



Ordonnance de télécom CRTC 2026-101

Version PDF

Gatineau, le 26 mai 2026

Numéros de dossiers : 1011-NOC2025-0227 et 4754-835

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Mouvement populaire des sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227

Demande

1. Dans une lettre datée du 16 janvier 2026, le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2025-227 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a cherché à aider les Canadiennes et les Canadiens à savoir plus facilement à quoi s'attendre de leurs fournisseurs de services Internet, de services sans fil, de services filaires ou de services de télévision en cas de panne ou d'interruption de service. Le Conseil a envisagé des mesures supplémentaires de protection des consommateurs, notamment une communication plus claire de la part des fournisseurs de services pendant les interruptions et le remboursement des services perdus.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. Le MPSC 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. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont le MPSC s'est dit représentant, il a expliqué que ce groupe ou cette catégorie est composé d'environ 370 000 personnes sourdes, personnes autochtones sourdes, personnes malentendantes et personnes sourdes et aveugles à travers le Canada. Le MPSC a expliqué que ces personnes sont directement touchées par les pannes et interruptions de service, en particulier lorsque l'inaccessibilité des systèmes de notification, l'absence de mises à jour en temps réel ou le recours exclusif aux communications vocales entraînent une exclusion, un risque ou une protection inégale des consommateurs. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels le MPSC a indiqué qu'il représente ce groupe ou cette catégorie, il a expliqué qu'il travaille avec les secteurs public, privé et sans but lucratif dans de multiples domaines, y compris l'accès aux communications, l'éducation, l'emploi, la santé, les services juridiques et la participation civile.

5. Le MPSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 6 435 \$, entièrement constitués d'honoraires d'experts-conseils. Le MPSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Le MPSC a réclamé 50 heures au taux horaire de 110 \$ et 8,5 heures au taux horaire de 110 \$ pour l'examen du dossier, la préparation de l'intervention, la préparation des observations en réplique et la préparation de la demande d'attribution de frais par des experts-conseils externes (5 500 \$ et 935 \$, respectivement).
7. Le MPSC 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).

Analyse du Conseil

8. 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.
9. 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 MPSC a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Le MPSC représente les intérêts des personnes sourdes, des personnes autochtones sourdes, des personnes malentendantes et des personnes sourdes et aveugles du Canada pour qui le dénouement de l'instance revêt un intérêt, car elles sont directement touchées par les pannes et interruptions de service.
10. Le MPSC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Le MPSC a présenté des observations concernant la protection des consommateurs en cas de panne et offert une perspective basée sur l'accessibilité; sa contribution ne constituait pas un dédoublement de celles des autres parties et a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Le MPSC a également participé à l'instance de manière responsable.
11. Les taux réclamés 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 le MPSC correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.

12. 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.
13. Le Conseil détermine généralement que les intimés appropriés à une attribution de frais sont les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement d'une 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; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc.; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de ses affiliées Freedom Mobile inc. et Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc., y compris Groupe Shaw Group et Shaw Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.
14. 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'instance¹.
15. 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.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit² :

Entreprise	Proportion	Montant
Rogers	41,30 %	2 657,66 \$
TELUS	35,75 %	2 300,51 \$
Bell Canada	22,95 %	1 476,83 \$

¹ 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.

² Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le MPSC pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 6 435 \$ les frais devant être versés au MPSC.
19. Le Conseil ordonne à Rogers Communications Canada Inc., à TELUS Communications Inc. et à Bell Canada de payer immédiatement au MPSC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 16.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227, 4 septembre 2025, modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227-1, 3 octobre 2025
- *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