



## Ordonnance de télécom CRTC 2019-415

Version PDF

Ottawa, le 12 décembre 2019

*Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0422 et 4754-623*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2019-269**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 24 juin 2019, le Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une demande d'attribution de frais<sup>1</sup> pour sa participation à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2019-269 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a sollicité des commentaires sur l'établissement d'un code de conduite obligatoire qui traiterai des questions liées aux contrats des consommateurs pour les services d'accès Internet fixes de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
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 indiqué qu'il s'agit d'un comité composé de Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants qui, en tant que clients, ont dû composer avec des contrats et des fournisseurs de services Internet inaccessibles.

---

<sup>1</sup> Dans une lettre datée du 23 mai 2019, 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 4 juin 2019. Dans une lettre datée du 17 juin 2019, le CSSSC a demandé une prolongation supplémentaire du délai pour le dépôt de sa demande d'attribution de frais, qui lui a été accordée par une lettre procédurale datée du 19 juin 2019.

5. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont le CSSSC s'est dit représentant, on a expliqué que le CSSSC et ses intervenants conjoints<sup>2</sup> représentent des sous-ensembles distincts de la communauté sourde, sourde-aveugle et malentendante. Au sujet du moyen particulier par l'entremise duquel le CSSSC a indiqué qu'il représente ce groupe, il a expliqué qu'il avait sollicité le point de vue de personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes au moyen d'un sondage quadrilingue, entrepris avec ses intervenants conjoints, et qu'il a formulé des recommandations fondées sur les réponses.
6. Le CSSSC a indiqué qu'il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées grâce à une intervention ciblée et structurée, qui offrait des points de vue distincts et soulignait en quoi diverses questions, comme les factures-surprises découlant des frais de surconsommation de données du service Internet, étaient problématiques pour les membres de la communauté sourde, sourde-aveugle et malentendante.
7. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 47 537,50 \$, soit 46 637,50 \$ pour le travail de deux experts-conseils externes et d'un analyste externe, et 900 \$ en débours. En ce qui concerne les honoraires d'experts-conseils et d'analyste, le CSSSC a réclamé un total de 217,5 heures, à différents taux horaires, pour le dépôt de son intervention et la réponse aux interventions, la réalisation du sondage et du rapport analytique connexe, ainsi que la préparation de ses observations finales. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
8. Le CSSSC a présenté une demande d'attribution de frais qu'il avait engagés dans le cadre de l'instance, tandis que ses intervenants conjoints, dans leurs propres demandes d'attribution de frais, ont réclamé des parties des travaux connexes dans la mesure où ils étaient concernés, notamment la création et l'analyse du sondage quadrilingue.
9. Le CSSSC a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui fournissent des services Internet ou des services sans fil sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés). Le CSSSC a également demandé que tous les frais attribués soient payés à l'Association des Sourds du Canada (ASC).

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. 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 :

---

<sup>2</sup> Ces intervenants sont l'Association Canadienne des Sourds; la Deafness Advocacy Association Nova Scotia; et la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc.

- 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.

11. 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 par son sondage quadrilingue et sa représentation des membres de la communauté sourde, sourde-aveugle et malentendante relativement à leur accès aux services de télécommunication.

12. Le CSSSC a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, le sondage du CSSSC et le rapport qui l'accompagnait présentaient le point de vue de Canadiens handicapés, que le Conseil cherchait précisément à obtenir pour l'aider à mieux comprendre les questions examinées<sup>3</sup>.

13. Les taux réclamés au titre des honoraires d'experts-conseils et d'analyste et des débours sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par le CSSSC correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.

14. 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.

15. 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 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 ses affiliées (collectivement, les compagnies Bell)<sup>4</sup>; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; la Canadian Association of Wireless Internet Service Providers; la Canadian Communication Systems Alliance; Cogeco Communications Inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion Inc.; le Consortium des Opérateurs de

---

<sup>3</sup> Voir la question n° 2 à l'annexe 2 de l'avis de consultation de télécom 2018-422.

<sup>4</sup> Ces affiliées sont Bell Aliant, une division de Bell Canada; Bell MTS Inc.; Cablevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; KMTS, une division de Bell Canada; Norouestel Inc.; NorthernTel, Limited Partnership; Ontera; et Télébec, Société en commandite.

Réseaux Canadiens Inc.; Distributel Communications Limited; l'Independent Telecommunications Providers Association; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Cablesystems G.P., en son nom et au nom de sa filiale Shaw Telecom G.P.; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI) et Xplornet Communications Inc.

16. 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'instance<sup>5</sup>.
17. Toutefois, comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par un intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
18. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit<sup>6</sup> :

<b>Entreprise</b>	<b>Proportion</b>	<b>Montant</b>
TCI	32,16 %	15 288,24 \$
RCCI	31,18 %	14 822,15 \$
Compagnies Bell	27,11 %	12 889,54 \$
Vidéotron	6,39 %	3 035,05 \$
SaskTel	3,16 %	1 502,52 \$

19. Conformément à l'approche générale énoncée 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.

## **Instructions**

20. Le gouverneur en conseil a émis des instructions, entrées en vigueur le 17 juin 2019, obligeant le Conseil à examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Dans le cas présent, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

(Instructions de 2019)<sup>7</sup>. La demande d'attribution de frais du CSSSC a été reçue le 24 juin 2019; par conséquent, les Instructions de 2019 s'appliquent à la présente ordonnance. Le Conseil estime que l'attribution de frais dans le cas présent est conforme à l'alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019, puisqu'elle facilite la participation d'un groupe qui représente les intérêts des consommateurs. Étant donné que les groupes de défense des consommateurs ont souvent besoin d'une aide financière pour participer efficacement aux instances, le Conseil est d'avis que sa pratique d'attribution de frais, telle qu'elle est appliquée en l'espèce, permet à ces groupes de donner leur point de vue sur la façon dont le dénouement des instances peut avoir une incidence sur les intérêts des consommateurs.

### Directives relatives aux frais

21. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC pour sa participation à l'instance.
22. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 47 537,50 \$ les frais devant être versés au CSSSC.
23. Le Conseil **ordonne** à TCI; à RCCI; à Bell Canada, au nom des compagnies Bell; à Vidéotron; et à SaskTel de payer immédiatement à l'ASC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 18.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *Appel aux observations – Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet*, Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422, 9 novembre 2018; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422-1, 21 février 2019, et 2018-422-2, 18 mars 2019
- *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

---

<sup>7</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

- *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