



## Décision de télécom CRTC 2017-252

Version PDF

Référence : Décision de télécom 2016-193

Ottawa, le 17 juillet 2017

*Numéro de dossier : 8638-T102-201607657*

### **Société TELUS Communications – Instance de justification concernant l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication**

*Le Conseil **approuve** l'utilisation, par la Société TELUS Communications, des 1 335 909 \$ restants des fonds du compte de report afin d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication sans fil mobiles.*

*La décision d'aujourd'hui permettra d'accroître l'accès aux combinés sans fil adaptés pour les Canadiens ayant un handicap, et de fournir à ces derniers les renseignements nécessaires sur les produits afin de les aider à faire un choix éclairé pour ce qui est des produits et des services sans fil.*

#### **Contexte**

1. Dans la décision de télécom 2016-193, le Conseil a approuvé l'utilisation par la Société TELUS Communications (STC) de 728 567 \$ des fonds du compte de report de l'entreprise dans le cadre d'initiatives visant à améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées. Cependant, un montant non attribué de 1 335 909 \$ demeurerait disponible dans le compte de report de la STC pour les initiatives en matière d'accessibilité. On a ensuite ordonné à la STC de justifier pourquoi elle ne devrait pas être tenue d'utiliser les fonds restants du compte de report pour certaines ou l'ensemble des quatre initiatives proposées par le Conseil dans la décision de télécom 2016-193<sup>1</sup>.

#### **Demande**

2. Le 19 juillet 2016, la STC a déposé sa réponse à la demande de justification du Conseil, dans laquelle elle proposait d'utiliser un montant de 273 636 \$ pour financer l'une des quatre initiatives présentées dans la décision de télécom 2016-193. Elle s'est également engagée à mettre en œuvre l'une de ces initiatives sans financement supplémentaire, et a fait valoir que les deux autres initiatives ne devraient pas être réalisées. Ces initiatives sont abordées plus en détail ci-dessous.

---

<sup>1</sup> Consulter le paragraphe 51 de la décision de télécom 2016-193.

3. Pour ce qui est de la façon dont les fonds restants dans le compte de report devraient être utilisés (1 062 273 \$), la STC a présenté une proposition afin de financer cinq initiatives, qui seront examinées de manière détaillée ci-après.
4. Le prélèvement demandé pour les initiatives visées par la demande de justification (273 636 \$), ainsi que le financement estimatif demandé pour mettre en œuvre les initiatives supplémentaires proposées par l'entreprise, totalisent 1 452 637 \$, soit 116 728 \$ de plus que la somme du compte de report de la STC. La STC a indiqué qu'elle assumerait ces coûts supplémentaires si le Conseil approuve les initiatives susmentionnées.
5. En août 2016, le Conseil a reçu des interventions de la part de l'Institut national canadien pour les aveugles, division de Calgary (INCA), de Media Access Canada (MAC)<sup>2</sup>, de la Neil Squire Society (NSS) et d'un particulier. Après le dépôt de ces interventions, un nouveau processus a été ajouté à l'instance afin de recueillir des renseignements supplémentaires; la STC et la NSS ont fourni ces renseignements supplémentaires le 3 octobre 2016. La STC a également fourni des renseignements supplémentaires le 2 décembre 2016 en réponse à de nouvelles demandes de l'INCA, de MAC et de la NSS.
6. Puis, dans le cadre des observations en réplique qu'elle a déposées en décembre 2016, la NSS a présenté une initiative de rechange en vue d'utiliser une partie des fonds restants dans le compte de report de la STC. La STC a répliqué que cette nouvelle proposition avait été déposée très en retard au cours de la présente instance et que, par conséquent, les parties intéressées n'avaient pas eu l'occasion d'examiner la proposition plus en détail. De plus, comme elle aurait agi à titre de participant et de partenaire dans le cadre de cette proposition, la STC a précisé qu'elle n'avait pas eu la possibilité de vérifier la viabilité et la valeur potentielle de la proposition de la NSS. Par conséquent, la STC a fait valoir que cette proposition ne devrait pas être prise en compte dans le dossier de la présente instance.
7. Étant donné que l'initiative proposée par la NSS a été déposée en retard dans le cadre de la présente instance, toutes les parties à l'instance se sont vu accorder une nouvelle occasion de la commenter. Aucune partie à l'instance n'a formulé d'observation sur l'initiative proposée par la NSS. Plus particulièrement, la STC n'a pas commenté le bien-fondé de la proposition de la NSS dans la réplique finale qu'elle a déposée en mars 2017; elle a réaffirmé sa position selon laquelle la proposition ne devrait pas être prise en compte dans le dossier de la présente instance.

---

<sup>2</sup> Au lieu de fournir des observations sur chaque initiative précise proposée par l'entreprise, MAC a formulé des observations générales sur le caractère approprié des consultations menées auprès des groupes de défense. MAC a signalé que, bien qu'il soit clair que les projets proposés par la STC puissent favoriser un meilleur accès aux Canadiens ayant un handicap, il ne pouvait pas les appuyer, car il estimait que la STC n'avait pas suffisamment consulté les groupes de défense des droits des personnes handicapées. MAC a indiqué que la STC devrait collaborer avec lui en vue de mettre sur pied un groupe de consultation qui mènerait des consultations officielles auprès de groupes défendant les intérêts des personnes handicapées.

8. Le Conseil estime que, bien que l'initiative proposée par la NSS ait été introduite en retard au cours de la présente instance, la prolongation du processus a fourni à toutes les parties à l'instance, y compris la STC, suffisamment de temps pour commenter la proposition de la NSS. Ainsi, le Conseil conclut que l'initiative proposée par la NSS devrait être prise en compte dans le dossier de la présente instance.
9. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 mars 2017 lors du dépôt de la réplique finale de la STC mentionnée au paragraphe 7 ci-dessus. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Questions

10. Le Conseil a déterminé que les questions ci-après devraient être examinées dans la présente décision :
  - Devrait-on ordonner à la STC d'utiliser les fonds restants du compte de report pour les quatre initiatives proposées dans la décision de télécom 2016-193?
  - Les autres initiatives proposées par la STC respectent-elles les critères relatifs à l'utilisation des fonds du compte de report?
  - L'initiative proposée par la NSS respecte-t-elle les critères relatifs à l'utilisation des fonds du compte de report?
  - Comment devrait-on établir les priorités de financement des initiatives du compte de report?

### **Devrait-on ordonner à la STC d'utiliser les fonds restants du compte de report pour les quatre initiatives proposées dans la décision de télécom 2016-193?**

11. Dans la demande de justification qu'il a envoyée à la STC, le Conseil mentionnait quatre initiatives<sup>3</sup>. Ces quatre initiatives sont les suivantes :
  - offre d'un téléphone intelligent muni de la technologie du bus de série universelle On-the-Go (USB OTG) pendant au moins cinq ans (p. ex. Samsung Galaxy S4) et soutien connexe. Ce téléphone intelligent devrait comprendre l'ensemble du dispositif d'interface humaine, qui offre un soutien pour le branchement d'un large éventail de dispositifs d'entrée comme une souris, un clavier et une manette de jeu;
  - offre d'un téléphone sans fil à moindre coût, facile à utiliser, aux personnes aveugles, pendant au moins cinq ans. Ce téléphone doit être muni d'un clavier physique tactile et pourrait servir de solution de rechange au iPhone (dont l'écran tactile n'est pas accessible aux personnes aveugles);

---

<sup>3</sup> Précédemment, le Conseil a déterminé que ces initiatives constituaient des utilisations convenables des fonds du compte de report, car elles respectent les critères énoncés au paragraphe 32 de la présente décision.

- offre de l'application Mobile Accessibility de Code Factory (application de Code Factory) sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans<sup>4</sup>;
- offre de la solution Tecla Access (Tecla)<sup>5</sup> installée sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans<sup>6</sup>.

**Offre d'un téléphone intelligent muni de la technologie USB OTG pendant au moins cinq ans et soutien connexe**

12. La STC a appuyé cette initiative et a proposé d'ajouter la technologie USB OTG ainsi qu'un dispositif d'interface humaine à la liste des fonctions d'accessibilité à partir de laquelle elle examine ses combinés sans fil afin de s'assurer de communiquer ce besoin aux fabricants d'équipement. Elle a indiqué qu'elle prévoit également inclure cette fonction et une liste de ses appareils mobiles sans fil à l'appui de celle-ci dans la section de son site Web qui traite de l'accessibilité.
13. La STC a précisé qu'elle n'a pas besoin des fonds du compte de report pour mettre en œuvre cette initiative, soulignant que bon nombre des téléphones intelligents disponibles dans son répertoire actuel respectent déjà l'exigence de prise en charge de la technologie USB OTG.
14. La NSS a appuyé cette initiative, mais a indiqué que, chaque année, la STC devrait rendre compte i) de la façon dont ces renseignements sont communiqués aux fabricants, ii) des renseignements communiqués, et iii) des fabricants auxquels ces renseignements sont communiqués afin de s'assurer que les spécifications des produits d'accessibilité sont intégrées dans les documents d'approvisionnement. Après le dépôt de la NSS, la STC s'est engagée à rendre compte de ces renseignements chaque année dans le cadre de son rapport annuel sur le compte de report.
15. Notant l'engagement de l'entreprise à mettre cette initiative en œuvre sans recourir aux fonds du compte de report, le Conseil **approuve** l'initiative visant à ce que l'entreprise offre un téléphone intelligent muni de la technologie USB OTG ainsi que le soutien connexe pendant au moins cinq ans. Ce faisant, le Conseil reconnaît la volonté de la STC de rendre compte chaque année de la façon dont ce besoin technologique est communiqué aux fabricants d'équipement, et des fabricants auxquels ce renseignement est communiqué.

---

<sup>4</sup> Consulter l'annexe A de la décision de télécom 2014-527 pour obtenir plus de détails sur l'application de Code Factory.

<sup>5</sup> Consulter l'annexe A de la décision de télécom 2014-527 pour obtenir plus de détails sur la solution Tecla Access.

<sup>6</sup> Dans la décision de télécom 2016-193, le Conseil a indiqué que cette initiative devrait inclure la prestation de soutien technique aux clients de la STC qui utilisent la solution Tecla Access.

**Offre d'un téléphone sans fil à moindre coût, facile à utiliser, aux personnes aveugles, pendant au moins cinq ans**

16. À l'appui de cette initiative, la STC s'est engagée à travailler avec l'un ou plusieurs des principaux fabricants de combinés afin d'offrir un téléphone sans fil à moindre coût et facile à utiliser aux personnes ayant une déficience visuelle, pendant au moins cinq ans. Cet appareil comprendra un lecteur d'écran intégré, un clavier tactile, audible et physique et la taille de la police sera réglable. La STC a estimé que le coût pour acquérir les appareils, réaliser et soutenir cette initiative durant une période de cinq ans s'élevait à 273 636 \$.
17. L'INCA a encouragé le Conseil à approuver la demande de la STC d'utiliser une somme de 273 636 \$ des fonds du compte de report pour soutenir cette initiative. Elle s'est toutefois dite préoccupée par le fait que la STC n'ait pas encore ciblé un produit en particulier.
18. Étant donné l'avantage que procure cette proposition aux personnes ayant un handicap pour accéder à des services de télécommunication, le Conseil **approuve** la demande de la STC de prélever une somme de 273 636 \$ des fonds du compte de report pour réaliser cette initiative.
19. Pour répondre à la préoccupation de l'INCA concernant le fait que la STC n'ait pas encore ciblé un produit précis pour répondre à cette exigence, le Conseil **ordonne** à la STC de rendre compte du type d'appareil qu'elle offrira dans le cadre de cette initiative dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision.

**Offre de l'application de Code Factory sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans**

20. L'application de Code Factory fournit une gamme d'outils de lecture d'écran pour les téléphones intelligents Android, autres que ceux déjà installés dans les téléphones Android.
21. La STC a indiqué que plusieurs applications similaires sont déjà offertes gratuitement sur le marché, et que bon nombre d'appareils incluent désormais des fonctions d'accessibilité intégrées semblables à l'application de Code Factory<sup>7</sup>. De plus, la STC a fait remarquer que Bell Canada offre l'application de Code Factory à raison de 5 \$ par licence à l'échelle du Canada. À ce titre, la STC a précisé qu'elle ne propose pas de mettre cette initiative en œuvre.

---

<sup>7</sup> Pour justifier sa position selon laquelle de nombreuses fonctions d'accessibilité incluses dans l'application de Code Factory sont désormais intégrées dans bon nombre d'appareils, la STC a présenté une étude comparative menée par l'Inclusive Design Research Centre sur les fonctions d'accessibilité intégrées de deux modèles de téléphone intelligent (iPhone 6s et Samsung Galaxy S7 sans application d'accessibilité supplémentaire installée) et d'un appareil Samsung Galaxy S7 dans lequel l'application de Code Factory est installée. Cette étude a démontré qu'une personne se déclarant aveugle au sens de la loi était en mesure d'effectuer toutes les tâches prévues dans l'ensemble des tests d'utilisation à l'aide des applications intégrées d'assistant vocal (iPhone 6s) et S Voice (Samsung Galaxy S7). Elle a également révélé que certains éléments de l'application de Code Factory ne fonctionnaient pas comme prévu, et a confirmé que les fonctions intégrées dans divers téléphones intelligents Android fournissaient un niveau de service égal ou supérieur à l'application de Code Factory.

22. La NSS a indiqué que, bien que de nombreuses fonctions de l'application de Code Factory soient maintenant intégrées dans de nombreux appareils mobiles, il pourrait toujours y avoir des utilisateurs qui préfèrent utiliser l'application de Code Factory, bien que ce nombre soit faible.
23. La STC a répliqué que, en raison du faible nombre de clients potentiels qui profiteraient de l'application de Code Factory, elle est d'avis que l'attribution de fonds du compte de report à cette initiative priverait les clients ayant un handicap des avantages que procurent d'autres solutions.
24. Le Conseil estime que, compte tenu de la fonctionnalité des fonctions d'accessibilité intégrées dans les téléphones intelligents d'aujourd'hui et de la disponibilité de l'application de Code Factory à prix réduit auprès de Bell Canada, il n'est pas nécessaire d'attribuer des fonds du compte de report à cette initiative.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC de ne pas offrir l'application de Code Factory sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans, et n'ordonne donc pas à la STC d'utiliser les fonds de son compte de report dans le cadre de cette initiative.

**Offre de la solution Tecla Access installée sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans**

26. La STC est d'avis que la demande pour une solution comme Tecla diminuera en raison de l'introduction de fonctions intégrées d'entrée alternative. À ce titre, la STC a précisé qu'elle ne propose pas de mettre cette initiative en œuvre. Pour justifier sa position, la STC a signalé qu'Android et iOS d'Apple ont introduit un soutien intégré des périphériques d'entrée alternatifs, qui permet aux utilisateurs de contrôler tous les aspects de l'interface utilisateur de leur combiné sans fil à l'aide d'un périphérique d'entrée alternatif, comme les périphériques permettant de contrôler un fauteuil roulant électrique. La STC a indiqué que ce renseignement avait été confirmé dans les vérifications d'appareils qu'elle a menées.
27. La NSS a précisé que, au cours des dernières années, on avait trouvé des solutions de rechange à Tecla, lesquelles fonctionnent avec la technologie d'accessibilité récente intégrée dans certains appareils mobiles et fournissent un accès comparable. Ces appareils de rechange ne permettent qu'un ou deux commutateurs, mais cela est suffisant pour satisfaire la majorité des utilisateurs. Par ailleurs, la NSS a fait valoir que l'objectif de la proposition relative à Tecla consistait à fournir un accès abordable aux personnes à mobilité réduite, et que les solutions de rechange peuvent toujours créer un obstacle économique pour les personnes handicapées.
28. La STC a répliqué qu'elle avait rencontré des professionnels de la santé du GF Strong Rehabilitation Centre; ceux-ci ont indiqué que l'utilisation de Tecla a diminué au cours des deux ou trois dernières années et que Tecla utilise l'appariement Bluetooth, ce qui peut causer des difficultés aux utilisateurs qui n'arrivent pas à rebrancher l'appareil si l'appariement est interrompu.

29. Selon les éléments de preuve présentés par l'entreprise, l'avènement de nouvelles technologies a fourni aux utilisateurs d'appareils mobiles à mobilité réduite d'autres moyens d'utiliser leurs appareils. De plus, pour ce qui est de l'argument de la NSS selon lequel la proposition relative à Tecla devait réduire les obstacles économiques à l'égard du service, Bell Canada offre actuellement Tecla à prix réduit aux gens qui souhaitent l'acheter, laquelle initiative est financée à partir de son compte de report. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire d'attribuer des fonds du compte de report de la STC à cette initiative.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC de ne pas offrir la solution Tecla Access sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans, et n'ordonne donc pas à la STC d'utiliser les fonds de son compte de report dans le cadre de cette initiative.

**Les autres initiatives proposées par la STC respectent-elles les critères relatifs à l'utilisation des fonds du compte de report?**

31. Compte tenu de la réponse de la STC aux initiatives décrites dans la décision de télécom 2016-193, c'est-à-dire i) mettre en œuvre l'une des initiatives sans frais, ii) mettre en œuvre l'une des initiatives en prélevant 273 636 \$ des fonds du compte de report, iii) ne pas mettre en œuvre les deux autres initiatives, une somme de 1 062 273 \$ demeurerait dans le compte de report de l'entreprise. Par conséquent, la STC présente, aux fins d'approbation, cinq initiatives en vue d'utiliser les fonds restants dans son compte de report. Ces cinq initiatives sont les suivantes :
- Vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil
  - Lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil
  - Normes et lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications de la STC
  - Personnes handicapées – Observations des clients
  - Magasins de détail – Renseignements sur les produits accessibles
32. Pour que le Conseil approuve le financement d'une initiative à partir du compte de report d'une entreprise, l'initiative doit respecter les exigences énoncées dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1, lesquelles établissent les critères pour utiliser les fonds d'un compte de report. Ces critères sont les suivants :
- les initiatives doivent servir à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées;
  - les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) doivent consulter les groupes de défense des personnes handicapées;

- les prélèvements sur le compte de report d'une ESLT devraient uniquement être affectés au territoire de cette dernière;
- les initiatives doivent être neutres sur le plan de la concurrence<sup>8</sup>.

33. Chacune des cinq propositions de rechange présentées par la STC est abordée en détail ci-après, et a été évaluée selon les critères susmentionnés. Les montants approuvés des prélèvements dans le compte de report pour ces initiatives seront indiqués dans une section distincte de la présente décision, qui traite de l'établissement de l'ordre de priorité des initiatives financées par le compte de report.

#### **Vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil**

34. La STC a proposé d'utiliser une portion des fonds restants dans son compte de report pour couvrir les coûts associés aux vérifications futures de l'accessibilité de ses combinés sans fil. À l'appui de cette proposition, l'entreprise a fait remarquer que, dans la décision de télécom 2016-193, le Conseil a approuvé un prélèvement des fonds du compte de report pour financer deux vérifications distinctes de l'accessibilité des appareils sans fil. La STC a signalé que les résultats de ces vérifications avaient orienté l'entreprise quant aux améliorations à apporter à la façon de servir les clients ayant un handicap.

35. La STC a indiqué que, dans le cadre de son engagement continu envers ses clients ayant un handicap, elle s'était engagée à faire appel à l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario<sup>9</sup> afin de réaliser deux évaluations par année durant quatre ans, à compter de 2017. Selon la proposition de la STC, un prélèvement d'un montant de 139 488 \$ dans son compte de report serait requis dans le cadre de cette initiative.

36. Aucune partie à l'instance n'a formulé d'observation sur cette proposition.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

37. Le Conseil fait remarquer qu'il a approuvé une initiative semblable proposée par la STC dans l'instance ayant mené à la [décision de télécom 2016-193](#), et que ce renseignement avait été alors rendu public sur le site Web de l'entreprise au moyen de son outil de sélection de combinés, qui permettra aux clients ayant un handicap de consulter les types d'appareils répondant à leurs exigences en matière d'accessibilité. Le Conseil estime que la réalisation de nouvelles vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil permettrait de tenir à jour l'outil de sélection de

---

<sup>8</sup> Dans la décision de télécom 2006-9, le Conseil a réaffirmé que les initiatives doivent être neutres sur le plan de la concurrence, que la neutralité occupe une place importante dans les décisions ayant entraîné la création des comptes de report (décisions de télécom [2002-34](#) et [2002-43](#)), et qu'elle devrait être évaluée par rapport à l'ensemble des facteurs pertinents lors de l'évaluation des propositions relatives à un compte de report. De plus, le Conseil a déterminé que lorsqu'une initiative n'était pas neutre sur le plan de la concurrence, il était nécessaire d'examiner s'il existait néanmoins un motif de l'approuver.

<sup>9</sup> Auparavant l'École d'art et de design de l'Ontario

combinés de la STC, de manière à fournir aux clients ayant un handicap un accès continu à des renseignements à jour sur les fonctions d'accessibilité du répertoire d'appareils de l'entreprise. Ces renseignements serviront à améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication.

38. Pour ce qui est de la question de savoir si la STC a consulté des groupes de défense, l'entreprise, en faisant appel à l'IDRC de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario pour mener des vérifications de l'accessibilité de ses appareils, a consulté un centre de recherche et de développement au sein duquel une communauté de développeurs, de concepteurs, de chercheurs et d'intervenants collaborent afin de s'assurer que les technologies de l'information et de la communication sont conçues de manière inclusive. De plus, la STC a souligné que cette initiative proposée appuie une recommandation formulée dans une lettre que lui a envoyée la NSS en 2014 dans laquelle cette dernière exprimait un besoin en appareils mobiles accessibles. Par conséquent, le Conseil est convaincu que la STC a consulté des groupes de défense lors de l'élaboration de cette initiative.
39. Pour ce qui est du critère prévoyant que les prélèvements dans un compte de report doivent être affectés au territoire d'exploitation de l'entreprise titulaire, le Conseil fait remarquer que cette initiative serait réalisée à l'extérieur du territoire où l'entreprise exerce habituellement ses activités, et que normalement elle ne respecterait donc pas ce critère. Cependant, le Conseil a accordé une exception à ce critère dans des décisions antérieures, plus récemment dans la décision de télécom 2016-193. Dans cette décision, le Conseil estimait qu'il convenait d'accorder à la STC une exception à ce critère pour les vérifications de l'accessibilité de ses appareils sans fil, de manière que les clients handicapés de partout au pays puissent bénéficier de renseignements plus précis concernant l'accessibilité des combinés mobiles sans fil de l'entreprise.
40. Le Conseil estime que l'initiative proposée de vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil profiterait de la même façon aux personnes handicapées à l'échelle du Canada, et que, par conséquent, l'exception à ce critère devrait être maintenue en l'espèce.
41. Cette initiative i) est axée uniquement sur la prestation de renseignements aux consommateurs à propos des téléphones offerts par la STC et ii) n'entraînerait pas une hausse du nombre de combinés offerts. Par conséquent, le Conseil n'est pas préoccupé par la neutralité de la concurrence concernant cette proposition en particulier.
42. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC en vue de prélever des fonds du compte de report pour cette initiative afin de mener des vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil.

### **Lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil**

43. La STC (en collaboration avec l'IDRC) a entamé la rédaction de lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil selon une liste de 29 fonctions d'accessibilité et de 11 scénarios d'utilisation (ou personnages<sup>10</sup>). Ces lignes directrices visent à orienter les futures discussions entre la STC et les fabricants d'équipement durant le processus d'approvisionnement, lequel comprend une liste de vérification des fonctions d'accessibilité ainsi qu'un ou plusieurs tests pour aider à déterminer si la fonction d'accessibilité est installée dans l'appareil. Selon la proposition de la STC, un prélèvement d'un montant de 20 169 \$ dans son compte de report serait requis dans le cadre de cette initiative.
44. La NSS a dit craindre que la proposition de la STC ne contienne pas le même niveau de vérification des fonctions d'accessibilité que celui qui est nécessaire pour déterminer si un appareil est réellement accessible.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

45. L'élaboration de lignes directrices internes sur l'accessibilité des appareils sans fil aiderait la STC à maintenir des appareils accessibles dans son répertoire de combinés mobiles et serait conforme à la politique d'accessibilité du Conseil<sup>11</sup>, selon laquelle les fournisseurs de services sans fil devraient offrir et maintenir au moins un type de combiné sans fil mobile fournissant un accès aux personnes ayant une déficience visuelle, un trouble de mobilité de modéré à grave ou une déficience cognitive.
46. Quant à la question de savoir si la STC a consulté des groupes de défense, bon nombre des consultations citées par l'entreprise relativement à cette proposition ont été menées auprès de la NSS. Cependant, la NSS a soulevé des préoccupations dans le dossier de la présente instance concernant le fait que les vérifications menées durant l'élaboration des lignes directrices de la STC étaient insuffisantes pour déterminer l'accessibilité réelle des appareils. De plus, la NSS a présenté sa propre initiative en matière d'approvisionnement dans le dossier de la présente instance (la proposition de la NSS est abordée en détail plus loin dans la présente décision).
47. Compte tenu des préoccupations de la NSS à l'égard de l'initiative proposée par l'entreprise, et du fait que la proposition de rechange de la NSS, qui précise la nécessité d'une stratégie d'approvisionnement plus robuste, diffère considérablement de la proposition de la STC, le Conseil estime que la STC n'a pas consulté convenablement les groupes de défense lors de la préparation de cette initiative afin d'acquérir une compréhension complète du problème qu'elle tente de résoudre.
48. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC de prélever des fonds du compte de report pour couvrir les coûts associés à l'initiative des lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil.

---

<sup>10</sup> Les personnages sont des archétypes hypothétiques d'utilisateurs réels. Il ne s'agit pas de vraies personnes, mais ils représentent de vraies personnes durant le processus de conception.

<sup>11</sup> Consulter la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

## **Normes et lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications de la STC**

49. Dans le cadre de cette initiative, la STC a fait appel à l'IDRC et à un expert-conseil indépendant en matière d'accessibilité pour effectuer deux évaluations de l'accessibilité des applications mobiles (pour les appareils Android et iOS d'Apple). La STC a ensuite eu recours aux services de Summit-Tech (un tiers fournisseur d'application externe) afin qu'il participe à la conception, à la création et aux essais des fonctions d'accessibilité de la version bêta de l'application de TELUS. À partir de cet exercice, la STC a créé des normes et des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications, qui sont désormais comprises dans le processus d'examen numérique de l'entreprise. Selon la proposition de la STC, un prélèvement d'un montant de 92 500 \$ dans son compte de report serait requis dans le cadre de cette initiative.
50. L'INCA a indiqué qu'il avait soumis les applications de la STC à un bref essai d'utilisateurs et qu'il était heureux de constater que la majorité de celles-ci sont accessibles à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale. Conscient que l'élaboration d'applications accessibles représente un changement fondamental de la culture d'entreprise, l'INCA a appuyé l'utilisation des fonds du compte de report proposée par la STC dans le but d'améliorer les applications mobiles pour les personnes ayant une déficience importante de la vue. Cependant, l'INCA a souligné qu'Android et iOS d'Apple ont une multitude de lignes directrices en matière d'accessibilité qui traitent de la façon d'élaborer des applications accessibles pour les personnes ayant un handicap.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

51. Traditionnellement, les applications mobiles ne sont pas considérées comme un service de télécommunication. Cependant, les applications citées par l'entreprise dans sa proposition, par exemple Mon compte TELUS, sont utilisées par les clients pour accéder aux renseignements liés à leurs services de télécommunication, comme leurs factures mensuelles ou leurs limites d'utilisation mensuelles. Le Conseil estime que ces applications fournissent une passerelle d'accès vers les services de télécommunication d'un client, et que l'établissement de normes et de lignes directrices en matière d'accessibilité pour ces applications permettrait d'accroître l'accessibilité de celles-ci pour les personnes handicapées. Par conséquent, cette initiative permettrait d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication.
52. Cette initiative a été élaborée à la suite de discussions tenues à l'occasion de la table ronde technique du CRTC tenue en juin 2015, lesquelles suggéraient qu'il fallait se concentrer sur la création d'applications plus accessibles. La STC a également fait appel à l'IDRC pour mener des consultations sur ce projet. Le Conseil est convaincu que la STC a consulté des groupes de défense lors de l'élaboration de cette initiative.
53. Pour ce qui est du critère prévoyant que les prélèvements dans un compte de report doivent être affectés au territoire d'exploitation de l'entreprise titulaire, le Conseil adopte une position semblable à celle décrite ci-dessus dans l'analyse de la proposition de vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil de la STC, et

estime que les clients handicapés de partout au pays pourraient bénéficier d'une accessibilité accrue des applications.

54. Selon la politique d'accessibilité du Conseil, les fournisseurs de services de télécommunication et les entreprises de distribution de radiodiffusion doivent améliorer l'accessibilité des renseignements, des services et du soutien qu'ils offrent aux Canadiens. Cependant, le Conseil est d'avis que la création de normes et de lignes directrices pour les applications de la STC va au-delà de cette exigence. Ainsi, cette initiative ne présente aucun problème sur le plan de la neutralité de la concurrence.
55. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC de prélever des fonds du compte de report pour couvrir les coûts associés à l'initiative des normes et lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications de la STC.

#### **Personnes handicapées – Observations des clients**

56. La STC a indiqué qu'elle s'engage à utiliser les observations des clients pour orienter l'amélioration de l'accessibilité de ses produits et services. Dans cette optique, la STC a fait appel à un expert-conseil, le [Return on Disability Group](#), afin de consulter douze personnes handicapées d'universités locales pour effectuer une étude de marché à l'aide de la méthode Lead User<sup>12</sup>. À la suite de cette étude, un rapport (intitulé Retail Insights Report)<sup>13</sup> a été rédigé, lequel indiquait les points à améliorer en matière d'accessibilité pour le service à la clientèle et les magasins de détail de la STC. Selon la proposition de la STC, un prélèvement d'un montant de 92 250 \$ dans son compte de report serait requis dans le cadre de cette initiative.
57. L'INCA a remis en question le bien-fondé de l'étude sur laquelle repose le Retail Insights Report de la STC, affirmant que l'échantillon sélectionné pour l'étude ne correspondait pas à la population qui devrait profiter des dépenses effectuées à partir du compte de report. De plus, l'INCA a soutenu que l'indemnité de 100 \$ attribuée à tous les participants de l'étude afin qu'ils l'utilisent en magasin ne leur permettrait en fait pas d'acheter un appareil mobile; ils devraient plutôt se limiter à l'achat d'accessoires. Il a également remis en question le bien-fondé de la taille de l'échantillon, composé de douze participants.
58. La NSS a aussi remis en question la validité de l'étude sur laquelle repose le Retail Insights Report en raison de la petite taille de l'échantillon, du court échéancier et des coûts élevés. La NSS a indiqué qu'elle était préoccupée par la représentativité des participants de l'étude pour ce qui est des besoins d'un large échantillon de personnes handicapées.

---

<sup>12</sup> La méthode Lead User est un outil d'étude de marché que peuvent utiliser les entreprises ou les particuliers cherchant à élaborer des produits révolutionnaires. Contrairement aux techniques d'étude de marché traditionnelles qui recueillent des renseignements auprès des utilisateurs au centre du marché cible, la méthode Lead User recueille des renseignements sur les besoins et les solutions auprès des utilisateurs d'avant-garde du marché cible et dans des marchés analogues.

<sup>13</sup> La STC a joint une version abrégée de ce rapport à l'annexe B de sa présentation; l'entreprise a déposé cette version abrégée le 2 septembre 2016.

59. En réponse à ces préoccupations, la STC a déclaré que l'étude consistait en un examen des observations des consommateurs, qui comprenait des consultations directes auprès des acheteurs au détail et utilisait des expériences concrètes pour orienter la proposition relative au compte de report. Pour ce qui est de la déclaration selon laquelle un montant de 100 \$ était insuffisant pour permettre aux participants de tester le processus d'achat d'appareils mobiles, la STC a précisé que l'étude visait à examiner l'expérience globale des clients, ce qui n'exigeait pas nécessairement l'achat d'un appareil.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

60. L'étude citée dans la présente initiative porte sur l'expérience des personnes ayant un handicap pour ce qui est de faire des recherches dans un magasin de télécommunications. Cependant, elle n'englobe pas leur expérience pour ce qui est d'avoir accès à des services de télécommunication. Chaque participant à l'étude a reçu 100 \$ afin de vérifier l'expérience d'achat au détail dans un magasin de la STC. Le Conseil est d'avis qu'un montant de 100 \$ n'est pas suffisant pour pouvoir mettre à l'essai l'achat d'un appareil mobile ou d'un service de télécommunication, mais que ce montant permet aux participants d'acheter des accessoires pour l'appareil, conformément aux observations de la NSS. De plus, le Conseil fait remarquer qu'aucun participant n'a réellement acheté un service de télécommunication dans le cadre de l'étude, mais que les participants ont plutôt mis l'accent sur les articles en magasin comme les casques d'écoute, les boîtiers et les sacs à dos.

61. L'objectif des fonds du compte de report consiste à améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées; le Conseil estime que cela n'a pas été examiné au cours de l'étude et que l'initiative ne satisfait donc pas à ce critère quant aux fonds du compte de report. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC de prélever une somme des fonds du compte de report pour couvrir les coûts associés à l'initiative décrite à la section « Personnes handicapées – Observations des clients ».

### **Magasins de détail – Renseignements sur les produits accessibles**

62. Pour faire suite aux recommandations du Retail Insights Report, la STC a proposé une initiative relative aux fonds du compte de report, laquelle comprendrait des améliorations majeures sur les plans des nouvelles technologies et du service à la clientèle. L'initiative engloberait la mise en place d'une technologie de communication en champ proche (CCP)<sup>14</sup>; voilà qui, selon l'entreprise, accorderait aux clients une plus grande autonomie dans les magasins puisqu'ils pourraient ainsi recueillir des renseignements sans devoir attendre qu'un préposé au service à la clientèle soit disponible. La STC a fait valoir que la promotion de la disponibilité de cette technologie dans les magasins se ferait par des moyens accessibles. Selon la proposition de la STC, un prélèvement d'un montant de 834 593 \$ dans son compte de report serait requis dans le cadre de cette initiative.

---

<sup>14</sup> La technologie de CCP est une forme de communication sans contact entre appareils.

63. L'INCA a indiqué que, si la STC investissait des fonds du compte de report dans une initiative de service à la clientèle, il vaudrait mieux utiliser ces fonds pour former les agents des centres d'appels afin qu'ils puissent aider les clients ayant un handicap. De plus, l'INCA s'est dit préoccupé par l'attribution de fonds du compte de report pour permettre l'utilisation de la technologie de CCP, car celle-ci risque de ne pas être compatible avec les appareils mobiles abordables et moins sophistiqués. L'INCA se demande aussi si l'information transmise par la technologie de CCP sera accessible.
64. MAC a précisé que les consommateurs ayant un handicap font face à bien des obstacles à l'accessibilité, et qu'un grand nombre de ces obstacles ne concernent pas l'expérience d'achat au détail. MAC a demandé s'il y a suffisamment d'éléments de preuve pour suggérer que le manque d'information accessible dans les magasins constitue un obstacle dont l'importance justifie l'utilisation d'un montant aussi élevé provenant des fonds du compte de report.
65. La NSS a dit craindre l'utilisation des fonds du compte de report pour mettre en place la technologie de CCP dans les magasins de la STC. Elle a allégué que de nombreux systèmes de CCP nécessitent un téléphone intelligent à jour ainsi qu'un module d'identité d'abonné (subscriber identity module [SIM]) compatible avec la technologie de CCP. Il aurait donc fallu que les utilisateurs mettent à niveau leur appareil durant la dernière année. La NSS a ajouté qu'il est difficile d'expliquer pourquoi la mise en œuvre de la technologie de CCP ne s'applique qu'aux personnes handicapées, alors que cette technologie semble applicable à tous les consommateurs; la NSS a signalé que, si tel est le cas, elle ne peut appuyer cette initiative.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

66. Pour ce qui est de l'éventuelle amélioration de l'accessibilité aux services de télécommunication grâce à cette initiative, de nombreux éléments proposés dans le cadre de celle-ci, comme la mise en place de la technologie de CCP, profiteraient probablement aux clients de la STC ayant un handicap. Toutefois, le Conseil est d'accord avec la NSS pour affirmer que ces mises à jour sont également susceptibles de s'avérer avantageuses pour l'ensemble des clients de la STC.
67. En outre, le Conseil est d'avis que le Retail Insights Report, sur lequel repose l'initiative, n'est pas axé sur les questions relatives à l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication, mais plutôt sur l'expérience d'achat au détail que vivent ces personnes. Le Conseil estime que les résultats de l'étude ne peuvent servir à justifier les modifications dans les magasins, puisqu'ils ne se rapportent pas à l'amélioration de l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées.
68. Enfin, le Conseil reconnaît l'argument de MAC selon lequel les personnes handicapées se heurtent à de nombreux obstacles à l'accès aux services de télécommunication. Il fait remarquer que la STC n'a pas versé d'élément de preuve au dossier de la présente instance pour démontrer que l'expérience d'achat au détail compte parmi les principaux obstacles.

69. L'objectif des fonds du compte de report consiste à améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées; le Conseil estime que cela n'a pas été examiné au cours de l'étude et que l'initiative ne satisfait donc pas à ce critère quant aux fonds du compte de report. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC de prélever une somme des fonds du compte de report pour couvrir les coûts associés à l'initiative décrite à la section « Magasins de détail – Renseignements sur les produits accessibles ».

**L'initiative proposée par la NSS respecte-t-elle les critères relatifs à l'utilisation des fonds du compte de report?**

70. Tel qu'il a été mentionné précédemment dans la présente décision, la NSS a présenté une initiative de rechange en vue d'utiliser une partie des fonds restants dans le compte de report de la STC. En particulier, l'initiative de solutions de plateformes sans fil proposée par la NSS pour ce qui est des fonds du compte de report engloberait le lancement d'un programme pilote en Colombie-Britannique, fondé sur l'expertise et les réseaux de la NSS et de la Tetra Society of North America (Tetra)<sup>15</sup>. Selon la NSS, le programme pilote, qui serait dirigé avec l'aide de la STC, offrirait i) des renseignements pratiques et du soutien technique sur place aux personnes handicapées de la Colombie-Britannique, et ii) des observations et des rapports à la STC afin de faciliter le processus d'approvisionnement de l'entreprise.

71. Comme l'a décrit la NSS, le programme pilote offrirait ce qui suit :

- un guide de compatibilité – pour l'utilisation de produits de l'ensemble des technologies d'assistance;
- un guide d'approvisionnement;
- des pratiques exemplaires – formulation d'observations pratiques concernant les services de soutien technique;
- un lien avec le réseau de bénévoles de Tetra afin d'aider les personnes handicapées à obtenir et à configurer correctement leur appareil mobile et toute technologie d'assistance connexe;
- une ligne d'aide – pour les agents de vente, les distributeurs et les clients de la STC.

72. Selon la proposition de la NSS, un prélèvement d'un montant de 900 000 \$ dans le compte de report de la STC serait requis dans le cadre de cette initiative.

73. Étant donné que l'initiative proposée par la NSS a été déposée en retard dans le cadre de la présente instance, toutes les parties à l'instance se sont vu accorder l'occasion de la commenter. Bien qu'aucune des parties à l'instance n'ait formulé d'observation sur

---

<sup>15</sup> La Tetra Society est un organisme sans but lucratif situé à Vancouver, en Colombie-Britannique. Elle recrute des bénévoles compétents pour créer des appareils d'assistance personnalisés pour les personnes ayant une déficience physique.

l'initiative proposée par la NSS, la prolongation du processus a fourni à toutes les parties à l'instance suffisamment de temps pour commenter la proposition de la NSS.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

74. Aujourd'hui, de nombreux appareils mobiles possèdent des fonctions d'accessibilité intégrées ou sont compatibles avec les périphériques requis pour les rendre accessibles. Or, les personnes handicapées, en général, connaissent peu ces solutions possibles et ont rarement les connaissances techniques requises pour mettre en œuvre elles-mêmes une solution complète de bout en bout.
75. Plus précisément, le Conseil fait remarquer que bien des fournisseurs de services sans fil ont commencé à offrir des forfaits et des services répondant aux besoins de leurs clients ayant un handicap; toutefois, les personnes handicapées ne sont pas toujours au courant de ces offres. Les fournisseurs de services de télécommunication sont tenus, en vertu de la politique d'accessibilité, de diffuser de l'information sur tous leurs produits et services destinés aux personnes handicapées. Cependant, il arrive souvent qu'ils n'en fassent pas la promotion dans la même mesure que pour les services généraux; il n'est pas rare qu'ils les présentent de façon peu détaillée dans la section de leur site Web qui traite de l'accessibilité afin de dissuader l'ensemble des clients de les choisir. Le Conseil est d'avis que ce manque de promotion contribue à une connaissance insuffisante.
76. Le Conseil estime que la proposition de la NSS permettrait de remédier à ce manque de connaissance, puisque de l'information et de l'aide sur place seraient fournies aux clients handicapés de la STC en Colombie-Britannique afin d'adapter leurs appareils à leurs besoins. De plus, cela contribuerait à établir un lien direct avec les clients handicapés, de façon que les produits et services créés à leur intention soient commercialisés en conséquence et leur soient vendus directement.
77. En outre, le Conseil fait remarquer que, mis à part l'initiative de l'entreprise concernant les lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil, dont il est question plus haut, la STC ne semble pas disposer actuellement d'une stratégie d'approvisionnement pour l'acquisition d'appareils mobiles accessibles. En ce moment, la STC se fonde sur les vérifications de l'accessibilité réalisées par l'IDRC pour déterminer si ses combinés sont accessibles. Toutefois, elle n'a pas de « mécanisme de rétroaction » pour s'assurer que ses appareils répondent aux besoins de ses clients ayant un handicap. Le Conseil estime que ce mécanisme de rétroaction tout comme le guide d'approvisionnement subséquent aideraient grandement la STC à fournir des appareils mobiles accessibles à ses clients ayant un handicap.
78. En ce qui concerne la consultation de groupes de défense, le Conseil note que la NSS est elle-même un organisme national sans but lucratif qui, depuis plus de 30 ans, élimine les obstacles auxquels se heurtent les Canadiens handicapés grâce aux technologies d'assistance informatisées, à la recherche et développement et aux programmes d'emploi. De plus, le dossier de la présente instance démontre que la NSS a discuté des questions d'accès à la technologie susmentionnées avec plus de dix organismes communautaires durant les sept dernières années. Par conséquent, le

Conseil est convaincu que la NSS a consulté des groupes de défense lors de l'élaboration de cette initiative.

79. Conformément à la proposition de la NSS, cette initiative ne serait réalisée qu'en Colombie-Britannique, ce qui respecterait le critère selon lequel les prélèvements dans le compte de report de l'entreprise titulaire seraient affectés au territoire où la STC exerce ses activités.
80. À l'heure actuelle, les fournisseurs de services sans fil ne sont pas obligés d'offrir un service à la clientèle sur place à leurs clients handicapés ni d'élaborer une stratégie d'approvisionnement. Le Conseil est d'avis que l'approbation de cette initiative ne présenterait aucun problème sur le plan de la neutralité de la concurrence.
81. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la NSS en vue de prélever des fonds du compte de report pour l'initiative de solutions de plateformes sans fil.

### **Comment devrait-on établir les priorités de financement des initiatives du compte de report?**

82. Le Conseil note que, s'il approuve les prélèvements de sommes dans le compte de report pour toutes les initiatives approuvées tel qu'il est indiqué plus haut, le compte de report de la STC sera à découvert de 69 715 \$. Par conséquent, les initiatives liées au compte de report qui ont été examinées au cours de la présente instance et qui satisfont aux critères en matière de fonds ne pourront pas toutes être réalisées au moyen des fonds restants du compte de report de l'entreprise. Afin de remédier à la situation, le Conseil estime que les fonds destinés à l'une ou plusieurs des initiatives approuvées dans la présente décision doivent être réduits de ce montant.
83. Une solution à cet égard serait de réduire le nombre de vérifications prévues dans le cadre de l'initiative de vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil de l'entreprise. Le Conseil fait remarquer que ces vérifications, dont le début est actuellement prévu pour 2017 et qui doivent se poursuivre pendant quatre ans, représentent une initiative pour laquelle la STC a déjà prélevé des fonds du compte de report<sup>16</sup>. De plus, l'initiative de la NSS produira un résultat semblable pour l'entreprise grâce à l'élaboration d'un guide d'approvisionnement, ce qui permettra de mieux informer les clients handicapés sur la façon dont les appareils répondent à leurs besoins. Le Conseil estime qu'en approuvant un montant de 69 773 \$<sup>17</sup> pour l'initiative de vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil de la STC, plutôt que la totalité du montant demandé de 139 488 \$, l'entreprise devrait pouvoir mener des vérifications pendant environ deux ans, jusqu'à ce que la proposition de la NSS ait été mise en œuvre et que les résultats de l'évaluation de son guide d'approvisionnement et de ses produits soient disponibles.

---

<sup>16</sup> Consulter le paragraphe 24 de la décision de télécom 2016-193.

<sup>17</sup> 139 488 \$ (montant exigé par la STC pour l'initiative) - 69 715 \$ (le montant du compte de report est à découvert)

84. Par conséquent, le Conseil **approuve** l'utilisation d'un montant de 69 773 \$ des fonds du compte de report pour soutenir l'initiative de vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil de la STC. Les prélèvements de sommes des fonds du compte de report demandés pour le reste des initiatives approuvées dans le cadre de la présente décision sont **approuvés**.

### **Dépôt de rapports**

85. Conformément aux directives qu'il a données à Bell Canada dans les décisions de télécom 2014-527 et 2015-563, le Conseil **ordonne** à la STC de lui rendre des comptes, comme il est décrit ci-dessous, pour ce qui est des initiatives approuvées dans la présente décision :

- dans un délai de **30 jours** après la date de la présente décision, la date où la STC prévoit commencer la mise en œuvre de chacune des initiatives approuvées par le Conseil dans le cadre de la décision;
- **dès 2018** et jusqu'à ce que les fonds du compte de report soient entièrement utilisés, un rapport annuel, au plus tard le **31 mars**, décrivant en détail les initiatives mises en œuvre durant l'exercice précédent et les questions liées au cycle de vie.

### **Résumé des conclusions du Conseil**

86. Un résumé des conclusions du Conseil se trouve en annexe de la présente décision.

Secrétaire générale

### **Documents connexes**

- *Société TELUS Communications – Autres propositions relatives à l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2016-193, 20 mai 2016
- *Bell Canada et Bell Mobilité inc. – Instance de justification concernant l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées*, Décision de télécom CRTC 2015-563, 21 décembre 2015
- *Bell Canada et Bell Mobilité inc. – Autres propositions relatives à l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées*, Décision de télécom CRTC 2014-527, 8 octobre 2014
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009

- *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

## Annexe à la Décision de télécom CRTC 2017-252

### Résumé des conclusions du Conseil dans la présente décision relativement à l'utilisation du solde de 1 335 909 \$ du compte de report de la STC pour les initiatives en matière d'accessibilité

Initiative	Prélèvement proposé dans le compte de report (\$)	Conclusion du Conseil
Offre d'un téléphone intelligent muni de la technologie USB OTG pendant au moins cinq ans et soutien connexe	<b>0</b>	Approuvée
Offre d'un téléphone sans fil à moindre coût, facile à utiliser, aux personnes aveugles, pendant au moins cinq ans	<b>273 636</b>	Approuvée
Aucune offre de l'application de Code Factory sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans	s.o.	Approuvée
Aucune offre de la solution Tecla Access installée sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans	s.o.	Approuvée
Vérifications de l'accessibilité des appareils sans fil	139 488	Approuvée en partie (réduction du montant approuvé du prélèvement, qui passe à <b>69 773 \$</b> )
Lignes directrices sur l'accessibilité des appareils sans fil	20 169	Rejetée
Normes et lignes directrices en matière d'accessibilité pour les applications de la STC	<b>92 500</b>	Approuvée
Personnes handicapées – Observations des clients	92 250	Rejetée
Magasins de détail – Renseignements sur les produits accessibles	834 593	Rejetée
Solutions – Plateformes sans fil (proposée par la NSS)	<b>900 000</b>	Approuvée

Les montants approuvés sont indiqués en gras. Les initiatives approuvées totalisent 1 335 909 \$.