



## Avis de consultation de télécom CRTC 2014-188

Version PDF

Ottawa, le 22 avril 2014

### Appel aux observations

Échéance de dépôt de propositions : 22 mai 2014

Échéance de dépôt d'interventions : 25 juin 2014

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

### Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo

Numéro de dossier : 8665-C12-201403287

*Le Conseil demande aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui étaient parties à l'instance sur le service de relais vidéo (SRV) de soumettre des propositions écrites, préparées en consultation avec les groupes de défense des consommateurs, concernant la structure, le mandat et la gouvernance de l'administrateur du SRV. Les autres intéressés sont également invités à présenter des propositions. Les mémoires doivent définir ce qui suit :*

- *les processus de demande de financement pour le SRV et les mesures de reddition de compte connexes;*
- *la structure et la gouvernance de l'administrateur du SRV;*
- *le mandat de l'administrateur du SRV;*
- *le plan de mise en œuvre de l'administrateur du SRV, y compris les échéanciers détaillés pour le dépôt de documents auprès du Conseil;*
- *la composition du conseil d'administration provisoire de l'administrateur du SRV.*

*Les propositions doivent être présentées d'ici le 22 mai 2014. Le Conseil sollicite des interventions écrites relativement aux propositions et autres questions connexes concernant la structure et le mandat de l'administrateur du SRV d'ici le 25 juin 2014.*

#### Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187 (décision relative au SRV), publiée en même temps que le présent avis, le Conseil a exigé que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) contribuent au Fonds de contribution national (FCN) afin de financer la prestation d'un service de relais vidéo (SRV) qui

sera offert à l'échelle nationale en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). De plus, le Conseil a déterminé qu'un tiers administrateur centralisé et indépendant sera établi pour surveiller la mise en œuvre et l'exploitation du SRV au Canada.

2. Le Conseil a également déterminé que le conseil d'administration de l'administrateur du SRV doit regrouper des membres issus des FST et des organismes représentant des utilisateurs de la langue des signes (en ASL et en LSQ), ainsi que des membres issus d'autres domaines d'expertise pertinents. En outre, le personnel et tout groupe consultatif pouvant être chargé de conseiller le conseil d'administration doit comprendre les points de vue des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.
3. Les FST qui comptent des membres, provisoires<sup>1</sup> ou élus, sur le conseil d'administration de l'administrateur du SRV doivent assurer le financement provisoire requis pour le SRV, à compter de la date de publication de la décision découlant du présent avis. Ce financement couvrira les coûts préalables à la constitution en société et de démarrage, ainsi que les coûts d'exploitation continue du SRV approuvés par le Conseil. Ces montants seront remboursés aux FST à même les fonds du FCN.

### **Positions des parties à l'instance sur le SRV**

4. Les parties à l'instance relative au SRV amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155 et qui a mené à la décision relative au SRV ont déposé divers mémoires concernant la structure et le mandat d'un éventuel administrateur du SRV. Les parties ont convenu que des membres issus de communautés d'utilisateurs du SRV devraient participer à la prise de décisions. Puisque l'administrateur du SRV assurera la surveillance des services en ASL et en LSQ, les parties ont aussi souligné l'importance de la participation directe des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.
5. De plus, Mission Consulting, LLC (Mission Consulting) et Bell Canada et autres<sup>2</sup> ont déposé des points de vue détaillés concernant l'administrateur du SRV. Ces points de vue sont présentés en annexe du présent avis, à titre informatif seulement.

### **Appel de propositions**

6. Après avoir énoncé le modèle de financement de base du SRV dans la décision relative au SRV, le Conseil sollicite maintenant des propositions de la part des FST qui étaient parties à l'instance sur le SRV et d'autres intéressés concernant la structure et le mandat de l'administrateur du SRV. Ces propositions doivent

---

<sup>1</sup> Dans le présent avis, on entend par « provisoire » un petit conseil d'administration intérimaire chargé d'établir les procédures de vote en vue de l'élection des membres du premier conseil d'administration permanent.

<sup>2</sup> Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, en son nom et au nom de DMTS, KMTS, NorthernTel, Limited Partnership et Télébec, Société en commandite; Bell Canada; Bell Mobilité inc. et Norouestel Inc.

respecter les conclusions du Conseil tirées dans la décision relative au SRV. Les propositions doivent être déposées auprès du Conseil d'ici le **22 mai 2014**. Le Conseil s'attend à ce que toute proposition soumise ait été élaborée en consultation avec les groupes d'intervenants représentant les consommateurs et comprenne, au minimum, les informations suivantes :

- une ébauche de demande de constitution en société, comprenant la déclaration d'intention de l'organisation proposée de la société;
  - une ébauche de règlement administratif, comprenant le processus proposé de sélection des membres du conseil d'administration, la structure de gouvernance proposée et des procédures pour aborder tout conflit d'intérêt réel ou potentiel;
  - une ébauche de l'entente avec les intervenants, comprenant le mandat de l'administrateur du SRV;
  - les processus de demande de financement proposés pour le SRV;
  - les mesures proposées pour assurer la responsabilité financière;
  - les exigences détaillées proposées en matière de production de rapport par l'administrateur du SRV au Conseil, comprenant les renseignements relatifs à la responsabilité financière;
  - une explication de la manière dont la proposition tient compte des points de vue des divers groupes consultés au cours de son élaboration;
  - un calendrier proposé de mise en œuvre, comprenant les échéanciers de dépôt de documents clés auprès du Conseil, par exemple :
    - i. demandes de financement;
    - ii. mesures de responsabilisation financière;
    - iii. mesures de qualité du service;
    - iv. mécanismes de traitement des plaintes et des demandes de renseignements de l'administrateur du SRV et des fournisseurs de SRV;
    - v. campagne d'information et de sensibilisation du public;
    - vi. normes en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.
7. Le Conseil fait remarquer que les membres du conseil d'administration, peu importe le groupe d'où ils sont issus, auront l'obligation fiduciaire d'agir dans l'intérêt supérieur de la société (c'est-à-dire de l'administrateur du SRV). Le Conseil a déterminé que, pour assurer que le conseil d'administration est équilibré et indépendant,

- le conseil d'administration doit comprendre des membres issus des FST et des organismes représentant des utilisateurs de la langue des signes, ainsi que des membres issus d'autres domaines d'expertise pertinents;
- les membres issus des organismes représentant des utilisateurs de la langue des signes doivent provenir des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ;
- le conseil d'administration doit veiller à ce que le personnel et tout comité consultatif pouvant être chargé de le conseiller comprend les points de vue des communautés d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ.

8. Selon l'avis préliminaire du Conseil,

- ni les membres provenant des organisations représentant des utilisateurs de la langue des signes ni ceux des FST ne doivent détenir une majorité ou avoir le droit de veto sur toute décision;
- il serait plus approprié que le conseil d'administration provisoire soit composé de trois membres plutôt que de cinq membres ou plus, puisque cela permettrait d'accélérer le processus. Pour assurer la mise en œuvre du SRV en temps opportun, le Conseil s'attend à ce que le conseil d'administration provisoire se concentre sur l'élection du conseil d'administration permanent;
- les membres du conseil d'administration provisoire devraient comprendre :
  - i. un membre provenant de Bell Canada et autres, puisqu'elles ont fait valoir, dans le cadre de l'instance relative au SRV, qu'elles ont une expérience importante dans l'établissement d'entités administratives similaires (comme le Fonds canadien de participation à la radiodiffusion, le Fonds d'accès à la radiodiffusion et le Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications) et la participation à celles-ci, et que leur expertise dans ce domaine serait utile pour le processus d'établissement de l'administrateur du SRV;
  - ii. un membre provenant de l'Association des Sourds du Canada (ASC), puisqu'il s'agit d'un organisme de défense des consommateurs national qui représente les personnes sourdes. Puisque l'ASC n'offre pas de services d'interprétation en ASL ou en LSQ, elle n'a pas d'intérêt financier dans le SRV;
  - iii. un membre sélectionné conjointement par Bell Canada et autres et l'ASC.

### **Appel aux observations**

9. Les propositions seront publiées sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) dans les deux jours ouvrables suivant leur réception. Par la présente, le Conseil sollicite des interventions sur les propositions et sur toute autre question

pertinente concernant la structure et le mandat de l'administrateur du SRV. Le Conseil acceptera les interventions reçues d'ici le **25 juin 2014**.

## Procédure

10. 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 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, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont 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.
11. Les FST qui étaient parties à l'instance sur le SRV sont désignés parties à la présente instance. Si ces parties souhaitent déposer des propositions auprès du Conseil, elles peuvent le faire d'ici le **22 mai 2014**. Les intéressés qui souhaitent déposer une proposition peuvent le faire d'ici le **22 mai 2014**, devenant ainsi une partie à la présente instance.
12. Les parties peuvent déposer des interventions concernant les propositions soumises par d'autres parties d'ici le **22 mai 2014**. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées et les propositions, d'ici le **25 juin 2014**. Les interventions doivent être déposées conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
13. Les parties sont autorisées à recueillir, 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.
14. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil d'ici le **2 juillet 2014**.
15. 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 pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

16. 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.
17. 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

18. 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 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.
19. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et des 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 si leur mémoire 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.
20. 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-dessous ait été suivie.

### **Avis important**

21. 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](http://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 complet, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.

22. 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.
23. 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.
24. 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**

25. 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](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observations ouverte ». On peut également y accéder en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
26. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

### **Bureaux du CRTC**

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière

Édifice central

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

### ***Bureaux régionaux***

**Nouvelle-Écosse**

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

**Québec**

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205  
Montréal (Québec) H3A 3C2  
Téléphone : 514-283-6607

**Ontario**

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

**Manitoba**

360, rue Main, bureau 970  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3  
Téléphone : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

**Saskatchewan**

2220, 12<sup>e</sup> Avenue, bureau 620  
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8  
Téléphone : 306-780-3422  
Télécopieur : 306-780-3319

*\*Notez qu'à compter du 30 avril 2014, le bureau de la Saskatchewan sera situé à l'adresse suivante (les numéros de téléphone et de télécopieur demeurent les mêmes) :*  
1975, Scarth Street, Suite 403  
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1

**Alberta**

100, 4<sup>e</sup> Avenue S.-O., bureau 403  
Calgary (Alberta) T2P 3N2  
Téléphone : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

**Colombie-Britannique**

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

Secrétaire général



## Documents connexes

- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014
- *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155, 27 mars 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155-1, 16 mai 2013
- *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

### Propositions détaillées de Mission Consulting et de Bell Canada et autres (à titre informatif seulement)

#### Mission Consulting

1. Mission Consulting a réalisé une étude de faisabilité indépendante sur le SRV<sup>3</sup> qui proposait que le mandat de l'administrateur du SRV comprenne ce qui suit :
  - a. Veiller au développement ordonné et opportun du SRV au Canada et surveiller son exploitation pour s'assurer que le système SRV :
    - fournit un service efficace et de grande qualité;
    - réduit les possibilités de gaspillage et de fraude (cela comprend l'achat de services à des tarifs concurrentiels);
    - facilite la surveillance à long terme par le Conseil;
    - protège les renseignements personnels des utilisateurs;
    - utilise le bassin d'interprètes de manière efficace;
    - dispose de la latitude nécessaire pour pouvoir suivre l'évolution des technologies, dont l'intégration possible avec le service de relais par protocole Internet;
    - assure l'accès au service 9-1-1 le plus efficace et fiable possible;
    - assure la prévisibilité et la stabilité à long terme des coûts du service.
  - b. Établir les normes opérationnelles du SRV.
  - c. Surveiller la qualité et les autres aspects du service (cela comprend les plaintes de consommateurs ne pouvant être résolues par le fournisseur).
  - d. Présenter des rapports au Conseil de façon périodique.
2. Mission Consulting a aussi fait valoir que le conseil d'administration de l'administrateur du SRV devrait être composé de neuf membres, dont
  - quatre consommateurs (nommés par les groupes de défense des consommateurs);
  - deux membres indépendants possédant une expertise en matière de gestion d'entreprises ou d'organisations non liées à l'industrie des télécommunications, à l'industrie des SRV ou aux consommateurs (nommés au moyen d'un processus indépendant ou par un comité de nomination ad hoc tiers mis en place par une firme indépendante);
  - trois membres de l'industrie des télécommunications (nommés par les FST).

---

<sup>3</sup> On peut consulter le rapport de Mission Consulting ici.

3. Mission Consulting a précisé par la suite que la composition du conseil d'administration était plus importante que le nombre de membres et que, par conséquent, une proposition comme celle de Bell Canada et autres (présentée ci-dessous) serait acceptable.
4. Mission Consulting a aussi fait valoir qu'un quorum et que des seuils de vote majoritaire (par exemple, trois des quatre membres provenant des groupes de défense des consommateurs) pouvaient être établis pour prendre les décisions concernant les politiques et les pratiques importantes du SRV. De plus, pour veiller à ce que les approbations tiennent compte des obligations financières et des responsabilités, des seuils distincts pourraient être établis pour les décisions relatives aux budgets et aux coûts (par exemple, l'approbation unanime par les trois membres de l'industrie des télécommunications).

### **Bell Canada et autres**

5. La structure proposée par Bell Canada et autres, qui était semblable à celle proposée par Mission Consulting, proposait que le conseil d'administration soit composé de sept membres :
  - trois membres issus du domaine de l'accessibilité;
  - deux membres provenant des FST;
  - deux membres indépendants.
6. Bell Canada et autres ont fait valoir que les membres provenant des FST devraient, collectivement, avoir le droit de veto sur certains sujets (dont les coûts).
7. En ce qui concerne le conseil d'administration provisoire, Bell Canada et autres ont fait valoir qu'il devrait compter cinq membres, dont trois représentants provenant des organisations de personnes sourdes ou malentendantes qui ont participé à l'audience sur le SRV et deux représentants des FST.