



Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102

Version PDF

Ottawa, le 11 mars 2021

Dossier public : 1011-NOC2021-0102

Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo

Date limite de dépôt des interventions : le 9 juin 2021

[\[Présenter une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication qui permet aux utilisateurs de la langue des signes et aux utilisateurs de services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil a créé le cadre réglementaire pour l'établissement du SRV au Canada. Dans la foulée de cette décision, le Conseil a approuvé, dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, la structure et le mandat de l'administrateur du SRV, l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS).

Le Conseil lance la présente instance pour examiner i) si le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiens ayant des troubles de l'audition et de la parole; ii) si certains aspects du cadre réglementaire du SRV ou du service nécessitent des modifications ou des améliorations; et iii) si la structure de gouvernance ainsi que le modèle et le plafond de financement de l'ACS conviennent toujours.

Introduction

1. Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication qui permet aux utilisateurs de la langue des signes et aux utilisateurs de services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux. Un appel par SRV engage trois parties : l'appelant, la personne appelée et l'agent de relais. L'agent de relais peut interpréter la langue des signes en langue parlée et inversement, par exemple de l'American Sign Language (ASL) à l'anglais, ou de la langue des signes québécoise (LSQ) au français.
2. Le Conseil a créé le cadre réglementaire pour l'établissement du SRV au Canada dans la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique en matière de SRV). La politique en matière de SRV, qui a désigné le SRV comme un service de télécommunication de base, a été conçue pour créer un service qui correspond le mieux au contexte canadien et qui améliore la capacité de service au Canada. Dans la foulée de cette décision, le Conseil a approuvé, dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, la structure, le mandat et le processus de financement de l'administrateur du SRV, l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS).

3. Dans la politique en matière de SRV, le Conseil a décidé qu'un examen complet du SRV devrait être entrepris trois ans après que le service soit devenu opérationnel afin de s'assurer que les objectifs définis dans la politique sont atteints. L'examen évaluerait ce qui suit :
 - si le SRV répond efficacement aux besoins des Canadiens ayant des troubles de l'audition et de la parole;
 - le financement du SRV;
 - les exigences annuelles minimales que l'ACS doit remplir pour recevoir du financement pour le SRV.
4. En vue de cet examen, le Conseil a retenu les services du cabinet Sage Research Corporation, qui a réalisé une recherche qualitative auprès de groupes d'utilisateurs enregistrés du SRV et présenté ses conclusions dans le rapport du cabinet Sage Research Corporation ([rapport Sage](#)). Le rapport Sage rend compte des opinions et des expériences d'un groupe témoin de Canadiens qui sont des utilisateurs enregistrés du SRV au Canada, opinions et expériences objectivement recueillies par le cabinet Sage Research Corporation.

Appel aux observations

5. Le Conseil amorce par les présentes une instance publique pour examiner le SRV.
6. Afin de garantir que toutes les parties prenantes disposent des renseignements dont elles ont besoin pour formuler des observations et des suggestions constructives sur la manière dont le SRV peut être amélioré, le Conseil a annexé, dans le dossier de la présente instance, une version textuelle du rapport Sage ainsi que des vidéos récapitulatifs interprétés dans l'ASL et dans la LSQ.
7. En outre, pour s'assurer que le Conseil dispose des données factuelles nécessaires pour accomplir son examen, le personnel du Conseil a demandé des renseignements à l'ACS dans une lettre distincte publiée aujourd'hui. Les réponses à cette demande doivent être envoyées au plus tard le **26 avril 2021** et seront versées au dossier de la présente instance pour aider les parties à formuler leurs interventions.
8. Le Conseil invite les intéressés à lui faire part de leurs observations détaillées sur les aspects suivants du SRV.

Expérience utilisateur du SRV

- Q1. Veuillez décrire les effets que le lancement du SRV a eus sur les personnes qui communiquent à l'aide de la langue des signes. Le service a-t-il amélioré l'accès aux services de télécommunication depuis son lancement?

- Q2. Y a-t-il des préoccupations ou des problèmes liés à l'expérience utilisateur du SRV, notamment la convivialité, la qualité du service (technique et liée à l'interprétation), les pannes, le mécanisme de plainte et de rétroaction des utilisateurs, la suspension de comptes ou autres?
- Q3. Sur la base de l'expérience utilisateur et des renseignements versés au dossier de la présente instance, est-il nécessaire que le Conseil impose à l'ACS des normes spécifiques de qualité de service? Le cas échéant, veuillez préciser les normes et les justifier.
- Q4. L'accès au 9-1-1 par le SRV a-t-il été problématique? Le cas échéant, veuillez décrire les problèmes et proposer des améliorations à l'accès au 9-1-1.

Politique réglementaire en matière de SRV et l'ACS

- Q5. Le SRV est actuellement fourni par l'ACS, un administrateur centralisé et indépendant. Des éléments indiquent-ils que le contexte du marché, y compris la disponibilité d'interprètes en langue des signes, a changé depuis la création de la politique en matière de SRV en 2014 à un point tel que le Conseil devrait envisager un modèle concurrentiel pour la prestation du SRV?
- Q6. La structure actuelle de l'ACS, y compris son conseil d'administration et son mandat, convient-elle toujours?
- Q7. Les utilisateurs enregistrés qui sont sourds ou malentendants élisent actuellement trois membres du conseil d'administration de l'ACS : un directeur ASL, un directeur LSQ et un directeur conjoint ASL-LSQ. Les parties prenantes des fournisseurs de services de télécommunication (FST) élisent deux directeurs représentant les FST. Cette méthode de sélection des directeurs doit-elle être améliorée? Si tel est le cas, veuillez justifier cette position et proposer des améliorations au processus.
- Q8. Est-il justifié d'élargir le mandat de l'ACS pour lui donner la souplesse nécessaire à l'administration des technologies de relais de messages en développement et futures?

Financement

- Q9. Le financement du SRV provient du Fonds de contribution national (FCN). Le modèle de financement actuel et le plafond annuel de 30 millions de dollars conviennent-ils toujours?
- Q10. Les revenus des services Internet de détail ne sont actuellement pas considérés comme des revenus admissibles pour le financement du SRV. Ces revenus doivent-ils être inclus? Veuillez justifier votre réponse en détail.
- Q11. L'ACS doit répondre à des exigences minimales, notamment la présentation d'une demande annuelle au Conseil, afin que le FCN puisse débloquer des fonds. Ces exigences minimales conviennent-elles toujours? Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer les changements ou les ajouts nécessaires et les justifier.

Sensibilisation et promotion à l'égard du SRV

- Q12. Les utilisateurs de la langue des signes ainsi que les entreprises, les institutions et les particuliers susceptibles de recevoir des appels du SRV sont-ils suffisamment sensibilisés à ce service? Si ce n'est pas le cas, quelles sont les mesures supplémentaires à prendre?
- Q13. Quel rôle les parties prenantes autres que l'ACS devraient-elles jouer dans la promotion et la sensibilisation à l'égard du SRV, en particulier auprès du grand public?

Date du prochain examen

- Q14. Quand le Conseil devrait-il procéder au prochain examen du SRV?

Questions qui dépassent la portée de l'instance

9. Les questions suivantes dépassent la portée de la présente instance :
- des forfaits de services sans fil appropriés pour les personnes handicapées, puisqu'une instance a déjà été lancée¹;
 - l'avenir du service de relais par télécriteur (SRT);
 - les services de relais par messages texte;
 - d'autres services de communication, tels que le service téléphonique avec sous-titrage codé (c.-à-d. Captel), pour les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole.

Contexte

10. Dans la politique en matière de SRV, le Conseil a conclu que le défaut de fournir le SRV au Canada constituait de la discrimination injuste de la part des entreprises canadiennes et a désigné le SRV comme un service de télécommunication de base devant être offert au Canada.
11. Le Conseil a défini le cadre pour l'établissement d'un SRV national pour les utilisateurs de l'ASL et de la LSQ. Entre autres, le Conseil a déterminé ce qui suit :
- l'administration du SRV serait confiée à un tiers administrateur;
 - les FST financeraient le SRV à l'échelle nationale par des contributions supplémentaires au FCN;
 - le financement de tous les coûts liés au SRV serait plafonné à 30 millions de dollars par an;

¹ Consulter l'avis de consultation de télécom 2020-178.

- l'administrateur du SRV devra satisfaire à des exigences minimales, y compris l'accès au service 9-1-1, pour que le FCN puisse débloquer les fonds pour le SRV (consulter l'annexe B de la politique en matière de SRV pour une liste des exigences).
12. Le Conseil a demandé à l'administrateur du SRV de mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes, d'enregistrer les données sur l'utilisation et d'établir un processus de contrôle pour s'assurer que les agents sont des interprètes qualifiés en langue des signes. Toutefois, le Conseil n'a pas établi de normes de qualité de service pour le SRV car, à l'époque, les facteurs qui entrent en jeu dans la prestation du SRV étaient inconnus.
13. Bien que les revenus des services Internet de détail étaient exclus de la formule de calcul des contributions au FCN au moment de la publication de la politique en matière de SRV, le Conseil a reconnu que le SRV étant fourni par une connexion Internet, il pourrait être approprié de revoir ultérieurement la définition des revenus admissibles au titre des contributions pour le financement du SRV. Le Conseil a depuis apporté des modifications au régime de contribution au FCN² et, depuis janvier 2020, les revenus des services Internet et de relais par messages texte au détail sont inclus dans la formule de calcul des contributions au FCN. Par conséquent, les revenus de ces services sont désormais admissibles pour financer le SRV, le cas échéant³.
14. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, le Conseil a imposé les exigences de déclaration suivantes :
- l'ACS doit déposer, aux fins d'information, un rapport annuel en anglais et en français, au plus tard le 30 juin de chaque année, qui fait état des activités de l'année écoulée. Le rapport annuel doit comprendre des états financiers vérifiés de même que des rapports de conformité en ce qui concerne les normes de qualité de service pour le SRV, les normes de protection des renseignements personnels et de confidentialité, les plaintes reçues et les enquêtes amorcées, et la responsabilité financière;
 - l'ACS doit déposer son budget annuel pour l'année à venir, en anglais et en français, au plus tard le 31 juillet de chaque année dans le cadre de sa demande de financement.
15. En réponse à la demande de budget de l'ACS pour 2021, Bell Canada a fait part de ses préoccupations concernant les fonds que l'ACS détient en tant que contributions différées à long terme. L'ACS a fait savoir que son conseil d'administration avait entamé un examen pour déterminer le montant à mettre en réserve. Dans la décision de télécom 2020-394, le Conseil a fait remarquer que cette question serait mieux prise en compte lors de l'examen du SRV. En conséquence, il a été demandé à l'ACS de

² Voir la politique réglementaire de télécom 2016-496.

³ Voir le bulletin d'information de télécom 2019-396.

joindre les conclusions du conseil d'administration sur cette question dans sa réponse à la demande de renseignements susmentionnée.

Cadre juridique

16. En tant que tribunal administratif, le Conseil doit exercer ses pouvoirs pour mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication (objectifs stratégiques) énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le Conseil doit également agir d'une manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*.
17. Étant donné l'ampleur des objectifs stratégiques, la réglementation du système de télécommunication implique nécessairement la conciliation d'objectifs contradictoires. Les objectifs sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des utilisateurs des services de télécommunication.
18. En vertu de l'article 24 de la *Loi*, l'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux modalités fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci. De plus, comme l'exige l'alinéa 24.1d), l'offre et la fourniture des services de télécommunication par toute autre personne qu'une entreprise canadienne sont assujetties aux modalités fixées par le Conseil, notamment en matière d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.
19. En vertu de l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs conformément aux instructions que lui adresse le gouverneur en conseil.
20. Les Instructions de 2006⁴ exigent que le Conseil mette en œuvre les objectifs stratégiques de la *Loi* conformément à des modalités et à des critères précis, notamment se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché. Les Instructions de 2006 exigent que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, prenne des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans une mesure minimale. Le Conseil estime que les personnes handicapées ne sont généralement pas en mesure d'influencer suffisamment le marché pour obtenir des produits et des services de télécommunication accessibles. Par conséquent, le Conseil a pris des mesures pour promouvoir l'accessibilité qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

21. Les Instructions de 2019⁵ exigent que le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, examine comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, en particulier la mesure dans laquelle elles renforcent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST, notamment les droits ayant trait à l'accessibilité.
22. Le Conseil fait remarquer que la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) a reçu la sanction royale le 21 juillet 2019. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a pour objectif de faire du Canada un pays exempt d'obstacles pour les personnes handicapées. Elle crée un cadre propice à l'identification, à l'élimination et à la prévention proactives des obstacles à l'accessibilité dans la société, partout où les Canadiens interagissent avec des secteurs qui relèvent de la compétence fédérale. Bien que le Conseil reste responsable de l'accessibilité des services de radiodiffusion et de télécommunication, il acquiert de nouveaux pouvoirs de réglementation et d'exécution pour appliquer les exigences imposées par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* aux entreprises de radiodiffusion et aux FST du Canada.

Procédure

23. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
24. L'ACS est désignée partie à la présente instance et est invitée à déposer ses réponses aux questions posées dans la lettre du personnel du Conseil au plus tard le **26 avril 2021**.
25. L'ACS peut également déposer des interventions auprès du Conseil concernant les questions exposées au paragraphe 8 ci-dessus au plus tard le **9 juin 2021**.

⁵ 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

26. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **9 juin 2021**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
27. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
28. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
29. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **9 août 2021**.
30. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
31. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
32. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
33. Les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'aide pour déposer leurs interventions peuvent contacter le groupe des [audiences publiques](#) du Conseil, qui peut leur fournir une aide personnalisée.
34. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

ou

par vidéo en ASL ou en LSQ par l'entremise du
[\[formulaire d'intervention\]](#)

35. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
36. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
37. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Procédures de présentation de vidéos

38. Afin de permettre aux intéressés dont la langue principale est l'ASL ou la LSQ de participer pleinement à la présente instance, le Conseil acceptera les interventions vidéo dans ces langues. La date limite de soumission des interventions en ASL et en LSQ est le **9 juin 2021**. Les intéressés doivent fournir un lien fonctionnel vers leur vidéo dans la boîte des commentaires de la section « Soumettre une intervention » du formulaire d'intervention. À part cette étape, les procédures de soumission sont les mêmes que pour les interventions écrites, énoncées dans les sections précédentes du présent avis.

39. Toutes les parties qui déposent des liens vers des interventions vidéo peuvent déposer des liens vers des observations en réplique auprès du Conseil par vidéo au plus tard le **9 août 2021**. Les observations en réplique ne doivent porter que sur les interventions et les réponses aux demandes de renseignements du Conseil soumise par d'autres participants.
40. Le Conseil publiera sur son site Web les transcriptions anglaises des vidéos en ASL et les transcriptions françaises des vidéos en LSQ. Les liens vers les vidéos seront rendus publics lorsque les transcriptions seront disponibles. Les intervenants peuvent accompagner de transcriptions écrites les liens vers leurs vidéos afin de faciliter le processus.
41. Si la vidéo dure plus de 15 minutes, un bref résumé doit être fourni au début de la vidéo.

Avis important

42. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
43. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
44. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
45. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Dans le cas de renseignements présentés dans des vidéos en ASL ou en LSQ, les transcriptions de ces vidéos seront également ajoutées à cette base de données impropre à la recherche. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public. Toute intervention déposée sous forme de vidéo en ASL ou en LSQ pourrait être répertoriée par un moteur de recherche tiers.

Disponibilité des documents

46. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
47. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2021*, Décision de télécom CRTC 2020-394, 7 décembre 2020
- *Appel aux observations – Accessibilité – Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178, 1^{er} juin 2020; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178-1, 26 août 2020; et 2020-178-2, 29 septembre 2020
- *Régime de contribution fondé sur les revenus canadiens, en vigueur le 1^{er} janvier 2020*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2019-396, 4 décembre 2019
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015

- *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659, 18 décembre 2014
- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010