



Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959

Version PDF

Ottawa, le 23 décembre 2010

Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure du CRTC*

Table des matières	Paragraphe
I. Pourquoi de nouvelles règles de procédure? Convergence, transparence et prévisibilité	1
II. Pourquoi des lignes directrices? Quelle est l'utilité de ce document?	4
III. Quand les Règles de procédures s'appliquent-elles?	7
a. Les règles de procédure s'appliquent à la quasi-totalité des instances du Conseil	7
b. Première exception : les télécommunications non sollicitées et la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus	8
c. Deuxième exception : les instances administratives	9
IV. Comment aborder les Règles de procédure	11
a. Les quatre parties des Règles de procédure	11
b. L'utilisation de notes	15
c. Documents incorporés par renvoi	18
d. Bulletins d'information qui accompagnent les Règles de procédure	20
V. Quand les Règles de procédure sont changées	22
a. Comment demander au Conseil de changer la procédure (requête procédurale)	24
b. Les moyens à la disposition du Conseil pour changer la procédure	26
VI. Comment se déroule généralement une instance du Conseil?	28
a. Les instances écrites	29
<i>i. Les instances de la Partie 1</i>	30
<i>ii. Autres types d'instances écrites</i>	31
b. L'audience publique	33
c. Plaintes et règlement de différends	38

i. <i>La plainte d'un consommateur</i>	<u>38</u>
ii. <i>La plainte d'un fournisseur de service de télécommunication ou d'un radiodiffuseur</i>	<u>39</u>
iii. <i>La plainte d'un groupe de défense des intérêts des consommateurs ou d'une association de l'industrie</i>	<u>41</u>
d. L'examen de propriété	<u>42</u>
VII. Comment savoir si une instance a débuté	<u>43</u>
a. Le site Web du Conseil	<u>43</u>
i. <i>Instances de la Partie 1</i>	<u>43</u>
ii. <i>Instances lancées par un avis de consultation</i>	<u>44</u>
b. <i>La Gazette du Canada</i> et les journaux	<u>46</u>
c. Radiodiffuseurs ou fournisseurs de services de télécommunication (FST) en cause dans une instance	<u>47</u>
i. <i>Avis par un demandeur</i>	<u>47</u>
ii. <i>Avis par des radiodiffuseurs ou des FST à l'occasion d'une instance de politique</i>	<u>50</u>
VIII. Comment suivre le dossier public d'une instance	<u>51</u>
IX. Différents modes de participation à une instance	<u>53</u>
a. Qu'est-ce qu'une « partie dans une instance » du Conseil?	<u>53</u>
b. Les trois catégories de parties	<u>55</u>
i. <i>Le demandeur</i>	<u>55</u>
ii. <i>L'intimé</i>	<u>58</u>
iii. <i>L'intervenant</i>	<u>61</u>
c. L'intervention favorable conjointe	<u>63</u>
d. La consultation en ligne	<u>64</u>
X. Dépôt d'observations écrites dans le cadre d'une instance	<u>66</u>
a. Le contenu d'un document	<u>68</u>
i. <i>La demande</i>	<u>68</u>
ii. <i>Autres types de documents</i>	<u>72</u>
iii. <i>Dépôt d'une preuve</i>	<u>73</u>
iv. <i>Format des documents</i>	<u>76</u>
v. <i>Langue des documents</i>	<u>79</u>
b. La signification des documents	<u>81</u>
i. <i>À qui faut-il signifier les documents?</i>	<u>81</u>
ii. <i>Quelles coordonnées utiliser</i>	<u>82</u>
iii. <i>À quel moment signifier</i>	<u>85</u>

iv. <i>Preuve de signification</i>	87
c. Quand déposer un document	89
i. <i>Date limite pour certaines demandes</i>	89
ii. <i>Autres dates butoirs</i>	90
iii. <i>Calcul des délais</i>	92
iv. <i>Modification des délais</i>	96
d. Comment déposer un document	98
i. <i>Demandes</i>	98
ii. <i>Autres documents</i>	100
XI. Renseignements confidentiels	101
XII. Constitution du dossier écrit de l'instance	107
a. Complément d'information demandé par le Conseil	108
b. Production des documents cités dans le dossier	110
c. Demande d'information entre les parties dans une instance de télécommunication	112
i. <i>Les étapes</i>	113
ii. <i>Modèle de demande de renseignements</i>	115
d. Documents en média substitut	117
XIII. Audiences publiques du Conseil	123
a. Conférence préparatoire	124
b. Comparution à une audience	125
i. <i>Qui peut comparaître?</i>	125
ii. <i>Votre présentation au Conseil</i>	127
iii. <i>Comparution par vidéoconférence</i>	129
iv. <i>Besoins spéciaux</i>	130
v. <i>L'ordre de comparution</i>	131
vi. <i>Suivre le déroulement d'une audience publique</i>	134
c. Audience à huis clos	135
i. <i>Les audiences du Conseil sont publiques</i>	135
ii. <i>Déroulement d'une audience à huis clos</i>	137
iii. <i>Que verse-t-on au dossier public quand la séance s'est déroulée à huis clos?</i>	140
iv. <i>Comment les autres parties peuvent-elles demander la divulgation de l'information donnée à huis clos?</i>	143
d. Audiences en vue d'examiner des demandes concurrentielles	144

- e. Audiences en radiodiffusion en vue de rendre une ordonnance en vertu de l'article 12 de la *Loi sur la radiodiffusion* [147](#)

XIV. Frais relatifs à une instance de télécommunication [151](#)

- a. Quand le Conseil peut-il adjuger des frais? [151](#)
 - i. Uniquement dans une instance de télécommunication* [153](#)
 - ii. Les critères d'admissibilité aux frais* [154](#)
- b. Demande d'attribution de frais [156](#)
- c. Frais provisoires [159](#)

XV. D'autres questions? [162](#)

I. Pourquoi de nouvelles règles de procédure? Convergence, transparence et prévisibilité

1. Le Conseil a reçu le mandat général de réglementer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications. Il remplit des fonctions variées et complexes, qui vont de l'attribution des licences et de la réglementation des tarifs, au règlement des différends et à l'élaboration de politiques réglementaires pour les deux industries, en appliquant autant la *Loi sur les télécommunications*¹ que la *Loi sur la radiodiffusion*² (les Lois). Les instances publiques du Conseil lui permettent de recueillir la preuve et les arguments des différentes parties et du public en général afin de lui permettre de remplir son mandat de manière à servir l'intérêt public.
2. Pour les instances en radiodiffusion qui ont débuté avant le 1^{er} avril 2011, le Conseil s'est guidé, en radiodiffusion, sur les *Règles de procédure du CRTC*³ et, en télécommunications, sur les *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*⁴. Ces deux documents datent d'une époque révolue, avant que ne se dessine une convergence entre l'industrie des télécommunications et celle de la radiodiffusion, avant qu'une concurrence intensifiée n'entraîne une déréglementation importante et avant même l'apparition d'Internet.
3. Conscient de la transformation notable des industries qu'il réglemente et des technologies dont il dispose pour mener ses instances, le Conseil a lancé une instance publique en vue d'introduire les nouvelles *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure)⁵. Ces Règles de procédure ont les objectifs suivants :
 - permettre la participation éclairée et efficace du public aux instances du Conseil;
 - assurer la conduite efficace, transparente et prévisible des instances du Conseil;
 - éliminer les coûts et les délais inutiles du processus réglementaire;
 - constituer un ensemble exhaustif de règles applicables à la plupart des instances du Conseil tout en conservant la souplesse nécessaire pour répondre à la spécificité de chaque instance.

II. Pourquoi des lignes directrices? Quelle est l'utilité de ce document?

4. Ce document a pour objectif d'aider les membres de l'industrie et le grand public à mieux comprendre les Règles de procédure de façon à participer plus efficacement aux instances du Conseil. Ce document sert à :

¹ L.C. 1993, ch. 38

² L.C. 1991, ch. 11

³ C.R.C., ch. 375

⁴ DORS/79-544

⁵ DORS/2010-277

- expliquer la structure des Règles de procédure et dans quelles circonstances appliquer les différentes règles;
 - expliquer comment les Règles de procédure s’appliquent généralement dans différentes situations;
 - indiquer où s’adresser pour un complément d’information sur la façon de participer aux instances du Conseil.
5. Les lignes directrices ne font pas partie des Règles de procédure et n’ont pas force de loi. Elles découlent néanmoins de l’article 6 de la *Loi sur la radiodiffusion*, de l’article 58 de la *Loi sur les télécommunications*, ainsi que de l’article 6 des Règles de procédure. Elles sont un complément aux Règles de procédure et, à ce titre, toutes les parties doivent lire ces Règles et s’y référer.
 6. Ces lignes directrices seront mises à jour de temps à autre afin de tenir compte des modifications apportées aux Règles de procédure ou aux bulletins d’information qui s’y rattachent⁶.

III. Quand les Règles de procédure s’appliquent-elles?

a. Les Règles de procédure s’appliquent à la quasi-totalité des instances du Conseil

7. Les Règles de procédure s’appliquent à presque toutes les instances du Conseil en vertu des Lois (article 2). Cela demeure vrai, peu importe si l’instance a débuté par le dépôt d’une demande ou d’une plainte, par la publication d’un avis de consultation qui sollicite des observations sur une question de politique, ou encore par une demande du Gouverneur en conseil. Il n’y a que deux exceptions à cette règle.

b. Première exception : les télécommunications non sollicitées et la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus

8. Les Règles de procédure ne s’appliquent pas lorsque le Conseil doit examiner une infraction aux Règles sur les télécommunications non sollicitées ou à l’égard de la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (article 2). Dans ce type d’instances, la *Loi sur les télécommunications* décrit en détail, aux articles 72.01 à 72.15, la procédure à suivre. Pour de plus amples informations, voir la page Web intitulée « [Réduire le nombre d’appels de télémarketing](#) », sous « Consommateurs », sur le site Web du Conseil.

c. Deuxième exception : les instances administratives

9. À l’exception des articles 30 à 32, 33(4) et 34 relatifs au processus de désignation de renseignements confidentiels, les Règles de procédure ne s’appliquent pas lorsque le

⁶ La plus récente version de ces lignes directrices est disponible sur le site Web du Conseil sous « Règles de procédure ».

Conseil traite de demandes n'exigeant pas la tenue d'une instance publique (article 4). Dans de tels cas, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de mener une instance publique puisqu'il s'agit d'une question d'intérêt courant n'ayant d'effet significatif que pour le demandeur et qui ne soulève aucune préoccupation relative aux politiques, aux règlements du Conseil ou aux conditions de licence. L'annexe 1 des Règles de procédure dresse la liste des types de demandes qui sont traitées par voie administrative. Pour de plus amples informations sur la façon dont le Conseil traite ce type de demandes, voir le Bulletin d'information de radiodiffusion 2010-960.

10. Même si un type de demande est inscrit sur la liste de l'annexe 1, le Conseil peut décider qu'une demande en particulier doit faire l'objet d'une instance publique, soit parce qu'elle soulève une question de politique, ou qu'elle touche une autre personne. En pareille circonstance, le Conseil peut renvoyer la demande au demandeur et lui demander de la redéposer en vertu de la Partie 1. Les Règles de procédure s'appliquent dans les deux cas.

IV. Comment aborder les Règles de procédure

a. Les quatre parties des Règles de procédure

11. Les Règles de procédure sont divisées en quatre parties.
12. Il est essentiel de se rappeler que, dans les Règles de procédure, la Partie 1 interagit avec les autres parties. Les règles ont été rédigées de manière à éviter les répétitions, et c'est pourquoi les Parties 2, 3 et 3 ne traitent que des points pour lesquels la règle à appliquer diffère de celle qui est énoncée dans la Partie 1. À moins d'avis contraire explicite dans l'une de ces parties, les règles de la Partie 1 s'appliquent⁷.
13. La Partie 1 énonce les règles générales applicables à toutes les instances du Conseil, y compris les pouvoirs du Conseil, le mode de dépôt des documents et les délais impartis pour leur dépôt, les règles de base pour les instances écrites du Conseil et les audiences publiques.
14. Les Parties 2, 3 et 4 énoncent des règles supplémentaires ou modifiées applicables à certains types d'instances. Plus particulièrement,
 - la Partie 2 énonce les règles à suivre lorsqu'un membre du public dépose une plainte contre un radiodiffuseur ou un fournisseur de service de télécommunication ou lorsqu'une personne demande la résolution d'un différend au moyen du processus alternatif de règlement des différends.

⁷ La personne qui désire, par exemple, déposer une demande d'attribution des frais dans le cadre d'une instance de télécom doit d'abord prendre connaissance de l'article 61 (dans la Partie 4) qui traite précisément de ce genre de demande. Si une personne désire savoir tout ce que doit contenir sa demande pour être jugée complète, il lui faudra aussi consulter l'article 22 (dans la Partie 1), qui énonce de façon générale ce que doivent renfermer toutes les demandes pour toutes les instances du Conseil. Cette règle indique que sa demande doit, entre autres, comporter son nom, son adresse postale, et l'adresse du site Web ou une adresse courriel où les gens peuvent s'adresser pour recevoir un exemplaire de la demande.

- la Partie 3 énonce les règles supplémentaires s'appliquant à certaines instances de radiodiffusion comme les demandes de nouvelles licences de radiodiffusion, les renouvellements de licence ou l'approbation de transfert de propriété et de contrôle ainsi que les cas où le Conseil convoque un titulaire pour qu'il démontre pourquoi une ordonnance ne devrait pas être rendue.
- la Partie 4 énonce les règles supplémentaires à suivre dans certaines instances de télécommunication, par exemple lorsque le Conseil étudie la structure de propriété d'un fournisseur de télécommunication, lorsqu'un fournisseur demande au Conseil d'approuver ses tarifs, lorsque des parties demandent au Conseil d'adjuger des frais pour leur participation à une instance de télécommunication, ou lorsque le Conseil publie un avis de consultation permettant aux parties de s'interroger mutuellement par écrit au cours d'une instance de télécommunication.

b. L'utilisation de notes

15. Les Règles de procédure comportent plusieurs notes comme celles suivant les articles 3 et 11. Ces notes sont un procédé de rédaction permettant de s'assurer qu'on trouve dans les Règles de procédure elles-mêmes une référence à toutes les règles (y compris celles prévues par les Lois) applicables à l'ensemble des instances tant en radiodiffusion qu'en télécommunication.
16. Dans certaines instances, c'est la *Loi sur les télécommunications* qui prévoit une règle sur une question précise alors que la *Loi sur la radiodiffusion* n'en prévoit pas, ou vice versa. Dans ces circonstances, les Règles de procédure énoncent une règle pour les instances de radiodiffusion tout en indiquant, dans une note, où se trouve la disposition équivalente dans la *Loi sur les télécommunications* ou vice versa.
17. Ces notes n'ont pas force de loi. Elles ne sont fournies qu'à titre de référence.

c. Documents incorporés par renvoi

18. Dans certains types d'instance qui exigent une procédure particulière et très détaillée, les Règles de procédure ne mentionnent pas nécessairement toutes les règles qui s'appliquent. Elles renvoient plutôt à un document qui comprend tous les détails. On dit de ce document qu'il est « incorporé par renvoi » dans les Règles de procédure. Cela signifie que les étapes procédurales décrites dans ce document font légalement partie des Règles de procédure et ont, le cas échéant, la même force exécutoire que les Règles de procédure.
19. Le Tableau 1 dresse la liste complète des documents qui sont incorporés par renvoi dans les Règles de procédure et indique à quel type d'instance chacun s'applique. Ces documents sont mis à jour de temps en temps, d'où l'importance de s'assurer d'en consulter la plus récente version.

Tableau 1 : documents incorporés par renvoi	
Type d'instance	Document
Toutes les instances : dépôt des documents; formulaires de demande et service Clé d'accès	Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-453 avec les modifications successives
Processus alternatif de règlement des différends	Bulletins de radiodiffusion et de télécommunication 2009-38 et 2009-38-1
Examen de propriété et de contrôle en télécommunication	Politique réglementaire de télécom 2009-428 avec les modifications successives
Tarifs	Bulletin d'information de télécom 2010-455 avec les modifications successives
Transfert de propriété et de contrôle en radiodiffusion	Circulaire de radiodiffusion 2008-8

d. Bulletins d'information qui accompagnent les Règles de procédure

20. Afin d'aider les personnes qui s'apprêtent à participer à une instance du Conseil et conformément à l'article 6 des Règles de procédure, le Conseil a publié des bulletins d'information qui fournissent des explications supplémentaires au sujet des Règles de procédure. Le Tableau 2 établit la liste complète des bulletins d'information qui accompagnent les Règles de procédure.

Tableau 2 : Bulletins d'information qui se rattachent aux Règles de procédure	
Sujet	Document
Procédures de dépôt de renseignements confidentiels et demande de divulgation	Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961
Comment présenter une demande de renseignements et de réponse	Bulletin d'information de télécom 2010-962
Les interventions favorables conjointes	Bulletin d'information de radiodiffusion 2010-28-1

21. Ces bulletins d'information ne sont pas incorporés par renvoi dans les Règles de procédure. Ils fournissent toutefois de précieux conseils à quiconque veut participer aux instances du Conseil.

V. Quand les Règles de procédure sont changées

22. Occasionnellement, il peut s'avérer nécessaire de modifier les règles pour une instance en particulier. À titre d'exemple, le Conseil peut décider de procéder à une deuxième ronde d'observations lors d'une instance pour traiter d'une politique importante, ou de prolonger le délai du dépôt des interventions pour tenir compte du dépôt de nouvelle preuve. Afin d'assurer l'équité du processus dans chaque cas, les Règles de procédure permettent au Conseil, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne intéressée⁸, de modifier ou de suspendre toute règle (article 7)⁹.

23. Lorsqu'un sujet n'est pas traité explicitement dans les Règles de procédure, le Conseil consultera par analogie des règles similaires dans ses propres Règles de procédure, les Règles des Cours fédérales ainsi que celles d'autres tribunaux administratifs afin d'y puiser des exemples de procédure équitable dans les circonstances (article 5(2)).

a. Comment demander au Conseil de changer la procédure (requête procédurale)

24. En vertu des Règles de procédure, une personne intéressée peut demander au Conseil d'exercer un pouvoir qui lui est dévolu en vertu des Règles de procédure ou de modifier celles-ci pour une instance en particulier (articles 5 et 7) : c'est ce qu'on appelle une requête procédurale.

25. Voici des exemples de requête procédurale :

- demande de modification des règles (article 7), telle qu'une demande d'extension de délai, une demande de dépôt de nouvelle preuve à l'audience ou une demande d'ajourner l'instance;
- demande en vue d'obtenir un document en média substitut (article 14(4));
- demande de production pour examen d'une copie de tout document auquel une partie fait référence dans un document déjà déposé auprès du Conseil (article 29);

⁸ Voir le paragraphe 54 du présent document, qui explique la différence entre une personne intéressée et une partie à l'instance.

⁹ L'article 7 est une règle générale qui s'applique à toutes les autres dispositions des Règles de procédure. Les Règles de procédure n'indiquent pas qu'une disposition s'applique « à moins que le Conseil le prévoit autrement » ou « sauf si le Conseil l'autorise », des expressions qu'on trouvait dans les anciennes Règles de procédure. Au lieu, lorsque le Conseil ajoute un test pour décider s'il y a lieu de modifier les règles, il l'indique dans la disposition particulière (voir par exemple l'article 71(2) qui établit le test en vue de proroger le délai de dépôt d'une demande de révision et de modification d'une décision de télécom). Sinon, les personnes intéressées doivent se référer à l'article 7 qui les autorise à demander une exception à l'application d'une règle.

- demande de communication de renseignements désignés comme confidentiels (article 33);
- demande d'audience à huit clos (article 38).

26. Quel que soit le type de requête procédurale formulée, il est préférable de respecter les étapes suivantes pour s'assurer que la requête soit traitée dans les meilleurs délais :

- la requête procédurale doit être faite par écrit et être adressée au Secrétaire général;
- les raisons pour lesquelles le changement est demandé et les répercussions éventuelles de ce changement sur d'autres personnes doivent être énoncées;
- la requête doit être faite le plus rapidement possible.

b. Les moyens à la disposition du Conseil pour changer la procédure

27. Le Conseil utilisera un des deux moyens suivants pour annoncer un changement dans les règles qu'il a l'intention de suivre dans une instance en particulier :

- 1) Le Conseil énoncera la ou les règles en question dans l'avis de consultation qui amorce l'instance, ou dans une modification à cet avis.
- 2) Le Conseil ou le personnel du Conseil publiera une lettre de procédure qui est ensuite déposée au dossier public de l'instance.

28. Étant donné qu'il est toujours possible de modifier la procédure au cours d'une instance, il est important que tous les participants à une instance du Conseil surveillent l'évolution du dossier public, au cas où une modification à l'avis de consultation ou une lettre de procédure¹⁰ serait publiée.

VI. Comment se déroule généralement une instance du Conseil?

29. Le Conseil tient différents types d'instances auxquelles il applique les Règles de procédure.

a. Les instances écrites

30. La plupart des instances du Conseil se déroulent entièrement par écrit.

i. Les instances de la Partie 1

31. La Partie 1 des Règles de procédure fournit par exemple la structure de base d'une instance écrite lancée par un demandeur qui dépose une demande au Conseil et qui en signifie une copie aux intimés, le cas échéant (article 22). Le Conseil affiche cette demande sur son site Web (article 23). Les membres du public disposent de 30 jours pour

¹⁰ Pour plus de renseignements sur la façon de suivre le dossier public d'une instance, voir les paragraphes 52 et suivants du présent document.

déposer leurs observations à titre d'intervenants (article 26) ou d'intimés¹¹ (article 25) et le demandeur bénéficie d'un délai additionnel de 10 jours pour y répondre (article 27). Le Conseil examine l'ensemble des documents écrits reçus et publie sa décision. Une instance de ce type est généralement appelée « instance de la Partie 1 ».

ii. Autres types d'instances écrites

32. D'autres types de demandes sont également traités en règle générale dans une instance écrite, y compris les demandes d'attribution de frais (voir les articles 60 et suivants des Règles de procédure et la politique règlementaire de télécom 2010-963) ainsi que les demandes tarifaires (article 59 et le bulletin d'information de télécom 2010-455, compte tenu de ses modifications successives).
33. Le Conseil peut aussi amorcer une instance écrite en publiant un avis de consultation qui sollicite des observations écrites. Cet avis de consultation énonce la procédure à suivre, y compris les délais de dépôt des observations écrites (article 21).

b. L'audience publique

34. Le Conseil peut tenir une audience publique afin de compléter les commentaires écrits par des observations orales. Le Président du Conseil nomme un comité de conseillers pour entendre la cause.
35. Le Conseil peut décider de tenir une audience publique pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
- attribuer ou renouveler une licence de radiodiffusion (article 53),
 - décider s'il convient de rendre une ordonnance (article 56),
 - examiner une question de politique,
 - préparer un rapport demandé par le Gouverneur en conseil, ou
 - étudier une demande déposée en vertu de la procédure de la Partie 1, pour laquelle les interventions soulèvent des préoccupations justifiant une audience publique.
36. Une audience publique commence toujours par la publication d'un avis de consultation du Conseil qui détaille la procédure pour cette instance, y compris la date à laquelle les parties doivent avoir déposé leurs observations écrites (article 21).
37. Après avoir pris connaissance des différents mémoires, le comité d'audience peut décider que les comparutions ne sont pas nécessaires et prendre une décision à la lumière des documents qui ont été déposés, ou encore réclamer d'autres observations écrites afin de clarifier le sujet (article 10e)). Ce type d'instance, qu'on appelle en règle générale une audience « sans comparution » est réservé à la radiodiffusion.

¹¹Afin de comprendre qui est un intervenant et qui est un intimé, voir les paragraphes 59 et suivants du présent document.

38. Autrement, le Conseil avise par écrit les parties qui doivent comparaître, soit en personne, soit par le biais d'une conférence vidéo, pour faire des exposés de vive voix et répondre aux questions du comité d'audition (article 36(1)).

c. Plaintes et règlement de différends

i. La plainte d'un consommateur

39. La Partie 2 des Règles de procédure établit le processus par lequel un consommateur peut déposer une plainte à l'égard d'un service réglementé d'un fournisseur de service de télécommunication (FST) ou d'un radiodiffuseur¹². Ce processus s'adresse aux membres du public et vise à favoriser la résolution d'un différend de manière efficace et dans les meilleurs délais. Le site Web du Conseil comporte des pages qui expliquent le processus à suivre pour le dépôt d'une plainte en matière de radiodiffusion et de télécommunication¹³.

ii. La plainte d'un fournisseur de service de télécommunication ou d'un radiodiffuseur

40. En ce qui concerne la résolution d'un différend entre un FST et un radiodiffuseur, la Partie 2 des Règles de procédure prévoit un processus alternatif de règlement des différends qui comprend la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées. Ces mécanismes sont décrits dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication 2009-38, tel que modifié par le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication 2009-38-1.

41. Les FST et les radiodiffuseurs peuvent aussi déposer une demande de résolution de différend dans une instance de la Partie 1 décrite ci-dessus, laquelle permet la participation d'autres intervenants.

iii. La plainte d'un groupe de défense des intérêts des consommateurs ou d'une association de l'industrie

42. Lorsqu'un groupe de défense des intérêts des consommateurs ou une association de l'industrie dépose une plainte au nom de ses membres ou des personnes qu'il ou elle représente, la plainte sera traitée dans une instance de la Partie 1, telle que décrite ci-dessus.

¹² S'il s'agit d'un service de télécommunication déréglementé, les plaintes sont traitées par le conseiller aux plaintes des services de télécommunication. Parallèlement, les plaintes contre les radiodiffuseurs concernant leur programmation sont traitées par le Conseil canadien des normes de radiodiffusion.

¹³ Avant l'entrée en vigueur des Règles de procédures en avril 2011, le Conseil actualisera les fiches info qui expliquent comment déposer une plainte, tant en matière de radiodiffusion que de télécommunication, afin de refléter les nouvelles Règles de procédure. À titre d'exemple, dans l'explication sur la façon de porter plainte, on trouvera la liste des employés désignés auxquels un membre du public peut formuler une plainte urgente ex parte en matière de télécommunication.

d. L'examen de propriété

43. Le dernier type d'instance concerne les demandes en vue de faire approuver un changement de propriété en radiodiffusion ou de faire vérifier la propriété d'une entreprise canadienne de télécommunication, auxquels cas il est possible d'opter pour différentes voies. Certaines de ces demandes sont traitées par voie administrative parce qu'elles ne soulèvent aucunes préoccupations relatives aux politiques, aux règlements du Conseil ou à des conditions de licence. Le Conseil envoie une lettre au demandeur pour lui indiquer si sa demande a été approuvée et il rend cette lettre et sa décision publiques s'il juge que cela sert l'intérêt public. En d'autres occasions, le Conseil peut entreprendre un processus public, soit une instance écrite ou une audience publique, par la publication d'un avis de consultation. Pour de plus amples informations concernant les changements de propriété, voir le bulletin d'information de radiodiffusion 2008-8-1 et la politique réglementaire de télécom [2009-428](#) (article 58).

VII. Comment savoir si une instance a débuté

a. Le site Web du Conseil

i. Instances de la Partie 1

44. Une instance de la Partie 1 commence toujours par l'affichage de la demande sur le site Web du Conseil sous « Instance publiques ». Le site Web présente les demandes tant en radiodiffusion qu'en télécommunication dans un tableau qui comporte une brève description de la demande telle que déposée par le demandeur, un hyperlien vers cette demande et le délai pour déposer une intervention.

ii. Instances lancées par un avis de consultation

45. Toutes les instances publiques et les instances écrites lancées par le Conseil sont annoncées par un avis de consultation (article 21) qui contient tous les renseignements pertinents à l'instance. Cet avis prévoit notamment le délai de dépôt des interventions ainsi que l'endroit et l'heure de l'audience (le cas échéant).

46. Cet avis de consultation est affiché sur le site Web du Conseil (article 21(1)) sous « Instances publiques ». Le site Web du Conseil, sous « Nouvelles du jour », comporte une mise à jour quotidienne des avis de consultation publiés.

b. La Gazette du Canada et les journaux

47. En ce qui concerne la plupart des questions de radiodiffusion, un avis de l'instance est aussi publié dans la Partie I de la *Gazette du Canada* et dans les journaux locaux en vertu de l'article 19 de la *Loi sur la radiodiffusion*.

c. Radiodiffuseurs ou fournisseurs de services de télécommunication (FST) en cause dans une instance

i. Avis par un demandeur

48. Les Règles de procédure exigent qu'un demandeur dont la demande sera examinée à une audience publique affiche sur son site Web au cours de la période d'intervention, soit

l'avis de consultation intégral ou un hyperlien vers l'avis publié sur le site Web du Conseil (article 35(1)a)¹⁴.

49. Si le demandeur n'a pas de site Web ou n'a pas la capacité d'y ajouter l'avis, il doit faire une requête procédurale pour être exempté de l'application de cette règle et fournir une adresse électronique où on peut lui écrire pour demander, comme solution de rechange, une copie électronique de la demande (article 22(2)b)).
50. De plus, le Conseil peut exiger qu'un demandeur dont la demande sera entendue lors d'une audience publique donne avis en diffusant sur les ondes, en signifiant un avis à certaines personnes ou par tout autre moyen précisé par le Conseil dans l'avis de consultation (article 35(1)b)).

ii. Avis par des radiodiffuseurs ou des FST à l'occasion d'une instance de politique

51. Les radiodiffuseurs et les FST peuvent être tenus de donner un avis semblable à celui imposé à un demandeur, tel qu'il est décrit ci-dessus, lorsque le Conseil tient une audience en vue d'examiner une question de politique (article 35(2)). Cet avis peut être exigé lorsque l'intérêt public est en cause, par exemple un cas où la question soulevée est d'une grande importance pour une grande partie du public en général. Le Conseil indique alors dans l'avis de consultation qui doit donner l'avis à qui et sous quelle forme.

VIII. Comment suivre le dossier public d'une instance

52. Le dossier d'une audience du Conseil est publié sur son site Web sous « Instances publiques ». On peut aussi le consulter aux bureaux et salles d'examen public du Conseil énumérés à la fin des présentes lignes directrices.
53. Si l'instance comprend une audience avec comparution, le dossier est alors disponible dans la salle d'examen public sur le site même de l'audience, pendant la durée de l'audience.

IX. Différents modes de participation à une instance

a. Qu'est-ce qu'une « partie dans une instance » du Conseil?

54. Une personne qui s'intéresse à une instance du Conseil est appelée « personne intéressée ». Cependant, afin d'être considérée comme une partie formelle à une instance du Conseil, la personne intéressée doit déposer un document écrit à titre de demandeur, d'intervenant ou d'intimé (article 1).
55. En vertu des Règles de procédure, toutes les parties :

¹⁴ Le demandeur doit afficher cette information sur une page de son site Web accessible en un seul clic à partir de la page d'accueil.

- doivent se faire signifier certains documents déposés au cours de l’instance (p. ex. l’article 61(2)) et ont la responsabilité d’en signifier aux autres (p. ex. l’article 29(2));
- ont l’opportunité de désigner comme confidentiels des renseignements (article 31), de demander la tenue d’une audience à huit clos (article 38) et de demander que les renseignements désignés confidentiels soient communiqués par le Conseil (article 33);
- ont l’opportunité de demander que certains documents soient produits (article 29);
- sont tenues de fournir, sur demande, les documents déposés au dossier public en média substitut (articles 14(2)a) et (4));
- sont tenues de répondre aux questions du Conseil (articles 28(1)a)) et de comparaître à l’audience publique si le Conseil l’exige (articles 28b) et 36);
- ont l’opportunité de poser des questions par écrit (souvent appelées interrogatoires) à d’autres parties dans le cadre d’une instance de télécommunication lorsque le Conseil autorise un interrogatoire (article 72);
- ont l’opportunité de demander, lorsqu’une partie est admissible, à se faire rembourser des frais pour avoir participé à une instance de télécommunication (articles 60 et 65).

b. Les trois catégories de parties

i. Le demandeur

56. Le demandeur est celui qui demande au Conseil de prendre une décision, que ce soit relativement à un enjeu qui lui est propre, tel qu’une nouvelle licence ou un nouveau tarif, ou relativement à un enjeu plus général.
57. Il faut noter que le titulaire de radiodiffusion qui est convoqué à une audience publique pour démontrer au Conseil pourquoi une ordonnance ne devrait pas être rendue est considéré comme un demandeur aux fins de certains articles des Règles de procédure (article 56).
58. C’est le demandeur qui initie une instance et il lui incombe de voir à ce que sa demande renferme toute l’information dont le Conseil aura besoin pour prendre une décision éclairée (article 22). Le demandeur doit signifier sa demande à toutes les personnes qui pourraient être touchées par cette demande, c’est-à-dire les intimés, lorsqu’il est tenu de le faire (article 22(1)). Le demandeur peut répliquer aux observations déposées par les autres parties (article 27), et il est le premier et le dernier à comparaître lors d’une audience publique (article 40).

ii. L'intimé

59. L'intimé est une personne ayant des « intérêts opposés » à ceux du demandeur (article 1). La notion d'intimé comporte trois éléments :

- 1) Pour qu'il y ait un intimé, il doit tout d'abord y avoir un demandeur. Il n'y a donc pas d'intimé dans une instance lancée par le Conseil, par exemple dans une instance de politique où tous les participants sont des intervenants.
- 2) L'intimé est une personne qui a des intérêts dans les résultats de l'instance. Cet intérêt doit concerner la personne en particulier, et non le public en général. Cet intérêt doit aussi être direct. Il ne suffit pas que la décision établisse un précédent susceptible de s'appliquer à la personne dans une décision future, pas plus qu'il ne suffit que la personne soit susceptible en principe d'être touchée par la décision.
- 3) L'intérêt de l'intimé doit être opposé à celui du demandeur. La personne dont l'intérêt est le même que celui du demandeur ou la personne susceptible d'être avantagée par l'approbation de la demande ne peut être considérée comme un intimé.

60. Puisque la décision du Conseil risque de toucher directement et négativement l'intimé, la demande doit lui être signifiée (article 22(1)b)). Cependant, les Règles de procédure prévoient des exceptions à cette obligation dans le cas de certains types de demandes, dont

- une demande pour une nouvelle licence de radiodiffusion ou pour le renouvellement d'une licence de radiodiffusion (article 53(2))¹⁵;
- une demande en vue d'approuver le transfert de propriété en radiodiffusion (article 53(2)) ou l'examen de propriété ou de contrôle en télécommunication (article 58(2));
- une demande en vue d'approuver de nouveaux tarifs ou des tarifs modifiés ou une entente entre fournisseurs de service de télécommunication (article 59(2))¹⁶.

61. La désignation de l'intimé dans une instance particulière dépend des faits spécifiques de la demande. Le tableau 3 dresse la liste des exemples les plus courants des intimés à qui on doit signifier une demande. Cette liste n'est ni exhaustive ni déterminante. Il se peut que dans le cadre d'une demande précise, les intimés diffèrent selon les faits spécifiques

¹⁵ Bien que la signification aux intimés ne soit pas nécessaire, un demandeur d'une nouvelle licence de radio doit indiquer s'il a avisé toute station de radio de faible puissance qui pourrait être touchée par la demande qu'une telle demande a été déposée, et, s'il ne l'a pas fait, il doit expliquer pourquoi. Ces questions ont été ajoutées au formulaire de demande à la suite de la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-499.

¹⁶ Bien qu'une signification officielle à l'intimé ne soit pas obligatoire dans le cas d'une demande de tarifs, le demandeur de retrait ou de dénormalisation d'un tarif est obligé d'envoyer un avis de la demande à tous ses clients actuels, tel que précisé au paragraphe 24 du Bulletin d'information de télécom 2010-455.

de la demande. En cas de doute sur votre qualité d'intimé ou celle d'une autre personne, vous pouvez communiquer avec le Conseil tel qu'indiqué au paragraphe 163.

Tableau 3 : Personnes généralement considérées comme intimées	
RADIODIFFUSION OU TÉLÉCOMMUNICATION	
Type de demande	Intimés
Demande d'assistance pour résolution de différends en vertu des bulletins d'information de radiodiffusion et de télécom 2009-38 et 2009-38-1	La partie avec laquelle le demandeur a un différend
Plaintes de préférence induite et de discrimination injuste déposées en vertu de la Partie 1	La partie visée par la plainte
RADIODIFFUSION	
Type de demande	Intimés
Modifications en vue de délaissier une formule spécialisée (radio)	Les stations de radio existantes (de faible puissance et autres) autorisées à desservir le marché visé ¹⁷
Modifications techniques (radio et télévision)	Toutes les stations de radio et de télévision dont le signal original ou retransmis sera brouillé ou qui devront délaissier leur fréquence
Modifications en vue d'ajouter, de supprimer ou de modifier une condition de licence exigeant le financement d'un projet précis identifiés (p. ex. des contributions au développement de contenu canadien, des avantages tangibles) (radio et télévision)	Les personnes responsables du ou des projets identifiés dont le financement diminuera ou dont l'échéancier des versements sera modifié
Modifications à la nature de service d'un service spécialisé ou payant	Les services de catégorie A avec lesquels les services proposés pourraient être concurrents
Modifications de la licence d'une entreprise de distribution de radiodiffusion en vue de distribuer un signal éloigné	La station locale de télévision dont le signal serait distribué
Ajout aux listes des services par satellite admissibles	Les services canadiens de télévision payante et spécialisée autorisés avec lesquels le service proposé pourrait être en concurrence

¹⁷ Y compris les émetteurs de la station source et les réémetteurs.

TÉLÉCOMMUNICATION	
Type de demande	Intimés
Demande d'abstention en vertu de la politique existante sur l'abstention de réglementation	Les FST concurrents qui offrent le service dans la région visée par la demande d'abstention
Demande d'abstention de réglementation visant une nouvelle catégorie de service	Les FST concurrents qui offrent le service dans la région visée par la demande d'abstention
Différends relatifs à la concurrence (interconnexion, accès, coûts, tarifs, qualité du service, etc.)	La partie avec laquelle le demandeur a un différend (c.-à-d. le fournisseur de service, la municipalité ou le propriétaire de l'immeuble)
Demande de révision et modification	Les parties à l'instance originale

iii. L'intervenant

62. L'intervenant est une personne intéressée qui n'est ni un demandeur ni un intimé, mais qui désire néanmoins participer à l'instance à titre de partie. Dans une instance lancée par le Conseil où il n'y a pas de demandeur, toutes les parties deviennent des intervenants, y compris dans les instances de politique.
63. L'intervenant dispose de tous les droits et devoirs d'une partie. Ces droits et devoirs sont traités au paragraphe 55.

c. L'intervention favorable conjointe

64. Dans les instances de radiodiffusion, le Conseil a mis au point un système lui permettant de recevoir de façon efficace des interventions lorsque les parties font campagne pour rallier des appuis en faveur de leur position. Les parties recueillent les interventions écrites des personnes qui appuient leur demande et les déposent dans un seul document appelé « intervention favorable conjointe » dans les délais prescrits pour le dépôt des interventions. Pour de plus amples renseignements à l'égard de ce processus, voir le bulletin d'information de radiodiffusion [2010-28-1](#).

d. La consultation en ligne

65. Pour certaines instances de politique, le Conseil organise un forum en ligne où il convie le public à débattre du sujet à l'étude. La création du forum et les modalités de participation sont annoncés dans un avis de consultation. À la clôture d'une consultation en ligne, la transcription des échanges est déposée au dossier public de l'instance.
66. Les personnes qui participent à une consultation en ligne ne sont pas considérées comme des parties à l'instance et seul leur nom d'utilisateur figurera au dossier public.

X. Dépôt d'observations écrites dans le cadre d'une instance

67. Plus de 1 000 documents sont déposés dans le cadre des instances du Conseil au cours d'une semaine typique. Ce nombre peut atteindre 10 000 par semaine lorsque le Conseil entend une affaire hautement médiatisée. Ces documents sont de nature variée et comprennent notamment des demandes et des interventions, des requêtes procédurales et des réponses aux questions du Conseil.

68. Pour s'assurer qu'un document soit accepté par le Conseil et traité efficacement et en toute diligence, il faut :

- inclure toute l'information requise;
- signifier une copie à tous ceux qui doivent en recevoir la signification;
- déposer le document dans le délai prescrit;
- utiliser la méthode indiquée pour le dépôt.

a. Le contenu d'un document

i. La demande

69. Lorsque vous déposez une demande, vous devez utiliser le formulaire de demande s'il en existe un. Le Conseil a dressé une liste des formulaires à utiliser pour les demandes en radiodiffusion et en télécommunication dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-453, compte tenu de ses modifications successives.

70. L'utilisation du formulaire adéquat vous permet de vous assurer de fournir toutes les informations généralement requises par le Conseil pour évaluer ce type de demande. Si un ou plusieurs champs du formulaire n'ont pas été remplis, le Conseil retournera la demande au demandeur, et énumérera dans sa lettre les champs à compléter afin que la demande puisse être déposée à nouveau et traitée adéquatement.

71. Quand aucun formulaire ne correspond aux particularités de votre demande, celle-ci doit renfermer tous les renseignements énumérés à l'article 22(2). De plus, les Règles de procédure exigent entre autres des renseignements supplémentaires précis pour les demandes d'attribution de frais (articles 61 et 66) et pour les demandes tarifaires (Bulletin d'information de télécom 2010-455).

72. Il faut aussi se souvenir que, peu importe le type de demande déposée, celle-ci sera étudiée en vertu des Lois et des règlements afférents ainsi que des politiques du Conseil.

ii. Autres types de documents

73. Les Règles de procédure énoncent les renseignements qui doivent faire partie d'une réponse (article 25(2)), d'une intervention (article 26(2)) et d'une réplique (article 27(2)), dont la plupart sont communs à ces trois types de document.

iii. Dépôt d'une preuve

74. Le Conseil rend des décisions sur la foi des preuves qui lui sont fournies. Dans toute la mesure du possible, vous devez envoyer des preuves à l'appui des faits que vous allégués, soit au moyen de pièces jointes distinctes, soit sous forme de référence indiquant la source où le Conseil peut trouver l'information. Si vous vous appuyez sur un extrait de livre ou d'étude, le texte doit être cité intégralement.
75. Pour une étude ou un sondage commandé expressément, vous devez citer non seulement les conclusions, mais la méthodologie adoptée et les questions posées.
76. De plus, dans la mesure où vous êtes en désaccord avec le fait allégué par une autre partie et qu'il vous est permis d'y répondre par écrit ou lors d'une audience (le cas échéant), il vous faut clairement nier le fait allégué et présenter des preuves à l'appui. Si vous ne niez pas un fait allégué, le Conseil tiendra généralement pour acquis que vous l'admettez et il en tiendra compte dans sa décision.

iv. Format des documents

77. Les documents doivent être divisés en parties et les paragraphes numérotés en ordre consécutif. Si le document comporte plus de 10 pages, vous devriez fournir un sommaire exécutif, ainsi qu'une table des matières.
78. Si un document contient des renseignements désignés confidentiels, le document lui-même ainsi que chaque page contenant ces renseignements doivent clairement comporter la mention CONFIDENTIEL.
79. Si le document est acheminé par voie électronique, y compris par télécopieur, le tout dernier paragraphe du document doit être suivi de la mention *****Fin de document***** afin de confirmer que le document n'a pas été endommagé durant la transmission.

v. Langue des documents

80. Les documents peuvent être déposés au Conseil dans une des langues officielles (français ou anglais).
81. Lorsque le document est en langue tierce, il doit être accompagné d'une traduction pour le dossier.

b. La signification des documents

i. À qui faut-il signifier les documents?

82. En général, le Conseil affiche le plus rapidement possible sur son site Web tous les documents qui ont été déposés au Conseil. Pour s'assurer que tous ceux qui sont touchés de près par un document soient avertis de son dépôt, le Conseil exige la signification de certains documents à certaines personnes. Le Tableau 4 dresse la liste des personnes à qui ces documents doivent être signifiés. Le Conseil peut aussi exiger, dans l'avis de consultation, dans une politique ou dans une directive procédurale, que les documents soient signifiés à d'autres personnes.

Tableau 4 : À qui signifier les documents

Type de document	Personnes à qui les documents doivent être signifiés	Origine de l'article
Demande	Certains intimés (Des exemples sont fournis dans le Tableau 3)	Article 22(1) <i>b</i>)
Réponse	Demandeur et intimés	Article 25(2) <i>g</i>)
Intervention	Demandeur	Article 26(2) <i>k</i>)
Réplique	Intimés et intervenants à qui la réplique s'adresse	Article 27(2) <i>e</i>)
Demande de produire un document ou de communiquer un renseignement qui a été désigné confidentiel	La personne à qui s'adresse la demande de produire le document ou de communiquer le renseignement	Articles 29(2) et 33(2)
Réplique à une demande de divulgation	La partie qui présente la demande	Article 33(3)
Demande de document en média substitut et réplique	La partie à qui on demande de déposer un document en média substitut	Articles 14(1) et (3)
Réponse à la demande	La personne qui demande le document en média substitut	Articles 14(2) et (4)
Demande d'attribution de frais provisoires ou définitifs, et réponses.	Toutes les autres parties à l'instance	Articles 61(2), 62, 66(3) et 67
Demande d'information adressée à d'autres parties dans une instance de télécommunication (interrogatoire) et demande d'information complémentaire	La personne à qui s'adresse la question	Articles 73(2) et 75(3)
Réplique à un interrogatoire	Toutes les parties à l'instance (première ronde) ou la personne ayant réclamé une information supplémentaire (deuxième ronde)	Articles 74(2) et 76(2)
Requête procédurale	Toutes les parties à l'instance	Politique

ii. Quelles coordonnées utiliser

83. Les documents peuvent être signifiés en main propre ou par télécopieur, messenger, poste ou courriel (article 18). Si vous signifiez un document par la poste, vous devez utiliser la dernière adresse connue de la personne ou de son représentant désigné (article 18*b*)).
84. En règle générale, lorsque les documents doivent être signifiés à une personne qui est déjà partie à l'instance, vous devez utiliser les coordonnées fournies dans son observation initiale. Si la personne a désigné un représentant autorisé, c'est à ce dernier qu'il faut les signifier. De plus, si le Conseil a préparé une liste des personnes intéressées à l'instance à laquelle vous participez, vous devez utiliser les coordonnées de la personne ressource mentionnée dans cette liste affichée sur le site Web du Conseil.
85. Lorsqu'une partie à l'instance n'a pas encore fourni les coordonnées d'une personne ressource, vous devez utiliser 1) celles de la personne ressource désignée par la partie à l'occasion d'une instance récente ou 2) celles d'une personne ressource mentionnée dans une source publique fiable de renseignements (p. ex. le site Web de l'organisation ou l'annuaire téléphonique).

iii. À quel moment signifier

86. Les documents doivent être signifiés le jour même où le document est déposé au Conseil ou dans les jours qui précèdent (article 17). Prenez note qu'un document n'est signifié que lorsqu'il est reçu par le destinataire. Par conséquent, si vous signifiez un document par la poste, vous devez l'envoyer à temps pour qu'il soit reçu au plus tard le jour du dépôt.
87. Lorsque vous déposez un document, vous devez y joindre la liste des personnes à qui vous l'avez signifié ou si vous utilisez le formulaire en ligne pour déposer une intervention ou une réponse, vous devez cocher la case qui indique que le demandeur a reçu signification (articles 22(1)*c*), 25(2)*f*), 26(2)*j*) et 27(2)*d*)).

iv. Preuve de signification

88. Si la signification est faite par voie électronique (p. ex. par télécopieur ou par courriel), il vous faut conserver une preuve d'envoi pendant 180 jours après le dépôt du document au Conseil (article 18*c*)).
89. Le Conseil peut demander à voir la preuve de signification d'un document, quel qu'en soit le mode de transmission (article 20(1)). La preuve peut consister en la feuille de réception par télécopieur, la signature du destinataire sur le bordereau de messagerie, ou un courriel du destinataire confirmant la réception. À défaut de preuve, il faudra présenter une déclaration sous serment à l'effet que la personne a été signifiée¹⁸ (article 20(2)).

¹⁸ La déclaration sous serment doit indiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'expéditeur, la date d'expédition et la date de réception et, s'il s'agit d'un envoi par télécopieur, le nombre de pages ainsi que le nom et le numéro de télécopieur de la personne chargée de l'expédier.

c. Quand déposer un document

i. Date limite pour certaines demandes

90. Il y a de rares cas où le demandeur doit respecter une date limite pour déposer sa demande. Les plus fréquents sont énumérés au Tableau 5.

TABLEAU 5 : DATE LIMITE POUR DÉPOSER UNE DEMANDE		
Type de demande	Date limite	Article
Demande tarifaire	30 jours avant la date proposée pour la mise en vigueur	Article 59 et bulletin d'information de télécom 2010-455
Demande de révision et modification d'une décision de télécommunication	Dans un délai de 90 jours suivant la date de publication de la décision	Article 71
Demande pour des frais définitifs pour la participation à une instance en télécommunication	Au plus tard, 30 jours suivant la date fixée pour le dépôt des observations finales	Article 65

ii. Autres dates butoirs

91. Si l'instance débute par un avis de consultation, celui-ci énonce les dates limites de dépôt des documents (articles 21(2)a) et b)).

92. Dans une instance de la Partie 1, les intimés et les intervenants disposent de 30 jours pour déposer leurs observations écrites à partir du jour où la demande est affichée sur le site Web du Conseil (articles 25(1) et 26(1)), et le demandeur dispose ensuite de 10 jours pour déposer sa réplique (article 27(1)). Les Règles de procédure prévoient également des délais pour déposer certains documents, par exemple une demande de dépôt d'un document en média substitut (article 14(1)).

iii. Calcul des délais

93. Le Conseil indique souvent le jour ultime prévu pour le dépôt d'un document, par exemple dans le cas des avis de consultation ou des avis de réception de demandes en vertu de la Partie 1. Cependant, il existe d'autres délais qu'il vous faut calculer, comme ceux relatifs au dépôt d'une demande de révision et modification d'une décision en matière de télécommunication (article 71) ou ceux relatifs à une demande de dépôt d'un document en média substitut (article 14(1)). En ce qui concerne ces délais, les Règles de procédure établissent la façon de déterminer le jour ultime pour déposer un document.

94. Les délais du Conseil indiquent généralement qu'ils se produiront « dans un délai » d'un certain nombre de jours suivant la date d'un événement. Pour calculer un délai, on commence avec le jour qui suit la date de l'événement et on compte tous les jours du calendrier, sauf ceux qui font partie du congé des fêtes de fin d'année (21 décembre au 7 janvier inclusivement). Si le délai obtenu à l'aide de ce calcul est un jour férié, le document peut être déposé le jour ouvrable suivant. Le tableau 6 établit la liste des jours fériés au Conseil, en plus du samedi et du dimanche, et qui ne sont pas compris dans le congé des fêtes de fin d'année.

TABLEAU 6 : JOURS FÉRIÉS
Vendredi saint
Lundi de Pâques
Jour de la Reine
Saint-Jean-Baptiste
Fête du Canada
Fête du Travail
Action de grâces
Jour du Souvenir

95. Cette règle comporte des exceptions. Par exemple, le délai pour déposer des documents dans les instances visant la dénormalisation ou la suppression d'un tarif en télécommunication (voir le bulletin d'information de télécom 2010-455) se calcule uniquement en termes de jours ouvrables. Il faut donc, au moment de le calculer, faire abstraction du samedi, du dimanche, des congés fériés et du congé des fêtes de fin d'année.

96. Pour être déposé dans la journée, le document doit être reçu par le Conseil avant 17 h, heure de Vancouver en Colombie-Britannique (Heure normale du Pacifique) (article 12(1)b)).

iv. Modification des délais

97. Comme on le mentionne ci-dessus, le Conseil peut modifier les délais de dépôt des documents dans une instance, de son propre chef ou à la demande d'une partie. Lorsqu'une partie demande une prorogation de délai pour déposer une demande en vue de revoir et de modifier une décision de télécommunication, le Conseil évaluera s'il est juste et équitable d'accorder la demande (article 71(2)).

98. Comme pour toutes les requêtes procédurales, le Conseil annonce les modifications de procédure par une lettre de procédure ou une modification à l'avis de consultation. Il est donc important de suivre le dossier public de l'instance.

d. Comment déposer un document

i. Demandes

99. Pour déposer une demande, les demandeurs doivent se servir du service Clé d'accès, un système de sécurité accrue géré en ligne par le gouvernement du Canada (article 13(1)a)). Pour pouvoir déposer un document en utilisant le service Clé d'accès, il vous faut avoir

obtenu au préalable une identité service Clé d'accès. Le site Web du Conseil consacre une page qui renferme toutes les explications nécessaires au sujet du service Clé d'accès.

100. Il vous faut conserver précieusement le numéro de la confirmation du service Clé d'accès comme preuve que la demande a bien été reçue par le Conseil pendant une période de 180 jours suivant la date de dépôt du document (article 13(3)).

ii. Autres documents

101. Le Conseil encourage toutes les parties à utiliser les moyens électroniques pour déposer des documents dont le service Clé d'accès et formulaire en ligne. Ces moyens sont les plus efficaces et efficients pour déposer des documents et ils facilitent leur traitement rapide par le personnel du Conseil. Si le dépôt est effectué par voie électronique, il faut conserver la preuve que le document a bien été reçu par le Conseil pendant une période de 180 jours suivant la date de dépôt du document (article 13(3)). Cependant, si vous n'avez pas accès à ces moyens électroniques, vous pouvez effectuer le dépôt d'un document par n'importe quel autre moyen indiqué dans le tableau 7.

TABLEAU 7 : COMMENT DÉPOSER UN DOCUMENT		
Méthode	Règles qui s'appliquent	Preuve de dépôt
Service Clé d'accès	Voir la page intitulée « Dépôt d'un document en utilisant le service Clé d'accès » sur le site Web du Conseil	Numéro de confirmation du service Clé d'accès
Formulaire en ligne	Voir « Instances publiques » sur le site Web du Conseil	Page de confirmation (étape 6)
Télécopieur	819-994-0218	Page de confirmation de télécopie
Poste	Secrétaire général, CRTC Ottawa, ON K1A 0N2	Déclaration sous serment
En main propre	Au bureau du Secrétaire général ou au Secrétaire d'audience lors d'une audience publique	Déclaration sous serment

XI. Renseignements confidentiels

102. Les instances du Conseil sont conçues dans le but de rallier la participation du public afin que le Conseil puisse rendre de meilleures décisions. Par conséquent, la règle générale veut que toute information déposée au Conseil soit versée dans un dossier public accessible aux parties et au public.

103. Il n'en demeure pas moins que le Conseil se doit parfois d'exiger des renseignements très précis de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Or, il s'agit à l'occasion de renseignements confidentiels d'un point de vue commercial, surtout dans un contexte toujours plus concurrentiel. C'est pourquoi le Conseil acceptera de respecter la confidentialité de certains renseignements.
104. La *Loi sur les télécommunications* renferme des règles précises sur la façon dont le Conseil doit traiter les renseignements confidentiels. La *Loi sur la radiodiffusion* n'a pas de règles semblables. Pour cette raison, le Conseil a pris l'habitude, au fil des années, de s'en remettre à ses règles de procédure et à des bulletins d'information (autrefois appelés « circulaires ») pour énoncer ses règles à l'égard de la confidentialité.
105. Les Règles de procédure fournissent une seule et même série de règles qui s'appliquent autant aux instances de radiodiffusion qu'aux instances de télécommunication¹⁹.
106. Les articles 30 à 34 prévoient quatre étapes pour le dépôt de renseignements confidentiels.
- À la première étape, le renseignement est déposé au Conseil et désigné comme confidentiel.
 - À la seconde étape, une autre partie, éventuellement le Conseil lui-même, peut faire une demande pour que le renseignement soit communiqué, et la partie qui l'a désigné comme étant confidentiel peut répliquer à la demande.
 - À la troisième étape, après avoir pesé la demande de communication et la réplique à la demande, le Conseil décide s'il veut ou non communiquer le renseignement ou en exiger la communication.
 - À la quatrième étape et uniquement en radiodiffusion, si le Conseil a décidé qu'un renseignement devait être communiqué, l'auteur de la désignation est libre de confirmer qu'il tient à la confidentialité. Dans ce cas, le renseignement ne sera pas divulgué et, par conséquent, le Conseil n'en tiendra pas compte dans ses décisions.
107. Ce processus est décrit en détail dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication 2010-961 intitulé « Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil ». Ce document comporte en annexe une liste des renseignements qui peuvent généralement être désignés confidentiels.

¹⁹En dehors d'une instance, il arrive au Conseil de recueillir des informations auprès d'une personne qui souhaite qu'elles restent confidentielles. Il s'agit le plus souvent d'une information contenue dans le rapport annuel que dépose la titulaire d'une licence de radiodiffusion ou le fournisseur d'un service de télécommunication. S'il n'y pas d'instance en cours, les règles de procédure ne s'appliquent pas. Dans ces deux cas, les règles qui prévalent sont celles qui traitent du dépôt et de la communication de renseignements confidentiels dans la *Loi sur les télécommunications* aux articles 38 et 39 (en télécommunication) et dans la *Loi sur l'accès à l'information* (aussi bien en télécommunication qu'en radiodiffusion).

XII. Constitution du dossier écrit de l'instance

108. Selon les Règles de procédure, le Conseil et les parties sont tous deux en mesure de réclamer des renseignements additionnels de la part des parties afin que le Conseil ait en main toute l'information nécessaire pour rendre une décision éclairée. Les règles qui sont énoncées dans la Partie 1 des Règles de procédure, y compris celles qui traitent de confidentialité, s'appliquent à tous les documents déposés au cours d'une instance.

a. Complément d'information demandé par le Conseil

109. Le Conseil peut demander à une partie de déposer un complément d'information par écrit pour clarifier un point quelconque (article 28(1)). En outre, le Conseil peut demander qu'un représentant dépose la preuve de son autorisation d'agir au nom d'une partie (article 28(2)).

110. Une demande pour complément d'information prend généralement la forme d'une lettre adressée par le personnel du Conseil qui fixe une date limite pour le dépôt du complément d'information et, lorsque cela s'avère nécessaire, modifie les délais prévus pour le dépôt des réponses, interventions et répliques.

b. Production des documents cités dans le dossier

111. Lorsqu'une partie réfère dans son observation à un document dont il n'a pas joint un exemplaire ou fourni un lien vers un site Web où ce document peut être consulté gratuitement, une autre partie peut demander d'en prendre connaissance et d'en obtenir un exemplaire (article 29). La plupart du temps, cela concerne une référence par une partie à une étude ou un sondage d'opinion et qu'elle omet d'en fournir tous les détails pertinents.

112. Pour réclamer la production d'un document, il vous faut déposer la requête au Conseil et la signifier à la partie à qui vous demandez de produire le document. Celle-ci dispose de 10 jours pour s'y conformer, à défaut de quoi le document ne sera pas utilisé dans l'instance (article 29(3)). Comme pour tout document, la partie qui le produit peut le désigner comme confidentiel et celle qui demande le document peut en demander la communication (articles 30 à 34).

c. Demande d'information entre les parties dans une instance de télécommunication

113. Dans certaines instances de télécommunication, le Conseil donne aux parties l'occasion de se questionner mutuellement par écrit, et c'est ce qu'on appelle souvent un interrogatoire (article 72). Le Conseil annonce l'interrogatoire dans l'avis de consultation qui amorce l'instance, et il fixe des échéances pour chaque étape du processus.

i. Les étapes

114. Il y a, en principe, deux étapes dans un interrogatoire.

- **Les questions** : À la première étape, les parties posent des questions et y répondent. Les parties peuvent désigner comme confidentiels les renseignements contenus dans leurs réponses, en vertu de la procédure énoncée dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication 2010-961 (articles 30 à 34 des Règles de procédure). Elles peuvent aussi faire valoir que la question qui leur est posée n'est pas pertinente à l'instance ou que le renseignement demandé n'est pas disponible (article 74).
- **L'information complémentaire** : Après avoir pris connaissance des réponses, les parties peuvent demander la communication d'un renseignement désigné confidentiel (article 33), ou la partie qui a posé la question originale peut demander un complément de réponse en faisant valoir qu'une question n'a pas reçu de réponse adéquate (article 75)²⁰. La partie sommée de répondre peut contester la demande (articles 33(3) et 76). À la lumière des explications, il incombe au Conseil de décider si d'autres renseignements doivent être communiqués ou si une autre réponse doit être déposée au dossier.

115. Dans certains cas, les parties sont autorisées à procéder à une seconde ronde de questions, ce qui peut entraîner encore une fois des demandes d'information complémentaire et de communication.

ii. Modèle de demande de renseignements

116. Le Conseil a élaboré un modèle très précis pour poser des questions et y répondre dans le cadre de ce processus, et pour référer aux demandes de réponse dans des observations. Il est très important de suivre ce modèle de façon à ce que toutes les parties ainsi que les conseillers puissent repérer facilement l'information à laquelle il est fait allusion dans une observation ou une présentation de vive voix.

117. Les détails de ce modèle sont énoncés dans le bulletin d'information de télécom 2010-962.

d. Documents en média substitut

118. Le Conseil s'est engagé à ce que les personnes handicapées puissent participer pleinement à ses instances. Par exemple, les Règles de procédure permettent aux personnes handicapées ou à leurs représentants désignés de demander que les documents déposés au cours d'une instance soient fournis dans un média qui leur est accessible (article 14(1))²¹.

²⁰ Cette demande de complément doit se limiter à demander une réponse complète à la question telle que posée. Elle ne peut servir à modifier la question originale ou à poser une nouvelle question.

²¹ Un média substitut peut comprendre une version en braille, en gros caractères ou une version électronique particulière.

119. Cette demande doit être signifiée à la partie et préciser le type de format requis (article 14(1)).
120. La partie dispose de cinq jours pour déposer le document dans le média substitut demandé, et le signifier à la personne qui l'a demandé. Sinon, la partie peut joindre cette personne en vue de discuter d'un autre type acceptable de média substitut. Si la personne accepte, la partie peut déposer le document dans le type de média substitut convenu dans le délai de cinq jours et le signifier à cette personne (article 14(2)a)). Ce processus vise à encourager la négociation d'une solution qui satisfera au mieux les besoins de la personne. Dans la majorité des cas, le Conseil ne devrait pas être obligé d'intervenir.
121. Cependant, il se peut que la personne ou la partie soit insatisfaite du résultat du processus. Si la partie croit qu'il lui est impossible de déposer le document en média substitut, elle doit, dans les cinq jours, en expliquer les raisons (article 14(2)b)). La personne disposera alors de cinq jours pour répondre à ces explications ou soulever une objection quant au type de média substitut déposé (article 14(3)). En se fondant sur ces allégations, le Conseil décide si le document doit être déposé en format accessible et de quel type le cas échéant (article 14(4)).
122. Le Conseil demande généralement à une partie de déposer un document en média substitut à moins qu'il ait été démontré que cette demande est déraisonnable. Sa décision à cet égard dépend des particularités de la situation et tient compte notamment du coût qu'implique la production du document en média substitut et de l'intérêt que présente l'instance pour la personne qui en fait la demande. En prenant sa décision, le Conseil tient compte des objectifs de politique établis dans les Lois et se réfère aux principes canadiens sur les droits de la personne qui reconnaissent l'égalité comme une valeur fondamentale et un élément essentiel de l'intérêt public.
123. Le Conseil établit le délai de dépôt et de signification du document en format substitut et, le cas échéant, examine la nécessité de proroger le délai de production des interventions et autres documents.

XIII. Audiences publiques du Conseil

124. Les audiences publiques du Conseil sont généralement de deux types : les audiences au cours desquelles le Conseil étudie une ou plusieurs demandes, et les audiences de politique où le Conseil étudie une question de politique générale. Dans les deux cas, les Règles de procédure énoncent des règles générales à suivre. Comme on l'a mentionné ci-dessus, les audiences publiques débutent toujours par un avis de consultation qui traite de la procédure à suivre.

a. Conférence préparatoire

125. Dans certains cas, le Conseil demande aux parties de comparaître avant l'audience à une « conférence préparatoire » (article 37). Le but de la conférence préparatoire est de régler les questions préliminaires ou procédurales à l'avance afin que l'audience se déroule avec un maximum d'efficacité.

b. Comparution à une audience

i. Qui peut comparaître?

126. Un demandeur doit toujours être prêt à comparaître à l'audience publique si le Conseil l'exige. Un intimé ou un intervenant n'est généralement pas obligé de comparaître mais peut demander à le faire dans son observation, de préférence dans la lettre de présentation ou à la première page de la réponse ou de l'intervention.
127. Le Conseil avise par écrit les parties qu'il invite à comparaître à l'audience au moins 10 jours à l'avance (article 36(1)). La partie citée à comparaître doit confirmer sa présence au moins 7 jours avant la date fixée pour le début de l'audience publique et, lorsqu'il y a lieu, faire parvenir la liste des personnes qui comparaitront (article 36(2)).

ii. Votre présentation au Conseil

128. De façon générale, on alloue à chaque partie à qui on demande de comparaître une certaine période de temps pour faire sa présentation au Conseil. Après la présentation, le Conseil peut poser des questions à la partie. Il est fortement suggéré d'apporter 15 copies de votre présentation et de tout diagramme, tableau ou graphique au Secrétaire de l'audience.
129. Les Règles de procédure prévoient que les parties ne peuvent apporter une nouvelle preuve à l'audience publique sauf si elle appuie une déclaration déjà au dossier public (article 41). Cette règle existe en vue de garantir à toutes les parties une occasion équitable de répondre à la preuve et aux points de vue de toutes les autres parties à l'instance. Cependant, le Conseil peut, à la demande d'une partie, autoriser l'introduction d'une nouvelle preuve au soutien d'une déclaration ou d'un point de vue qui n'est pas déjà au dossier. Par conséquent, si vous voulez déposer une nouvelle preuve, vous devez demander préalablement l'autorisation au président du comité d'audition.

iii. Comparution par vidéoconférence

130. Vous pouvez demander au Conseil de comparaître par vidéoconférence à partir d'un bureau local du Conseil²² (article 36(1)). Néanmoins, le demandeur, le radiodiffuseur ou le FST qui présente des observations substantielles à l'audience doit généralement comparaître sur place.

iv. Besoins spéciaux

131. Si la comparution implique des moyens assistés, tels qu'un interprète pour la langue des signes ou l'accès en fauteuil roulant, il faut l'indiquer clairement dans la demande à comparaître (article 26(2)h)), de préférence dans la lettre de présentation ou à la première page de votre demande, réponse ou intervention. Le Conseil s'efforce alors,

²² Le Conseil possède des bureaux régionaux à Dartmouth (Nouvelle-Écosse), Montréal (Québec), Toronto (Ontario), Winnipeg (Manitoba), Regina (Saskatchewan), Edmonton (Alberta), et Vancouver (Colombie-Britannique).

dans la mesure du possible, de fournir l'assistance réclamée aux personnes ayant des besoins spéciaux.

v. L'ordre de comparution

132. Dans une audience portant sur une ou plusieurs demandes, le demandeur est le premier à comparaître, suivi des intimés s'il y a lieu, des intervenants, et du demandeur en réplique (article 40)²³.
133. Dans une audience de politique, où tout le monde comparaît à titre d'intervenant, le Conseil décide de l'ordre des comparutions.
134. Afin de maximiser le déroulement de l'audience, le Conseil peut demander aux parties de comparaître en groupe ou de faire une présentation commune lorsque leurs arguments se chevauchent. Le cas échéant, le Conseil informe les parties qu'il voudra les voir comparaître de l'une de ces façons au moment où il les convoque à l'audience.

vi. Suivre le déroulement d'une audience publique

135. Vous pouvez suivre le déroulement d'une audience publique :
 - en assistant à l'audience publique comme membre de l'audience;
 - en écoutant la bande sonore de l'audience sur le site Web du Conseil;
 - en lisant les transcriptions de l'audience, qui peuvent être achetées du sténographe à l'audience, et qui sont généralement publiées sur le site Web du Conseil une fois l'audience terminée.

c. Audience à huis clos

i. Les audiences du Conseil sont publiques

136. Comme pour les instances écrites, les audiences du Conseil sont généralement accessibles au public.
137. Cependant si le Conseil doit examiner de manière approfondie un renseignement désigné confidentiel, il peut lui être impossible de poursuivre l'audience en faisant abstraction du renseignement confidentiel. Dans ces circonstances, le Conseil peut choisir de procéder à huis clos pour le reste de l'audience ou en partie seulement (article 38(1)).

ii. Déroulement d'une audience à huis clos

138. Dès que le Conseil décide de procéder à huis clos, le président du comité d'audience demande à tout le monde de quitter la salle, sauf la partie qui comparaît et son représentant, les conseillers, le personnel du Conseil, les interprètes, les techniciens, et les sténographes. Les autres parties à l'instance, les journalistes et le public sont exclus

²³ Le paragraphe 147 explique l'ordre de comparution pour entendre les demandeurs lors d'une audience portant sur des demandes de licence concurrentes.

de l'audience et la transmission en direct sur le site Web du Conseil est interrompue (article 38).

139. Les transcriptions d'une audience à huis clos sont confidentielles et ne sont remises qu'à ceux qui étaient présents dans la salle (article 38(3)).
140. Dès que le Conseil a fini d'examiner le renseignement désigné confidentiel, l'audience se poursuit en public.

iii. Que verse-t-on au dossier public quand la séance s'est déroulée à huis clos?

141. Dès que l'audience redevient publique, le Conseil fixe la date à laquelle la partie ayant comparu à huis clos doit avoir fait parvenir au Conseil une version abrégée de la transcription. La procédure à suivre dans ce cas est la même que pour tout autre renseignement désigné confidentiel (article 39). Autrement dit, l'auteur de la désignation doit déposer la version abrégée de la transcription, accompagnée d'une lettre expliquant quelle portion d'information a été abrégée et les motifs à l'appui.
142. Les parties doivent bien faire la distinction entre les renseignements qui ont déjà été désignés comme confidentiels au cours de l'instance et les renseignements qui sont désignés confidentiels pour la première fois. En général, si le renseignement avait déjà été désigné comme confidentiel au cours de l'instance, il ne sera pas nécessaire de fournir de raisons additionnelles et la partie pourra se contenter d'indiquer la date de dépôt du document original et celle de la désignation du renseignement comme confidentiel (article 39(2)).
143. La version abrégée de la transcription ainsi que la lettre d'accompagnement qui désigne le renseignement en question comme confidentiel seront versées au dossier public de l'instance aussitôt que possible.

iv. Comment les autres parties peuvent-elles demander la divulgation du renseignement donné à huis clos?

144. Si l'une des parties à l'instance a des raisons de croire que le contenu de la transcription de l'audience à huis clos devrait être communiqué, elle peut le demander en suivant la même démarche que celle pour réclamer la divulgation de tout autre renseignement désigné confidentiel (article 39), comme le prévoit le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961.

d. Audiences en vue d'examiner des demandes concurrentielles

145. Quand le Conseil envisage d'attribuer une nouvelle licence de radiodiffusion dans un marché donné, il a l'habitude de tenir une audience portant sur des demandes de licence concurrentes. Cette audience découle de la publication d'un appel de demandes invitant toute personne qui voudrait exploiter une entreprise dans ce marché à déposer une demande de licence. Dans une audience portant sur des demandes concurrentes, les demandeurs se font concurrence pour obtenir la ou les licences que le Conseil est disposé à attribuer dans ce marché.

146. Dans une audience de cette nature, chaque demandeur agit à titre d'intervenant à l'égard des autres demandes, et chaque demande devient une intervention (article 54).
147. Dans une audience portant sur des demandes de licence concurrentes, l'ordre de comparution diffère de celui des autres audiences. Premièrement, chaque demandeur présente sa demande à tour de rôle. Deuxièmement, ce demandeur assume le rôle d'intervenant et commente les autres demandes dans le même ordre que celui où il a présenté sa demande. Troisièmement, les autres intervenants font leur présentation. Enfin, tous se présentent, cette fois en ordre inverse, pour répliquer aux interventions à l'égard de leur demande (article 55).

e. Audiences en radiodiffusion en vue de rendre une ordonnance en vertu de l'article 12 de la *Loi sur la radiodiffusion*

148. Quand le Conseil a des raisons de croire qu'un titulaire de radiodiffusion ne se conforme pas à la *Loi sur la radiodiffusion* et aux règlements applicables, à ses conditions de licence ou à une quelconque décision du Conseil, il peut tenir une audience publique pour étudier, entre autres, s'il convient de rendre une ordonnance obligeant le titulaire à se conformer aux obligations en question, et s'il convient de suspendre ou de révoquer la licence. Il incombe au titulaire de faire la preuve qu'il n'y a pas lieu pour le Conseil de rendre une ordonnance.
149. En même temps qu'il publie l'avis de consultation, le Conseil fait parvenir copie du dossier de l'instance au titulaire et celui-ci peut déposer des observations s'il trouve le dossier inexact ou incomplet, ce qui doit être fait au plus tard 15 jours avant la fin de la période d'intervention énoncée dans l'avis de consultation (article 57).
150. Bien que le titulaire ne soit pas le demandeur dans ces audiences, il doit afficher l'avis d'audience sur son site Web et le publier, au besoin, par tout autre moyen précisé dans l'avis de consultation (article 56).
151. Tout comme s'il était un demandeur, le titulaire dispose de 10 jours pour répondre aux interventions qui ont été déposées et il est le premier et le dernier à comparaître à l'audience (article 56).

XIV. Frais relatifs à une instance de télécommunication

152. Dans la politique réglementaire de télécom 2010-963, le Conseil a révisé ses pratiques et ses procédures en matière d'attribution de frais.

a. Quand le Conseil peut-il adjuger des frais?

153. L'article 56 de la Loi sur les télécommunications donne au Conseil le pouvoir d'attribuer des frais aux parties qui participent à une instance de télécommunication.

i. Uniquement dans une instance de télécommunication

154. La *Loi sur la radiodiffusion* ne contenant pas de disposition semblable, le Conseil n'accepte pas les demandes de remboursement pour les frais occasionnés par la

participation à une instance de radiodiffusion. Dans le cas d'une instance harmonisée (c.-à-d. qui se rattache aux deux lois), une partie peut envisager de réclamer des frais encourus, mais uniquement pour la portion en télécommunication de l'instance.

ii. Les critères d'admissibilité aux frais

155. L'article 68 énonce les critères dont le Conseil se sert pour décider d'attribuer des frais. Pour être admissible à un remboursement, la partie doit :

- avoir un intérêt dans le dénouement de l'instance ou représenter une personne qui a un intérêt;
- avoir contribué à une meilleure compréhension des questions à l'étude;
- avoir participé de manière responsable.

156. Dans la politique réglementaire de télécom 2010-963, le Conseil fournit des détails additionnels sur l'utilisation de ces critères.

b. Demande d'attribution de frais

157. Une partie ayant participé à une instance de télécommunication qui souhaite se faire rembourser du Conseil les frais encourus doit déposer sa demande et la signifier à toutes les autres parties de l'instance au plus tard **30 jours** après la date fixée par le Conseil pour le dépôt des observations écrites (article 65).

158. La demande doit démontrer que la partie respecte les critères énoncés à l'article 68 pour l'attribution des frais, nommer les parties qui devraient à son avis supporter les frais et inclure le formulaire de taxation approprié indiqué dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-453 afin de présenter de façon détaillée les frais encourus (article 66). Le montant réclamé doit être conforme aux Lignes directrices du Conseil énoncées en annexe à la politique réglementaire de télécom 2010-963. Les décisions antérieures à l'égard de l'attribution des frais peuvent permettre aux demandeurs de vérifier les frais que le Conseil a auparavant considérés comme étant raisonnables.

159. Les autres parties à l'instance disposent de **10 jours** pour répondre à la demande après son dépôt (article 67).

c. Frais provisoires

160. Une partie qui estime ne pas avoir les moyens de participer efficacement à une instance peut faire une demande d'attribution de frais provisoires (article 60).

161. Une demande d'attribution de frais provisoires doit démontrer que la partie respecte les critères d'admissibilité pour l'attribution de frais définitifs, et comprendre des reçus ou une estimation détaillée des frais du demandeur (article 61(1)a)). Il faut autant que possible calculer ces estimations à l'aide du formulaire de taxation approprié exigé normalement pour réclamer des frais définitifs et joindre une explication sur la méthode

de calcul utilisée. Enfin, la demande d'attribution de frais provisoires doit indiquer les parties qui, selon le demandeur, doivent en assumer les frais (article 61(1)d)).

162. La demande doit être signifiée à toutes les parties à l'instance, qui disposent de **10 jours** pour répondre en signifiant leur réponse à toutes les autres parties (articles 61(2) et 62).

XV. D'autres questions?

163. Si, après avoir lu ces lignes directrices, vous avez d'autres questions à l'égard des Règles de procédure du Conseil, vous êtes invité à communiquer avec les Services à la clientèle du CRTC qui achemineront votre appel au secteur approprié du Conseil.
164. Veuillez noter que le personnel du Conseil n'est pas en mesure de répondre aux questions de fond – **ils ne vous diront pas comment améliorer votre demande et ne vous donneront pas de conseils d'ordre juridique** –, mais le personnel est disposé à répondre à toutes vos questions d'ordre procédural.
165. Vous pouvez joindre le Conseil

Par téléphone

Sans frais : 1-877-249-CRTC (2782)

À l'extérieur du Canada : 819-997-0313

166. Ligne ATS Sans frais : La ligne ATS sans frais du CRTC n'est pas disponible présentement. Dans l'intérim, veuillez communiquer avec le numéro sans frais suivant : 1-800-855-0511. Veuillez nous excuser de ces inconvénients.

Par la poste

CRTC, Ottawa (Ontario), Canada, K1A 0N2

ou

Par télécopieur

819-994-0218

Bureaux du Conseil

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec)
J8X 4B1
Tél. : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan
99, chemin Wyse
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest
Bureau 504
Montréal (Québec)
H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage
Bureau 1810
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue
Bureau 620
Regina (Saskatchewan)
S4P 0M8
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper
Bureau 520
Edmonton (Alberta)
T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

858, rue Beatty
Bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Le site Web du Conseil :

www.crtc.gc.ca

Secrétaire général

Documents connexes

- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais, politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010*
- *Modèle de demande de renseignements et de réponse, bulletin d'information de télécom CRTC 2010-962, 23 décembre 2010*
- *Procédures à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010*
- *Demandes de radiodiffusion qui n'exigent pas de processus public, bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-960, 23 décembre 2010*
- *Guide des processus d'examen du CRTC concernant les demandes relatives à des changements de contrôle effectif et à certains transferts d'actions d'entreprises de radiodiffusion ainsi qu'à l'acquisition d'actif d'entreprises de radiodiffusion – bulletin d'information, circulaire de radiodiffusion CRTC 2008-8-1, 23 décembre 2010*
- *Obligation de déposer les demandes par voie électronique et d'utiliser les formulaires du Conseil, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-453-1, 23 décembre 2010*
- *Modifications à certaines pratiques de dépôt d'interventions – application des pratiques de dépôt aux observations favorables conjointes lors d'une instance de politique de radiodiffusion, bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-28-1*

- *Politique relative à la radio de campus et à la radio communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-499, 22 juillet 2010
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010
- *Obligation de déposer les demandes par voie électronique et d'utiliser les formulaires du Conseil*, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-453, 5 juillet 2010
- *Procédure d'examen de propriété et de contrôle canadiens*, politique réglementaire de télécom CRTC 2009-428, 20 juillet 2009
- *Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées*, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2009-38, 29 janvier 2009, tel que modifié par le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2009-38-1, 26 avril 2010