



Ordonnance de télécom CRTC 2018-437

Version PDF

Ottawa, le 28 novembre 2018

Numéros de dossiers : 1011-NOC2017-0033 et 4754-579

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom CRTC 2017-33

Demande

1. Dans une lettre datée du 7 décembre 2017, le Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2017-33 (l'instance). Dans l'instance, le Conseil a examiné le cadre réglementaire pour les services de relais téléphonique¹.
2. TELUS Communications Inc. (TCI)² a déposé une intervention, datée du 8 janvier 2018, en réponse à la demande du CSSSC.
3. Le CSSSC 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 particulièrement, le CSSSC a précisé qu'il représente les intérêts des Canadiens sourds, malentendants et sourds-aveugles, et qu'il a permis d'offrir une meilleure compréhension de leurs expériences concernant les services de relais téléphonique fondés sur le texte. Le CSSSC a noté qu'il a mené un sondage national et produit un rapport connexe à l'appui des éléments de preuve qu'il a présentés dans le cadre de l'instance. Il a aussi signalé que sa contribution était ciblée et structurée, et qu'il a offert un point de vue distinct au Conseil.

¹ Les services de relais téléphonique sont des services texte-voix qui permettent aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole de faire et de recevoir des appels téléphoniques.

² Dans le cadre de l'instance, des observations ont été reçues de la Société TELUS Communications (STC). Cependant, le 1^{er} octobre 2017, les actifs de la STC ont été transférés légalement à TCI, et la STC a cessé d'exister. Par souci de commodité, « TCI » est utilisé dans la présente ordonnance.

5. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 127 901,23 \$, soit 105 446,25 \$ en honoraires d'expert-conseil, 14 657,50 \$ en honoraires d'analyste, et 7 797,48 \$ en débours. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Pour l'un de ses experts-conseils (Lisa Anderson-Kellett), le CSSSC a réclamé 401 heures en honoraires d'expert-conseil principal au taux horaire de 225 \$ (90 225,00 \$ au total); 265,25 de ces heures étaient liées au sondage susmentionné. Le CSSSC a également réclamé 92,25 heures en honoraires pour un autre expert-conseil au taux horaire de 165 \$ (15 221,25 \$ au total); 73,25 de ces heures étaient liées au sondage. Il a aussi réclamé 133,25 heures en honoraires pour des services d'analyste (14 657,50 \$), dont 105,25 heures étaient liées au sondage.
7. Les débours réclamés par le CSSSC, y compris ceux liés aux déplacements et à l'hébergement, sont aussi liés au sondage.
8. Le CSSSC a fait valoir que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).

Réponse

9. TCI a indiqué que le Conseil devrait s'assurer que le CSSSC répond aux critères d'attribution de frais. TCI a aussi indiqué que compte tenu du montant des frais réclamés, tous les frais attribués devraient être répartis entre tous les fournisseurs de services de télécommunication nommés à l'annexe 2 de l'avis de consultation de télécom 2017-33, en fonction de leurs revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)³.

Processus subséquent

10. Dans une lettre datée du 26 février 2018, le personnel du Conseil a demandé des renseignements supplémentaires sur le montant des frais réclamés par le CSSSC pour des heures qui semblent avoir été passées à aider la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles (SNCSA) à préparer ses mémoires dans le cadre de l'instance. Plus précisément, on a demandé au CSSSC d'indiquer si certaines heures ont été réclamées par erreur ou d'expliquer comment le CSSSC a été facturé pour les heures réclamées en lien avec des travaux qui semblent avoir été menés pour la SNCSA.
11. De plus, on a demandé au CSSSC de confirmer la date à laquelle M^{me} Anderson-Kellett a commencé à offrir des services d'expert-conseil, et ce, dans le but de résoudre un problème de dates conflictuelles dans le mémoire de frais.

³ Les RET correspondent aux recettes de 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.

12. Dans sa réponse, le CSSSC a indiqué qu'un total de 27 heures avait été réclamé par erreur dans sa demande, à savoir :
- 16 heures réclamées pour M^{me} Anderson-Kellett;
 - 5 heures réclamées pour Jeffrey Beatty;
 - 6 heures réclamées pour Michael J. Stewart.
13. Le CSSSC a aussi signalé que M^{me} Anderson-Kellett a commencé à offrir des services d'expert-conseil en matière de télécommunication et d'accessibilité le 12 juin 2008. Le CSSSC a fourni des déclarations à l'appui de cette date, de la part de deux cofondateurs du British Columbia Video Relay Service Committee (comité sur le service de relais vidéo de la Colombie-Britannique).

Résultats de l'analyse du Conseil

Admissibilité

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. Les membres du CSSSC sont des membres des communautés des sourds, des malentendants et des sourds-aveugles de l'ensemble du Canada. Grâce aux interactions du CSSSC avec ces communautés, et grâce à l'expertise et à l'expérience acquises à l'interne en raison de sa participation à des instances antérieures du Conseil, le CSSSC veille à ce que le point de vue qu'il présente dans le cadre de l'instance tienne compte de ces communautés. Par conséquent, le CSSSC a démontré qu'il satisfait au premier critère.
16. Le CSSSC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, les réponses du CSSSC aux questions posées dans l'avis de consultation de télécom 2017-33 ont permis au Conseil de mieux comprendre les

expériences et les points de vue des membres des communautés des sourds, des malentendants et des sourds et aveugles en lien avec le service de relais téléphonique. Par conséquent, le CSSSC a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées.

Honoraires et montants

17. À l'égard des 27 heures réclamées par le CSSSC pour des travaux que ses experts-conseils et analystes ont menés pour un autre organisme, le Conseil accepte la déclaration du CSSSC selon laquelle ces heures ont été réclamées par erreur. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est approprié de modifier les heures réclamées pour le travail des experts-conseils et analystes du CSSSC, comme suit :
 - réduire de 16 heures le montant réclamé pour M^{me} Anderson-Kellett;
 - réduire de 5 heures le montant réclamé pour M. Beatty;
 - réduire de 6 heures le montant réclamé pour M. Stewart⁴.
18. Bien que le CSSSC ait fourni dans sa demande d'attribution de frais des dates contradictoires quant à la date à laquelle M^{me} Anderson-Kellett a commencé à offrir des services d'expert-conseil, le Conseil estime que la réponse du CSSSC à la demande de renseignements et les déclarations de deux membres du British Columbia Video Relay Service Committee qui viennent l'appuyer sont des indicateurs fiables de cette date. Par conséquent, le Conseil conclut que M^{me} Anderson-Kellett a commencé à offrir des services d'expert-conseil en juin 2008.
19. Le paragraphe 26 des *Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais*, établies dans la politique réglementaire de télécom 2010-963, indique que le taux horaire applicable à un expert-conseil est basé sur le nombre d'années complètes pendant lesquelles cette personne a travaillé comme expert-conseil. Il indique aussi que les années sont calculées jusqu'à la date du début de l'instance. L'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2017-33 a débuté le 2 février 2017. Comme elle a commencé à fournir des services d'expert-conseil en juin 2008, M^{me} Anderson-Kellett avait huit années d'expérience à la date du début de l'instance. M^{me} Anderson-Kellett peut donc réclamer un taux horaire de 165 \$. Par conséquent, les honoraires réclamés ont été réduits pour passer de 225 \$/heure à 165 \$/heure.
20. En ce qui concerne l'admissibilité des frais réclamés par le CSSSC pour la réalisation du sondage et la production du rapport connexe, le Conseil laisse généralement le CSSSC (et les autres parties) choisir la façon dont i) il démontre qu'il représente un groupe ou une catégorie d'abonnés pour laquelle l'instance revête

⁴ Ces heures sont correctement attribuées à la demande d'attribution de frais de la SNCSA dans l'instance, tel qu'indiqué dans l'ordonnance de télécom 2018-438.

un intérêt; et ii) il souhaite présenter des mémoires pour aider le Conseil à mieux comprendre les questions examinées.

21. Le Conseil est reconnaissant qu'un sondage ait été mené pour recueillir et faire rapport des opinions des membres des communautés des sourds, des malentendants et des sourds et aveugles. Comme il est indiqué ci-dessus, dans le bulletin d'information de télécom 2016-188, le Conseil a donné des directives non contraignantes sur la manière dont un demandeur peut démontrer qu'il représente un groupe ou une catégorie d'abonnés. Le CSSSC a suivi ces directives et a utilisé le sondage qu'il a commandé pour fournir des éléments de preuve appuyant le fait qu'il représente des abonnés pour lesquels l'instance revêt un intérêt. Toutefois, le bulletin d'information de télécom CRTC 2016-188 n'indique pas que le demandeur d'attribution de frais doit sonder ou consulter ses membres au moyen d'un sondage pour démontrer qu'il représente les opinions du groupe ou de la catégorie d'abonnés qu'il allègue représenter. Un demandeur d'attribution de frais peut expliquer comment ses positions reflètent les intérêts du groupe ou de la catégorie d'abonnés. Par exemple, le demandeur peut fournir des données probantes de recherches qu'il a réalisées ou commandées.
22. Il faut veiller à ce que le montant total des frais engagés soit nécessaire et raisonnable dans le cadre de l'instance, comme l'exige le paragraphe 70(2) des *Règles de procédure*. Pour évaluer si les frais sont nécessaires et raisonnables, le Conseil tient compte de toutes les demandes d'attribution de frais compte tenu de leurs circonstances uniques. Comme le CSSSC est un organisme qui met l'accent sur les questions d'accessibilités, il pourrait devoir engager des frais supplémentaires pour représenter les abonnés intéressés; toutefois, le montant doit tout de même être nécessaire et raisonnable.
23. Pour ce qui est de cette exigence, les directives i) présentent les points à prendre en compte pour évaluer si les heures consacrées par un réclamant sont excessives dans les circonstances; ii) fournissent une liste non exhaustive des facteurs que le Conseil prend habituellement en considération, y compris l'examen du nombre d'heures réclamées et du montant des frais connexes attribués dans le cadre d'autres instances similaires. Dans le cas présent, le CSSSC, grâce à sa contribution aux questions liées à l'accessibilité, a été un intervenant important dans l'instance. Toutefois, la complexité de l'instance ne justifiait pas les heures totales réclamées par le CSSSC pour la réalisation du sondage et la production du rapport connexe, à savoir 443,75 heures. Les heures réclamées par le CSSSC concernant le sondage et son rapport connexe dépassent largement à elles seules le total des heures réclamées et des attributions connexes d'autres instances similaires, plus précisément les instances liées à un service de relais vidéo (politiques réglementaires de télécom 2014-187 et 2014-659)⁵. De plus, même si les sondages représentent une façon de fournir des éléments de preuve au Conseil, aucun aspect inhérent à un sondage ne rendrait les

⁵ Voir les ordonnances de télécom 2014-242, 2014-243, 2014-244, 2014-245, 2014-246, 2014-247, 2014-248 et 2015-160.

heures réclamées par le CSSSC pour le sondage incomparables aux heures réclamées par un demandeur similaire pour les travaux associés à d'autres types de mémoire. Par conséquent, le Conseil estime que l'important écart entre les heures réclamées par le CSSSC dans le cadre de l'instance et celles réclamées dans le cadre d'autres instances similaires est un indicateur que les heures réclamées par le CSSSC sont excessives dans les circonstances.

24. De plus, bien que certaines sections du sondage et du rapport connexe aient aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées, d'autres sections ne portaient pas directement sur des questions qui relevaient du cadre de l'instance. Plus précisément, certaines sections du sondage et du rapport portant sur les appels de téléscripateur à téléscripateur sortaient du cadre de l'instance. Par conséquent, certaines sections du sondage et du rapport n'ont pas aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil réduit de 50 % les frais du CSSSC associés au sondage et au rapport.
26. Le Conseil établit donc à 62 102,49 \$ les frais totaux du CSSSC pour sa participation à l'instance.
27. 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.
28. Le Conseil désigne généralement intimées à une attribution de frais les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. Étant donné que le total des frais réclamés a été réduit, le Conseil n'estime pas qu'il est nécessaire d'attribuer les frais entre toutes les parties nommées à l'annexe 2 de l'avis de consultation de télécom 2017-33, comme l'a proposé TCI.
29. Plutôt, l'approche générale du Conseil pour déterminer les intimés appropriés demeure adéquate. À cet égard, le Conseil estime que les parties suivantes avaient un intérêt marqué envers le dénouement de l'instance et y avaient participé activement : Bell Canada, Bell Mobilité inc., Bell MTS, Norouestel Inc. et Télébec, Société en commandite (collectivement les compagnies Bell); Cogeco Communications Inc.; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; Freedom Mobile Inc.; Québecor Média inc., au nom de Videotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Telecom G.P. (Shaw); et TCI.

30. Conformément aux pratiques du Conseil, il convient de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance⁶.
31. Toutefois, comme il est indiqué dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal qu'un intimé devrait être tenu de verser en raison du fardeau administratif que les attributions de petits montants imposent à la fois au demandeur et aux intimés. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit :

Compagnie	Pourcentage	Montant
Compagnies Bell	38,6 %	23 971,56 \$
TCI	25,1 %	15 587,73 \$
RCCI	23,8 %	14 780,39 \$
Vidéotron	4,8 %	2 980,92 \$
Shaw	3,3 %	2 049,38 \$
SaskTel	2,5 %	1 552,56 \$
Cogeco	1,9 %	1 179,95 \$

32. Conformément à l'approche générale adoptée dans l'ordonnance de frais de télécom 2002-4, le Conseil désigne Bell Canada responsable du paiement au nom des compagnies Bell. Le Conseil laisse aux membres des compagnies Bell le soin de déterminer entre eux leur part respective des frais.

Directives relatives aux frais

33. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC à l'égard de sa participation à l'instance.
34. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 62 102,49 \$ les frais devant être versés au CSSSC.
35. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada, au nom des compagnies Bell, TCI, RCCI, Vidéotron, Shaw, SaskTel et Cogeco, de payer immédiatement au CSSSC le montant des frais adjugés dans les proportions indiquées au paragraphe 31.

⁶ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET déclarés dans les états financiers vérifiés les plus récents des intimés.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2017-33, Ordonnance de télécom CRTC 2018-438, 28 novembre 2018*
- *Examen du cadre réglementaire régissant les services de relais téléphonique fondés sur le texte, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33, 2 février 2017, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-33-1, 1^{er} juin 2017*
- *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*
- *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*
- *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659, 18 décembre 2014*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Association des Sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-248, 20 mai 2014*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Toronto Association of the Deaf à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-247, 20 mai 2014*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Société canadienne de l'ouïe à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-246, 20 mai 2014*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation du British Columbia Video Relay Services Committee à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-245, 20 mai 2014*
- *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 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-244, 20 mai 2014*

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de Sonny Access Consulting à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-243, 20 mai 2014*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de McLaughlin Educational Consulting Services à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-155, Ordonnance de télécom CRTC 2014-242, 20 mai 2014*
- *Service de relais vidéo, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014*
- *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*
- *Demande d'adjudication de frais présentée par Action Réseau Consommateur, l'Association des consommateurs du Canada, la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et l'Organisation nationale anti-pauvreté – Avis public CRTC 2001-60, Ordonnance de frais de télécom CRTC 2002-4, 24 avril 2002*