



Décision de télécom CRTC 2016-193

Version PDF

Ottawa, le 20 mai 2016

Numéros de dossiers : 8678-T66-201306845 et 8678-T66-201406075

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

Le Conseil tire un ensemble de conclusions relativement à la demande de la STC d'utiliser 728 567 \$ à même le solde de 1,735 million de dollars du compte de report de l'entreprise en vue d'améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication. Plus précisément, le Conseil :

- **approuve** l'utilisation de 236 063 \$ afin de financer les mises à niveau que propose l'entreprise concernant l'accessibilité de son site Web, *telusquebec.com*;
- **approuve** l'utilisation de 135 077 \$ pour financer les améliorations que propose l'entreprise concernant son portail de messagerie Web;
- **approuve** l'utilisation de 24 708 \$ pour effectuer des vérifications de l'accessibilité des combinés offerts par la STC;
- **approuve** l'utilisation de 3 243 \$ pour financer l'ajout, au site Web Koodo de l'entreprise, d'une section destinée aux personnes handicapées;
- **rejette** l'utilisation de 329 476 \$ pour financer les mises à niveau concernant l'accessibilité de ses sites Web nationaux.

*Le Conseil ordonne également à la STC de justifier, dans un délai de **60 jours** suivant la date de la présente décision, la raison pour laquelle l'entreprise ne devrait pas être tenue d'utiliser le montant non attribué de 1,34 million de dollars qui figure dans son compte de report, pour une ou plusieurs des initiatives mentionnées dans la présente décision.*

Les résultats de la décision prise aujourd'hui fourniront aux Canadiens ayant un handicap un accès amélioré à l'information sur les combinés sans fil adaptés aux personnes handicapées ainsi qu'un accès plus direct à l'information sur les produits et services d'accessibilité offerts par la STC.

Contexte

1. Dans la décision de télécom 2006-9, le Conseil a conclu qu'il convenait que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) utilisent le solde de leur compte

de report pour améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées. Le Conseil a donc ordonné à la Société TELUS Communications (STC), entre autres ESLT, d'affecter au moins 5 % du solde cumulé dans son compte de report au financement de programmes destinés à cette fin.

2. Dans la même décision, le Conseil a établi les lignes directrices (Lignes directrices) suivantes, qui devront être prises en compte au moment d'évaluer les initiatives proposées par les ESLT à cet égard :
 - les initiatives doivent servir à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées;
 - les ESLT doivent consulter les organismes de défense des personnes handicapées;
 - les prélèvements sur le compte de report d'une ESLT devraient uniquement être affectés au territoire d'exploitation de cette dernière.
3. Dans les décisions de télécom 2002-34 et 2002-43 (décisions sur le plafonnement des prix) qui ont établi les comptes de report, le Conseil a également déclaré que la neutralité sur le plan de la concurrence est un élément central des objectifs énumérés 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 déterminé que l'utilisation des fonds des comptes de report pour des initiatives nationales n'était pas conforme à l'exigence selon laquelle les prélèvements sur le compte de report de chaque ESLT doivent être dépensés dans le territoire de chacune de ces ESLT. En outre, le Conseil a autorisé les ESLT à mettre de côté le solde inutilisé des fonds de leur compte de report pour les destiner à de futures initiatives en matière d'accessibilité et a précisé que ces fonds devraient être épuisés avant la fin de l'année 2011.
5. Le 29 avril 2013, la STC a déposé une demande auprès du Conseil, lui demandant d'approuver l'utilisation d'une somme de 1,735 million de dollars de son compte de report pour financer une proposition d'« accessibilité du site Web » (demande 2013) et ainsi corriger 17 lacunes liées à l'accessibilité ayant été relevées sur le site Web dans le cadre d'une vérification effectuée par les experts-conseils de l'INCA en matière d'accessibilité. La demande de la STC comportait une étude de coûts détaillée ainsi qu'une copie du rapport de vérification de l'INCA.
6. Après avoir demandé des renseignements supplémentaires au sujet de l'étude de coûts de l'entreprise, la STC a retiré la demande 2013, indiquant qu'après un examen approfondi, elle estime qu'elle n'aura pas besoin de la totalité du montant de 1,735 million de dollars pour mener à bien sa proposition d'« accessibilité du site Web ».

Demande

7. Le 30 juin 2014, la STC a déposé une autre demande auprès du Conseil afin que soit autorisée l'utilisation d'un montant de 728 567 \$, puisé à même le solde de 1,735 million de dollars qui figure à son compte de report, pour financer quatre initiatives décrites ci-dessous (présente demande). Au titre de la présente demande, il resterait un montant non attribué d'un peu plus de 1 million de dollars au compte de report pour des initiatives en matière d'accessibilité.
8. Étant donné la similitude entre les initiatives pour l'accessibilité du site Web de la STC contenues dans la présente demande et dans la demande 2013, le dossier de l'instance pour la demande 2013 a été intégré au dossier de la présente instance, ce qui a permis d'alléger le fardeau des intervenants qui s'étaient déjà prononcés sur la demande 2013, à savoir l'INCA, la Neil Squire Society (NSS) et une personne, Lisa Anderson-Kellett.
9. Mme Anderson-Kellett était d'accord avec l'utilisation des fonds du compte de report pour améliorer l'accessibilité, mais n'a formulé aucun commentaire sur les diverses initiatives proposées par la STC.
10. Le Conseil n'a reçu aucune nouvelle intervention concernant la présente demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de la présente instance, lequel a été fermé le 13 juillet 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Cadre d'analyse

11. Dans son analyse des initiatives proposées par la STC, le Conseil a examiné la mesure dans laquelle l'entreprise a consulté les organismes de défense des personnes handicapées. Dans le contexte de chaque initiative proposée, le Conseil a également tenu compte des éléments suivants :
 - L'initiative permet-elle d'améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées?
 - L'initiative sera-t-elle offerte sur le territoire de desserte où la STC exerce ses activités à titre de titulaire?
 - L'initiative est-elle neutre sur le plan de la concurrence et, dans la négative, conviendrait-il de l'approuver pour d'autres raisons?

Consultation des organismes de défense des personnes handicapées

12. La STC a indiqué que, au début de 2014, en préparation de cette proposition, elle a consulté différents groupes de défense des personnes handicapées, dont Accès Troubles de la Communication Canada (ATCC), Communication Assistance for Youth and Adults (CAYA) et le GF Strong Rehabilitation Centre.

13. Dans l'analyse de la demande globale, le Conseil est convaincu que la STC a suffisamment consulté les organismes de défense des personnes handicapées et ainsi développé sa compréhension de leurs besoins.

Initiatives proposées

Section destinée aux personnes handicapées sur le site Web Koodo Mobile

14. La STC a demandé un prélèvement de 3 243 \$ sur son compte de report pour couvrir les coûts liés à la création d'une section destinée aux personnes handicapées sur son site Web Koodo Mobile (Koodo). La STC a fait valoir que cette mise à niveau du site Web Koodo augmenterait l'accessibilité des télécommunications grâce à de l'information ciblée sur les produits et les services d'intérêt pour les clients ayant différents types d'incapacités. La STC a précisé que cette proposition serait conforme à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (Politique sur l'accessibilité), dans laquelle le Conseil encourageait les fournisseurs de services de télécommunication (FST) à se servir de leur site Web pour toute promotion s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées, ainsi qu'à la politique réglementaire de télécom 2013-271 (Code sur les services sans fil), dans laquelle le Conseil s'attendait à ce que les fournisseurs de services sans fil s'assurent de fournir à leurs clients handicapés les renseignements dont ils ont besoin pour déterminer quels forfaits et services répondent le mieux à leurs besoins.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Le Conseil fait remarquer la similitude fonctionnelle entre cette initiative et l'initiative de la STC concernant la section sur les services adaptés de son site Web, approuvée par le Conseil dans la décision de télécom 2008-1. Les deux initiatives prévoient des sections adaptées distinctes de sites Web où sont offerts des renseignements sur les produits et les services qui pourraient intéresser les personnes handicapées. Le Conseil estime donc que la section de services adaptés du site Web Koodo augmenterait l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées, par la création d'un point centralisé sur son site Web où serait hébergée de l'information précise permettant aux personnes handicapées de se procurer des produits et des services qui répondent à leurs besoins.
16. Quant à la ligne directrice voulant que les prélèvements soient appliqués à l'intérieur du territoire où l'entreprise exerce ses activités à titre de titulaire (en l'espèce l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec), le Conseil fait remarquer qu'il a exempté Bell Canada de cette exigence dans la décision de télécom 2015-563¹, autorisant Bell Canada à offrir, en dehors de son territoire d'exploitation en Ontario et au Québec, des technologies adaptées sans fil approuvées par le Conseil². Cette mesure avait pour but de refléter le fait que les services de Bell Mobilité inc.

¹ Voir le paragraphe 40 de la décision de télécom 2015-563.

² Consulter plus particulièrement certaines initiatives en matière de technologies mobiles sans fil approuvées dans la décision de télécom 2014-527, énumérées à l'annexe B de cette décision.

(Bell Mobilité) ont une portée nationale, et donc de veiller à ce que tous les clients handicapés des services sans fil de Bell Mobilité puissent profiter de ces technologies particulières, peu importe où ils vivent. Le Conseil fait remarquer que la STC commercialise sa marque de service sans fil Koodo auprès de clients qui se trouvent à l'extérieur du territoire où elle exerce ses activités à titre de titulaire. Conformément à la démarche adoptée dans le cas de Bell Canada, le Conseil estime qu'il convient d'accorder à la STC la même exception, lui permettant ainsi d'offrir son initiative de services mobiles adaptés sur son site Web à tous les clients de services sans fil Koodo.

17. Le Conseil estime aussi que cette initiative ne pose pas de problème sur le plan de la neutralité de la concurrence. Bien que Koodo commercialise ses produits et services en ligne en Ontario, où la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)³ s'applique, cette loi ne vise pas les sections adaptées sur les sites Web. Par conséquent, les fonds ne seraient pas utilisés pour respecter une obligation réglementaire à laquelle d'autres fournisseurs de services, qui ne bénéficient pas d'un accès à un compte de report, devraient se conformer.
18. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC pour un prélèvement de 3 243 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts liés à la création d'une section adaptée sur le site Web Koodo de la STC.

Vérifications de l'accessibilité concernant les combinés mobiles sans fil

19. La STC a demandé un prélèvement de 24 708 \$ sur son compte de report afin de couvrir les coûts liés à la réalisation de deux vérifications distinctes sur l'accessibilité des combinés mobiles sans fil qu'elle offre. La STC a fait valoir que les conclusions des vérifications ont orienté l'amélioration du service offert à ses clients handicapés, et serviront à mettre à jour son outil Web de sélection de combinés en fonction de renseignements sur l'accessibilité.
20. Les vérifications, réalisées en 2013 et 2014 par l'Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'OCAD University⁴, consistaient en un examen de six combinés sans fil mobiles différents, offerts par la STC. Les vérifications comportaient deux rapports expliquant en quoi les caractéristiques des différents combinés peuvent être utiles aux personnes ayant des incapacités auditives, visuelles, motrices, manuelles ou cognitives, ainsi que :
 - une matrice de soutien (graphique permettant d'enregistrer les diverses fonctionnalités liées à l'accessibilité que peuvent posséder chacun des combinés), énonçant 31 fonctionnalités liées à l'accessibilité, accompagnées de définitions de la manière dont chacune profite aux utilisateurs présentant différents types d'incapacités;

³ La législation élaborée par le gouvernement de l'Ontario, qui établit des normes d'accessibilité obligatoires permettant de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

⁴ Anciennement l'Ontario College of Art and Design

- une analyse de personnages, décrivant 11 utilisateurs hypothétiques, ou « personnages », ayant différents types d'incapacités et déterminant si ces derniers peuvent profiter d'une expérience client accessible avec un combiné mobile sans fil donné.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Le Conseil estime que les vérifications des combinés mobiles sans fil permettront d'accroître l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées en leur offrant l'information au moyen de l'outil Web de sélection de combinés de la STC, qui les aidera à déterminer le type de combiné qui répond le mieux à leurs besoins en matière d'accessibilité.
22. En ce qui concerne la ligne directrice selon laquelle les prélèvements doivent être appliqués dans le territoire où l'entreprise exerce ses activités à titre de titulaire, pour des motifs semblables à ceux énoncés concernant l'initiative précédente, le Conseil estime qu'il convient d'accorder à la STC une exception à ce critère pour cette initiative, afin que les clients handicapés, de partout au pays, puissent bénéficier de renseignements plus précis concernant l'accessibilité des combinés mobiles sans fil de la STC.
23. Le Conseil estime que cette initiative ne pose pas de problème sur le plan de la neutralité de la concurrence, puisque les fonds ne seraient pas utilisés pour respecter une obligation réglementaire à laquelle d'autres fournisseurs de services, qui ne bénéficient pas d'un accès à un compte de report, devraient se conformer.
24. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC pour un prélèvement de 24 708 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts liés à la réalisation de deux vérifications de l'accessibilité des combinés mobiles sans fil offerts par l'entreprise.

Messagerie Web de la STC

25. La STC a demandé un prélèvement de 135 077 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts liés à l'ajustement de son portail de messagerie Web pour le rendre conforme aux normes de niveau A et AA des World Wide Web Consortium (W3C) Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)⁵ [ci-après les Lignes directrices W3C], améliorant ainsi son accessibilité. La STC a affirmé que le portail de messagerie Web est utilisé par ses abonnés du service Internet de détail pour accéder à leurs comptes de courriel et que cette amélioration de l'accessibilité ne serait possible que pour les clients de ses services Internet qui vivent en Alberta et en Colombie-Britannique, où le service est offert.

⁵ Les Lignes directrices W3C comportent des normes Web qui englobent les normes de niveau A, AA et AAA.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Le Conseil estime que les améliorations apportées au portail de messagerie Web proposée par la STC permettront d'accroître l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées. Par exemple, comme la messagerie Web de la STC n'est offerte qu'à ses clients Internet, les abonnés pourraient utiliser la messagerie Web pour accéder à leurs factures mensuelles, communiquer avec leur fournisseur de services ou gérer leurs services Internet. Dans la Politique sur l'accessibilité, le Conseil a déclaré que l'accès à des renseignements appropriés, au service à la clientèle et à un soutien sur les télécommunications et les services de radiodiffusion permet aux clients handicapés de profiter pleinement des services offerts. Cette politique réglementaire encourage également l'adoption des Lignes directrices W3C.
27. Comme le portail de messagerie Web de la STC n'est accessible qu'aux abonnés Internet au détail qui vivent en Alberta et en Colombie-Britannique, cette initiative satisfait au critère établi dans les Lignes directrices, selon lequel les prélèvements doivent s'appliquer à l'intérieur du territoire où l'entreprise exerce ses activités à titre de titulaire.
28. Le Conseil estime que cette initiative Web ne pose pas de problème sur le plan de la neutralité de la concurrence, puisqu'aucune exigence réglementaire (p. ex. loi en matière d'accessibilité) qui exigerait les améliorations proposées n'est en place en Alberta ni en Colombie-Britannique.
29. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC pour un prélèvement de 135 077 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts liés à l'amélioration de l'accessibilité de son portail de messagerie Web.

Initiative sur l'accessibilité du site Web

30. La STC a demandé un prélèvement de 565 539 \$ sur son compte de report afin de couvrir les coûts liés à l'introduction d'un meilleur accès à ses sites Web axés sur le client⁶, lesquels ont un rayonnement qui dépasse le territoire d'exploitation traditionnel de la STC. La STC a indiqué que les modifications proposées à ses sites Web permettraient d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées, par un accès accru à ses sites Web, sur lesquels elle commercialise les produits et services qu'elle offre. La STC a précisé qu'elle avait terminé la refonte complète de ses sites Web axés sur le client et que les nouveaux sites Web étaient désormais conformes à la norme de niveau A des Lignes directrices W3C, plusieurs sections étant également conformes à la norme de niveau AA. La STC a fait valoir que l'accessibilité de ses nouveaux sites Web dépassait les exigences de la LAPHO, laquelle exige actuellement que les sites Web de l'entreprise qui offre des services en Ontario soient conformes à la norme de niveau A des Lignes directrices W3C.

⁶ telus.com, telusmobility.com, telusquebec.com et koodomobile.com

31. Au dossier de l'instance de la demande 2013, l'INCA et la NSS ont indiqué qu'il existe différentes politiques et lois en place exigeant des entreprises qu'elles s'assurent que leurs sites Web sont accessibles, et que la STC est tenue d'apporter des modifications à l'accessibilité de son site Web en vertu de la LAPHO dans le cours normal de ses activités. L'INCA a fait valoir que même s'il est indiqué qu'elle a été consultée par la STC à ce sujet et qu'elle appuie l'amélioration de l'accessibilité des sites Web de la STC, elle n'est pas d'accord avec l'utilisation des fonds du compte de report à cette fin. La NSS a fait valoir que les fonds du compte de report devraient être affectés à des initiatives comme l'élaboration de stratégies pour soutenir les personnes handicapées dans l'achat d'un appareil et le maintien de leur mode de vie.
32. Dans sa réplique, la STC a reconnu qu'elle a des obligations en vertu de la LAPHO⁷, mais a fait valoir qu'elle prévoit améliorer l'accessibilité de ses sites Web dans un cadre tout à fait indépendant de ces obligations. L'entreprise a soutenu que l'initiative qu'elle propose demeure pertinente, puisque :
- les améliorations proposées satisferaient, et dans certains cas dépasseraient, d'autres normes ou exigences communes, y compris celles prévues par la LAPHO;
 - la STC est une entreprise nationale et ses sites Web servent à commercialiser ses produits et ses services qui ne sont pas nécessairement accessibles aux clients résidentiels de l'Ontario;
 - la possibilité d'offrir ces avantages à tous les clients de la STC au Canada, surtout ceux qui vivent sur le territoire où elle exerce ses activités à titre de titulaire, est au cœur de cette initiative; il ne s'agit pas simplement d'une proposition imposée par une loi provinciale;
 - la proposition de la STC est présentée conformément à la Politique sur l'accessibilité du Conseil dans laquelle celui-ci encourage les FST à rendre leurs sites Web les plus accessibles possibles.

Résultats de l'analyse du Conseil

33. Bien qu'il reconnaisse la position de l'INCA et de la NSS, le Conseil fait remarquer qu'il a déjà approuvé l'utilisation de fonds du compte de report dans la décision de télécom 2008-1 pour améliorer l'accessibilité des sites Web pour plusieurs ESLT. En outre, plus récemment, dans la décision de télécom 2015-308, le Conseil a approuvé une demande présentée par MTS Inc. concernant différentes améliorations de l'accessibilité de sites Web. Le Conseil estime donc que la proposition présentée par

⁷ La STC, à titre de FST en Ontario, est tenue de se conformer à la LAPHO, une loi provinciale dont l'objectif est de veiller à ce que tous les Ontariens aient un accès juste et équitable aux programmes et services. Dans le cadre de ces dispositions, la LAPHO établit des normes d'accessibilité requises pour les sites Web et exige que les sites Web et leur contenu soient conformes à la WCAG 2.0. Les normes sont imposées à toutes les entreprises, y compris les FST qui exercent leurs activités en Ontario.

la STC servira à améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées.

34. Conformément à ses décisions susmentionnées concernant la section adaptée du site Web Koodo et l'initiative de vérification de l'accessibilité des combinés sans fil, le Conseil estime que cette initiative permettrait aux personnes handicapées situées à l'extérieur du territoire d'exploitation traditionnel de la STC d'avoir un accès accru aux services de télécommunication, et donc qu'il y a lieu d'autoriser la STC à mettre en œuvre cette initiative à l'extérieur du territoire où elle exerce ses activités à titre de titulaire.
35. Cependant, cette initiative pose des problèmes sur le plan de la neutralité de la concurrence, puisque des sections de cette proposition doivent être mises en place en vertu de la loi provinciale de l'Ontario sur l'accessibilité.
36. Afin d'analyser la neutralité de la concurrence de cette initiative, il est important de faire la distinction entre les sites Web de la STC exploités à l'échelle nationale et ceux qui ciblent une seule province ou un seul territoire. Ces sites Web sont abordés séparément ci-dessous.
37. Le Conseil fait remarquer que la Politique sur l'accessibilité encourage tous les FST à adopter les Lignes directrices W3C pour que l'espace client de leurs sites devienne aussi accessible que possible aux personnes handicapées. Cependant, cette politique demande uniquement aux FST de veiller à ce que les renseignements sur les produits et services de télécommunication affichés sur leurs sites Web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable; elle ne va pas jusqu'à exiger la conformité aux Lignes directrices W3C.

Initiative sur l'accessibilité du site Web – site Web du Québec seulement

38. Du montant total proposé pour l'initiative sur l'accessibilité du site Web, l'entreprise estime que le prélèvement de 236 063 \$ serait nécessaire pour financer les mises à niveau requises sur son site Web telusquebec.com. Ce site Web vise le territoire d'exploitation de la STC au Québec, et a subi une refonte indépendante qui a permis de rendre le site Web conforme à la norme de niveau A des Lignes directrices W3C ainsi qu'à plusieurs normes de niveau AA.
39. Comme telusquebec.com commercialise des produits et des services exclusifs aux clients qui vivent au Québec, et que le Québec ne dispose actuellement d'aucune loi en place sur l'accessibilité prescrivant des exigences en matière d'accessibilité des sites Web et des services aux clients des FST, le Conseil estime que cette portion de l'initiative sur l'accessibilité du site Web de l'entreprise ne pose aucun problème sur le plan de la neutralité de la concurrence.
40. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC pour un prélèvement de 236 063 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts liés à l'amélioration de l'accessibilité de son site Web telusquebec.com.

Initiative sur l'accessibilité du site Web – sites Web nationaux et de l'Ontario seulement

41. La STC estime que le montant du prélèvement sur le compte de report qui serait nécessaire afin de financer les mises à niveau requises pour les sites Web telus.com et telusmobility.com serait de 226 436 \$ et que le montant requis pour mettre à niveau le site koodomobile.com serait de 103 040 \$ (pour un total de 329 476 \$).
42. Comme il a été mentionné précédemment, la LAPHO, entre autres, énonce des normes d'accessibilité pour les sites Web qui offrent des services en Ontario, et détermine certaines échéances pour les organismes exploités en Ontario (y compris la STC à titre de fournisseur de services de télécommunication en Ontario) pour satisfaire à ces normes. Par exemple, à compter du 1^{er} janvier 2014, dès qu'un site Web nouveau ou grandement amélioré est publié, il doit être conforme à la norme de niveau A des Lignes directrices W3C.
43. La STC a indiqué que d'avril 2013 à avril 2014, son site Web telus.com a été entièrement refait, et ces modifications comportaient la migration du site Web telusmobility.com vers le site Web telus.com, ce qui a permis d'offrir une nouvelle expérience numérique unifiée sur un même site. La STC a noté que son site Web koodomobile.com a également été refait, séparément, mais simultanément.
44. Comme la STC a terminé la refonte de ces sites Web en 2014, elle était assujettie aux obligations susmentionnées en matière d'accessibilité des sites Web prévues dans la LAPHO (c.-à-d. WCAG 2.0, norme de niveau A). Dans le cadre de la présente initiative, la STC a proposé de puiser dans son compte de report pour financer les mises à niveau des sites Web, principalement en fonction de la norme de niveau A. Ainsi, la mise en œuvre des éléments nationaux de l'initiative de la STC concernant ses sites Web permettrait à l'entreprise de se conformer aux exigences de la LAPHO en matière d'accessibilité des sites Web. D'autres FST exerçant leurs activités en Ontario sont déjà assujettis aux mêmes obligations et ces fournisseurs n'ont pas accès à des fonds de comptes de report pour recouvrer les coûts liés aux accommodements visant l'accessibilité des sites Web.
45. Quant à l'observation de la STC selon laquelle l'initiative qu'elle propose dépasserait les exigences d'accessibilité de la LAPHO, le Conseil estime que la liste des normes de niveau AA adoptées par la STC pour ses sites telus.com et koodomobile.com constitue une mise à jour relativement mineure dont la mise en place ne coûtera pas 329 476 \$.
46. La STC a expliqué que la modification de ses sites Web introduisait un nouveau site Web unique, unifié. Par conséquent, le Conseil estime que toute modification apportée à la portion du site Web de la STC destinée aux clients de l'Ontario serait (et aurait été) par conséquent appliquée à l'ensemble du site Web.
47. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que l'utilisation des fonds du compte de report afin de couvrir les coûts liés aux mises à niveau des sites Web national et ontarien de la STC ne serait pas neutre sur le plan de la concurrence.

48. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC pour des prélèvements de 226 436 \$ et de 103 040 \$ sur le compte de report afin de couvrir les coûts des mises à niveau requises pour ses sites Web telus.com et telusmobility.com, et koodomobile.com respectivement.

Conclusion

Instance de suivi

49. D'après les conclusions du Conseil mentionnées ci-dessus, il devrait rester un montant non attribué d'environ 1 335 909 \$ dans le compte de report de la STC.

50. Le Conseil fait remarquer que différentes initiatives en matière d'accessibilité ont été mentionnées dans le dossier i) de l'instance de Bell Canada, ayant mené à l'approbation des prélèvements, conformément à ce qui est énoncé dans la décision de télécom 2014-527 et ii) de la plus récente instance de Bell Canada où l'entreprise a été sommée de justifier pourquoi elle ne devrait pas être obligée d'affecter le solde de son compte de report à une partie ou à la totalité des initiatives supplémentaires énoncées dans la décision de télécom 2014-527⁸. À la suite de la publication de la décision de télécom 2015-563, le Conseil a autorisé l'utilisation du solde restant au compte de report de Bell Canada afin d'améliorer l'accessibilité.

51. Le Conseil estime qu'il conviendrait d'adopter une démarche semblable concernant l'utilisation du solde non attribué qui reste au compte de report de la STC. En fait, pendant l'instance, la STC a indiqué qu'elle étudie les décisions du Conseil relativement aux initiatives de Bell Canada financées à même le compte de report, afin de relever les initiatives pertinentes qui justifieraient son utilisation de tout solde restant dans son compte de report. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à la STC de justifier, notamment en produisant des données détaillées sur les coûts, pourquoi elle ne devrait pas être tenue d'utiliser la totalité des 1 335 909 \$ de fonds non attribués du compte de report pour une partie ou pour la totalité des initiatives mentionnées ci-dessous⁹ :

- offre d'un téléphone intelligent muni de la technologie du bus de série universelle On-the-Go (USB OTG) pendant au moins 5 ans (p. ex. Samsung Galaxy S4) et soutien connexe. Ce téléphone intelligent devrait comprendre l'ensemble du dispositif d'interface humaine (HID), 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;

⁸ Voir le paragraphe 74 de la décision de télécom 2014-527.

⁹ Ces éventuelles initiatives sont soit dérivées de la liste des six initiatives possibles en cause dans l'instance de justification de Bell Canada (énoncées au paragraphe 74 de la décision de télécom 2014-527 et dont il est question dans la décision subséquente, la décision de télécom 2015-563), soit des initiatives approuvées par le Conseil dans la décision de télécom 2014-527.

- offre d'un téléphone sans fil à moindre coût, facile à utiliser, aux personnes aveugles, pendant au moins 5 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);
- offre de l'application Mobile Accessibility de Code Factory sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans;
- offre de la solution Tecla Access installée sur un téléphone intelligent compatible vendu dans un lot à moindre coût, pendant au moins cinq ans¹⁰.

Procédure

52. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à l'instance de suivi mentionnée ci-dessus¹¹. Afin de mieux comprendre les *Règles de procédure*, consulter les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC¹².

53. La procédure fixée pour l'instance de suivi mentionnée ci-dessus est la suivante :

- La STC doit déposer auprès du Conseil son mémoire au sujet de l'utilisation des fonds non attribués de son compte de report, conformément aux initiatives proposées susmentionnées au paragraphe 51 au plus tard le **19 juillet 2016**.
- Toute personne intéressée et désireuse d'être partie à l'instance de justification devra déposer une intervention auprès du Conseil au sujet de la demande de la STC au plus tard le **18 août 2016**.
- La STC peut déposer des répliques aux interventions soumises au Conseil au plus tard le **29 août 2016**.

¹⁰ Cette initiative devrait comprendre l'offre de soutien technique aux clients de la STC qui utilisent la solution Tecla Access.

¹¹ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie dans la présente décision doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ».

¹² Ces lignes directrices sont énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959.

Dépôt de rapports

54. Le Conseil **ordonne** à la STC de lui rendre des comptes, comme il a été précédemment ordonné dans la décision de télécom 2008-1 et, jusqu'à ce que les fonds du compte de report aient été entièrement utilisés, de produire un rapport annuel au plus tard le 31 mars de chaque année, détaillant les initiatives mises en place l'année précédente. En outre, le Conseil **ordonne** à la STC de lui communiquer, dans un délai de **30 jours** après la date de la présente décision, le moment où elle prévoit que la mise en œuvre des initiatives approuvées sera terminée.

Résumé des conclusions du Conseil

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

Secrétaire générale

Documents connexes

- *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
- *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*, Décision de télécom CRTC 2015-308, 13 juillet 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
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *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 2016-193

Résumé des conclusions du Conseil dans la présente décision

Initiative proposée	Prélèvement proposé dans le compte de report	Conclusion du Conseil
Section destinée aux personnes handicapées sur le site Web Koodo	3 243 \$	Approuvée
Vérification de l'accessibilité concernant les combinés sans fil	24 708 \$	Approuvée
Portail de messagerie Web de la STC	135 077 \$	Approuvée
Initiative sur l'accessibilité du site Web : telusquebec.com	236 063 \$	Approuvée
telus.com, telusmobility.com, koodomobile.com	329 476 \$	Rejetée