



Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659

Version PDF

Références : Avis de consultation de télécom 2014-188, 2014-188-1 et 2014-188-2

Ottawa, le 18 décembre 2014

Numéro de dossier : 8665-C12-201403287

Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo

*Le Conseil **approuve**, sous réserve de certaines modifications, la structure et le mandat proposés pour l'administrateur du service de relais vidéo (SRV), connu sous le nom d'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. [ACS]. Le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer certains documents signés et datés auprès du Conseil d'ici le 5 février 2015. La présente décision permettra à l'ACS de poursuivre ses efforts de mise en œuvre de la décision du Conseil en vue de mettre en place le SRV au Canada, à l'avantage de tous les Canadiens.*

Introduction

1. Dans l'avis de consultation de télécom 2014-188, le Conseil a lancé un appel de propositions portant sur la structure et le mandat de l'administrateur du service de relais vidéo (SRV). Plus précisément, il était prévu que les propositions émanant des fournisseurs de services de télécommunication (FST) reflètent les décisions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2014-187 (décision relative au SRV) et soient mises en œuvre en consultation avec les groupes de consommateurs intéressés.
2. La présente décision se veut un suivi de la décision relative au SRV, dans laquelle le Conseil a déterminé que la création d'un administrateur indépendant et centralisé qui serait chargé de superviser le SRV, constituerait la formule la plus susceptible de mettre en place un SRV qui contribuerait à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication. Le Conseil a également fixé des exigences minimales qu'un tel administrateur (ou toute autre partie avec qui il conclura un contrat) devra respecter pour que le SRV respecte ces objectifs¹.
3. Le Conseil a reçu une proposition conjointe du conseil d'administration intérimaire de l'Administrateur canadien du SRV (conseil intérimaire), une société devant être constituée.

¹ Voir l'annexe B de la politique réglementaire de télécom 2014-187.

4. Le conseil intérimaire a consulté les différentes parties prenantes pour recueillir leurs réactions à cette proposition. Les organisations représentant les personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole et les utilisateurs éventuels du SRV ont été invitées à participer à une vidéoconférence organisée par le conseil intérimaire le 18 juin 2014. En outre, des organisations d'interprètes et les principaux FST ont été consultés et ont également eu la possibilité de faire part de leurs réactions.
5. Le Conseil a reçu les interventions des organisations suivantes : Agence municipale 9-1-1 du Québec, Alberta Association of the Deaf, Association des interprètes de langage visuel du Canada (AILVC), BC Video Relay Services Committee (BCVRS), Association des Sourds du Canada (ASC), Société canadienne de l'ouïe (SCO), H3 Network Media Alliance, Ontario Association of the Deaf, Ontario Video Relay Service Committee (OVRSC), Saint John Deaf and Hard of Hearing Services Inc., Services des Sourd(e)s et des Malentendant(e)s du Sud-Est Inc., Thunder Bay Centre of the Deaf, Toronto Association of the Deaf, Westcoast Association of Visual Language Interpreters (WAVLI), MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Société TELUS Communications (STC), Consortium canadien pour les contributions en télécommunications Inc. (CCCT) et Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), de même que d'un certain nombre de particuliers. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 6 octobre 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
6. Dans l'ensemble, les parties se sont dites favorables à la proposition du conseil intérimaire. Cependant, certains aspects ont fait l'objet d'un désaccord et d'autres nécessitaient des éclaircissements de la part du Conseil. Par conséquent, le Conseil a traité ces aspects dans la présente décision.

Conseil intérimaire

7. Dans l'avis de consultation de télécom 2014-188, le Conseil a émis l'avis préliminaire selon lequel un conseil d'administration provisoire de trois membres représenterait la formule la plus appropriée et qu'il conviendrait que celui-ci soit constitué comme suit :
 - un membre provenant de Bell Canada et autres²;
 - un membre provenant de l'ASC;
 - un membre sélectionné conjointement par Bell Canada et autres et par l'ASC.
8. Conformément à cet avis préliminaire, le conseil intérimaire est composé d'un directeur provenant de Bell Canada, d'un directeur provenant de l'ASC et d'un

² Bell Canada et autres comprend : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Bell Mobilité inc.; DMTS; KMTS; NorthernTel, Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite.

directeur indépendant provenant de la Société Neil Squire qui a été conjointement sélectionné par Bell Canada et par l'ASC.

9. Le conseil intérimaire a assumé les fonctions de conseil d'administration après avoir été instauré le 6 juin 2013. Le Conseil fait remarquer qu'aucune des parties n'a signifié de désaccord sur la composition du conseil intérimaire. Le Conseil **approuve** donc la composition actuelle du conseil intérimaire.

Mandat

10. Le mandat⁴ de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. [ACS]⁵, qui a été soumis par le conseil intérimaire, respecte les conclusions du Conseil dans la décision SRV.

Positions des parties

11. Le mandat proposé a fait l'objet d'un accord général. Le BCVRS a toutefois fait valoir qu'il faudrait ajouter au mandat de l'ACS une dimension éducation et sensibilisation du public. Le conseil intérimaire, d'accord avec le point de vue du BCVRS, a proposé d'apporter des modifications au libellé de son mandat.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil estime que l'éducation et la sensibilisation du public joueront un rôle important dans la réussite du SRV et **ordonne** au conseil intérimaire d'apporter les révisions suivantes (indiquées en gras ci-dessous) à l'énoncé des objets de l'ACS dans ses articles d'incorporation :

[Traduction]

Les objets de la société [ACS] sont les suivants :

- a) offrir de manière efficace un service national de relais vidéo (SRV) à l'échelle du Canada en American Sign Language et en Langue des signes québécoise, afin d'assurer un service de télécommunication respectueux des décisions du CRTC, aux personnes sourdes, malentendantes ou **ayant des troubles de la parole** qui utilisent une langue des signes, **et de promouvoir l'éducation et la sensibilisation du public au sujet du service de SRV**;
 - b) faire tout ce qu'il convient pour réaliser les objectifs susmentionnés.
13. Le Conseil note que, partout dans les documents qu'il lui a soumis, le conseil intérimaire parle de personnes sourdes ou malentendantes (PSM), mais pas de personnes ayant des troubles de la parole ou qui utilisent une langue des signes.

⁴ Dans les articles d'incorporation, ce mandat est aussi désigné comme étant la déclaration d'intention.

⁵ Le Conseil est conscient qu'entre le moment du dépôt de la demande et la publication de la présente décision, l'ACS a été dûment constitué.

Le Conseil **ordonne** donc à l'ACS de veiller à ce que le libellé utilisé dans tous ses documents inclut toutes les personnes qui utilisent une langue des signes comme principal moyen de communication à cause de leur handicap. Cependant, afin de respecter le dossier de la présente instance et d'atténuer tout risque de confusion, le Conseil emploiera, dans la présente décision, l'acronyme « PSM » pour désigner toutes les personnes qui utilisent une langue des signes comme moyen de communication principal à cause de leur handicap.

Composition du conseil d'administration

14. Le conseil intérimaire a proposé que l'ACS soit un organisme sans but lucratif chapeauté par un conseil d'administration de sept directeurs désignés par les membres de la société :
- trois directeurs désignés par des processus tenus par les parties prenantes représentant les PSM, soit :
 - i. un directeur issu d'organismes représentant des utilisateurs de l'American Sign Language (ASL),
 - ii. un directeur issu d'organismes représentant des utilisateurs de la Langue des signes québécoise (LSQ),
 - iii. un directeur conjointement sélectionné par les directeurs issus d'organismes représentant des utilisateurs de l'ASL et de la LSQ;
 - deux directeurs désignés par des processus tenus par les parties prenantes représentant les FST;
 - deux directeurs indépendants désignés par les cinq directeurs déjà nommés.

Positions des parties

15. L'ASC a soumis que le conseil d'administration devrait être composé d'au moins 51 % de personnes représentant les Sourds. Dans la même veine, la SCO a fait valoir que le conseil d'administration devrait être constitué de neuf directeurs, plutôt que sept, et que ce conseil devrait comprendre :
- cinq consommateurs représentant un échantillon des principales parties prenantes (y compris les utilisateurs d'ASL ou de LSQ, les interprètes et les fournisseurs de SRV);
 - deux membres indépendants ayant une expérience dans l'administration de sociétés ou d'organisations sans rapport avec l'industrie des télécommunications, l'industrie du SRV ou les groupes de consommateurs. Ces membres seraient nommés à l'aide d'un processus indépendant ou par un comité de nomination spécial indépendant choisi par une firme indépendante;
 - deux membres de l'industrie des télécommunications nommés par les FST.

Résultats de l'analyse du Conseil

16. La proposition du conseil intérimaire est conforme à la détermination du Conseil contenue dans la décision relative au SRV, soit que le conseil d'administration doit être composé de membres issus des FST et des organisations d'utilisateurs de langues des signes (ASL et LSQ) de même que de membres possédant d'autres compétences pertinentes.
17. Dans l'avis de consultation 2014-188, le Conseil a émis l'avis préliminaire qu'aucune partie prenante ne devrait disposer d'un droit de veto. Or, les propositions de l'ASC et de la SCO conférerait un tel droit de veto aux parties prenantes représentant les PSM. L'ASC et la SCO ont déclaré que cette structure serait la plus appropriée pour offrir un service axé sur les consommateurs, mais ils n'ont pas apporté de justification précise quant à leurs positions respectives.
18. Le Conseil est d'avis que les sept directeurs, comme l'a proposé le conseil intérimaire, permettraient d'avoir un conseil d'administration inclusif et efficace garant d'une efficacité administrative. Le Conseil **approuve** donc la composition du conseil d'administration proposée par le conseil intérimaire.

Quorum

19. Le conseil intérimaire a proposé un quorum de quatre directeurs comprenant au moins un directeur issu des FST et un directeur indépendant. Cependant, si deux directeurs issus des FST sont présents, le quorum devra être d'au moins cinq directeurs, dont au moins un directeur indépendant. La proposition indique qu'aucune question ne pourra être traitée lors d'une réunion du conseil d'administration si le quorum n'est pas constitué au début de la réunion et maintenu pour sa durée.

Positions des parties

20. Le BCVRS et l'OVRSC ne se sont pas opposés aux conditions établies pour le quorum, mais ont indiqué que les lignes directrices relatives à l'assiduité et aux exigences faites aux directeurs devraient être clairement précisées dans les règlements généraux de l'ACS.
21. En réponse, le conseil intérimaire a accepté d'imposer aux directeurs des obligations contractuelles en regard des inquiétudes soulevées par les parties au sujet de l'assiduité.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve les dispositions relatives au quorum et **ordonne** que l'ACS inclut des lignes directrices et des exigences relatives à l'assiduité dans tous les documents pertinents, y compris dans les ententes avec les membres et les directeurs.

Processus d'élection

23. L'ACS sera une organisation sans but lucratif dont les membres éliront le conseil d'administration. Il est proposé d'adopter une structure selon laquelle les parties prenantes admissibles éliront les membres les représentant. Autrement dit, les parties prenantes représentant les PSM éliront trois membres issus des organismes représentant les PSM : un membre issu des organismes d'utilisateurs de l'ASL, un membre issu des organismes d'utilisateurs de la LSQ et un membre conjoint des organismes d'utilisateurs de l'ASL et de la LSQ. Les parties prenantes représentant les FST éliront deux membres pour les représenter.
24. Ces cinq membres s'éliront eux-mêmes comme directeurs et éliront ensemble deux membres qui seront des directeurs indépendants⁶. Cela signifie que les membres et les directeurs seront les mêmes personnes.

Positions des parties

25. Le conseil intérimaire a fait valoir que cette structure a été choisie afin de promouvoir l'efficacité dans la prise de décisions au niveau de l'ACS, formule qui est nettement plus valable que celle revenant à faire en sorte que les groupes de PSM et les FST puissent être membres de l'administrateur du SRV. Plus précisément, le conseil intérimaire a indiqué que le fait que les membres et les directeurs soient les mêmes personnes permet de disposer d'une structure de gouvernance efficace et relativement courante dans le cas des sociétés sans but lucratif (surtout dans le cas de conseils composés de parties prenantes). Le conseil intérimaire a aussi précisé que cette structure est conforme aux structures de gouvernance d'organismes semblables approuvés par le Conseil⁷. Le conseil intérimaire a ajouté que, la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* précisant les droits de veto pour chaque catégorie de membres dans un certain nombre de cas, la structure proposée respecte la décision du Conseil selon laquelle aucune catégorie de membres ne doit disposer d'un droit de veto.
26. Aucune partie ne s'est opposée au processus proposé d'élection.

Résultats de l'analyse du Conseil

27. Le Conseil est d'avis que la structure proposée est plus efficace que celle consistant à faire en sorte que les organismes représentant les PSM et les FST soient membres de l'ACS. Le Conseil **approuve** donc le processus proposé d'élection.

Rôle des organisations d'interprètes

28. Le conseil intérimaire a proposé de créer une catégorie spéciale de parties prenantes : celles des représentants des organisations d'interprètes en langue des signes. Ces parties prenantes représentant les interprètes éliraient des invités permanents qui

⁶ Par approbation de 80 % des membres.

⁷ Comme le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. et le Fonds d'accès à la radiodiffusion.

assumeraient un important rôle consultatif au conseil d'administration, sans droit de vote.

29. Plus précisément, l'un des invités permanents serait sélectionné par la partie prenante représentant les interprètes en ASL et un autre le serait par la partie prenante représentant les interprètes en LSQ.
30. Les invités permanents ne seraient ni directeurs ni membres et ils n'auraient pas le droit de vote; ils n'auraient pas non plus la possibilité de soumettre des motions au vote du conseil d'administration. Toutefois, ils pourraient proposer des points à l'ordre du jour du conseil d'administration ou des réunions des membres, participer aux débats avant la tenue d'un vote, participer aux réunions à huis clos et être présents lors des votes du conseil d'administration ou des membres.

Positions des parties

31. Aucune partie ne s'est objectée au fait que les organisations d'interprètes soient appelées à jouer un rôle dans l'administration du SRV. Toutefois, la portée du rôle de ces organisations a fait l'objet de discussions.
32. Pour l'AILVC, il faudrait que les organisations d'interprètes aient le statut de membres votants au conseil d'administration. L'AILVC a soutenu que les interprètes professionnels en langue des signes pourraient :
 - apporter une connaissance nécessaire quant aux nuances de l'interprétation;
 - parler des exigences de formation de base des téléphonistes du SRV;
 - recommander des programmes de formation professionnelle suivis pour les téléphonistes du SRV afin d'assurer le maintien des contrôles de qualité;
 - intervenir au sujet des risques éventuels en matière de santé et de sécurité au travail;
 - apporter un point de vue historique sur la profession d'interprète.
33. L'AILVC a aussi fait valoir que le conseil d'administration ne posséderait pas les connaissances nécessaires dans le domaine de l'interprétation en langue des signes s'il ne bénéficiait pas de la consultation suivie des interprètes professionnels. L'AILVC a soutenu que le statut d'invité permanent ne permettrait pas aux représentants des interprètes de conseiller adéquatement le conseil ni de prendre position sur les questions relatives à la prestation des services. En outre, l'AILVC a précisé qu'il serait incorrect de laisser entendre que les représentants des interprètes se retrouveraient en situation de conflit d'intérêts, puisque tous les membres présents au conseil ont un intérêt particulier dans le SRV et qu'il faudrait donc traiter tous les individus sur un pied d'égalité en ce qui concerne le droit de vote. L'AILVC a en outre indiqué que toute personne élue par les parties prenantes représentant les interprètes, du moins la personne sélectionnée par la partie prenante représentant les

interprètes en ASL, devrait être membre d'un chapitre affilié de l'AILVC. La WAVLI de même que 26 particuliers ont appuyé la position de l'AILVC.

34. Le BCVRS a appuyé la position de l'AILVC, mais a indiqué que les règlements généraux devraient être modifiés afin de s'assurer que tout conflit d'intérêts soit géré comme il se doit. Par exemple, les règlements généraux devraient exiger que les organisations d'interprètes s'abstiennent de voter sur les questions touchant à la rémunération des téléphonistes du SRV ou au choix du fournisseur de SRV.
35. En réponse, le conseil intérimaire a soutenu que les interprètes, représentés par les organisations d'interprètes, auront un intérêt pécuniaire direct et important dans la façon dont le SRV est offert au Canada et que toute personne désignée issue de la communauté des interprètes se retrouverait dans une situation inappropriée de conflit d'intérêts si elle avait la possibilité de voter sur les questions soumises au conseil d'administration, même si elle ne travaillait pas pour un fournisseur de SRV. Le conseil intérimaire a aussi indiqué qu'il lui faudrait reformuler une grande partie de sa proposition afin de rééquilibrer la représentation entre les groupes de parties prenantes et de réviser les quorums ainsi que les seuils de vote, si la proposition de l'AILVC devait être retenue.
36. Le conseil intérimaire s'est opposé à l'exigence proposée par l'AILVC, soit que toute personne élue par les parties prenantes représentant les interprètes soit membre d'un chapitre affilié de l'AILVC. Le conseil intérimaire a fait valoir qu'à cause de ce genre d'exigence, les membres d'une organisation d'interprètes professionnels en voie de constitution pourraient ne pas être admissibles au statut d'invité permanent.

Résultats de l'analyse du Conseil

37. Pour ce qui est des conflits d'intérêts, le Conseil estime que les organisations d'interprètes auraient probablement un intérêt pécuniaire important et direct dans un certain nombre de questions relatives au fonctionnement du SRV et qu'il y aurait un risque de conflit d'intérêts réel et perçu si une personne élue par les organisations d'interprètes avait la possibilité de voter sur les questions concernant la prestation des services de SRV au Canada.
38. Le Conseil reconnaît que les interprètes seront appelés à jouer un rôle déterminant dans l'avenir du SRV au Canada et que leur expertise de certaines questions, notamment de la manière de doter au mieux les centres d'appels du SRV et d'assurer la qualité de l'interprétation, sera nécessaire à l'établissement et au maintien d'un système de SRV de classe mondiale. Cependant, le conseil d'administration devra se pencher sur bien d'autres questions touchant à la supervision du SRV au Canada, y compris en ce qui concerne le financement, l'administration, les ressources humaines et le soutien technique, questions pour lesquelles la compétence en interprétation en langue des signes sera moins nécessaire. En outre, certaines de ces questions sont confidentielles ou privées.
39. Le Conseil estime qu'il serait approprié que les organisations d'interprètes soient présentes aux réunions du conseil pour lui faire profiter de leur expertise au moment où celui-ci traite de questions pertinentes. Cela serait beaucoup plus efficace qu'un

comité consultatif⁸. Le Conseil estime donc approprié le rôle d'invité permanent. Toutefois, compte tenu du risque de conflits d'intérêts et de la grande diversité des questions que le conseil d'administration sera appelé à trancher, le Conseil est d'avis qu'il ne serait pas approprié que les organisations d'interprètes votent sur les questions dont sont saisis le conseil ou les membres. Le Conseil **approuve** donc le rôle d'invité permanent proposé par le conseil intérimaire de sorte que l'ACS puisse bénéficier de la compétence des organisations d'interprètes tout en évitant les risques de conflits d'intérêts.

40. S'agissant de la proposition du conseil intérimaire, autrement dit que les invités permanents aient le droit d'être présents à toutes les réunions du conseil et des membres, y compris aux réunions à huis clos, le Conseil estime que, même si le rôle consultatif des invités permanents exige l'accès aux renseignements pertinents aux questions à propos desquelles le conseil désire les consulter, il ne convient pas que les invités permanents aient accès à tous les types de renseignements, qu'ils soient commerciaux ou privés, surtout s'ils sont de nature confidentielle. Le Conseil **ordonne** donc au conseil intérimaire de modifier les règlements généraux afin de préciser que les invités permanents seront appelés à être présents et à participer aux réunions du conseil et des membres, à la discrétion du conseil ou des membres, selon une décision rendue à la majorité.
41. Pour ce qui est d'exiger que toute personne élue par les parties prenantes représentant les interprètes soit membre d'un chapitre affilié de l'AILVC, le Conseil estime que l'adoption d'une telle exigence dans les règlements généraux serait indûment contraignante.

Processus de financement

Budget annuel

42. Comme cela a été précisé dans la décision relative au SRV, le financement du SRV sera assuré par le Fonds de contribution national (FCN). Le conseil intérimaire a proposé un processus de financement, conforme aux processus établis dans la décision 2000-745 pour le FCN. Celle-ci prévoit que l'ACS dépose une demande d'approbation de son budget annuel à temps pour que ce budget soit pris en compte dans le calcul de la contribution provisoire de l'année suivante qui correspond à un pourcentage du revenu. Plus précisément, le conseil intérimaire a proposé que l'ACS établisse son budget pour l'année civile suivante et qu'il le soumette à l'approbation du Conseil avant le 31 juillet de chaque année. Cela permettrait d'allouer les fonds recueillis auprès des FST contributeurs, assez longtemps avant que des dépenses ne soient engagées, de sorte que l'ACS ait accès au financement avant qu'il ne soit nécessaire.
43. Le conseil intérimaire a aussi proposé que toute somme approuvée par le Conseil qui ne serait pas dépensée avant la fin de l'exercice financier soit reportée à l'exercice suivant. Ces sommes seraient ensuite déduites du plafond de 30 millions de dollars, ce

⁸ Comme décrit à l'article 68 des règlements généraux proposés.

qui reviendrait à réduire le montant des prélèvements sur le FCN durant l'exercice financier suivant. Cependant, si l'ACS devait estimer que ses besoins financiers dépassent ses prévisions budgétaires, il pourrait demander des fonds supplémentaires au Conseil jusqu'à hauteur du plafond annuel fixé dans la décision relative au SRV.

44. Le conseil intérimaire a indiqué que ce processus de financement garantirait à l'ACS une source stable de revenus qui soient fonction de ses besoins financiers, tout en permettant au FST de budgéter au plus près les besoins financiers du SRV. Le conseil intérimaire a aussi fait valoir que ce processus de financement permettrait à l'ACS de moins dépendre d'un financement provisoire, ce qui aurait pour effet de ne pas dissuader les FST de siéger au conseil d'administration et de permettre à l'ACS de recruter les meilleurs candidats pour les sièges réservés au FST.

Positions des parties

45. Le CCCT⁹, qui administre le FCN, a confirmé qu'il lui serait possible d'appliquer ce processus de financement. Il a précisé que l'administration du FCN serait plus simple si le Conseil ordonnait que des sommes précises soient versées à l'ACS. Le CCCT a ajouté que, si un montant préétabli était versé à l'ACS, par exemple en fonction de mensualités fixes, l'audit du FCN et des autres processus associés à ce dernier seraient plus simples que si les virements étaient variables.

Résultats de l'analyse du Conseil

46. Le processus de financement proposé par le conseil provisoire est différent du processus habituel d'obtention des subventions versées par le FCN¹⁰. Cependant, comme l'ont indiqué le conseil intérimaire et le CCCT, le Conseil estime que le fait d'approuver d'avance un budget annuel pour le SRV et de prévoir des virements mensuels, serait administrativement plus simple dans le cas particulier de l'ACS. De plus, les FST qui doivent contribuer au FCN connaîtraient d'avance la somme à verser au SRV.
47. Le Conseil **approuve** donc le processus de financement de l'ACS qui est proposé, selon lequel un budget annuel serait approuvé par le Conseil avant que des dépenses soient engagées, et qui prévoirait le versement de montants mensuels égaux prélevés dans le FCN.

Procédures concernant le FCN

48. Comme cela a été précisé dans la décision de télécom 2014-180, le CCCT débourse actuellement des fonds pour les dépenses prioritaires et selon un ordre de priorité. Le CCCT a indiqué qu'il attendait les directions du Conseil quant à la façon de traiter le financement destiné à l'ACS dans les cas où il manquerait de fonds dans le FCN pour payer toutes les sommes dues durant un mois donné.

⁹ Le CCCT a précisément été mis sur pied pour superviser le régime de subvention du FCN.

¹⁰ En général, les fonds sont prélevés dans le FCN après que les services ont été rendus.

Résultats de l'analyse du Conseil

49. Le Conseil estime que l'ACS devrait recevoir le financement du SRV avant les FST, puisque ces derniers ont d'autres sources de revenus que le FCN pour répondre à leurs besoins de trésorerie.

50. Le Conseil **ordonne** donc au CCCT de fonctionner suivant la liste des dépenses prioritaires établies ci-dessous, à compter de la date de la présente décision. Le Conseil **ordonne** également au CCCT d'inclure les changements (paraissant en caractères gras ci-dessous) dans sa prochaine demande, cela en vue de mettre ses procédures à jour.

- paiements du gestionnaire du fonds central;
- coûts du consortium (CCCT);
- **paiement à l'ACS tel qu'ordonné par le Conseil;**
- versements à Norouestel des subventions ordonnées par le Conseil;
- versements aux petites entreprises de services locaux titulaires des subventions ordonnées par le Conseil;
- subventions non payées aux autres entreprises de services locaux titulaires pour la période précédente;
- toute somme exigée pour ramener la réserve-encaisse à son solde minimum.

Pouvoirs d'emprunter et de mettre en gage des biens

51. L'article 58 des règlements généraux indique que le conseil peut contracter des emprunts sur le crédit de la société et mettre en gage des biens de l'administrateur du SRV.

Positions des parties

52. Le CCCT a indiqué qu'il pourrait permettre à l'ACS d'engager des dépenses supérieures aux montants autorisés par le Conseil lors du processus d'approbation budgétaire, ce qui exigerait que toute dette soit réglée avec les fonds du FCN. Le CCCT a donc proposé que cette clause soit retirée de l'ébauche des règlements généraux.

53. Le CCCT a aussi indiqué qu'il serait possible d'organiser des avances de fonds (correspondant, par exemple, à une réserve équivalant à un mois de dépenses prévues) afin que l'ACS dispose d'une trésorerie suffisante pour couvrir en temps voulu ses dépenses.

54. Le conseil intérimaire s'est prononcé contre la recommandation du CCCT. Plus précisément, il a indiqué que l'élimination de l'article 58 dans les règlements généraux gênerait l'ACS dans sa gestion financière, puisque la capacité d'emprunter

et de mettre en gage un bien est souvent nécessaire pour assurer une planification financière prudente. Il a ajouté que la suppression de l'article 58 exigerait que l'ACS fonctionne exclusivement sur sa trésorerie.

55. Le conseil intérimaire a fait valoir que le conseil d'administration sera toujours limité au budget approuvé et qu'il ne sera pas en mesure d'assumer une quelconque obligation financière (y compris le fait d'emprunter ou de mettre en gage un bien) telle que les dépenses de l'ACS risquent de dépasser les niveaux autorisés par le Conseil. Il a donc rejeté la proposition de supprimer l'article 58 et a indiqué qu'une réserve équivalant à un mois de dépenses était inutile.

Résultats de l'analyse du Conseil

56. Le Conseil estime que l'article 58 confère à l'ACS la souplesse voulue pour gérer ses finances. En outre, la principale, voire la seule source de revenu pour l'ACS sera le FCN. Cependant, les décaissements du FCN destinés au SRV seront sujets à l'approbation du Conseil.
57. Le Conseil détermine donc que l'article 58 doit être conservé dans les règlements généraux. Cependant, le Conseil **ordonne** au conseil intérimaire de modifier les règlements généraux pour préciser que l'ACS ne pourra pas emprunter ni mettre en gage des biens d'une façon qui lui permettrait d'engager des dépenses supérieures au budget annuel approuvé par le Conseil ou d'une façon qui ne respecterait pas la désignation des fonds imposée par le Conseil pour le SRV.
58. Afin de compenser d'éventuels délais de transfert des fonds dans le compte du SRV, dans la décision relative au SRV, le Conseil a déterminé que les FST ayant des membres siégeant au conseil d'administration de l'ACS seraient responsables du financement provisoire. Ces sommes leur seraient ensuite remboursées par le FCN. Cette exigence découle d'une obligation faite aux FST en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil maintient cette condition établie par l'article 24, soit que les FST ayant des membres siégeant au conseil d'administration de l'ACS soient responsables du financement provisoire qui leur sera ensuite remboursé par le FCN. La nécessité de maintenir cette condition sera réévaluée à l'occasion de l'examen du SRV, trois ans après la mise en service du SRV.

Enregistrement des parties prenantes

Admissibilité des PSM et des parties prenantes représentant les interprètes

59. Suivant la proposition du conseil intérimaire, et afin qu'aucune organisation communautaire ne se retrouve dans l'impossibilité de s'enregistrer en tant que partie prenante et d'être admissible dans le groupe des PSM ou dans celui des interprètes, il convient que les organisations répondent à au moins l'une des conditions suivantes :
- être constituées en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
 - avoir au moins un an d'existence et compter au moins 20 membres. Pour recenser ses membres, une organisation pourra tenir compte de ses membres

directs et de ses membres collectifs appartenant à une organisation consignée dans son registre des membres¹¹.

60. La SCO a fait valoir qu'il devrait être possible, pour les organisations tout comme pour les particuliers, de soumettre des candidatures au conseil.

Résultats de l'analyse du Conseil

61. Le Conseil note que les règlements généraux proposés permettent à toute organisation d'être admissible à plus d'un titre, soit en tant que membre d'une ou de plusieurs organisations, soit en tant qu'organisation en propre.
62. Le Conseil estime que l'élection des membres pourrait être biaisée si les organisations avaient la possibilité de s'enregistrer comme partie prenante à plus d'un titre. Le Conseil **ordonne** donc au conseil intérimaire de modifier tous les documents pertinents afin que les organisations ne puissent s'enregistrer qu'à un seul titre de parties prenantes lors des processus de l'ACS-SRV. Autrement dit, une organisation peut s'enregistrer et participer par elle-même ou ajouter ses membres à ceux d'une autre organisation pour leur permettre de s'enregistrer collectivement en tant que partie prenante.
63. Le Conseil estime aussi que les points de vue individuels seront bien représentés par le truchement des organisations. L'enregistrement de particuliers en tant que parties prenantes compliquerait beaucoup trop l'administration du processus électoral. Par exemple, si l'enregistrement des particuliers était permis, il faudrait s'assurer que ces derniers ne soient pas enregistrés à plus d'un titre, soit en tant que particuliers et simultanément en tant que membres d'une organisation. Le Conseil détermine donc que les particuliers n'auront pas la possibilité de s'enregistrer comme parties prenantes en tant que telles et que la proposition du conseil intérimaire sur l'admissibilité des parties prenantes soit adoptée.

Admissibilité de la partie prenante représentant les FST et confidentialité des renseignements

64. Dans sa proposition, et partant du principe que le SRV sera financé par le FCN, le conseil intérimaire a suggéré que seuls les FST contribuant au FCN soient admissibles au statut de partie prenante. Autrement dit, seuls les FST ayant un intérêt financier direct dans l'exploitation de l'ACS devraient être autorisés à choisir les directeurs du FST.
65. Dans l'ébauche du formulaire d'enregistrement concernant la partie prenante qui représente les FST, les FST doivent divulguer leur statut de contributeur au FCN pour pouvoir s'enregistrer en qualité de partie prenante. Le statut de contributeur au FCN est généralement traité de façon confidentielle, puisqu'il est déterminé en fonction des revenus d'exploitation en télécommunications des FST. De plus, le formulaire d'enregistrement indique que toute partie prenante enregistrée à l'ACS, sans égard à

¹¹ Par exemple, si l'organisation A compte 10 membres et qu'elle est membre de l'organisation B, l'organisation B pourra compter les 10 membres de l'organisation A comme étant ses membres en propre.

son groupe d'appartenance, peut demander en tout temps à avoir accès à la liste de toutes les parties prenantes enregistrée à l'ACS. Autrement dit, toute partie prenante à l'ACS pourrait obtenir la liste des parties prenantes représentant les FST et ainsi connaître leur statut confidentiel de contributeurs au FCN.

66. Une demande de renseignements¹² a été envoyée pour recueillir des commentaires à propos de deux autres processus proposés pour protéger l'information confidentielle relative à l'enregistrement des parties prenantes représentant les FST. Suivant l'option préférée par le conseil intérimaire, l'ACS engagerait une tierce partie indépendante pour gérer les enregistrements des parties prenantes représentant les FST, ainsi que le processus d'élection des membres issus des FST. La liste des parties prenantes issues des FST ne serait ni publiée, ni divulguée au conseil d'administration ou aux membres de l'ACS. La tierce partie aurait pour rôle de veiller à ce que seuls les FST contribuant au FCN soient enregistrés et puissent voter en qualité de partie prenante. Le conseil intérimaire a proposé que le chef de la direction qu'engagera l'ACS devrait assumer le rôle jusque-là rempli par la tierce partie indépendante. Le conseil intérimaire a indiqué que cette formule permettrait de maintenir l'intégrité et la confidentialité exigées en vertu du processus d'enregistrement de la partie prenante représentant les FST et du processus d'élection des membres tout en favorisant l'utilisation efficace des ressources financières de l'ACS en limitant les dépenses administratives.

Résultats de l'analyse du Conseil

67. Le Conseil estime que la solution de remplacement proposée par le conseil intérimaire permettrait de protéger la confidentialité du statut de contributeur de chaque FST et de maintenir la confiance envers le processus d'élection et ses résultats. Le Conseil détermine que tout membre élu par les parties prenantes représentant les FST (et donc directeur de l'ACS) doit être issu d'un FST qui contribue au FCN et qui est donc directement intéressé à ce que le SRV soit exploité de manière efficace. Le Conseil **ordonne** à l'ACS d'engager une tierce partie ou d'exiger que son chef de la direction gère la liste d'enregistrement et le processus d'élection de la partie prenante représentant les FST afin de protéger la confidentialité du statut de contributeur des FST. L'ACS doit également veiller à ce que la gestion de cette liste et du processus ne donne pas lieu à des conflits d'intérêts. Le Conseil **ordonne** à l'ACS d'apporter les modifications nécessaires à ses documents de constitution afin de refléter cette décision.

Dépôt des documents

68. Le conseil intérimaire a soumis différentes dates qu'il juge raisonnable pour que le conseil d'administration élu de l'ACS soumette des documents clés au Conseil.
69. Aucune partie n'a fait de commentaire au sujet des documents à présenter ni des échéances proposées.

¹² Demande d'information du 17 octobre 2014

Résultats de l'analyse du Conseil

70. Afin de veiller à ce que les modifications exigées soient incorporées comme il se doit dans les documents de constitution et de permettre un contrôle continu, le Conseil exige que les documents en question soient soumis de la façon présentée ci-après.

Documentation exigée

71. Le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer, d'ici le **5 février 2015**, des exemplaires signés et datés, dans la langue officielle de son choix, de tous les documents de constitution concernant l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc., documents qui devront comprendre le certificat de constitution, les articles d'incorporation, les règlements généraux et la version finale de tout gabarit d'entente à conclure avec les parties prenantes, les membres ou les directeurs. Ces documents devront comprendre toutes les modifications imposées par la présente décision. D'autres modifications sont énumérées à l'annexe de cette décision. De plus, un exemplaire définitif de ces documents devra être soumis dans l'autre langue officielle.

72. Aucune somme ne sera prélevée dans le FCN tant que ces documents n'auront pas été soumis et que le Conseil n'aura pas confirmé qu'ils sont complets.

73. Le Conseil **ordonne** également à l'ACS de soumettre les documents suivants, en anglais et en français, aux fins d'information :

- d'ici le **15 septembre 2015** :
 - mécanismes de reddition des comptes financiers,
 - mécanismes de plaintes et d'enquêtes pour l'ACS de même que pour tout fournisseur de SRV,
 - normes de protection des renseignements personnels et de confidentialité;
- d'ici le **31 décembre 2015** :
 - paramètres d'évaluation de la qualité du service;
- au moins **trois mois avant le lancement prévu du SRV** :
 - plans concernant une campagne d'éducation et de sensibilisation du public.

74. Le Conseil rappelle à l'ACS que l'éducation et la sensibilisation sont des dimensions importantes du mandat de ce dernier. L'ACS devra prendre un certain nombre de mesures avant que le SRV ne soit mis en œuvre au Canada. Le Conseil encourage l'ACS à ouvrir le dialogue avec différentes parties prenantes et à les tenir au courant des progrès réalisés dans la mise en œuvre du SRV.

Rapport annuel

75. Le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer, aux fins d'information, son rapport annuel en anglais et en français, avant le 30 juin de chaque année. Ce document doit faire état des activités de l'année écoulée et inclure au minimum des états financiers audités de même que des rapports de conformité en ce qui concerne :

- les normes de qualité et de service pour le SRV;
- les normes de protection des renseignements personnels et de confidentialité;
- les plaintes reçues et les enquêtes amorcées;
- la reddition des comptes financiers.

76. En outre, le Conseil **ordonne** à l'ACS de déposer son budget pour l'année à venir, en anglais et en français, avant le 31 juillet de chaque année, afin qu'il y ait suffisamment de temps pour que le financement du SRV puisse être pris en compte dans le calcul des contributions de l'année suivante, contributions qui correspondent à un pourcentage des revenus.

Autres questions soulevées

77. Le Conseil note qu'un certain nombre d'intervenants ont formulé des commentaires qui, soit échappaient à la portée de la présente instance, soit s'adressaient à l'ACS et non au Conseil.

78. Le Conseil encourage l'ACS à considérer les questions suivantes soulevées par les intervenants et à y donner suite s'il y a lieu :

- l'utilisation de l'acronyme ACS;
- les exigences suggérées en matière de dotation;
- le bien-fondé d'obliger les directeurs à suivre un programme de sensibilisation aux réalités culturelles;
- la promotion d'un caractère typiquement canadien pour l'administrateur du SRV;
- les mesures d'adaptation appropriées pour les réunions des membres, des directeurs et des comités consultatifs, incluant un mécanisme qui permette aux participants de signaler toute communication inadéquate;
- l'installation de vidéophones publics pour permettre des appels au SRV;
- les exigences au niveau de la technologie, des systèmes et du réseau du SRV.

79. Le Conseil fait aussi remarquer que les questions suivantes, soulevées par des intervenants, échappent à la portée de la présente instance :

- forfaits de données sans fil limités et s'ils permettent l'utilisation adéquate du SRV;
- coût des forfaits de données sans fil;
- pertinence de plafonner les coûts d'administration du SRV;
- pertinence d'instaurer une concurrence au niveau du SRV;
- pertinence de plafonner à 30 millions de dollars le financement du SRV.

80. Dans la décision relative au SRV, le Conseil a indiqué qu'il effectuerait un examen exhaustif du SRV trois ans après son entrée en service. Dans le cadre de cet examen du SRV, le Conseil estime qu'il serait approprié de revoir toutes les questions énumérées au paragraphe 79 ci-dessus ainsi que d'autres aspects.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2014-188, 22 avril 2014, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2014-188-1, 21 mai 2014, et 2014-188-2, 22 août 2014
- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014
- *Consortium canadien pour les contributions en télécommunications Inc. – Procédures révisées relatives au fonctionnement du Fonds de contribution national, en vigueur à compter du 1^{er} mai 2014*, Décision de télécom CRTC 2014-180, 16 avril 2014
- *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000

Autres modifications exigées

Afin de faciliter la compréhension, les passages cités apparaissent en italiques et les passages ajoutés en caractère gras. Les parties à supprimer sont rayées.

Formulaire 4001 Articles d'incorporation

[Traduction libre]

Article 7 – Déclaration relative à la répartition du reliquat des biens lors de la liquidation : texte ajouté par précaution pour garantir que les fonds pertinents soient remboursés au FCN afin d'être ensuite distribués comme il se doit aux FST qui contribuent au FCN.

*Le reliquat des biens après le règlement des dettes de la Société, à l'exception des biens reçus par cette dernière, à la condition qu'elle les remette en cas de dissolution, est transféré, en cas de liquidation de la Société, à une ou plusieurs organisations, comme déterminées par le Conseil **et approuvées par le CRTC.***

Règlements généraux

Paragraphe 28b) :

[Traduction libre]

~~après examen des critères énoncés à l'alinéa a) ci-dessus, aucun directeur indépendant ne sera un particulier qui, selon une norme qu'une personne raisonnable appliquerait, est perçu comme ayant un parti pris favorable ou défavorable envers un quelconque fournisseur de services de télécommunication~~ **aucun directeur indépendant ne peut, en raison de son expérience et de ses relations actuelles ou antérieures, y compris une relation maritale ou une union de fait, être perçu comme ayant un parti pris ou un préjugé envers une partie prenante représentant des FST.**

Article 59 : à supprimer entièrement

Article 61 :

[Traduction libre]

*Le Conseil a le pouvoir de créer, de modifier et d'abroger les politiques, règles ou règlements relatifs aux questions de procédures qui ont une incidence sur la Société, pourvu que ces politiques, règles et règlements ne soient pas visés par les règlements généraux et ne soient pas en infraction de la Loi **ou des décisions du CRTC.***

Article 68 :

[Traduction libre]

~~Lorsque cela sera possible, le~~ **Le Conseil devra veiller à ce que tout comité consultatif qu'il mettra sur pied donne la possibilité de recueillir les points de vue des milieux utilisateurs de l'ASL et de la LSQ, de même que tout autre point de vue pertinent.**

Article 85 :

[Traduction libre]

Si un directeur, un invité permanent ou un dirigeant possède, directement ou indirectement, un intérêt dans une transaction ou un contrat d'importance, effectif ou envisagé, avec la Société, ou encore s'il est employé par une personne morale se trouvant dans une des situations décrites précédemment, ce directeur, invité permanent ou dirigeant doit :

Article 104 (nouveau) :

[Traduction libre]

Les règlements généraux et les articles d'incorporation ne doivent pas être modifiés de sorte que la Société ne réponde plus aux exigences établies par le CRTC. La présente disposition ne sera ni retirée ni modifiée sans le consentement préalable du CRTC.

Article 102 :

[Traduction libre]

Sous réserve de l'article 104, les règlements généraux pourront être abrogés ou modifiés par d'autres règlements généraux adoptés par le moyen d'une résolution extraordinaire des membres prise lors d'une assemblée générale dûment convoquée aux fins d'examiner lesdits règlements généraux.

Article 103 :

[Traduction libre]

Sous réserve de l'article 104, les articles d'incorporation pourront être modifiés par le moyen de statuts de modification adoptés à la faveur d'une résolution extraordinaire des membres à l'occasion d'une assemblée générale dûment convoquée aux fins d'examiner lesdits statuts de modification.