les résultats de la décision prise aujourd'hui fourniront aux Canadiens ayant un handicap un accès amélioré et plus direct aux produits et services d'accessibilité offerts par MTS. De plus, en concluant ces deux initiatives, MTS aura rempli ses obligations au titre du compte de report pour ce qui est de l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées du Manitoba aux services de télécommunication.

Contexte

1. Dans la décision de télécom 2006-9, le Conseil a établi qu'au moins 5 % des fonds détenus dans le compte de report de chaque entreprise de services locaux titulaire (ESLT) devraient être destinés à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication.
2. Dans la même décision, le Conseil a demandé aux ESLT de déposer auprès du Conseil, aux fins d'approbation, des propositions en vue de distribuer ces fonds, et a établi les lignes directrices suivantes en vue d'encadrer les initiatives destinées à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication :
 - les initiatives doivent servir à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication;
 - les ESLT doivent consulter les organismes de défense des personnes handicapées;

- les fonds prélevés sur le compte de report d'une ESLT doivent être dépensés à l'intérieur du territoire de l'ESLT.
3. Le Conseil a également déclaré que la neutralité sur le plan de la concurrence est un élément central des objectifs énumérés dans les décisions de télécom 2002-34 et 2002-43 (décisions sur le plafonnement des prix) qui ont établi les comptes de report, et il a précisé que cette dimension doit être soupesée par rapport à tous les facteurs pertinents à l'étape de l'évaluation des propositions.
 4. Dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a, entre autres choses, établi que la proposition de MTS Allstream Inc. d'améliorer et d'accroître l'accessibilité de son site Web destiné aux consommateurs était conforme aux lignes directrices établies dans la décision de télécom 2006-9, et a approuvé l'initiative. Le reste des fonds a été mis de côté pour de futures initiatives.
 5. Par la suite, dans la décision de télécom 2014-377, le Conseil a approuvé l'utilisation des fonds du compte de report de MTS Allstream¹ pour couvrir les coûts associés à la mise en œuvre d'un service de relais par protocole Internet (IP) et au développement d'un portail Web en vue d'améliorer davantage l'accessibilité des consommateurs au site mts.ca, qui renseigne ces derniers sur les produits et services offerts par l'entreprise. Dans la même décision, le Conseil a ordonné à MTS Inc. (MTS) de déposer, dans les 60 jours suivant la décision, un plan sur l'utilisation du solde du compte de report affecté à des initiatives sur l'accessibilité.

Demande

6. Le Conseil a reçu une demande de MTS, datée du 16 septembre 2014, dans laquelle l'entreprise a formulé une proposition concernant l'utilisation de 56 600 \$ sur son compte de report, dont le solde s'élevait à 85 000 \$. En tenant compte des commentaires reçus des organismes de défense des personnes handicapées ayant participé au Forum sur l'accessibilité qu'elle a organisé en novembre 2014, MTS a déposé une demande modifiée le 4 février 2015 pour l'affectation du solde entier de 85 000 \$.
7. MTS a présenté les propositions suivantes en vue d'utiliser le solde de 85 000 \$ de son compte de report :
 - un prélèvement de 85 000 \$ pour compenser le coût de 98 600 \$ pour l'amélioration du site Web mts.ca, qui comprend notamment la conception de tableaux réactifs, la vérification des alternatives textuelles et la création d'un seul portail pour se connecter au site Web mts.ca;

¹ Depuis le début de l'année 2012, MTS Allstream Inc. est divisée en deux entités distinctes : MTS Inc. et Allstream Inc. Dans l'instance qui a abouti à la publication de la décision de télécom 2014-377, MTS Inc. et Allstream Inc. (désignées collectivement comme « MTS Allstream » dans cette décision) ont déposé une demande le 24 août 2012 en vue d'obtenir l'approbation de leurs initiatives proposées destinées à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication; la demande a été modifiée le 15 mars 2013.

- sinon, un prélèvement de 56 000 \$ pour offrir son service de messagerie vocale par courriel (V2E) gratuitement à ses clients handicapés, et un autre prélèvement de 29 000 \$ en vue d'offrir une formation de sensibilisation à ses représentants du service à la clientèle.
8. MTS a expliqué que ces nouvelles propositions ont découlé des recommandations reçues des participants au Forum sur l'accessibilité. Les participants ont dit souhaiter plus de formation pour les représentants des magasins de MTS sur les produits et les fonctions d'accessibilité, l'accès plus direct à l'information sur les dispositifs d'accessibilité, et une fonction pour modifier la taille du texte sur le site Web destiné aux consommateurs de MTS, mts.ca.
9. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de MTS. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 mars 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Propositions à examiner dans la présente décision

10. Dans la présente décision, le Conseil a étudié chaque proposition formulée par MTS selon son propre mérite, en évaluant si ces propositions sont conformes aux lignes directrices établies, énoncées ci-dessus, en vue d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication. Les propositions mises de l'avant par MTS se résument de la façon suivante :
- une formation de sensibilisation à l'intention des représentants du service à la clientèle et des agents des centres d'appels de MTS;
 - des améliorations du site Web, notamment la conception de tableaux réactifs, la vérification des alternatives textuelles à l'échelle du site et la création d'un seul portail pour se connecter au site Web mts.ca;
 - la prestation du service V2E gratuitement aux clients des technologies d'assistance de MTS.

Une formation de sensibilisation à l'intention des représentants du service à la clientèle et des agents des centres d'appels de MTS

11. La formation de sensibilisation proposée de MTS serait offerte aux représentants du service à la clientèle et aux agents des centres d'appels. MTS a fait valoir que la formation coûterait environ 49 \$ par employé, et que le prélèvement du compte de report permettrait à MTS de former près de 600 de ses employés, ce qui comprend la grande majorité des employés de ses principaux centres d'appels et points de vente.
12. La formation comprendrait les sujets ou objectifs suivants :

- l'examen des définitions des handicaps et la compréhension de leurs diverses significations;

- les tendances et les données démographiques concernant les Canadiens ayant un handicap;
- la compréhension de l'existence de divers types de handicaps;
- l'examen de la terminologie et des mots appropriés et respectueux et des discussions sur la façon dont les perceptions influent sur la communication avec les personnes ayant un handicap;
- l'examen d'exemples d'obstacles comportementaux, systémiques et physiques auxquels les personnes handicapées sont confrontées;
- l'acquisition par les participants d'une compréhension plus approfondie de la façon de mieux aider et servir les personnes handicapées.

Des améliorations du site Web, notamment la conception de tableaux réactifs, la vérification des alternatives textuelles à l'échelle du site et la création d'un seul portail pour se connecter au site Web mts.ca

Conception de tableaux réactifs

13. MTS a indiqué que les tableaux réactifs sont des tableaux dont la taille augmente ou diminue automatiquement en fonction de la taille d'affichage sur tout dispositif d'accessibilité et qui contiennent le balisage HTML approprié. MTS a précisé qu'il faut actuellement « pincer pour zoomer » ou faire défiler pour augmenter ou réduire la taille d'un tableau, une action qui présente des difficultés pour les utilisateurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle. MTS a ajouté qu'avec l'élaboration de balises HTML adaptées, les lecteurs d'écran seront en mesure d'attribuer une signification appropriée à l'information du tableau en annonçant verbalement les en-têtes de rangée et de colonne avant les données².

Vérification des alternatives textuelles à l'échelle du site

14. MTS a indiqué que des alternatives textuelles sont utilisées par les lecteurs d'écran pour attribuer une signification verbale à une image ou un graphique. MTS a fait valoir que la vérification à l'échelle du site garantirait la présence et le caractère approprié d'alternatives textuelles sur toutes les icônes ainsi que la présence d'alternatives textuelles vides sur tous les graphiques décoratifs (demandant au lecteur d'écran d'ignorer l'image). MTS a signalé qu'à l'heure actuelle, sans alternatives textuelles, un lecteur d'écran récitera le nom du fichier tout en balayant une image, sans fournir une description ou un contexte à l'utilisateur.

Création d'un seul portail pour se connecter au site Web mts.ca

15. MTS a fait valoir que cette initiative permettrait de créer un seul portail pour englober le processus de connexion à MyAccount et au forum de discussion de MTS.

² Sans balise HTML, les données contenues dans les tableaux peuvent poser des difficultés pour les clients qui utilisent des lecteurs d'écran, car les données sont présentées indépendamment des en-têtes qui leur sont associés.

Actuellement, les utilisateurs doivent se connecter séparément. MTS a fait valoir que cette initiative faciliterait l'accès au forum de discussion, où les utilisateurs seront en mesure de recevoir de l'information des représentants du service à la clientèle et d'autres utilisateurs des technologies d'assistance qui font face à des défis similaires ou qui se posent les mêmes questions.

La prestation du service V2E gratuitement aux clients des technologies d'assistance de MTS

16. Le service V2E de MTS est un produit de messagerie qui permet de transférer des messages vocaux vers une adresse de courriel au choix des utilisateurs. Le corps du message contient le numéro de téléphone de l'appelant, l'heure du message, la durée du message et le statut de priorité de l'appel. Un fichier audio du message est également fourni en lien ou en pièce jointe au courriel. MTS a déclaré que son service V2E profiterait aux clients des technologies d'assistance ayant des problèmes de mobilité. Par ailleurs, la capacité d'accéder à la messagerie vocale par l'entremise du portail Internet serait pratique pour les personnes pouvant éprouver des difficultés à accéder à leur ligne téléphonique traditionnelle avant que l'appel ne soit transféré vers la messagerie vocale.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. La proposition de MTS d'offrir une formation de sensibilisation à l'intention de ses représentants du service à la clientèle et de ses agents des centres d'appels, au coût de 29 000 \$, est conforme à la recommandation faite par les participants au Forum sur l'accessibilité.

18. Bien que MTS ait indiqué qu'elle estime que les améliorations au site Web constituent le thème principal des recommandations formulées par les participants au Forum sur l'accessibilité, le Conseil estime qu'un accès amélioré aux renseignements concernant les produits et les services d'accessibilité constitue le thème dominant des recommandations issues du Forum sur l'accessibilité.

19. Cela dit, le Conseil est convaincu que les améliorations proposées au site Web de MTS amélioreraient la convivialité et l'accessibilité du site mts.ca pour les personnes handicapées, au-delà des initiatives antérieures relatives aux sites Web qui ont été financées en puisant dans le compte de report³. Même si MTS n'a pas fourni de preuves précises pour démontrer qu'une consultation sur chaque élément de la proposition d'améliorations au site Web a été réalisée, le Conseil estime que les améliorations proposées par MTS sont conformes à la recommandation du Forum sur l'accessibilité d'améliorer l'accès aux renseignements sur les produits et les services sur le site Web mts.ca.

³ Par exemple, le Conseil a approuvé l'utilisation des fonds du compte de report pour financer des initiatives relatives au site Web de MTS dans les décisions de télécom 2008-1 et 2014-377.

20. Comme MTS ne fournit des services à ses utilisateurs que là où les fonds du compte de report ont été perçus, les fonds pour financer ces deux initiatives seront affectés exclusivement dans son territoire de desserte.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'utilisation des fonds du compte de report pour financer la formation de sensibilisation et les améliorations au site Web, comme MTS l'a exposé, est conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1.
22. Toutefois, le Conseil reconnaît que MTS a déjà consacré une part importante de ses fonds du compte de report à des initiatives liées au site Web. Dans ces conditions, et compte tenu du fait que les participants au Forum sur l'accessibilité ont fait part du désir de disposer de meilleurs renseignements sur les services et produits accessibles répondant aux besoins des personnes handicapées, le Conseil estime qu'il conviendrait davantage de donner la priorité à l'affectation des fonds du compte de report à la formation des représentants du service à la clientèle et des agents des centres d'appels de MTS.
23. En ce qui concerne la proposition de MTS d'offrir le service V2E gratuitement à ses clients handicapés grâce à un prélèvement de 56 000 \$ sur son compte de report, le service ne modifie pas le format du message vocal avant qu'il ne soit envoyé à l'utilisateur. En effet, le message vocal est envoyé à l'utilisateur sur un fichier audio accessible par le biais d'une adresse de courriel au choix de l'utilisateur, et le service n'offre pas l'option permettant de recevoir le message sous un autre format. Bien que MTS ait laissé entendre que ce service aiderait les clients à mobilité réduite, le Conseil n'est pas convaincu quant à la façon dont ce produit améliorerait l'accès aux services de télécommunication pour les clients handicapés de la compagnie. En outre, le Conseil note que les participants au Forum sur l'accessibilité n'ont émis aucun commentaire lorsqu'on leur a présenté ce service.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que la proposition de MTS d'offrir son service V2E à ses clients handicapés n'est pas conforme aux lignes directrices sur les comptes de report énoncées dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1.

Conclusion

25. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** un prélèvement de 29 000 \$ du compte de report de MTS afin de financer la formation d'environ 600 représentants du service à la clientèle et agents des centres d'appels, et s'attend à ce que l'entreprise mette l'accent sur la formation en vue d'améliorer les connaissances des employés sur les fonctions d'accessibilité des appareils qu'offre MTS et sur la façon de déterminer si les fonctions répondent aux besoins des personnes handicapées, comme l'ont recommandé les participants au Forum sur l'accessibilité.

26. De plus, le Conseil **approuve** un prélèvement du solde de 56 000 \$ sur le compte de report de MTS, cette somme servant à apporter des améliorations au site Web destiné aux consommateurs de MTS. En utilisant ces fonds pour financer les améliorations au site Web, le Conseil s'attend à ce que la compagnie mette l'accent sur la conception de tableaux réactifs afin d'améliorer l'accès aux renseignements sur les produits et les services de MTS à l'intention des clients handicapés, donnant ainsi suite aux recommandations formulées par les participants au Forum sur l'accessibilité.
27. Compte tenu des descriptions faites par MTS des initiatives approuvées dans la présente décision, il serait raisonnable de s'attendre à ce que MTS puisse mener à bien ces initiatives au cours de l'exercice courant, dépensant ainsi progressivement les fonds du compte de report d'ici mars 2016. Le Conseil **ordonne** donc à MTS de déposer, d'ici le **31 mars 2016**, un rapport final au Conseil détaillant comment elle a mené à bien les initiatives approuvées énoncées dans la présente décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *MTS Inc. et Allstream Inc. – Nouvelles propositions d'utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2014-377, 18 juillet 2014
- *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008
- *Utilisation des fonds des comptes de report*, Décision de télécom CRTC 2006-9, 16 février 2006
- *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002