



Ordonnance de télécom CRTC 2019-417

Version PDF

Ottawa, le 12 décembre 2019

Numéros de dossiers : 1011-NOC2018-0422 et 4754-625

Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2019-269

Demande

1. Dans une lettre datée du 25 juin 2019, la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. (SNCSA) a présenté une demande d'attribution de frais¹ 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. La SNCSA 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. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont la SNCSA s'est dit représentante, la SNCSA a expliqué qu'elle et ses intervenants conjoints² représentent des sous-groupes distincts de la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. En particulier, la SNCSA a indiqué qu'elle est un organisme sans but lucratif qui fournit le point de vue particulier des Canadiens

¹ Dans une lettre datée du 23 mai 2019, la SNCSA 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, la SNCSA 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.

² Ces intervenants étaient l'Association des Sourds du Canada; le Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada; et la Deafness Advocacy Association Nova Scotia.

sourds-aveugles. En ce qui concerne les méthodes spécifiques par lesquelles la SNCSA a indiqué qu'elle représentait ce groupe, elle a expliqué qu'elle avait sollicité les points de vue des personnes sourdes-aveugles au moyen d'un sondage quadrilingue, qu'elle entreprit avec ses intervenants conjoints, et qu'elle a formulé des recommandations fondées sur les réponses.

5. La SNCSA a indiqué qu'il a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées par l'entremise d'une intervention ciblée et structurée offrant des points de vue distincts sur les divers défis et difficultés éprouvés par les particuliers sourds-aveugles concernant la fourniture de services de télécommunication. Par exemple, la SNCSA a indiqué qu'elle a aidé le Conseil à comprendre les difficultés éprouvées par les Canadiens sourds-aveugles et aveugles quant à l'obtention de copies écrites des contrats de service Internet en formats accessibles.
6. La SNCSA a demandé au Conseil de fixer ses frais à 11 880 \$, soit 1 650 \$ en honoraires d'experts-conseils externes et 10 230 \$ en débours. En ce qui concerne les débours réclamés, la SNCSA a fourni deux factures pour les services rendus :
 - i) 1 100 \$ à l'appui du dépôt de la demande d'attribution de frais et ii) 9 130 \$ pour les diverses tâches effectuées afin de créer des documents pour fournir le point de vue des abonnés sourds-aveugles. Sur la deuxième facture, le fournisseur de services (le Comité consultatif sur les Services Sans fil des Sourds du Canada [CSSSC]) a facturé 83 heures au taux horaire de 110 \$ pour le travail de quatre personnes. La SNCSA a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. La SNCSA a précisé que tous les fournisseurs de services de télécommunication sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).

Lettre procédurale

8. Dans une lettre datée du 21 août 2019, le Conseil a demandé à la SNCSA de fournir des renseignements supplémentaires concernant sa demande d'attribution de frais. Plus précisément, la lettre demandait de plus amples renseignements concernant la deuxième demande de réclamation des débours de 9 130 \$. En particulier, la lettre faisait état d'une opinion préliminaire selon laquelle le travail décrit est plutôt caractérisé comme le travail d'experts-conseils externes et non un débours, qui est généralement une dépense réelle que le demandeur devait nécessairement engager relativement à sa participation à l'instance, notamment les frais de déplacement, de repas, d'hébergement ou de photocopie. Par conséquent, la lettre demandait à la SNCSA de préciser si l'opinion préliminaire était exacte et, dans l'affirmative, de préciser le nombre d'années pendant lesquelles les quatre personnes fournissant les services ont travaillé comme experts-conseils et si le taux horaire de 110 \$ a été réclamé par erreur.
9. Dans sa réponse, datée du 28 août 2019, la SNCSA a révisé sa demande et a fait remarquer que sa réclamation de 9 130 \$ aurait dû être de 12 930 \$ en se fondant sur les taux horaire d'experts-conseils révisés pour deux des quatre personnes qui ont fourni des services.

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 :
 - 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, la SNCSA a démontré qu'elle satisfait à cette exigence par son sondage quadrilingue et sa représentation des membres de la communauté sourde-aveugle relativement à leur accès aux services de télécommunication.
12. La SNCSA a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations de la SNCSA, surtout au sujet des expériences particulières des Canadiens sourds-aveugles et aveugles en ce qui a trait à la recherche de contrats en formats accessibles, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées.
13. Le Conseil accepte le mémoire de la SNCSA concernant la réclamation des débours de 9 130 \$. Le Conseil estime que les travaux entrepris par le CSSSC au nom de la SNCSA ont été réalisés par des experts-conseils externes, qui devraient être évalués aux taux initialement soumis par la SNCSA et inclure les rajustements déposés en réponse à la lettre du Conseil datée du 21 août 2019. Par conséquent, le Conseil révisé la réclamation de 9 130 \$ en débours à une réclamation de 12 930 \$ en honoraires d'experts-conseils externes.
14. Les taux révisés réclamés par la SNCSA au titre des honoraires d'experts-conseils 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 la SNCSA correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil fixe les frais de la SNCSA à 15 680 \$.

15. 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.
16. 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)³; 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 Réseaux Canadiens Inc.; Distributel Communications Limited; l'Independent Telecommunications Providers Association; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; 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.
17. 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.
18. 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.
19. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit⁵ :

Entreprise	Proportion	Montant
TCI	46,12 %	7 232,36 \$
RCCI	44,72 %	7 011,86 \$
Compagnies Bell	9,16 %	1 435,78 \$

³ 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.

⁴ 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.

⁵ Dans le cas présent, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

20. 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

21. 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 (Instructions de 2019)⁶. La demande d'attribution de frais de la SNCSA a été reçue le 25 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

22. Le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande d'attribution de frais présentée par la SNCSA pour sa participation à l'instance.
23. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 15 680 \$ les frais devant être versés à la SNCSA.
24. Le Conseil **ordonne** à TCI; à RCCI; et à Bell Canada, au nom des compagnies Bell; de payer immédiatement à la SNCSA le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 19.

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
- *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

⁶ 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

- *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*