



Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295-1

Version PDF

Référence : 2024-295

Ottawa, le 20 décembre 2024

Dossier public : 1011-NOC2024-0295

Appel aux observations – Faciliter le choix d’un service téléphonique sans fil ou d’un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service – Changement à la procédure

Date limite révisée pour le dépôt des interventions : 12 mars 2025

Date limite révisée pour le dépôt des répliques aux interventions : 26 mars 2025

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

Changement à la procédure

1. Le 23 novembre 2024, le Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une requête procédurale demandant que les éléments clés des avis de consultation de télécom 2024-293, 2024-294 et 2024-295 (avis) soient traduits en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL). Il a aussi demandé de prolonger le délai d’intervention des avis de neuf (9) semaines suivant la publication des vidéos en LSQ et ASL. Le CSSSC a fait valoir que cette prolongation était nécessaire pour lui donner suffisamment de temps afin de compléter un sondage auprès des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes sur les questions soulevées dans les avis et pour soumettre un rapport sur ses conclusions.
2. Le 28 novembre 2024, Bell Canada; Bragg Communications Inc., faisant affaire sous le nom d’Eastlink; Cogeco Communications inc. et Rogers Communications Canada Inc. (collectivement les entreprises) ont présenté une requête procédurale appuyant la demande de prolongation du CSSSC. Les entreprises ont demandé que la période d’intervention des avis pour toutes les parties soit prolongée jusqu’au 28 février 2025 et que la période de répliques soit prolongée jusqu’au 14 mars 2025. Le CSSSC a appuyé cette requête procédurale.
3. Dans les avis, le Conseil a amorcé des instances afin de traiter de questions pressantes de politique publique qui, compte tenu des activités récentes du marché, ont une incidence immédiate sur la population canadienne qui a du mal à faire face au coût de la vie. Il est important que cette instance progresse rapidement, car de récentes modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* exigent des protections des consommateurs spécifiques pour répondre aux préoccupations de la population canadienne.

4. Le Conseil estime qu'une période d'intervention plus longue que prévu initialement est appropriée pour assurer la pleine participation de tous les intéressés. Cependant, il faut tenir compte du besoin d'aborder les questions pressantes pour la population canadienne soulevées dans l'avis de consultation de télécom 2024-295. En fait, le Conseil a déjà reçu de nombreuses interventions du public dans le cadre de cette instance.
5. Le Conseil accorde une grande importance aux commentaires de la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. C'est pourquoi le Conseil a pour pratique générale de traduire les informations contenues dans ses avis en langue des signes lorsque des enjeux d'accessibilité sont au cœur de l'instance. La traduction des avis est un outil important qui peut aider les utilisateurs de la langue des signes à participer aux instances du Conseil.
6. Bien qu'importante, la traduction en langue des signes est un processus complexe et long. Même avec les délais prolongés proposés par les entreprises, toute traduction des avis du Conseil en LSQ ou en ASL pourrait ne pas être disponible à temps. L'établissement d'un délai qui pourrait être sujet à des changements supplémentaires ou la suspension des délais suivie de la relance des instances ajouterait une complexité réglementaire et de l'incertitude.
7. Dans le cas présent, le CSSSC a indiqué qu'il prévoyait réaliser un sondage auprès de la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes sur les questions soulevées dans cet avis au sujet de l'amélioration des mécanismes de libre-service, ce qui a soulevé des préoccupations précises en matière d'accessibilité. Il prévoit également traduire son enquête en langue des signes. Dans d'autres circonstances, il s'agirait simplement d'un complément aux traductions en langue des signes du Conseil. Dans les circonstances actuelles, cependant, ce sondage peut être considéré comme fournissant aux utilisateurs de la langue des signes suffisamment d'informations pour comprendre les questions et participer à l'instance tout en équilibrant la nécessité de faire avancer ces questions urgentes en temps opportun. Dans son analyse des questions de fond, le Conseil tiendra compte du fait que le sondage du CSSSC a été le principal moyen pour recueillir les éléments de preuve des utilisateurs de la langue des signes.
8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil prolonge la date limite pour le dépôt des interventions fixé dans l'avis de consultation de télécom 2024-295 jusqu'au **12 mars 2025** et la date limite pour le dépôt des répliques jusqu'au **26 mars 2025**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295, 22 novembre 2024

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024*
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, 22 novembre 2024*