



Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178

Version PDF

Ottawa, le 1^{er} juin 2020

Dossier public : 1011-NOC2020-0178

Appel aux observations – Accessibilité – Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d’accessibilité des Canadiens avec divers handicaps

Date limite pour que les fournisseurs de services sans fil déposent des renseignements sur les forfaits qu’ils offrent : 2 juillet 2020

Date limite pour que les intéressés soumettent une intervention sur les renseignements soumis par les fournisseurs de services sans fil : 31 août 2020

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le cadre réglementaire actuel exige que les fournisseurs de services sans fil de détail offrent des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens ayant divers handicaps et qu’ils fassent la promotion de ces forfaits de manière accessible (notamment par l’intermédiaire de magasins, de sites Web et de représentants du service à la clientèle).

Le Conseil lance la présente instance pour examiner i) la façon dont les fournisseurs de services sans fil se conforment à ces exigences et s’il existe des différences entre les marques principales et les marques complémentaires; ii) si les forfaits actuellement offerts et promus sont suffisants pour répondre aux besoins des Canadiens ayant divers handicaps et iii) si des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires et, dans l’affirmative, la nature de ces mesures pour faire en sorte que les Canadiens ayant divers handicaps ont accès à des forfaits qui répondent à leurs besoins et leur permettent de participer plus pleinement à l’économie numérique du Canada.

Introduction

1. Le Conseil exige actuellement que les fournisseurs de services sans fil de détail offrent des forfaits de services sans fil mobiles de détail qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés (forfaits de services sans fil accessibles) et en fassent la promotion¹. Ces forfaits de services sans fil accessibles doivent être fondés sur des consultations avec des Canadiens handicapés.

¹ Voir l’annexe 3 du présent avis pour plus de renseignements sur ces exigences, qui sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, la politique réglementaire de télécom 2016-496 et la politique réglementaire de télécom 2009-430. Les forfaits de services sans fil constituent une vaste catégorie qui peut inclure des contrats et des services avec ou sans rabais, compléments, d’autres promotions, etc. Les forfaits de services sans fil accessibles peuvent inclure des forfaits conçus pour les utilisateurs handicapés ou des forfaits de services sans fil généraux qui sont considérés comme répondant aux besoins d’utilisateurs handicapés.

2. Dans plusieurs instances, notamment l’avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246 (qui a mené au *Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications* du Conseil) et l’avis de consultation de télécom 2019-57 (examen en cours du Conseil sur les services sans fil mobiles), le Conseil a relevé un certain niveau d’insatisfaction et d’inquiétude de la part des Canadiens handicapés concernant les forfaits de services sans fil accessibles actuellement disponibles. Bon nombre d’entre eux estiment que les forfaits de services sans fil accessibles ne sont pas suffisants pour répondre à leurs besoins et ne font pas l’objet d’assez de promotion. De plus, des Canadiens handicapés i) ont argué que les représentants du service à la clientèle ne sont pas suffisamment informés des forfaits de services sans fil accessibles et ii) ont soulevé des préoccupations liées à la disponibilité et à l’exactitude des renseignements communiqués concernant la technologie, la vitesse, les allocations de données, les prix et les rabais.
3. En réponse à ces préoccupations, certains fournisseurs de services sans fil semblent se demander si les obligations imposées à tous les fournisseurs de services sans fil d’offrir et de promouvoir des forfaits de services sans fil accessibles s’appliquent à toutes leurs marques et filiales².

Appel aux observations

4. Le Conseil amorce par les présentes une instance publique en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* pour examiner l’offre et la promotion de forfaits de services sans fil accessibles par les fournisseurs de services sans fil et la mesure dans laquelle ces forfaits répondent aux besoins des Canadiens handicapés.
5. Dans le cadre de la présente instance, les fournisseurs de services sans fil soumettront des renseignements sur les forfaits de services sans fil accessibles qu’ils proposent actuellement. Ils fourniront également des renseignements sur la manière dont ils font la promotion de l’accessibilité de ces forfaits et dont ils forment leurs représentants du service à la clientèle pour aider les personnes handicapées à choisir des produits et services qui répondent à leurs besoins.

² Les marques de services sans fil peuvent être commercialisées en tant que marques principales, marques complémentaires, marques génériques ou d’autres marques. Une marque principale est généralement la marque la plus reconnaissable par les consommateurs et est directement associée à la société mère qui possède et exploite les installations pour fournir les services. Une marque complémentaire, également appelée marque secondaire ou d’extension, est commercialisée séparément sous des logos distincts et d’autres marques et est utilisée par le fournisseur de services sans fil de marque principale pour offrir différents services et forfaits aux consommateurs. Le réseau de la marque principale est utilisé pour fournir des services de la marque complémentaire. Virgin Mobile Canada Ltd. (société mère : Bell Canada), Lucky Mobile (Bell Canada), Koodo Mobile (TELUS Communications Inc.) et Fido Solutions Inc. (Rogers Communications Canada Inc.) sont des exemples de marques complémentaires.

6. Actuellement, les fournisseurs de services sans fil sont tenus a) d'offrir des forfaits de services sans fil accessibles qui répondent aux besoins des Canadiens ayant divers handicaps et b) de faire la promotion de ces forfaits par des moyens accessibles. Compte tenu de ces exigences, le Conseil sollicite des observations sur les questions suivantes :
 - i) Ces exigences devraient-elles s'appliquer à chaque marque et filiale exploitée par un fournisseur de services sans fil? Si oui, pourquoi? Sinon, pourquoi?
 - ii) Les forfaits de services sans fil accessibles actuellement offerts sur le marché sont-ils suffisants pour répondre aux besoins des Canadiens ayant divers handicaps? Sinon, quelles sont les lacunes?
 - iii) Les forfaits de services sans fil accessibles actuellement offerts sur le marché font-ils l'objet de suffisamment de promotion? Sinon, comment peut-on mieux promouvoir ces forfaits?
 - iv) Des mesures réglementaires supplémentaires sont-elles nécessaires et, dans l'affirmative, quels types de mesures sont nécessaires pour garantir que les Canadiens ayant divers handicaps ont accès à des forfaits de services sans fil accessibles qui répondent à leurs besoins?
7. Le Conseil a l'**opinion préliminaire** que, sauf indication contraire explicite, lorsqu'il impose une exigence à tous les fournisseurs de services sans fil, telle que l'obligation d'offrir des forfaits de services sans fil accessibles, comme le prévoit la politique réglementaire de télécom 2016-496, cette exigence est imposée à toutes les marques exploitées par un fournisseur de services sans fil et chaque marque doit se conformer de façon indépendante à toute exigence.
8. Les fournisseurs de services sans fil sont invités à formuler leurs observations sur les questions figurant à l'annexe 1 du présent avis au plus tard le **2 juillet 2020**. Les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance, y compris les Canadiens handicapés et les organisations de défense des droits des personnes handicapées, sont invités à répondre aux questions figurant à l'annexe 2 du présent avis au plus tard le **31 août 2020**.
9. Tous les documents doivent être soumis dans un format accessible. Pour plus de renseignements sur les formats accessibles, voir le paragraphe 29 du présent avis.
10. Il convient de noter que la présente instance n'abordera pas les questions liées à d'autres services de télécommunication ou de radiodiffusion (p. ex. service téléphonique de résidence, service Internet de résidence, service de télévision).

Contexte

11. Pour un aperçu des décisions stratégiques du Conseil qui sont pertinentes à la présente instance, voir l'annexe 3 du présent avis.

Cadre juridique

12. En tant que tribunal de réglementation, le Conseil doit exercer ses pouvoirs pour mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*. Le Conseil doit également agir d'une manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*.
13. Étant donné l'ampleur des objectifs de la politique de télécommunication compris dans l'article 7 de la *Loi*, la réglementation du système de télécommunication implique nécessairement la conciliation d'objectifs contradictoires. Ces objectifs visent à i) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; ii) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et iii) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication³.
14. En vertu de l'article 24 de la *Loi*, l'offre et la fourniture des services de télécommunication par une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci. De plus, comme l'exige le paragraphe 24.1d), l'offre et la fourniture des services de télécommunication par toute autre personne qu'une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil, notamment en matière d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.
15. En vertu de l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs conformément aux décrets que lui adresse le gouverneur en conseil.
 - Les Instructions de 2006⁴ exigent que le Conseil mette en œuvre les objectifs de la politique de la *Loi* conformément à des conditions et à des critères précis, notamment se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché. Les Instructions exigent que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, prenne des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans une mesure minimale. 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. Par conséquent, le Conseil a pris des mesures pour promouvoir l'accessibilité qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique.

³ Respectivement les paragraphes 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*

⁴ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

- Les Instructions de 2019⁵ exigent que le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, examine comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, en particulier la mesure dans laquelle elles renforcent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment les droits ayant trait à l'accessibilité.
16. Le Conseil fait remarquer que la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a reçu la sanction royale le 21 juillet 2019. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a pour objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles pour les personnes handicapées. Elle crée un cadre propice à l'élimination proactive et systémique des obstacles à l'accessibilité dans la société, partout où les Canadiens interagissent avec des secteurs qui relèvent de la compétence fédérale. Bien que le Conseil reste responsable de l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication, il acquiert de nouveaux pouvoirs de réglementation et d'exécution pour appliquer les exigences imposées par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* aux entreprises de radiodiffusion et aux fournisseurs de services de télécommunication du Canada.

Procédure

17. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. 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 ci-dessous 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 ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

⁵ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

18. Les fournisseurs de services sans fil suivants sont parties à la présente instance : Bell Canada; Brooke Telecom Co-operative Ltd.; Bruce Telecom Ontario Inc.; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Execulink Telecom Inc.; Hay Communications Co-operative Limited; Huron Telecommunications Co-operative Limited; Ice Wireless Inc.; Mornington Communications Co-operative Limited; Petro Canada Mobilité; Quadro Communications Co-operative Inc.; Rogers Cable Communications Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Cablesystems Limited; Sogetel inc.; TBayTel; TELUS Communications Inc.; Tuckersmith Communications Co-operative Limited; Vidéotron ltée; Xplornet Communications Inc. et Wightman Telecom Ltd. Ces parties peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **31 août 2020**.
19. Les forfaits de services sans fil accessibles qui ont été élaborés par les fournisseurs de services sans fil et déposés au dossier de l'instance ayant abouti à la politique réglementaire de télécom [2016-496](#) sont inclus dans le dossier public du présent avis de consultation⁶.
20. Les observations pertinentes reçues de groupes promouvant l'accessibilité ou de personnes figurant dans le dossier de l'instance de l'avis de consultation de télécom [2019-57](#) se trouvent aussi dans le [dossier public](#) du présent avis de consultation.
21. Les fournisseurs de services sans fil qui sont parties à la présente instance doivent répondre aux demandes de renseignements présentées à l'annexe 1 au plus tard le **2 juillet 2020**. Les réponses seront ajoutées au dossier public de la présente instance.
22. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance, notamment les consommateurs canadiens de services de communication, les groupes de défense des intérêts des consommateurs et les groupes promouvant l'accessibilité, doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées et peuvent déposer des observations sur les réponses aux demandes de renseignements déposées par d'autres parties au plus tard le **31 août 2020**.
23. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
24. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

⁶ Les observations des fournisseurs de services sans fil et des organisations de défense des droits des personnes handicapées concernant les forfaits de services sans fil accessibles peuvent être consultées dans le dossier de l'avis de consultation de télécom 2015-134, sous l'en-tête « [Suivi de la politique réglementaire de télécom 2016-496 – Accessibilité](#) », dans le format et la langue utilisés par ces parties.

25. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
26. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **29 septembre 2020**.
27. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
28. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
29. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
30. Les personnes handicapées qui ont besoin d'aide pour déposer leurs interventions peuvent communiquer avec le groupe [Audiences publiques](#) du Conseil, qui peut leur fournir une aide personnalisée.
31. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[[formulaire d'intervention](#)]

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

32. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
33. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
34. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

35. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
36. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
37. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
38. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

39. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
40. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen des services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2019-57, 28 février 2019; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2019-57-1, 28 octobre 2019; et 2019-57-2, 20 mars 2020
- *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, 16 juillet 2018; modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246-1, 16 octobre 2018
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015

- *Examen des services de télécommunication de base*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, 9 avril 2015; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134-1, 3 juin 2015; 2015-134-2, 22 décembre 2015; 2015-134-3, 14 janvier 2016; 2015-134-4, 9 mars 2016; et 2015-134-5, 28 avril 2016
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *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

Annexe 1 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178

Questions pour les fournisseurs de services sans fil

Les fournisseurs de services sans fil qui sont parties à l'instance visée au paragraphe 18 du présent avis sont invités à répondre à ces questions au plus tard le **2 juillet 2020**.

Les fournisseurs de services sans fil sont invités à répondre séparément pour chacune de leurs marques ou filiales.

Disponibilité

Dans le cadre de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a imposé de nouvelles obligations aux fournisseurs de services sans fil concernant la disponibilité de forfaits répondant aux besoins des Canadiens handicapés :

212. (...) le Conseil ordonne à tous les [fournisseurs de services sans fil] qu'ils offrent des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés. Ceux-ci comprennent les personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent principalement la vidéo pour communiquer, ainsi que les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des applications fonctionnant par GPS (système mondial de localisation) pour s'orienter. Les [fournisseurs de services sans fil] doivent rendre ces forfaits disponibles au plus tard six mois suivant la date de la présente décision. Ces forfaits doivent comprendre l'accès au service 9-1-1 et être fondés sur des consultations tenues avec des Canadiens handicapés.

214. (...) le Conseil ordonne à tous les [fournisseurs de services sans fil] qu'ils annoncent l'ensemble de leurs produits et services précisément destinés aux personnes handicapées sur leurs sites Web, et s'attend à ce qu'ils utilisent d'autres méthodes pour diffuser cette information, par exemple au moyen de centres d'appels, et ce, au plus tard six mois suivant la date de la présente décision.

Forfaits sans fil accessibles pour les Canadiens avec divers handicaps

1. Nonobstant le fait que les besoins peuvent varier d'un client à l'autre et qu'un client peut avoir plusieurs handicaps, lorsque des Canadiens qui s'identifient comme ayant un handicap s'informent des forfaits que vous proposez et qui peuvent répondre à leurs besoins, lequel recommandez-vous aux Canadiens souffrant des handicaps suivants?
 - a) Une déficience auditive;
 - b) Une déficience visuelle;
 - c) Un trouble de la parole;
 - d) Une déficience physique (mobilité ou dextérité);
 - e) Une déficience cognitive;
 - f) Des handicaps multiples;
 - g) Un autre handicap, le cas échéant (veuillez préciser).

Pour chaque forfait, donnez un aperçu des caractéristiques ou fonctions précises que vous envisagez de rendre accessibles aux groupes d'utilisateurs que vous avez définis et expliquez pourquoi.

Forfaits sans fil accessibles par marque/filiale

- Remplissez le tableau ci-dessous en indiquant les noms de vos forfaits de services sans fil accessibles, en indiquant les marques ou les filiales qui offrent ces forfaits, en fournissant un lien vers l'endroit où les clients peuvent en apprendre davantage sur les caractéristiques précises de chaque forfait et en confirmant que le forfait donne accès au service 9-1-1 (comme l'exige la politique réglementaire de télécom 2016-496).

Tableau 1 : Liste des forfaits de services sans fil accessibles par marque ou filiale

Nom du forfait	Offert par	Lien vers le forfait⁷	Le forfait donne-t-il accès au service 9-1-1? (Répondez par oui ou par non)
-	-	-	-

Consultations

- Décrivez les consultations que vous avez menées auprès d'organisations de défense des droits des personnes handicapées ou de Canadiens vivant avec divers handicaps depuis 2017. Dans votre réponse :
 - fournissez les noms des organisations précises que vous avez consultées et les dates de chaque consultation;
 - donnez un aperçu de la façon dont ces consultations ont influencé vos pratiques commerciales et vos offres de services relativement à la satisfaction des besoins des Canadiens handicapés;
 - le cas échéant, donnez un aperçu de toute recherche supplémentaire que vous avez entreprise sur cette question;
 - le cas échéant, décrivez toute autre mesure pertinente concernant les Canadiens handicapés qui vous a permis de concevoir des forfaits de services sans fil accessibles répondant à leurs besoins.

Formation

- Quelle formation avez-vous offerte à vos représentants du service à la clientèle depuis 2017 en ce qui concerne les forfaits de services sans fil accessibles que vous proposez? Dans votre réponse, fournissez :

⁷ Fournir un lien vers la page Web où les clients peuvent trouver des renseignements détaillés sur ce forfait.

- tout document de formation pertinent;
- un aperçu de la manière dont vous vous assurez que les représentants du service à la clientèle sont suffisamment bien informés pour aider les clients handicapés à évaluer leurs besoins et à déterminer les forfaits qui répondent le mieux à leurs besoins;
- un aperçu des principales différences, le cas échéant, dans la formation offerte au personnel du service à la clientèle à l'interne et aux représentants tiers du service à la clientèle.

Promotion

5. Donnez un aperçu des méthodes que vous utilisez pour promouvoir vos forfaits de services sans fil accessibles énumérés dans le tableau 1. Dans votre réponse, fournissez :

- une liste des canaux que vous utilisez afin de communiquer l'information sur vos forfaits de services sans fil accessibles aux Canadiens qui peuvent ou non avoir un handicap;
- des copies du matériel de marketing que vous avez utilisé en 2019 pour promouvoir vos forfaits de services sans fil accessibles.

6. Remplissez le tableau suivant pour décrire les mesures prises afin de promouvoir chacun des forfaits de services sans fil accessibles que vous avez indiqués à la question 2.

Tableau 2 : Promotion des forfaits de services sans fil accessibles

Nom du forfait	Offert par	Décrivez brièvement les mesures prises afin de promouvoir ce forfait précis au cours de votre dernier exercice financier.
-	-	-

Annexe 2 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178

Questions pour les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance, notamment les consommateurs canadiens de services de communication, les groupes de défense des droits des consommateurs et les groupes promouvant l'accessibilité

La date limite de soumission des réponses à ces questions par les intéressés dans le cadre de leur intervention est le **31 août 2020**.

Disponibilité

Dans vos réponses, consultez les mémoires des fournisseurs de services sans fil figurant dans le dossier de la présente instance, en mettant l'accent sur votre expérience récente (p. ex., au cours des cinq dernières années), le cas échéant.

1. Lors de la recherche d'un forfait de services sans fil accessibles, quels sont les canaux de communication (p. ex., sur le site Web, en magasin, par téléphone) les plus faciles ou les plus difficiles à utiliser et pourquoi?
2. Quels éléments ou caractéristiques des forfaits de services sans fil typiques vous créent des obstacles et pourquoi? Veuillez fournir des exemples. (Remarque : cela pourrait comprendre des caractéristiques qui sont généralement incluses ou exclues des forfaits de services sans fil.)
3. En ce qui concerne les obstacles que vous avez indiqués à la question 2 ci-dessus, quels sont les éléments ou les caractéristiques d'un forfait de services sans fil accessibles qui contribuent à éliminer ces obstacles ou à les réduire au minimum? Connaissez-vous un fournisseur de services sans fil qui propose des éléments ou des caractéristiques du forfait qui éliminent ces obstacles ou les réduisent au minimum?
4. Y a-t-il des coûts associés à l'accès à des forfaits ou à des fonctionnalités qui contribuent à éliminer les obstacles ou à les réduire au minimum? Si oui, veuillez fournir des exemples.
5. Indiquez les forfaits de services sans fil accessibles que les fournisseurs de services sans fil ont fournis en réponse aux questions posées par le Conseil. Selon vous, ces forfaits sont-ils généralement suffisants pour répondre aux besoins de la plupart des Canadiens ayant des handicaps précis, compte tenu des expériences des Canadiens handicapés et du fait que les besoins de chaque personne peuvent varier? Sinon, pourquoi? Comment pourraient-ils être améliorés? Vous pouvez choisir d'aborder les aspects suivants des forfaits de services sans fil dans votre réponse, le cas échéant.
 - i) Les principales modalités du contrat, telles qu'elles sont définies dans le Code sur les services sans fil :
 - a. les services inclus dans le contrat, tels que les services vocaux, textuels et de données, que le client a acceptés lors de la conclusion du

contrat et qu'il recevra pendant toute la durée de celui-ci, ainsi que toute limite d'utilisation de ces services qui pourrait entraîner des frais d'utilisation excédentaire et des frais supplémentaires;

- b. les frais mensuels minimums pour les services inclus dans le contrat;
 - c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;
 - d. le cas échéant, le montant total des frais de résiliation anticipée;
 - e. la fourniture d'un appareil subventionné dans le cadre du contrat.
- ii) Les autres modalités du contrat, telles qu'elles sont définies dans le Code sur les services sans fil :
- a. une explication de tous les documents connexes, y compris les politiques de confidentialité et d'utilisation équitable;
 - b. tous les coûts ponctuels, détaillés séparément;
 - c. la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation associées;
 - d. les tarifs des services optionnels choisis par le client au moment de la conclusion du contrat;
 - e. la question de savoir si le contrat est automatiquement prolongé sur une base mensuelle à son expiration et, dans l'affirmative, la date à partir de laquelle il sera prolongé;
 - f. la question de savoir si la mise à niveau de l'appareil ou toute autre modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie tout autre aspect du contrat;
 - g. le cas échéant, le montant de tout dépôt de garantie et toutes les conditions applicables, y compris les conditions de restitution du dépôt;
 - h. l'endroit où les clients peuvent trouver des renseignements sur :
 - les tarifs des services optionnels et de paiement à l'utilisation;
 - la garantie du fabricant de l'appareil;
 - les outils pour aider les clients à gérer leurs factures, notamment des avis sur l'utilisation des données et l'itinérance, les plafonds de données et les outils de surveillance de l'utilisation;

- la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris la façon d'accéder aux cartes de couverture complète des services;
- la façon de communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
- la façon de déposer une plainte concernant les services sans fil, y compris les coordonnées de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST);
- le Code sur les services sans fil.

Consultations

6. Indiquez les mesures prises par les fournisseurs de services sans fil pour consulter les Canadiens handicapés ou les organisations de défense des droits des personnes handicapées.
7. Avez-vous participé aux consultations entreprises par les fournisseurs de services sans fil concernant leurs forfaits de services sans fil accessibles? Si oui, décrivez votre expérience. De quoi avez-vous discuté? Cette consultation a-t-elle été utile? Pensez-vous que les fournisseurs de services sans fil ont tenu compte de votre contribution de manière significative? Si vous pensez que les consultations ont été insuffisantes, pourquoi et comment peuvent-elles être améliorées?

Formation

8. Indiquez les mesures prises par les fournisseurs de services sans fil pour s'assurer que leurs représentants du service à la clientèle connaissent les forfaits qu'ils offrent pour répondre aux besoins des Canadiens handicapés.
9. Indiquez si vous estimez que les approches en matière de formation sont suffisantes, compte tenu de l'expérience des Canadiens handicapés dans l'interaction avec les représentants commerciaux. Si vous estimez que l'approche en matière de formation n'est pas suffisante, pourquoi et comment peut-elle être améliorée?

Promotion

10. Indiquez les mesures prises par les fournisseurs de services sans fil afin de promouvoir les forfaits qu'ils offrent pour répondre aux besoins des Canadiens handicapés, y compris les canaux utilisés pour promouvoir ces forfaits (p. ex., les sites Web, les magasins ou les représentants du service à la clientèle).
11. Indiquez si vous considérez que la promotion de forfaits conçus pour répondre aux besoins des Canadiens handicapés est suffisante. Sinon, pourquoi? Comment pourrait-elle être améliorée?

Annexe 3 à l’Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178

Contexte des exigences existantes pour offrir et promouvoir des forfaits de services sans fil accessibles

Cette section donne un aperçu des décisions et rapports antérieurs du Conseil concernant la présente instance.

La décision sur les services de télécommunication de base

Dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 (décision sur les services de télécommunication de base), le Conseil a indiqué ce qui suit :

Des services de télécommunication modernes sont essentiels à la prospérité économique future, à la compétitivité à l’échelle mondiale, au développement social et au débat démocratique du Canada. En particulier, les services d’accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles sont des catalyseurs pour l’innovation et soutiennent un monde dynamique, créatif et interactif qui relie les Canadiens entre eux sur de grandes distances ainsi que les Canadiens avec le reste du monde.

Les Canadiens utilisent ces services pour trouver des emplois, gérer leurs placements, exercer des activités commerciales, poursuivre leurs études, se tenir informés des questions de préoccupation publique, consulter des professionnels de la santé et avoir des interactions avec tous les paliers de gouvernement. De façon générale, les services d’accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles améliorent la qualité de vie des Canadiens et leur donnent plus de moyens d’action en tant que citoyens, créateurs et consommateurs.

Le Conseil a également fait remarquer ce qui suit :

25. Presque toutes les parties de la présente instance, qu’il s’agisse de particuliers, de [fournisseurs de services de télécommunication], de gouvernements ou d’organisations non gouvernementales (p. ex. les groupes œuvrant dans le domaine de l’accessibilité et les associations de consommateurs), ont fait valoir que les Canadiens ont besoin de services d’accès Internet à large bande pour participer à l’économie numérique du Canada. Des particuliers canadiens, des représentants d’entreprises et des gouvernements ont indiqué qu’ils prévoient que leurs besoins évolueront rapidement et que des services d’accès Internet à large bande fiables permettent de réduire considérablement les obstacles à l’accès aux services de santé, à l’emploi et à l’éducation.

En conséquence, dans la décision sur les services de télécommunication de base, le Conseil a élargi la définition des services de télécommunication de base, de sorte qu’elle inclut désormais les services de voix et de données sans fil mobiles de détail.

En ce qui concerne les forfaits qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés, le Conseil a indiqué ce qui suit :

49. Au-delà des écarts dans la disponibilité des services d'accès Internet à large bande de grande qualité, le dossier de la présente instance a mis en évidence d'autres écarts, dont l'abordabilité de ces services, l'accessibilité de ces services pour les personnes handicapées et les niveaux de compétence en matière de littératie numérique. Ces écarts empêchent plusieurs Canadiens de bénéficier de l'économie numérique.

Le Conseil a ajouté :

220. Le Conseil reconnaît les progrès réalisés par certains [fournisseurs de services de télécommunication] pour développer des initiatives d'accessibilité, comme il est indiqué dans le dossier de la présente instance. Cependant, le Conseil rappelle que l'inclusion de tous les Canadiens dans le système de communication s'applique dans l'intérêt public et que l'accessibilité doit constituer une partie intégrante de la structure globale de toute organisation.

Dans la décision sur les services de télécommunication de base, le Conseil a établi de nouvelles mesures réglementaires afin de traiter les questions liées à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces mesures sont énoncées aux paragraphes 205 à 223 de cette décision, sous l'en-tête « Disponibilité et sensibilisation aux produits et services d'accessibilité ». Ces nouvelles mesures s'ajoutent aux exigences actuelles du Conseil en matière de promotion et de disponibilité de services accessibles, telles qu'elles sont définies dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (politique sur l'accessibilité).

Dans les conclusions qu'il a rendues dans cette décision concernant la disponibilité et la promotion de forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés, le Conseil a indiqué ce qui suit :

211. Le dossier de la présente instance démontre que certains [fournisseurs de services sans fil] offrent des forfaits adaptés à leurs clients handicapés; toutefois, il ne semble pas s'agir d'une pratique courante parmi l'ensemble des [fournisseurs de services sans fil]. Les Canadiens handicapés devraient se voir offrir des choix équitables sur le marché qui répondent à leurs besoins.

212. Par conséquent, le Conseil ordonne à tous les [fournisseurs de services sans fil] qu'ils offrent des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés. Ceux-ci comprennent les personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent principalement la vidéo pour communiquer, ainsi que les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des applications fonctionnant par GPS (système mondial de localisation) pour s'orienter. Les [fournisseurs de services sans fil] doivent rendre ces forfaits disponibles au plus tard six mois suivant la date de la présente décision. Ces forfaits doivent comprendre l'accès au service 9-1-1 et être fondés sur des consultations tenues avec des Canadiens handicapés.

213. Même si la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 prévoyait une certaine souplesse quant à la façon dont les produits et services sans fil précisément destinés aux personnes handicapées sont annoncés, le dossier de la présente instance démontre que cette méthode ne permet pas de veiller à ce que les Canadiens handicapés soient au courant des options pouvant leur convenir. Lorsque vient le temps de choisir des produits et des services pour répondre à leurs besoins, les Canadiens utilisent généralement les sites Web des [fournisseurs de services sans fil] comme source première et principale d'information, et ce, avant de communiquer avec un représentant du service à la clientèle. Par conséquent, ces options doivent être clairement indiquées sur les sites Web des [fournisseurs de services sans fil].

214. Par conséquent, le Conseil ordonne à tous les [fournisseurs de services sans fil] qu'ils annoncent l'ensemble de leurs produits et services précisément destinés aux personnes handicapées sur leurs sites Web, et s'attend à ce qu'ils utilisent d'autres méthodes pour diffuser cette information, par exemple au moyen de centres d'appels, et ce, au plus tard six mois suivant la date de la présente décision.

Suivi de la décision sur les services de télécommunication de base

Les rapports suivants sont disponibles sur le site Web du Conseil à la page [Suivi de la politique réglementaire de télécom 2016-496 – Accessibilité](#).

Examen du Code sur les services sans fil

Dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, le Conseil a exigé que les fournisseurs de services sans fil offrent une période d'essai de 30 jours aux Canadiens handicapés, avec des limites d'utilisation correspondant au moins à l'utilisation incluse dans un cycle de facturation mensuel complet, afin de donner à ces clients la possibilité de tester la fonctionnalité de leur appareil et la qualité du service. Le [Code sur les services sans fil](#) exige aussi que les fournisseurs de services sans fil offrent, entre autres, les contrats, les documents connexes et les résumés des renseignements essentiels dans des formats alternatifs, sur demande et sans frais, à tout moment pendant la période d'engagement.

Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications

Dans le [Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications](#) (2018), le Conseil a indiqué ce qui suit :

Dans ce rapport, le CRTC établit l'une de ses attentes en matière de pratiques exemplaires en ce qui a trait aux offres de services qui touchent les Canadiens handicapés, établit les mesures qu'il a l'intention d'imposer, propose des pratiques exemplaires à l'intention des fournisseurs de services et identifie les domaines qui ont besoin davantage d'enquête et d'intervention.

Le CRTC établit une attente face à une question soulevée lors du processus public par la communauté des Canadiens handicapés qui préoccupe le CRTC. Il a été signalé que certains fournisseurs de services offrent des forfaits de services sans fil mobiles conçus pour répondre aux besoins des Canadiens handicapés à des tarifs spéciaux qui ne sont pas connus des vendeurs et qui ne peuvent être combinés (ou sont combinés de façon non systématique) avec d'autres offres et promotions générales. Les Canadiens handicapés ont commenté au dossier que cette pratique est injuste. Le CRTC conclut qu'offrir ce type de forfait à un prix réduit s'agit d'une pratique exemplaire qui est dans l'intérêt public et il s'attend à ce que ces des rabais soient proposés en plus de tout autre offre ou promotion, et non au lieu.

Dans le rapport, le Conseil a également mentionné ce qui suit :

Le CRTC propose un ensemble de pratiques exemplaires pour les fournisseurs de services, notamment ce qui suit : (...) [é]tudier comment les Canadiens susceptibles d'être plus vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique pourraient disposer de meilleurs moyens afin de prendre des décisions éclairées quant aux services qu'ils achètent par les approches utilisées des fournisseurs de services. Cette pratique exemplaire pourrait comprendre des solutions offertes par les fournisseurs de services comme de s'assurer que les vitrines et les kiosques soient équipés de tablettes dans lesquelles sont préinstallées des vidéos en langue des signes qui expliquent les concepts fondamentaux ou offrir une formation au personnel de vente sur la manière de mieux servir ces clients.

Le Conseil a ensuite ajouté :

Les organisations de défense des consommateurs et des personnes handicapées nous ont expliqué qu'il est difficile pour de nombreux consommateurs de magasiner pour des services de télécommunication. Ils ont décrit comment cette difficulté est aggravée pour les personnes handicapées, qui : a) peuvent être limités quant aux circuits de vente auxquels ils ont facilement accès (p. ex. en magasin, en ligne ou par téléphone) pour discuter de l'accessibilité des produits et des services avec un représentant expert ou b) doivent passer par de longues étapes supplémentaires pour obtenir des renseignements accessibles. Ces facteurs peuvent les empêcher de profiter d'offres promotionnelles à durée limitée.

Le Comité pour les services sans fil des sourds du Canada, l'Association des Sourds du Canada, la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles et Deafness Access Advocacy Nova Scotia (DAANS), collectivement CSSSC et autres, est un groupe représentant les Canadiens sourds, sourds et aveugles et malentendants. CSSSC et autres ont réalisé un sondage qui a déterminé que lorsque des services de langue des signes ne sont pas explicitement disponibles, les Canadiens sourds, sourds et aveugles et malentendants ont de la difficulté à obtenir des renseignements clairs au sujet des forfaits conçus pour répondre à leurs besoins (p. ex. un forfait d'accessibilité) ou d'autres renseignements à

propos de forfaits qui les intéressent, et ce, de manière pertinente, accessible et opportune (pour les offres à durée limitée).

CSSSC et autres ont soulevé des préoccupations, qui ont été reprises par d'autres partis, à propos des forfaits de services sans fil mobiles à prix réduit qui répondent aux besoins des Canadiens atteints de déficiences, notant qu'ils sont rarement offerts, mal annoncés et appliqués de façon non uniforme. Ils ont témoigné que certains vendeurs ont déclaré qu'ils ne combinent pas les tarifs des forfaits d'accessibilité à d'autres rabais ou prix promotionnels offerts ou annoncés, ce qui signifie que les Canadiens handicapés ne peuvent pas profiter des offres faites aux autres Canadiens. Ils ont aussi manifesté leurs préoccupations concernant les vendeurs qui n'étaient pas au courant, ou n'étaient pas autorisés à vendre, des forfaits pour les Canadiens handicapés.

Examen des services sans fil mobiles

Dans l'avis de consultation de télécom 2019-57, le Conseil a estimé nécessaire d'examiner s'il convenait ou non d'intervenir davantage sur le marché des services de détail pour régler les litiges, régler les questions de concurrence, de choix et d'abordabilité et combler les lacunes du marché en raison des craintes que ce marché ne réponde pas aux besoins des Canadiens. Dans le cadre de l'examen, les intervenants ont la possibilité de présenter des observations concernant i) la définition du marché des services de détail et ii) la question de savoir si les services sans fil mobiles de détail actuellement offerts par les fournisseurs de services sans fil répondent aux besoins des Canadiens, y compris les Canadiens handicapés, et permettent d'atteindre les objectifs stratégiques de la *Loi*.