



Ordonnance de télécom CRTC 2019-333

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2019

Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0246 et 4754-617

Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Coalition du Manitoba à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246

Demande

1. Dans une lettre datée du 10 décembre 2018, le bureau du Manitoba de l'Association des consommateurs du Canada et Winnipeg Harvest (collectivement la Coalition du Manitoba) ont présenté une demande d'attribution de frais pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246 (instance). Lors de l'instance, le Conseil, en vertu du décret C.P. 2018-0685, datée du 6 juin 2018, a sollicité les commentaires des Canadiens au sujet de leur expérience personnelle quant aux pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives des grandes entreprises de télécommunication du Canada et des pratiques de ces entreprises à l'égard des forfaits de services comprenant des services de radiodiffusion et de télécommunication. L'instance a mené au [Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications.](#)
2. TELUS Communications Inc. (TCI) a déposé une intervention, datée du 21 décembre 2018, en réponse à la demande de la Coalition du Manitoba.
3. La Coalition du Manitoba a indiqué qu'elle 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 elle représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et elle avait participé à l'instance de manière responsable.
4. La Coalition du Manitoba a fait valoir qu'elle représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt parce que le bureau du Manitoba de l'Association des consommateurs du Canada est un organisme bénévole, sans but lucratif et indépendant qui travaille à informer et à habiliter les consommateurs et à défendre leurs intérêts au Manitoba. La Coalition du Manitoba a également expliqué que Winnipeg Harvest est un organisme communautaire sans but lucratif qui s'est engagé à fournir de la nourriture aux gens qui ont de la difficulté à se nourrir et à nourrir leur famille. Collectivement, la Coalition du Manitoba a organisé un sondage en ligne auprès de 1 000 Manitobains (animé par une compagnie de recherche appelée Prairie Research Associates), a

participé à des séances de mobilisation des consommateurs auprès des collectivités vulnérables et a entrepris un sondage ciblé auprès de 55 Manitobains qui représentent des personnes handicapées, des ménages à faible revenu et des Autochtones. La Coalition du Manitoba a également fait remarquer qu'elle a tenu des ateliers avec les groupes vulnérables pour se préparer à l'audience.

5. La Coalition du Manitoba a indiqué qu'elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées, puisqu'elle avait déposé des éléments de preuve de sa participation avec les consommateurs ainsi que des interventions ciblées et structurées comprenant divers rapports et recommandations juridiques. Elle offrait également un point de vue distinct qui tenait compte de celui des consommateurs du Manitoba.
6. La Coalition du Manitoba a indiqué qu'elle avait participé de façon responsable, puisqu'elle s'est coordonnée avec d'autres intervenants d'intérêt public afin de réduire au minimum le chevauchement à diverses étapes de l'instance.
7. La Coalition du Manitoba a demandé au Conseil de fixer ses frais à 37 189,42 \$, soit 23 082 \$ en honoraires d'avocat, 2 700 \$ en honoraires d'expert-conseil et 11 407,42 \$ en débours. Elle a fait remarquer qu'elle avait droit à un rabais de la taxe fédérale sur les produits et service (TPS) et a fourni un numéro d'enregistrement de la TPS, mais elle ne l'a pas demandé sur ses formulaires. La Coalition du Manitoba a joint un mémoire de frais à sa demande.
8. La Coalition du Manitoba a réclamé 40,2 heures en honoraires d'avocat principal externe au taux horaire de 290 \$ (11 658 \$ au total), 82,6 heures en honoraires d'avocat adjoint externe au taux horaire de 135 \$ (11 151 \$ au total) et 7,8 heures pour un assistant juridique externe au taux horaire de 35 \$ (273 \$ au total). Un étudiant en droit a également été retenu pour un emploi d'été aux fins de l'instance, mais aucuns frais n'ont été réclamés pour son travail.
9. La Coalition du Manitoba a également réclamé 11,25 jours pour une experte-conseil interne, M^{me} Gloria Desorcy, au taux horaire de 240 \$ par jour (2 700 \$ au total).
10. La Coalition du Manitoba a précisé que les compagnies de télécommunication qui ont participé activement à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).
11. La Coalition du Manitoba a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais (Lignes directrices), comme il est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2010-963.

Réponse

12. TCI a indiqué que la Coalition du Manitoba ne devrait pas être admissible au remboursement de ses honoraires d'avocat, puisque les avocats sont employés par l'Aide Juridique du Manitoba au moyen de Public Interest Law Centre (PILC) et que

la province du Manitoba ne peut pas impartir des frais du travail de ses avocats. Pour avancer cet argument, TCI a fait référence à ses mémoires antérieurs et s'en est appuyée dans l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2018-98. Dans le cadre de cette instance, TCI a précisé que les avocats qui représentent la Coalition du Manitoba sont des employés provinciaux de l'Aide Juridique du Manitoba. Par conséquent, le gouvernement du Manitoba devrait financer suffisamment son organisme d'aide juridique, ne devrait pas se fier aux décisions des tribunaux de réglementation et ne devrait pas être autorisé à transférer ses frais par l'attribution de frais du Conseil. TCI a estimé que ces attributions visent à permettre la participation de personnes et de groupes qui, autrement, ne pourraient pas y participer. Les attributions ne visent pas à indemniser une partie ayant eu gain de cause par une partie qui succombe.

Demande de renseignements concernant certains débours et honoraires d'experts-conseils

13. Dans une lettre datée du 1^{er} mars 2019, le Conseil a demandé à la Coalition du Manitoba de fournir des renseignements supplémentaires concernant sa demande d'attribution de frais. Concrètement, la lettre demandait plus d'information sur les débours réclamés par la Coalition du Manitoba, y compris une demande de 56,56 \$ pour un déjeuner de travail et une facture de 330 \$ pour les services de M^{me} Samantha Neufeld. La lettre demandait également des précisions sur les taux facturés pour une experte-conseil interne. Elle demandait de plus si le taux facturé a été utilisé par erreur. Plus précisément, la lettre indiquait que la Coalition du Manitoba réclamait un taux quotidien de 240 \$ pour M^{me} Gloria Desorcy à titre d'experte-conseil interne, alors que les Lignes directrices affirmaient que les honoraires des experts-conseils sont de 470 \$ par jour.
14. Dans sa réponse datée du 8 mars 2019, la Coalition du Manitoba a fait remarquer, en s'excusant, que les frais de 56,56 \$ pour le déjeuner de travail étaient inclus par erreur et peuvent être retirés de sa demande.
15. En ce qui concerne la facture de 330 \$ pour les services de M^{me} Samantha Neufeld, la Coalition du Manitoba a indiqué que les frais se rapportent au travail de M^{me} Neufeld à titre d'experte-conseil engagée par l'avocat de la Coalition du Manitoba pour compiler et analyser les résultats du sondage ciblé auprès de 55 Manitobains représentant des personnes handicapées, des ménages à faible revenu et des Autochtones. La Coalition du Manitoba a soutenu que M^{me} Neufeld a fourni une analyse de grande qualité et que son taux était considérablement inférieur à celui offert par Prairie Research Associates, la compagnie qui a facilité le sondage en ligne auprès de 1 000 Manitobains. La Coalition du Manitoba a mis l'accent sur le sondage ciblé auprès de 55 Manitobains qui a permis d'approfondir les points de vue des groupes de consommateurs vulnérables.
16. En ce qui concerne les honoraires des experts-conseils internes, la Coalition du Manitoba a indiqué que même si les Lignes directrices du Conseil autorisent un taux quotidien de 470 \$, ce taux ne reflète pas les frais réels engagés pour les services de

M^{me} Desorcy, qui est de 240 \$, selon une journée de travail de huit heures à 30 \$ de l'heure.

Demande de renseignements concernant la répartition des frais entre les questions de télécommunications et de radiodiffusion

17. Dans une lettre de demande de renseignements datée du 1^{er} mai 2019, le Conseil a noté que l'instance portait à la fois sur des questions de télécommunication et de radiodiffusion, et que le Conseil peut seulement attribuer de frais liés aux questions de télécommunication en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. La lettre indiquait également que les parties qui réclamaient des frais liés aux questions de radiodiffusion pouvaient déposer une demande au Fonds de participation à la radiodiffusion pour la partie de leur temps consacré à ces questions dans le cadre de l'instance.
18. La lettre précisait que la division globale des questions dans le cadre de l'instance ne correspondait pas nécessairement au temps qu'un demandeur de frais particulier consacrait à des questions de télécommunication ou de radiodiffusion. Plus précisément, il a été noté que seulement chaque demandeur de frais pouvait savoir combien de temps il avait consacré à une question donnée et s'il s'agissait de questions de télécommunication ou de radiodiffusion.
19. Par conséquent, tous les demandeurs de frais dans le cadre de l'instance se sont vu demander de fournir le pourcentage de temps consacré aux questions de télécommunication au cours de l'instance, y compris les renseignements justifiant la méthode utilisée pour déterminer la division du temps consacré aux questions de télécommunication et de radiodiffusion.
20. Dans sa réponse, datée du 13 mai 2019, la Coalition du Manitoba a soumis que 90 % de sa demande d'attribution de frais devrait être considérée comme ayant trait aux questions de télécommunication, et que les 10 % restants représentent le travail de la Coalition du Manitoba en radiodiffusion. Pour cette répartition, la Coalition du Manitoba a examiné tous les documents qu'elle a soumis ou présentés dans le cadre de l'instance, y compris son intervention initiale, ses rapports de participation avec les consommateurs, sa réponse aux interventions et sa présentation à l'audience ainsi que ses mémoires finals.

Demande de renseignements concernant le rabais sur la taxe

21. Dans une lettre datée du 5 juin 2019, le Conseil indiquait que les Lignes directrices exigent qu'un demandeur d'attribution de frais indique s'il a droit ou non à un rabais sur la taxe fédérale sur les produits et services (TPS), d'une taxe de vente provinciale (TVP), d'une taxe de vente harmonisée (TVH) ou de toute autre taxe applicable, ainsi que les mesures et les critères de son admissibilité du rabais. La lettre indiquait également que la Coalition du Manitoba avait demandé sur son formulaire IV – Affidavit des débours, avoir droit à un rabais de la TPS sur ses débours. Elle avait également fourni un numéro d'enregistrement de la TPS.

Toutefois, le calcul du rabais applicable ne figurait pas dans la Pièce A – Sommaire des débours et le Formulaire V – Sommaire des honoraires et débours réclamés. Par conséquent, la lettre demandait à la Coalition du Manitoba de préciser si le rabais sur la taxe a été déduit de façon appropriée ou de soumettre à nouveau ses formulaires pertinents afin d'indiquer le pourcentage correct de TPS et de calculer le rabais sur la taxe admissible réclamé pour ses versements.

22. Dans sa réponse datée du 17 juin 2019, la Coalition du Manitoba a indiqué que certains de ses membres ont droit à un rabais sur la TPS. Par conséquent, elle a déposé des versions révisées de la Pièce A – Sommaire des débours et du Formulaire V – Sommaire des honoraires et débours réclamés. Grâce à ces dépôts révisés, la Coalition du Manitoba a demandé au Conseil de fixer ses frais à 36 776,72 \$, en réduisant sa demande de débours de 11 407,42 \$ de sa demande initiale à 10 994,72 \$ (y compris les 56,56 \$ retirés en réponse à la lettre du Conseil du 1^{er} mars 2019).

Résultats de l'analyse du Conseil

23. 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.

24. 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, la Coalition du Manitoba a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Plus précisément, la Coalition du Manitoba a représenté les intérêts des abonnés de la province du Manitoba au moyen d'un sondage de ces groupes et en les faisant participer directement.
25. La Coalition du Manitoba a également satisfait aux critères restants par sa participation à l'instance. Plus précisément, les mémoires de la Coalition du Manitoba, surtout ceux présentés au cours de la partie orale de l'audience, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. La Coalition du Manitoba a également participé de façon responsable en utilisant des services plus rentables,

comme ceux fournis par M^{me} Neufeld, ainsi qu'en utilisant un mélange de service d'avocats juniors et principaux.

26. De plus, bien que les honoraires des experts-conseils ne soient pas conformes aux taux établis dans les Lignes directrices, le Conseil conclut qu'il est raisonnable que la Coalition du Manitoba ait réclamé les honoraires de son experte-conseil interne à ses frais réels. Cela témoigne de la participation responsable de la Coalition du Manitoba à l'instance.
27. Les frais réclamés à l'égard des honoraires d'avocat sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais, comme il est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2010-963. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié de réduire ou d'exclure les frais réclamés par la Coalition du Manitoba relativement au travail juridique entrepris par les avocats du PILC. Le PILC est une entité distincte du gouvernement du Manitoba, qui ne représente pas le gouvernement du Manitoba et qui ne peut recevoir d'instructions de ce gouvernement. Dans le cas présent, le client du PILC était une coalition de groupes d'intérêt public, et il n'y a aucune preuve que le PILC ou son client a reçu du financement gouvernemental relativement à l'instance. Permettre à une partie de réclamer des honoraires pour les avocats du PILC est conforme à la pratique antérieure du Conseil, et TCI n'a soulevé aucun argument qui justifierait un écart par rapport à cette pratique dans les circonstances.
28. Les taux révisés réclamés à l'égard des débours sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices.
29. Le Conseil accepte les mémoires de la Coalition du Manitoba, car ils ont trait à la répartition des frais entre les questions de télécommunication et de radiodiffusion. Par conséquent, le Conseil détermine que le total des frais réclamés par la Coalition du Manitoba devrait être réduit de 10 % pour tenir compte du travail que la Coalition du Manitoba a entrepris dans le cadre de l'instance qui portait sur des questions de radiodiffusion.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil fixe les frais de la Coalition du Manitoba à 33 099,05 \$.
31. 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.
32. Le Conseil détermine généralement que les intimés appropriés à une attribution de frais sont 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, y compris toutes leurs filiales, étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qu'elles y avaient participé activement : Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant, une division de Bell Canada; Bell Mobilité inc.; Bell MTS Inc.; Câblevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; KMTS,

une division de Bell Canada; NorthernTel Limited Partnership; Ontera et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc.; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; Norouestel Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc. (Shaw); TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TCI et Xplornet Communications Inc.

33. 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 d'exploitation de télécommunications (RET), critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance¹. Toutefois, comme il a été établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal qu'un intimé devrait devoir verser compte tenu 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 doit être répartie comme suit :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada et autres	39,72 %	13 147,28 \$
TCI	26,12 %	8 646,37 \$
RCCI	25,33 %	8 382,78 \$
Vidéotron	5,19 %	1 716,50 \$
Shaw	3,64 %	1 206,12 \$

34. 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 de Bell Canada et autres. Le Conseil laisse aux membres de Bell Canada et autres le soin de déterminer entre eux leur part respective des frais.

Directives relatives aux frais

35. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par la Coalition du Manitoba pour sa participation à l'instance.

¹ 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. Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

36. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 33 099,05 \$ les frais devant être versés à la Coalition du Manitoba.
37. Le Conseil **ordonne** que l'attribution de frais au bureau du Manitoba de l'Association des consommateurs du Canada au nom de la Coalition du Manitoba soit payée immédiatement par les parties dans les proportions indiquées aux paragraphes 33.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, 16 juillet 2018; modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246-1, 16 octobre 2018
- *Forfaits de données seulement à moindre coût pour les services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2018-98, 22 mars 2018
- *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
- *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