



Ordonnance de télécom CRTC 2019-336

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2019

Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0246 et 4754-616

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 et de radiodiffusion 2018-246

Demande

1. Dans une lettre datée du 14 décembre 2018, le Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une demande d'attribution de frais¹ pour sa 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, daté 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 9 janvier 2019, en réponse à la demande du CSSSC. Le CSSSC a répondu à cette intervention le 17 janvier 2019.
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 précisément, le CSSSC a expliqué qu'il s'agit d'un comité composé de Canadiens sourds qui ont eux-mêmes surmonté ou qui ont été témoins d'autres expériences vécues par des Canadiens sourds, sourds-aveugles ou malentendants, des obstacles ou des lacunes des vendeurs de services de télécommunication. Le CSSSC a également précisé que lui-même et ses intervenants conjoints² étaient les seuls groupes s'occupant des questions d'accessibilité

¹ Dans une lettre datée du 7 décembre 2018, le CSSSC a demandé une prolongation du délai pour le dépôt de sa demande d'attribution de frais, qui lui a été accordée par une lettre procédurale datée du 11 décembre 2018.

² Le CSSSC a déposé des interventions auprès de l'Association des Sourds du Canada, de la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. et de la Deafness Advocacy Association Nova Scotia.

à avoir participé à l'instance et qu'il a apporté un point de vue distinct en donnant le point de vue unique de la communauté des Sourds du Canada en général.

5. En ce qui concerne le groupe ou la catégorie d'abonnés que le CSSSC prétendait représenter, l'organisation a expliqué qu'elle a sollicité le point de vue de particuliers sourds, sourds-aveugles ou malentendants en partie par un sondage quadrilingue réalisé avec ses intervenants conjoints et par l'expérience personnelle des membres du CSSSC, qui ont fait face à des cas où le personnel de vente des services de télécommunication ne savait pas ou avait carrément nié l'existence des forfaits pour des particuliers ayant des besoins en matière d'accessibilité.
6. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 48 888,56 \$, soit 40 243,75 \$ en honoraires d'expert-conseil et d'analyste, et 8 644, 81 \$ en débours. Les débours réclamés comprenaient notamment 4 888,86 \$ pour les frais d'administration, indiqués sur une facture représentant 10 % des honoraires d'expert-conseil et d'analyste, et les débours restants pour les frais d'administration. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. Le CSSSC a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés). Il a également demandé que tous les frais qui lui seront attribués soient payés à l'Association des Sourds du Canada (ASC).

Réponse

8. TCI n'a pas pris position sur la question de savoir si le CSSSC est admissible à une attribution de frais, mais a soutenu que les frais devraient être réduits de 4 888,86 \$ puisque les frais administratifs ne sont pas admissibles. À l'appui de son argumentation, TCI a fait référence à ses propres mémoires et à ceux du CSSSC concernant la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC relativement à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2018-98. TCI a noté que le CSSSC avait également demandé des frais administratifs équivalents à 10 % de ses autres frais dans cette demande. À l'époque, le CSSSC a expliqué que les frais administratifs couvraient des activités comme la comptabilité, le temps des adjoints administratifs, le temps du directeur exécutif et l'utilisation du bureau. Pour s'opposer à cette partie de la demande antérieure du CSSSC, TCI a soutenu que ces frais se composaient de frais généraux non liés à l'instance³.
9. Dans ses mémoires concernant la présente demande d'attribution de frais, TCI a indiqué que les frais administratifs réclamés devraient être réduits pour quatre autres raisons. Premièrement, s'appuyant sur les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais du Conseil (Lignes directrices), comme il est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2010-963, TCI a précisé que ces frais n'ont pas été engagés en raison de la participation du demandeur à l'instance et que, par conséquent, ils devraient être refusés, car le régime d'attribution de frais ne devrait pas couvrir les frais généraux de fonctionnement des demandeurs. Deuxièmement, s'appuyant également sur les Lignes

³ Voir la [lettre procédurale](#), datée du 10 décembre 2018; la [réplique](#) du CSSSC, datée du 17 décembre 2018; et la [réponse](#) de TCI, datée du 20 décembre 2018.

directrices, TCI a soutenu que le Conseil refusera en général d'attribuer des frais engagés par le personnel d'un demandeur lorsqu'il exerce une fonction de soutien ou une fonction administrative. Troisièmement, le CSSSC n'a pas fourni de reçus ou d'autres documents sur les dépenses réelles engagées et ne devrait pas recouvrer les frais au montant arbitraire qu'il a proposé. Enfin, TCI a soutenu que même lorsque des frais généraux ont été engagés directement dans le cadre d'une instance et que les frais ont été pris en compte, le Conseil continuera en général de refuser ces dépenses.

Réplique

10. Dans sa réplique à TCI, le CSSSC a soutenu que les frais administratifs réclamés devraient être considérés comme étant directement liés à l'instance étant donné la nature unique de l'organisation, ses activités et sa participation responsable. Le CSSSC a expliqué qu'il s'agit d'un comité de particuliers (par opposition à un organisme de bienfaisance enregistré ou à une société), qui n'a pas de compte bancaire et qui ne peut ni déposer ni émettre de chèques. Par conséquent, le CSSSC est obligé d'engager une tierce partie qui se chargera des tâches administratives qui découlent de la participation du CSSSC aux instances du Conseil. Le CSSSC a fait remarquer que les frais administratifs, qui s'élèvent à 10 % des frais totaux réclamés, n'auraient pas été engagés s'il n'avait pas participé à l'instance. Enfin, le CSSSC a indiqué que, même si le Conseil refuse généralement les frais généraux, le cas présent devrait respecter le seuil permettant d'inclure les frais administratifs dans les frais réclamés par le CSSSC.

Demande de renseignements

11. 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.
12. 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.
13. Par conséquent, tous les demandeurs de frais dans le cadres 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.

14. Dans sa réponse, datée du 13 mai 2019, le CSSSC a indiqué que l'ensemble des frais devrait être considéré comme ayant trait aux questions de télécommunication et que la question du regroupement des services de radiodiffusion et de télécommunication s'était posée dans le contexte de la vente trompeuse et agressive de forfaits pour les particuliers ayant des besoins d'accessibilité.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. 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.
16. 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, le CSSSC a démontré qu'il satisfait à cette exigence au moyen de son sondage quadrilingue et sa représentation des Canadiens sourds, comme sous-ensemble de la communauté des particuliers sourds, sourds-aveugles ou malentendants en général, pour ce qui est de l'accès aux services de télécommunication.
17. Le CSSSC a également satisfait aux critères restants par sa participation à l'instance. Plus précisément, les mémoires du CSSSC, surtout ceux présentés au cours de la partie orale de l'audience, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées du point de vue des Canadiens sourds.
18. Les taux réclamés au titre des honoraires d'expert-conseil et d'analyste sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices.
19. Les frais réclamés par le CSSSC à l'égard des débours sont généralement conformes aux taux établis dans les Lignes directrices. Toutefois, le CSSSC n'a pas démontré que ses frais administratifs de 4 888,86 \$ ont été engagés de manière nécessaire et raisonnable dans le contexte de l'instance. Ces débours, comme décrit par le CSSSC, servent à couvrir les dépenses associées au personnel administratif et de soutien qui, comme il est établi dans les Lignes directrices, ne sont généralement pas admissibles au remboursement par l'attribution de frais, même lorsqu'elles sont spécifiquement liées à une instance. Le statut du CSSSC en tant que comité non constitué en société ne justifie pas que le Conseil s'écarte de cette approche générale, et il ne suffit pas non plus que ces frais ait été engagés uniquement en raison de la participation du CSSSC à l'instance.

20. Par conséquent, le Conseil conclut que le montant de 4 888,86 \$ engagé par le CSSSC pour les frais administratifs devrait être refusé.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les montants totaux de 40 243,75 \$ en honoraires d'expert-conseil et d'analyste et 3 755,95 \$ en débours réclamés par le CSSSC correspondent à des frais nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'accorder. Par conséquent, le Conseil fixe à 43 999,70 \$ le montant total des frais du CSSSC pour sa participation à l'instance.
22. Le Conseil accepte les mémoires du CSSSC, car ils ont trait à la répartition des frais entre les questions de télécommunication et la radiodiffusion. L'ensemble des frais du CSSSC concerne des questions de télécommunication qui peuvent d'ailleurs toucher des questions de radiodiffusion.
23. 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.
24. 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, pour son propre compte 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 (SaskTel); Shaw Communications Inc. (Shaw); TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TCI et Xplornet Communications Inc.
25. 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 provenant d'activités de télécommunication (RET), critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance⁴. 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 :

⁴ 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.

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada et autres	38,73 %	17 039,68 \$
TCI	25,47 %	11 206,22 \$
RCCI	24,69 %	10 864,58 \$
Vidéotron	5,06 %	2 224,68 \$
Shaw	3,55 %	1 563,20 \$
SaskTel	2,50 %	1 101,34 \$

26. 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

27. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC pour sa participation à l'instance.
28. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 43 999,70 \$ les frais devant être versés au CSSSC.
29. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada, à TCI, à RCCI, à Vidéotron, à Shaw et à SaskTel de payer immédiatement à l'ASC pour le CSSSC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 25.

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; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-98-1, 10 mai 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*