



Ordonnance de télécom CRTC 2017-25

Version PDF

Ottawa, le 26 janvier 2017

Numéros de dossiers : 8657-C12-201505505 et 4754-519

Demande d'attribution de frais concernant la participation d'INCA à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102

Demande

1. Dans une lettre datée du 27 mai 2016, INCA a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a examiné la structure et le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST). INCA a demandé au Conseil d'étudier sa demande déposée en retard et il a indiqué que le manque de ressources et des problèmes d'accessibilité ont causé ce retard.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à cette demande d'attribution de frais.
3. INCA a indiqué qu'il avait satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*, car il représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et il avait participé à l'instance de manière responsable.
4. Plus précisément, INCA a indiqué que ses observations ont offert au Conseil une perspective sur l'expérience des Canadiens vivant avec une déficience visuelle et de leurs interactions avec les entreprises de services de télécommunication. INCA a ajouté qu'il dialogue à grande échelle avec ses intervenants respectifs. De plus, INCA a fait valoir que sa participation a été responsable de par sa gestion des coûts.
5. INCA a demandé au Conseil de fixer ses frais à 5 541,25 \$, soit 4 112,50 \$ en honoraires d'analyste et 1 428,75 \$ en débours. La somme réclamée par INCA comprenait la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquées aux frais. INCA a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. INCA a précisé que le CPRST est la partie appropriée qui devrait être tenue de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimé) car, à son avis, comme les participants au CPRST incluent maintenant toutes les entreprises de services de

télécommunication, il serait équitable de répartir les frais parmi tous ces participants. De plus, INCA a indiqué que la demande d'attribution de frais a également été soumise au Fonds de participation à la radiodiffusion.

Processus subséquent

7. Le personnel du Conseil a envoyé une lettre datée du 20 juin 2016 à INCA, dans laquelle il lui a demandé des renseignements supplémentaires au sujet de la demande d'attribution de frais. Plus précisément, le personnel du Conseil a demandé des renseignements sur la manière dont le demandeur répondait au critère d'admissibilité à une attribution de frais présenté dans le bulletin d'information de télécom 2016-188¹, sur la division des frais entre des questions touchant la radiodiffusion et les télécommunications et sur la manière dont le demandeur a contribué à une meilleure compréhension des questions examinées lors de l'instance.
8. Le demandeur a répondu à la demande de renseignements dans une lettre datée du 30 juin 2016.
9. En ce qui a trait à la demande de renseignements au sujet du groupe ou de la catégorie d'abonnés qu'INCA disait représenter, ce dernier a indiqué qu'il représentait les Canadiens vivant avec une déficience visuelle. INCA a expliqué qu'en tant que principal fournisseur de services de réadaptation visuelle au Canada, il travaille avec des clients de tous les âges dans 56 bureaux à travers le Canada, dans presque chaque collectivité, ce qui représente 19 453 personnes depuis 2012. Pour ce qui est de la manière dont INCA représente ce groupe ou cette catégorie d'abonnés, INCA a expliqué que par l'entremise de conversations tenues au moment de fournir des services aux clients, il apprend directement sur l'expérience des Canadiens vivant avec une déficience visuelle et les obstacles qu'ils rencontrent tous les jours.
10. Plus particulièrement, INCA a indiqué qu'en tant que fournisseur de services à des Canadiens vivant avec une déficience visuelle, il a présenté une perspective unique et directe des défis auxquels ses clients font face. INCA a ajouté que son articulation claire des problèmes et des défis rencontrés par ces Canadiens ont aidé le Conseil à comprendre le point de vue de ces Canadiens et les obstacles qu'ils doivent affronter.
11. Le personnel du Conseil a demandé des éclaircissements sur la division des frais entre les questions touchant la radiodiffusion et les télécommunications, étant donné que le Conseil peut seulement attribuer des frais liés à des questions sur les télécommunications en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. En réponse, INCA a demandé à ce que la demande d'attribution de frais soit divisée également entre les questions touchant la radiodiffusion et celles visant les télécommunications. INCA a allégué que ne pas allouer au moins la moitié du montant aux questions visant les télécommunications nécessiterait beaucoup d'efforts pour déterminer ce qui est admissible.

¹ Le bulletin d'information de télécom 2016-188 établit des directives pour les demandeurs d'attribution de frais au sujet de la représentation d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés.

12. Des suites de ces éclaircissements, la demande d'attribution de frais d'INCA en ce qui a trait aux questions touchant les télécommunications est de 2 735,23 \$, ce qui représente la moitié des frais demandés au départ, moins le rabais en lien avec la TPS et la TVH auxquelles INCA a droit. Ce montant comprend 2 056,25 \$ en honoraires d'analyste et 678,98 \$ en débours.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Le Conseil estime que le dépôt tardif de la demande d'INCA ne cause aucun préjudice à quiconque et fait remarquer qu'aucune partie n'a déposé de réponse à cette demande. Dans le cas présent, il est approprié d'étudier la demande d'attribution de frais.
14. Les critères d'attribution de frais sont énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*, qui prévoit :
 68. Le Conseil décide d'attribuer des frais définitifs et fixe le pourcentage maximal de ceux-ci en se fondant sur les critères suivants :
 - a) le fait que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt pour le demandeur ou pour le groupe ou la catégorie d'abonnés qu'il représentait;
 - b) la mesure dans laquelle le demandeur a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées;
 - c) le fait que le demandeur a participé à l'instance de manière responsable.
15. Dans le bulletin d'information de télécom 2016-188, le Conseil a donné des directives sur la manière dont un demandeur peut démontrer qu'il répond au premier critère en ce qui a trait à la représentation d'abonnés intéressés. Dans le cas présent, INCA a déposé des observations conformes aux directives du Conseil établies dans le bulletin d'information de télécom 2016-188 au sujet de l'identification du groupe ou de la catégorie d'abonnés qu'un demandeur dit représenter et des méthodes par lesquelles le demandeur représente ce groupe ou cette catégorie.
16. INCA a clairement et précisément identifié le groupe d'abonnés qu'il représente comme les Canadiens vivant avec une déficience visuelle de partout au pays, et plus particulièrement ses clients. INCA l'a montré en fournissant le nombre de personnes formant le groupe en indiquant le nombre de clients desservis ainsi que le nombre d'heures de service fourni à ce groupe entre 2012 et 2015.
17. INCA a également identifié les méthodes au moyen desquelles il a déterminé que les opinions avancées reflétaient les intérêts du groupe qu'il représente. En tant que fournisseur de services de réadaptation et de services communautaires à des milliers de Canadiens à travers le pays, INCA a acquis une connaissance de premier plan de la perspective des Canadiens vivant avec une déficience visuelle et des défis auxquels ils font face. Plus précisément, INCA a indiqué qu'il a déterminé les

positions qu'il a avancées à partir de conversations avec ses clients, lesquels représentent un nombre important de Canadiens vivant avec une déficience visuelle.

18. INCA a aussi satisfait au critère restant de par sa participation à l'instance. Les observations d'INCA ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et la manière dont ces questions influent sur les Canadiens vivant avec une déficience visuelle. Plus particulièrement, les observations d'INCA au sujet de l'accessibilité du site Web du CPRST ont aidé le Conseil à comprendre les améliorations requises pour rendre le site Web du CPRST accessible aux consommateurs vivant avec une déficience visuelle. INCA a participé à l'instance de manière responsable de par sa gestion des coûts et la présentation d'une perspective de haut niveau des Canadiens vivant avec une déficience visuelle, en ce qui a trait aux services de télécommunication.
19. Les taux réclamés au titre des honoraires d'analyste et des débours sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais du Conseil, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par INCA en ce qui a trait aux questions relatives aux télécommunications correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
20. Il convient dans le cas présent de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais attribués, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis public de télécom 2002-5.
21. Le Conseil détermine généralement les intimés appropriés comme les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. À cet égard, il estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et y avaient participé activement : Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Câble inc.; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; MTS Inc., en son nom et au nom d'Allstream Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c.; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI)²; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; Société TELUS Communications (STC); TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; et Velocity Networks Inc.
22. Le Conseil estime que, conformément à sa pratique, il est approprié de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs revenus

² RCCI possède toutes les activités commerciales, y compris l'actif et le passif, de l'ancienne entreprise, le Rogers Communications Partnership, laquelle a cessé d'exister le 1^{er} janvier 2016. Par souci de commodité, « RCCI » est utilisé dans la présente ordonnance.

d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)³, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance⁴.

23. Toutefois, comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par l'intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
24. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement doit être répartie comme suit :

Entreprise	Pourcentage	Montant
STC	52 %	1 422,32 \$
RCCI	48 %	1 312,91 \$

Directives relatives aux frais

25. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par INCA pour sa participation à l'instance.
26. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 2 735,23 \$ les frais devant être versés à INCA.
27. Le Conseil **ordonne** à la STC et à RCCI de payer immédiatement à INCA le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 24.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Directives à l'intention des demandeurs d'attribution de frais concernant la représentation d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2016-188, 17 mai 2016

³ Les RET correspondent aux recettes des télécommunications canadiennes provenant des services locaux et d'accès, de l'interurbain, de la transmission de données, des liaisons spécialisées, d'Internet et du sans-fil. Dans le cas présent, le Conseil estime qu'il convient de répartir les frais entre les intimés en proportion de leurs RET déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

⁴ Le Conseil n'a pas eu accès aux RET de Velocity Networks Inc.

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Ontario Video Relay Service Committee à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2014-188, Ordonnance de télécom CRTC 2015-160, 23 avril 2015*
- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010*
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002*