



Décision de télécom CRTC 2014-527

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2014

Numéro de dossier : 8665-B38-201306829

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

Le Conseil tire un ensemble de conclusions relativement à la demande de Bell Canada et de Bell Mobilité inc. d'utiliser 6,5 millions de dollars des fonds du compte de report de Bell Canada en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées. Plus précisément, le Conseil :

- **approuve** le prélèvement d'un montant de 3,4 millions de dollars pour les initiatives sur la technologie, le soutien technique des produits et la gestion du cycle de vie;
- **approuve** le prélèvement d'un montant de 1,5 million de dollars pour l'initiative sur le marketing direct sous réserve du dépôt d'un plan complet détaillé;
- **rejette** la demande de prélèvement d'un montant de 1,6 million de dollars pour les initiatives sur un module de télégestion d'appareils, la bonification du site Web et la formation détaillée en matière d'accessibilité, le marketing de masse et la santé mentale et pour le paiement d'honoraires;
- **ordonne** à Bell Canada de lui faire rapport au début de la mise en œuvre des initiatives approuvées et de lui adresser ensuite des rapports annuels sur ces mêmes initiatives.

*Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada de justifier, dans les **60 jours** suivant la date de la présente décision, la raison pour laquelle la compagnie ne devrait pas être tenue d'utiliser le montant non attribué de 1,6 million de dollars, de son compte de report, pour une ou plusieurs des initiatives mentionnées dans la présente décision. Dans le cadre de cette instance de justification, le Conseil sollicite également des observations à propos de sa conclusion préliminaire, soit que Bell Canada devrait être autorisée à utiliser une partie des fonds non affectés de son compte de report afin de pouvoir proposer ses initiatives sur la technologie à ses clients des services sans fil, à l'extérieur de son territoire d'exploitation en Ontario et au Québec.*

À la suite de la décision d'aujourd'hui, les Canadiens handicapés bénéficieront de l'arrivée sur le marché des services de télécommunication au Canada de nouveaux produits et services sans fil accessibles.

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 personnes handicapées aux services de télécommunication. Le Conseil a donc ordonné aux ESLT, dont Bell Canada, d'affecter au moins 5 % du solde cumulé dans leur compte de report au financement de programmes destinés à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication.
2. Dans cette même décision, le Conseil a établi les lignes directrices suivantes qui sont applicables aux initiatives destinées à améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées :
 - l'initiative doit permettre d'améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées;
 - les ESLT doivent consulter les groupes de défense des personnes handicapées;
 - les prélèvements sur le compte de report d'une ESLT devraient être uniquement affectés à son territoire.
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 au fait que les prélèvements sur le compte de report de chaque ESLT doivent être dépensés dans son territoire. En outre, le Conseil a autorisé les ESLT à mettre de côté le solde inutilisé des fonds de leur compte de report destinés à de futures initiatives en matière d'accessibilité et a précisé que ces fonds devraient être épuisés avant la fin 2011.

Demande

5. Le Conseil a été saisi d'une demande de Bell Canada et de Bell Mobilité inc. (collectivement les compagnies Bell), datée du 29 avril 2013¹, dans laquelle le Conseil est invité à approuver l'utilisation d'un montant de 6,5 millions de dollars, soit le solde du compte de report de Bell Canada, pour des initiatives proposées pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication. Cette demande constitue la seconde phase (volet B – Mise en

¹ Le dossier de la présente instance a été fermé le 31 mars 2014 après le dépôt, par les compagnies Bell, des dernières données sur les coûts.

œuvre) d'une démarche en deux temps portant sur l'utilisation des fonds du compte de report. Le Conseil a approuvé l'utilisation des fonds du compte de report pour la première phase (volet A – Plan) dans une lettre du Conseil datée du 29 avril 2011. Dans la même lettre, le Conseil a ordonné à Bell Canada de lui fournir un rapport détaillé sur des aspects précis.

6. Pour les initiatives proposées dans leur demande, les compagnies Bell se sont prévalu de la collaboration du Inclusive Design Research Centre (IDRC) de l'Université de l'ÉADO, ainsi que d'un expert-conseil, et a travaillé en liaison avec un comité consultatif constitué de représentants d'organismes de défense des personnes handicapées.
7. La demande porte sur les 14 initiatives décrites ci-dessous. Les compagnies Bell ont indiqué que les prélèvements sur le compte de report qu'elles proposent sont des estimations qui seront rajustées au moment de la mise en œuvre des initiatives.
8. Le Conseil a reçu de la Neil Squire Society (NSS) et de M. Chris Stark des interventions concernant la demande des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 31 mars 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
9. Dans l'ensemble, la NSS a appuyé la portée et la teneur du processus entrepris par les compagnies Bell en vue de lancer les initiatives proposées dans leur demande, sur les conseils de l'IDRC. Dans son intervention, à laquelle les compagnies Bell ont répondu, M. Stark a demandé qu'on lui précise en quoi les initiatives proposées permettraient d'aider les non-voyants ou les malvoyants qui ne peuvent voir les écrans de téléphones mobiles.
10. Dans son évaluation de chaque initiative, le Conseil a cherché à répondre aux questions suivantes :
 - Chacune de ces initiatives respecte-t-elle les lignes directrices des décisions de télécom 2006-9 et 2008-1 relatives aux projets destinés à améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées?
 - Chaque initiative est-elle neutre sur le plan de la concurrence et, dans la négative, conviendrait-il de l'approuver pour d'autres raisons?
11. Dans son évaluation globale de la demande, le Conseil a aussi cherché à déterminer si les compagnies Bell se conformaient aux exigences précisées dans la lettre du Conseil datée du 29 avril 2011. Cette question est traitée à partir du paragraphe 62 de la présente décision.

Initiatives proposées

Technologie

12. Les compagnies Bell ont demandé à pouvoir prélever un montant de 1,1 million de dollars sur le compte de report de Bell Canada afin de couvrir pendant cinq ans les coûts d'acquisition, de commercialisation et de soutien technique des initiatives suivantes (détaillées à l'annexe A), globalement décrites comme étant les initiatives sur la technologie : i) téléphone polyvalent accessible (prélèvement de 0,7 million de dollars); ii) application Mobile Accessibility de Code Factory (prélèvement de 0,2 million de dollars); iii) solution Tecla Access de Komodo OpenLab (prélèvement de 0,2 million de dollars). Les compagnies Bell estiment que ces produits permettront aux personnes handicapées d'avoir un meilleur accès à leurs services sans fil.
13. La NSS a essentiellement fait porter son intervention sur la technologie et la gestion du cycle de vie, et elle a expressément signalé son appui pour toute initiative sur la technologie offerte à un prix raisonnable.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Le Conseil estime que ces initiatives sur la technologie permettront de doter les appareils sans fil des compagnies Bell d'une capacité qui améliorera l'accessibilité de ces appareils et donc l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées. Le Conseil estime donc que ces initiatives sont conformes aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1. Le Conseil estime que l'utilisation des fonds du compte de report pour financer ces initiatives ne pose pas de problèmes sur le plan de la neutralité de la concurrence.
15. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande des compagnies Bell d'effectuer un prélèvement sur le compte de report afin de couvrir les coûts associés à l'acquisition et à l'offre des technologies proposées dans sa demande, et d'en assurer le soutien technique.

Soutien technique des produits

16. Les compagnies Bell ont demandé à pouvoir prélever un montant de 1,6 million de dollars sur le compte de report de Bell Canada afin de financer les initiatives suivantes décrites comme étant les initiatives sur le soutien technique des produits : i) tutoriels d'accessibilité (prélèvement de 1,1 million de dollars); ii) outil sélecteur de combiné en ligne (prélèvement de 0,4 million de dollars); iii) formation des préposés au service de la clientèle (PSC) axée sur le soutien des initiatives sur la technologie proposées (prélèvement de 0,1 million de dollars).
17. Les compagnies Bell ont indiqué que les tutoriels d'accessibilité se présenteraient sous la forme de 35 tutoriels de lecteur d'écran, interactifs, conviviaux et simples, destinés à renseigner les clients sur les caractéristiques d'accessibilité et sur les fonctionnalités offertes dans les produits et services des compagnies Bell. Ces

dernières ont ajouté que ces tutoriels seraient accessibles sur les sites « Bell.ca/soutien » et « Bell.ca/accessibilité ». La NSS s'est prononcée en faveur des tutoriels d'accessibilité, y voyant un moyen pour les personnes handicapées d'en savoir davantage sur les options en matière d'accessibilité qui leur sont offertes.

18. Les compagnies Bell ont fait valoir que l'outil sélecteur de combiné en ligne permettait à leurs clients de sélectionner des téléphones à partir d'une base de données de fonctionnalités incluant les caractéristiques d'accessibilité, d'après un ensemble de fonctions prédéfinies. La NSS a indiqué qu'elle appuierait l'outil sélecteur de combiné en ligne à condition qu'il soit adapté aux quatre groupes majeurs de handicaps (auditifs, visuels, moteurs et cognitifs) et qu'il énumère une liste de choix appropriés à l'intention des consommateurs. Les compagnies Bell ont confirmé que l'outil sélecteur de combiné serait adapté à chaque type de handicap et qu'il ferait des recommandations sur les combinés correspondant aux caractéristiques d'accessibilité recherchées.
19. La NSS a recommandé que la formation offerte aille au-delà des exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Selon la NSS, le coût du respect de ces exigences pour les compagnies Bell ne devrait pas être payé par un prélèvement sur le compte de report, mais plutôt grâce à leurs opérations courantes.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Le Conseil fait remarquer que les initiatives sur le soutien technique des produits proposées favorisent l'accessibilité à la technologie. En outre, dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (politique sur l'accessibilité), le Conseil a déclaré que l'accès à des renseignements, à un service à la clientèle et à un soutien technique appropriés dans le cas des services de télécommunication et de radiodiffusion permet aux clients handicapés d'utiliser pleinement les services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les entreprises de distribution de radiodiffusion. Cela étant, le Conseil estime que les initiatives sur le soutien technique des produits sont conformes aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1.
21. En ce qui concerne la formation des PSC, le Conseil note les préoccupations exprimées par la NSS. Dans ce cas, cependant, le Conseil estime que la formation proposée va au-delà de la norme de service à la clientèle établie dans la LAPHO, puisque la formation vise surtout à appuyer les initiatives sur la technologie qui sont proposées. Le Conseil estime donc que les initiatives sur le soutien technique des produits ne posent pas de problèmes sur le plan de la neutralité de la concurrence.
22. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de prélèvement sur le compte de report des compagnies Bell afin de couvrir les coûts associés à la mise en œuvre des initiatives sur le soutien technique des produits proposées dans la demande.

Module de télégestion d'appareils (MTA)

23. Les compagnies Bell ont demandé à pouvoir prélever un montant de 0,6 million de dollars sur le compte de report de Bell Canada afin de couvrir les coûts associés au MTA. Le MTA est un outil de service à la clientèle qui permet aux PSC d'accéder à distance aux combinés et aux services sans fil mobiles de la clientèle à des fins de diagnostic et de dépannage. Les compagnies Bell ont fait valoir que le MTA pourrait être utilisé pour résoudre : i) les lacunes lors de la résolution des problèmes d'accessibilité des clients; ii) les problèmes de communication; iii) la méconnaissance de la technologie du sans-fil et iv) les obstacles occasionnés par un handicap.
24. Les compagnies Bell ont proposé de mettre en œuvre le MTA dans leur Centre de services d'accessibilité et de l'étendre ensuite à leurs centres d'appels normaux. Les compagnies Bell n'ont pas indiqué combien de leurs abonnés des services sans fil pourraient se prévaloir du MTA, mais elles s'attendent à un taux élevé d'adhésion par leurs clients qui ont des besoins en matière d'accessibilité.
25. Les compagnies Bell ont signalé que le MTA avait été testé et que son utilisation n'exigerait pas d'adaptation particulière, et qu'il était compatible avec l'application Mobile Accessibility et la solution Tecla Access. Les compagnies Bell ont indiqué que le MTA permettra d'ajouter ou de supprimer des applications, comme l'application Mobile Accessibility, mais pas l'application Tecla qui ne peut être chargée et configurée que par le client.
26. Les compagnies Bell ont indiqué que les plates-formes Android prendraient généralement en charge le MTA et que les téléphones intelligents iPhone 4, 4S et 5, de même que les téléphones polyvalents Samsung ne prendraient en charge le MTA que de façon limitée, voire pas du tout. Les compagnies Bell ont signalé leur intention d'évaluer la compatibilité du MTA avec le téléphone polyvalent accessible une fois que le fabricant de ce téléphone aura été choisi.
27. Les compagnies Bell ont attribué les limitations constatées sur le plan du MTA à des questions de sécurité, dans le cas de la plate-forme Apple, et à des questions de compatibilité, dans celui du système d'exploitation du téléphone polyvalent de Samsung. Elles ont indiqué que l'iPhone est actuellement l'appareil qui offre le meilleur éventail de caractéristiques d'accessibilité parmi leurs produits Apple, téléphones intelligents et supertéléphones.
28. La NSS a fait valoir qu'elle est généralement favorable à la mise au point d'outils comme le MTA pour les applications mobiles.

Résultats de l'analyse du Conseil

29. Le Conseil a évalué en quoi le MTA pourrait permettre d'améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées. Le Conseil fait remarquer les lacunes suivantes en ce qui a trait à la capacité du MTA à prendre en charge certaines technologies utilisées par les personnes handicapées :

- le MTA ne semble pas prendre en charge la solution Tecla Access;
 - on ne sait pas exactement si le MTA permettra de prendre en compte les utilisateurs du téléphone polyvalent accessible proposé étant donné que le fabricant n'est pas encore choisi et que ce téléphone n'a pas été évalué;
 - le MTA aurait une utilité limitée pour les utilisateurs de téléphones intelligents iPhone 4, 4S et 5, les téléphones soumis par les compagnies Bell qui offrent le meilleur éventail de caractéristiques d'accessibilité.
30. Les lacunes susmentionnées soulèvent la question de savoir si les personnes handicapées pourront facilement adopter et pleinement utiliser le MTA. En outre, le Conseil n'est pas convaincu que le MTA présente des caractéristiques particulières susceptibles de répondre aux besoins des personnes handicapées; le MTA semble plutôt être un produit courant accessible d'emblée et qui est susceptible de prendre en charge des abonnés présentant des handicaps divers. Le Conseil estime que, si les compagnies Bell décidaient de déployer le MTA dans le cadre de leurs activités générales, les personnes handicapées auraient accès aux caractéristiques du MTA – sous réserve que les lacunes mentionnées ci-dessus soient réglées – sans qu'il soit nécessaire de les financer en puisant dans le compte de report.
31. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que l'utilisation des fonds du compte de report pour financer le MTA n'améliorerait pas l'accessibilité aux services de télécommunication pour les personnes handicapées et que la demande à cet égard n'est pas conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1.
32. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de prélèvement sur le compte de report par les compagnies Bell afin de couvrir les coûts de fourniture du MTA.

Gestion du cycle de vie

33. Les compagnies Bell ont demandé à pouvoir prélever un montant de 0,5 million de dollars sur le compte de report de Bell Canada afin de couvrir les coûts associés à la gestion du cycle de vie de leurs initiatives en matière de proposées, du MTA et des tutoriels d'accessibilité pendant trois ans, ce qui s'entend du financement des ressources humaines nécessaires à la gestion de l'acquisition et de la mise au point du produit. Les compagnies Bell ont par la suite modifié leur demande pour réclamer que le prélèvement soit porté à 0,7 million de dollars afin de couvrir la gestion du cycle de vie pendant cinq ans.
34. Les compagnies Bell ont précisé qu'elles constitueraient une équipe de gestion de produits qu'elles chargeraient des questions d'accessibilité, de l'acquisition à la fin de vie. Cette équipe veillera à ce que les appareils sans fil des compagnies Bell répondent aux besoins d'accessibilité des clients handicapés et que les caractéristiques d'accessibilité ne soient pas altérées par les mises à niveau. Les compagnies Bell ont déclaré que les frais de fonctionnement associés à cette équipe

seraient absorbés dans les processus opérationnels des compagnies Bell, à la fin de la période de cinq ans.

35. Les compagnies Bell ont ajouté que les processus d'acquisition encourageraient les fabricants de combinés (Android, Blackberry, Microsoft, etc.) à améliorer l'accessibilité de leurs produits et à préciser en quoi leurs appareils sont conformes aux caractéristiques d'accessibilité du sélecteur de combiné en ligne.
36. La NSS a dit craindre que le modèle de gestion du cycle de vie proposé ne permette pas de tirer des avantages maximums et durables. Pour la NSS, la façon dont les produits et les processus accessibles seraient pérennisés après épuisement des fonds du compte de report n'est pas claire, et la société redoute les répercussions possibles sur les clients qui pourraient miser sur la disponibilité à long terme de technologies comme le téléphone polyvalent accessible.
37. La NSS a aussi dit craindre que le modèle de gestion du cycle de vie proposé ne stimule pas l'innovation au niveau nécessaire pour garantir le maintien des caractéristiques d'accessibilité dans la gamme de produits sans fil des compagnies Bell. La NSS a donc soutenu que Bell Canada, en tant que client des fabricants de combinés, choisit les produits et les caractéristiques qu'elle offre à ses propres clients. La NSS a donc soutenu que Bell Canada est en mesure de stimuler l'innovation dans le cas des caractéristiques d'accessibilité en communiquant aux fabricants de combinés des normes précises d'accessibilité, normes établies à la faveur de la consultation de personnes handicapées. La NSS a fait remarquer, par exemple, que le bus de série universelle On-the-Go (USB OTG)², offert sur les téléphones intelligents Android Galaxy S4 de Samsung, permet aux personnes à mobilité restreinte de se prévaloir de caractéristiques d'accessibilité. Cependant, la NSS a ajouté que l'USB OTG n'est actuellement offert que sur un seul téléphone intelligent d'un seul fabricant. La NSS a indiqué que Bell Canada pourrait s'arranger pour que l'USB OTG demeure sur le marché en stimulant l'innovation auprès des fabricants, à la manière décrite ci-dessus.
38. Enfin, la NSS a fait valoir que les fournisseurs de services sans fil, comme Bell Canada, doivent publier les exigences techniques et celles des utilisateurs pour stimuler la mise au point de solutions et d'applications d'accessibilité par des tiers. À cet égard, la NSS a recommandé d'élaborer un programme de soutien au développement semblable à celui d'AT&T aux États-Unis.

Résultats de l'analyse du Conseil

39. Le Conseil estime que le modèle de gestion de cycle de vie proposé serait conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1, puisqu'il prend en charge les caractéristiques d'accessibilité adoptées par le

² L'USB OTG favorise l'accessibilité en ce sens qu'il permet le branchement d'un téléphone intelligent à toute une gamme de périphériques d'entrée, tels que : souris, clavier, boule de commande, manette de jeux et contrôleur de jeux.

truchement des initiatives proposées dans le temps. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de prélèvement sur le compte de report des compagnies Bell afin de couvrir les coûts subis au titre de la gestion du cycle de vie des initiatives approuvées par le Conseil dans la présente décision.

40. Cependant, le Conseil note les réserves exprimées par la NSS relativement à la pérennisation de ces caractéristiques. Afin que le Conseil soit convaincu que les caractéristiques et les fonctionnalités d'accessibilité de l'application soient raisonnablement durables en regard des besoins d'accessibilité de clients handicapés, le Conseil **ordonne** à Bell Canada de lui faire annuellement rapport au sujet du cycle de vie, conformément aux conclusions énoncées dans la partie de la présente décision intitulée « Rapport ».

Bonification du site Web et formation détaillée en matière d'accessibilité

41. Les compagnies Bell ont demandé de pouvoir prélever un montant de 0,3 million de dollars sur le compte de report de Bell Canada pour couvrir les coûts du projet de bonification du site Web ainsi qu'un montant de 0,4 million de dollars pour les coûts associés à une initiative sur la formation détaillée en matière d'accessibilité du personnel du centre d'appels/soutien technique ainsi que des concepteurs de pages Web. Les compagnies Bell ont fait valoir que la bonification du site Web permettrait d'améliorer la navigation pour les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran et que l'initiative sur la formation détaillée en matière d'accessibilité améliorerait l'expérience du service à la clientèle dans le cas des personnes handicapées. Les compagnies Bell ont déclaré que cette formation serait axée sur les questions d'accessibilité en général et qu'elle ne serait pas propre aux initiatives sur la technologie qui sont proposées.
42. La NSS s'est opposée à ce que les fonds du compte de report soient utilisés pour les initiatives sur la bonification du site Web et la formation détaillée en matière d'accessibilité, affirmant que celles-ci répondent aux exigences réglementaires de la LAPHO. Selon la NSS, le coût que doivent assumer les compagnies Bell pour se conformer à ces exigences ne devrait pas être couvert par les fonds du compte de report, mais plutôt être financé par leurs activités courantes. La NSS a ajouté que l'utilisation des fonds du compte de report pour les initiatives envisagées conférerait aux compagnies Bell un avantage concurrentiel injuste sur les autres FST qui doivent aussi respecter la LAPHO, mais qui n'ont pas accès aux fonds du compte de report à cette fin.

Résultats de l'analyse du Conseil

43. Le Conseil estime que l'utilisation des fonds du compte de report pour l'initiative sur la bonification du site Web est conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1, mais qu'elle soulève des problèmes sur le plan de la neutralité de la concurrence.
44. Depuis la publication de la décision de télécom 2008-1, dans laquelle le Conseil avait approuvé l'utilisation des fonds des comptes de report afin d'améliorer

l'accessibilité des sites Web des divers FST (y compris les sites de Bell Canada, de MTS Allstream Inc.³, de Saskatchewan Telecommunications et de la Société TELUS Communications), la LAPHO est entrée en vigueur en Ontario. La LAPHO énonce notamment les exigences en matière d'accessibilité pour les sites Web et les services à la clientèle que doivent offrir les FST, y compris Bell Canada, en Ontario. Par conséquent, le Conseil estime nécessaire d'effectuer une évaluation de la neutralité sur le plan de la concurrence relativement aux initiatives proposées de bonification du site Web et de formation détaillée en matière d'accessibilité, évaluation qui devra tenir compte des dispositions de la LAPHO.

45. À cet égard, les compagnies Bell n'ont pas démontré que leurs initiatives sur la bonification du site Web et la formation détaillée en matière d'accessibilité vont au-delà des critères imposés par la LAPHO en matière d'aménagement de l'accessibilité. Le Conseil fait remarquer que les autres FST menant des activités en Ontario doivent aussi se conformer à la LAPHO, mais qu'ils n'ont pas accès à des fonds de compte de report pour couvrir leurs coûts à cet égard. Par conséquent, le Conseil estime que l'utilisation des fonds de compte de report pour les initiatives proposées ne serait pas neutre sur le plan de la concurrence.
46. Par conséquent, et comme rien ne vient compenser les défauts constatés en ce qui concerne la neutralité sur le plan de la concurrence, le Conseil **rejette** la demande des compagnies Bell d'effectuer un prélèvement sur le compte de report afin de couvrir les coûts associés aux initiatives sur la bonification du site Web et la formation détaillée en matière d'accessibilité qui sont proposées dans la demande.

Marketing de masse et marketing direct

47. Les compagnies Bell ont demandé de pouvoir prélever un montant de 0,2 million de dollars du compte de report de Bell Canada pour couvrir les coûts d'une initiative sur le marketing de masse proposée (qui comporterait des campagnes publicitaires trimestrielles à la télévision, sur panneaux d'affichage et sur les médias sociaux) et un montant de 1,5 million de dollars pour couvrir les coûts d'une initiative sur le marketing direct proposée (incluant des campagnes de marketing trimestrielles dans des magazines ciblés, et lors d'événements et de foires commerciales). Selon les compagnies Bell, ces initiatives contribueraient à promouvoir les produits d'accessibilité pour les personnes handicapées.
48. La NSS a été généralement d'accord avec l'idée d'accroître la publicité au sujet des produits d'accessibilité, mais a douté de l'efficacité des stratégies de marketing de masse étant donné que la demande ne comporte pas de budget pour des interventions dans des supports traditionnels comme les quotidiens, les magazines, la radio et la télévision. La NSS a aussi douté que le marketing direct permette d'atteindre les

³ MTS Allstream Inc. était l'entité au moment de l'instance liée à la décision de télécom 2008-1. Cependant, début janvier 2012, MTS Allstream Inc. a été subdivisée en deux entités : MTS Inc. et Allstream Inc.

personnes handicapées qui ne sont pas membres de groupes d'accessibilité ou qui n'utilisent pas les médias.

Résultats de l'analyse du Conseil

49. Le Conseil fait remarquer que le prélèvement d'un montant de 1,7 million de dollars demandé pour les initiatives sur le marketing de masse et le marketing direct représente la plus importante affectation de fonds du compte de report dans cette demande. Le Conseil fait également remarquer que les compagnies Bell : i) ont indiqué que les prélèvements demandés serviraient entièrement à financer les salaires, et ii) n'ont pas fourni de détails concernant les programmes et les campagnes de marketing particuliers.
50. En l'absence de détails, le Conseil n'est pas convaincu que l'initiative sur le marketing de masse permettrait de véritablement promouvoir les produits et les services d'accessibilité auprès des personnes handicapées. Par conséquent, le Conseil conclut que l'utilisation des fonds du compte de report pour financer l'initiative sur le marketing de masse ne permettrait pas d'améliorer l'accès aux services de télécommunication dans le cas des personnes handicapées et que la demande n'est donc pas conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1. Le Conseil **rejette** donc la demande des compagnies Bell d'effectuer un prélèvement sur le compte de report afin de couvrir les coûts de l'initiative sur le marketing de masse.
51. Cependant, le Conseil estime que l'initiative sur le marketing direct des compagnies Bell pourrait atteindre les personnes handicapées par le biais de publicités efficaces et ciblées par canaux de diffusion directs. Le Conseil estime qu'une initiative sur le marketing direct peut être conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1, mais il conclut que la demande des compagnies Bell pêche par son manque de détails critiques sur les programmes de marketing, les différentes campagnes, les canaux de diffusion et le moyen de mesurer la réussite de ces programmes.
52. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux compagnies Bell de déposer un plan, présenté au paragraphe 77 de la présente décision, qui devra donner des détails sur les campagnes de marketing direct particulières envisagées.
53. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande des compagnies Bell d'effectuer un prélèvement de 1,5 million de dollars sur le compte de report afin de couvrir les coûts d'une initiative sur le marketing direct, sous réserve que les compagnies Bell déposent un plan complet et détaillé présenté au paragraphe 77 de la présente décision.
54. Le Conseil note les réserves de la NSS quant à la capacité du marketing direct à atteindre les personnes handicapées qui ne sont pas membres de groupes d'accessibilité ou qui n'utilisent pas les médias. Le Conseil estime que les compagnies Bell peuvent se servir de leur site Web pour atteindre ce genre de clients, de concert avec toute initiative sur le marketing direct qu'elles pourraient

entreprendre. Par exemple, dans sa politique sur l'accessibilité, le Conseil encourage Bell Canada et les autres FST à donner sur leurs sites Web des renseignements portant sur les produits et services répondant aux différentes formes d'invalidité. Par ailleurs, dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (Code sur les services sans fil), le Conseil a exigé de Bell Canada et des autres FST de lui faire rapport sur ces questions.

Honoraires

55. Les compagnies Bell ont demandé de pouvoir prélever un montant de 0,01 million de dollars du compte de report de Bell Canada pour couvrir les coûts associés au versement d'honoraires à chaque membre du comité consultatif. Les compagnies Bell ont déclaré que ces honoraires sont nécessaires pour reconnaître le temps et les efforts importants qu'investit chaque membre du comité consultatif. Les compagnies Bell ont ajouté que le montant de ces honoraires viendrait en complément du remboursement de toute dépense raisonnable associée aux réunions du comité et ne constituerait donc pas une rémunération pour services rendus qui risquerait de porter atteinte à l'indépendance des membres.

Résultats de l'analyse du Conseil

56. Le Conseil fait remarquer que, dans la première phase de sa demande (volet A – Plan), Bell Canada avait déclaré être disposée à verser des honoraires dont le montant devait être déterminé ultérieurement.
57. Le Conseil estime que, si les compagnies Bell sont d'avis que des honoraires sont nécessaires pour obtenir les conseils et l'engagement de membres du comité consultatif, ce sont elles qui devraient en assumer le coût, sans recourir aux fonds du compte de report. Le Conseil estime aussi que le versement d'honoraires n'améliorerait pas l'accès aux services de télécommunication pour des personnes handicapées, ce qui est un critère pour se prévaloir des fonds d'un compte de report.
58. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de prélèvement sur le compte de report formulée par les compagnies Bell afin de couvrir les coûts associés au versement d'honoraires à chaque membre du comité consultatif.

Santé mentale

59. Les compagnies Bell ont demandé de pouvoir prélever un montant de 0,09 million de dollars du compte de report de Bell Canada afin de réaliser une ou plusieurs des initiatives suivantes en vue d'améliorer l'expérience de la mobilité pour les clients atteints de troubles de santé mentale :
- application Toujours à l'écoute – application pour appareils mobiles grâce à laquelle les jeunes peuvent accéder à des services de counseling, à des renseignements et à des ressources en santé mentale;

- site Web Jeunesse, J'écoute – reconfiguration du site Web actuel afin de le rendre accessible par téléphone mobile;
- counseling par clavardage – système de messagerie instantanée personnalisé, en temps réel, destiné à permettre aux jeunes de clavarder avec un conseiller de Jeunesse, J'écoute.

Résultats de l'analyse du Conseil

60. Même si le Conseil estime que Jeunesse, J'écoute est une organisation qui rend d'importants services communautaires aux Canadiens, il estime que les compagnies Bell n'ont pas démontré que l'utilisation des fonds du compte de report pour les initiatives proposées sur la santé mentale pourrait améliorer l'accès aux services de télécommunication dans le cas des personnes handicapées. Le Conseil conclut donc que l'utilisation des fonds du compte de report pour les initiatives proposées sur la santé mentale n'est pas conforme aux lignes directrices établies dans les décisions de télécom 2006-9 et 2008-1.
61. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande des compagnies Bell d'effectuer un prélèvement sur le compte de report afin de couvrir les coûts des initiatives proposées sur la santé mentale.

Conformité à la lettre du Conseil datée du 29 avril 2011

62. Dans sa lettre datée du 29 avril 2011, dont il est question au paragraphe 5 ci-dessus, et dans laquelle il avait approuvé l'utilisation des comptes de report pour le volet A – Plan, le Conseil a ordonné à Bell Canada de :
- veiller à ce que les besoins des personnes atteintes d'un handicap cognitif soient pleinement pris en compte;
 - produire un rapport détaillé à propos des questions suivantes en même temps que la sollicitation d'approbation de la phase de mise en œuvre (c'est-à-dire la présente demande) par le Conseil :
 - i. besoins d'accessibilité non comblés;
 - ii. critères/processus d'évaluation de l'initiative;
 - iii. conception universelle/inclusive;
 - iv. gestion/soutien technique tout au long du cycle de vie;
 - v. pérennisation des initiatives.
63. Le Conseil est convaincu que, dans sa demande, Bell Canada a tenu compte des besoins des personnes atteintes d'un handicap cognitif en remettant au Conseil un plan d'inclusion de cette catégorie d'abonnés et en prévoyant la participation de personnes atteintes de tels handicaps au comité consultatif. Le Conseil encourage Bell Canada à poursuivre ses efforts dans ce domaine.

64. Le Conseil est également satisfait des rapports produits par Bell Canada au sujet des besoins non comblés en matière d'accessibilité d'après un rapport d'évaluation de l'IDRC versé au dossier de la présente instance.
65. Le Conseil conclut néanmoins que Bell Canada n'a pas fourni les détails exigés pour lui permettre de pleinement jauger les critères/le processus d'évaluation, la conception universelle/inclusive, ni la gestion/le soutien technique du cycle de vie de l'initiative de la compagnie. Le Conseil estime que cette information reste pertinente.
66. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada de lui faire rapport sur ces questions conformément à ses conclusions énoncées dans la partie de la présente décision intitulée « Rapport ».

Conclusions préliminaires concernant l'utilisation des fonds du compte de report à l'extérieur du territoire d'exploitation

67. Le Conseil fait remarquer que les fonds du compte de report dont l'utilisation est approuvée dans la présente décision seront appliqués dans le territoire d'exploitation de Bell Canada en Ontario et au Québec et que les abonnés aux services sans fil dans ce territoire d'exploitation en bénéficieront. Cette position est conforme à la décision de télécom 2006-9 dans laquelle le Conseil a déterminé que les prélèvements sur les comptes de report de chaque ESLT devaient servir dans leur territoire respectif.
68. Cependant, le Conseil fait remarquer que la présente demande couvre les initiatives destinées à améliorer l'accessibilité aux services de télécommunication mobiles qui sont assurés par Bell Mobilité inc. partout au pays. Bien que la majorité des abonnés de Bell Mobilité inc. résident en Ontario et au Québec, un petit pourcentage d'abonnés handicapés des services sans fil de cette compagnie⁴ ne bénéficieraient pas de cette demande parce qu'ils sont à l'extérieur du territoire d'exploitation de Bell Canada, en Ontario et au Québec.
69. Le Conseil estime a priori qu'il convient, en tant qu'exception aux lignes directrices énoncées dans la décision de télécom 2006-9, de permettre à Bell Canada d'utiliser une partie de ses fonds non utilisés du compte de report pour offrir, à l'extérieur de son territoire d'exploitation en Ontario et au Québec, des initiatives sur la technologie approuvées par le Conseil dans la présente décision.
70. Le Conseil estime que l'élargissement de la zone géographique où les initiatives sur la technologie pourront être déployées permettra de faire en sorte que les clients handicapés de Bell Mobilité inc. se situant à l'extérieur de l'Ontario et du Québec pourront également bénéficier des technologies sans fil accessibles offertes dans le cadre de cette demande.

⁴ Bien que le nombre d'abonnés handicapés ne soit pas connu, d'après les données de 2012 de Statistique Canada, 3 millions (13,7 %) des Canadiens de 15 ans et plus avaient déclaré avoir un handicap les limitant dans leurs activités quotidiennes.

71. Au vu du dossier de la présente instance, le Conseil estime que le coût associé à l'élargissement géographique proposé est relativement faible et qu'il est proportionnel aux autres coûts, surtout aux frais fixes, associés à cette demande. En outre, le Conseil estime que sa proposition ne pose pas de problèmes en matière de neutralité sur le plan de la concurrence. Les technologies sans fil accessibles ne semblent pas être très présentes dans les offres concurrentielles des autres fournisseurs de services sans fil canadiens. Par conséquent, le Conseil estime peu probable que les forces du marché ne donnent lieu à l'offre de telles technologies aux abonnés handicapés des services sans fil des compagnies Bell résidant à l'extérieur de leur territoire d'exploitation de titulaire. Par ailleurs, comme le précise la politique sur l'accessibilité, le Conseil estime que les personnes handicapées ne sont généralement pas en mesure d'influencer suffisamment le marché pour obtenir des produits et des services de télécommunication accessibles.

Conclusion

Instance de suivi

72. D'après les conclusions du Conseil mentionnées ci-dessus, il devrait rester un montant non attribué d'environ 1,6 million de dollars dans le compte de report de Bell Canada.
73. Le Conseil invite Bell Canada et les autres parties intéressées à faire part de leurs observations au sujet des conclusions préliminaires énoncées ci-dessus, soit qu'il y aurait lieu de permettre à Bell Canada d'utiliser une partie des fonds non attribués de son compte de report pour offrir des initiatives sur la technologie à ses clients à l'extérieur de son territoire d'exploitation en Ontario et au Québec. Les commentaires en lien avec la présente instance de suivi devront être déposés conformément à ce qui est énoncé dans la partie intitulée « Procédure » ci-dessous.
74. Le Conseil note qu'il est question, dans le dossier de la présente instance, de différentes initiatives en matière d'accessibilité, que ce soit dans la demande des compagnies Bell ou dans les documents d'intervention. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada de justifier, notamment en produisant des données de coût détaillées, pourquoi elle ne devrait pas être tenue d'utiliser la totalité des 1,6 million de dollars de fonds non attribués du compte de report pour une partie ou pour la totalité des initiatives mentionnées ci-dessous, lesquelles ont été inscrites au dossier de la présente instance :
- offre et soutien technique d'un téléphone intelligent doté de la technologie USB OTG pendant au moins cinq ans;
 - publication et tenue à jour de données complètes sur les exigences techniques et celles des utilisateurs ainsi que sur les fonctionnalités des téléphones intelligents (en particulier pour ceux qui prennent en charge les caractéristiques d'accessibilité) afin d'encourager la mise au point par des tiers de solutions et d'applications d'accessibilité. Il serait possible, pour cela, de reprendre le modèle des programmes de soutien au développement administrés par les fournisseurs d'autres pays;

- fourniture d'un téléphone polyvalent accessible à un prix inférieur à celui proposé par Bell Canada;
- prolongement, au-delà de cinq ans, du soutien technique sur le cycle de vie du téléphone polyvalent ou d'un téléphone comparable, à un prix semblable au prix proposé;
- prolongement de l'offre et du soutien technique de la solution Tecla Access aux téléphones intelligents et aux tablettes sur plate-forme iOS d'Apple, de même qu'aux tablettes Android proposées par Bell Canada;
- mariage de l'application Mobile Accessibility et de téléphones intelligents/tablettes compatibles, ainsi que de la solution Tecla Access et de téléphones intelligents/tablettes compatibles et offre de produits résultant à des prix d'option d'entrée de gamme.

Procédure

75. 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-dessus⁵. Afin de mieux comprendre les *Règles de procédure*, consulter les *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*⁶.

76. La procédure fixée pour l'instance de suivi mentionnée ci-dessous sera la suivante :

- Bell Canada devra déposer auprès du Conseil son mémoire relatif à l'utilisation des fonds non attribués du compte de report, conformément : i) à la conclusion préliminaire du Conseil relativement à l'utilisation des fonds du compte de report à l'extérieur du territoire d'exploitation de Bell Canada en Ontario et au Québec, et ii) aux initiatives proposées et reprises ci-dessus, d'ici le **8 décembre 2014**.
- 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 Bell Canada et de la conclusion préliminaire du Conseil, d'ici le **22 janvier 2015**.
- Bell Canada pourra déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil jusqu'au **2 février 2015**.

⁵ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique, si applicable. Par conséquent, la procédure énoncée dans cette décision doit être lue en parallèle avec les *Règles de procédure* et leurs documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil, sous « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

⁶ Ces lignes directrices sont énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959.

Plan de marketing direct

77. Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada de déposer, d'ici le **8 décembre 2014**, un plan complet et détaillé pour l'initiative sur le marketing direct justifiant le prélèvement d'un montant de 1,5 million de dollars dans le compte de report. Ce plan devra préciser la ventilation de chaque campagne proposée, y compris le type, les objectifs de campagne, l'échéancier, les coûts et les résultats attendus. De plus, le plan devra préciser les canaux de diffusion utilisés (magazines, événements, foires commerciales, etc.) pour atteindre le marché cible constitué de personnes handicapées.

Rapport

78. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada de lui faire rapport comme suit :
- dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, la date à laquelle Bell Canada entamera la mise en œuvre de chaque initiative approuvée par le Conseil dans la présente décision;
 - à compter de 2015 et jusqu'à épuisement des fonds du compte de report, remise de rapports annuels détaillés, d'ici le 31 mars de chaque année, au sujet des initiatives mises en œuvre dans l'année précédente et des questions touchant au cycle de vie. Le rapport devra aussi inclure les renseignements détaillés réclamés au paragraphe 65 ci-dessus.
79. Le Conseil s'attend à ce que les fonds du compte de report de Bell Canada soient épuisés dans un délai de cinq ans se terminant en 2019.

Résumé des conclusions du Conseil

80. Un résumé des conclusions du Conseil apparaît à l'annexe B de la présente décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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 A à la décision de télécom CRTC 2014-527

Résumé des initiatives sur la technologie proposées dans la demande

Téléphone polyvalent accessible avec lecteur d'écran incorporé et clavier tactile

- Bien que les compagnies Bell n'aient pas arrêté leur choix sur un téléphone en particulier, elles se sont engagées à collaborer avec au moins un grand fabricant de combinés afin d'offrir un téléphone polyvalent accessible comportant les fonctionnalités suivantes :
 - fonction de lecteur d'écran;
 - interface utilisateur simple comportant un clavier tactile de trois touches sur quatre, avec des touches différenciées et des raccourcis permettant d'accéder aux fonctions les plus courantes;
 - contrôle de la police de caractères, de la taille de texte et de la couleur de l'ensemble du système;
 - fonction haut-parleur et lecture des données affichées sur l'écran du téléphone ainsi que de ses applications résidentes;
 - compatibilité téléscripneur (TTY);
 - manuel de l'utilisateur accessible rédigé dans un style clair.
- Ce téléphone polyvalent n'exige pas de plan de données et peut remplacer un téléphone intelligent pour les clients qui comptent sur la fonctionnalité de lecture d'écran.
- Le téléphone devra être compatible avec les systèmes de réponse vocale interactive (RVI).
- Une attention spéciale devrait être accordée à la qualité du produit, laquelle devra demeurer supérieure et constante en français et en anglais.
- Solution prête à l'emploi avec écouteurs et station de recharge. La seule intervention nécessaire étant la sélection du lecteur d'écran dans les réglages du téléphone, ce qui pourra être fait par un PSC.
- Le téléphone polyvalent sera offert aux prix de 249,99 \$ sans contrat et de 79,99 \$ avec contrat. Des options de paiement d'avance sont offertes.

Application Mobile Accessibility de Code Factory

- Bell Mobilité inc. offrira des licences à ses clients pour les versions française et anglaise de l'application Mobile Accessibility de Code Factory par l'intermédiaire de son Centre de services d'accessibilité Bell.ca. L'application pourra être téléchargée à partir du magasin virtuel des applications pour Android de Google.

- L'application Mobile Accessibility de Code Factory fournit un ensemble d'outils de lecteur d'écran pour téléphones intelligents Android qui sont différents de l'application résidente. Cette application comprend les données sur l'appareil, les contacts, la messagerie texte (SMS), les alarmes, le niveau de charge, la puissance du signal, un calendrier, une boîte de courriel et un fureteur Web. Aucun manuel ni renseignement sur le produit ne sera fourni dans d'autres formats, puisqu'il est possible de se les procurer auprès de Code Factory.
- L'équipe de solutions techniques de Bell assurera le soutien technique. Tous les ans, les compagnies Bell proposeront des mises à niveau de cette application pour veiller à ce que les toutes dernières fonctionnalités soient accessibles.
- Les licences seront offertes au prix forfaitaire de 40 \$, la seule condition étant que l'acheteur soit déjà client de Bell Mobilité inc. Le prix ne dépendra pas du type de contrat (prépayé ou postpayé). Le client devra disposer d'un téléphone intelligent Android compatible.

Solution Tecla Access de Komodo OpenLab

- Les compagnies Bell collaboreront avec Komodo OpenLab en qualité de partenaire accrédité chargé de la distribution, de l'intégration et du soutien technique de la solution Tecla Access.
- La solution Tecla Access repose sur l'utilisation des composantes suivantes :
 - Tecla Shield – logiciel permettant de relier par Bluetooth les commandes d'un fauteuil roulant ou des interrupteurs adaptés à un téléphone intelligent;
 - application Tecla – application gratuite accessible depuis le magasin des applications de Google;
 - téléphone intelligent Android – téléphone intelligent fourni par le client;
 - fixations et pile.
- Les clients traiteront exclusivement avec le Centre de services d'accessibilité Bell.ca pour les commandes et le soutien technique. Les compagnies Bell assumeront la responsabilité du soutien technique de la solution, mais la nature des interventions dictera si ce soutien sera offert par les compagnies Bell ou si les demandes seront envoyées à Komodo OpenLab. Komodo OpenLab sera également responsable de la distribution des dispositifs.
- La solution Tecla Access sera offerte au prix de 200 \$ à condition que le client soit déjà abonné à Bell Mobilité inc. dans le cadre d'un contrat postpayé. Le prix inclut le matériel, le logiciel (application), les fixations, la pile, les frais d'expédition ainsi que le soutien technique et l'installation connexe, si nécessaire.
- Les clients signataires d'un contrat postpayé de Bell Mobilité inc. devront disposer d'un téléphone intelligent Android compatible. Ils seront également responsables du téléchargement et de l'installation de l'application Tecla gratuite

à partir du magasin des applications de Google, ainsi que de la pose de la quincaillerie de fixation. L'installation exigera l'assistance d'un ami, d'un membre de la famille ou d'un fournisseur de soins de santé.

Annexe B à la décision de télécom CRTC 2014-527

Résumé des conclusions du Conseil dans la présente décision

| Initiative proposée (et prélèvement correspondant sur le compte de report) | Prélèvement proposé sur le compte de report (million \$) | Conclusion du Conseil |
|--|--|--|
| Initiatives sur la technologie : <ul style="list-style-type: none"> • téléphone polyvalent accessible (0,7 million de dollars) • application Mobile Accessibility de Code Factory (0,2 million de dollars) • solution Tecla Access de Komodo OpenLab (0,2 million de dollars) | 1,1 | Approuvé |
| Initiatives sur le soutien technique des produits : <ul style="list-style-type: none"> • logiciels d'accessibilité (1,1 million de dollars) • outil sélecteur de combiné en ligne (0,4 million de dollars) • formation des PSC pour assurer le soutien technique de la technologie mise en œuvre par cette application (0,1 million de dollars) | 1,6 | Approuvé |
| Modules de télégestion d'appareils (MTA) | 0,6 | Refusé |
| Gestion du cycle de vie | 0,7 | Approuvé (rapport annuel exigé) |
| Bonification du site Web (0,3 million de dollars) Formation détaillée en matière d'accessibilité (0,4 million de dollars) | 0,7 | Refusé |
| Marketing de masse | 0,2 | Refusé |
| Marketing direct (des produits d'accessibilité) | 1,5 | Approuvé sous réserve du dépôt d'un plan complet et détaillé énoncé au paragraphe 77 |

| | | |
|----------------------------------|------|--------|
| Honoraires | 0,01 | Refusé |
| Initiatives sur la santé mentale | 0,09 | Refusé |

| Exigences pour Bell Canada | Échéancier |
|---|---|
| Justification de l'utilisation des fonds non affectés | d'ici le 8 décembre 2014 |
| Plan pour le marketing direct | d'ici le 8 décembre 2014 |
| Rapport | <p>dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, date à laquelle Bell Canada entamera la mise en œuvre de chaque initiative approuvée par le Conseil dans la présente décision</p> <p>annuellement à compter de 2015, d'ici le 31 mars de chaque année, jusqu'à ce que les fonds du compte de report soient épuisés, détails concernant les initiatives mises en œuvre l'année précédente et les questions concernant le cycle de vie</p> |