



Décision de télécom CRTC 2026-114

Version PDF

Références : Demandes en vertu de la Partie 1 affichées le 19 août 2025

Gatineau, le 1er juin 2026

Dossiers publics : 8662-D78-202504191, 8662-D113-202504209 et 8662-C426-202504216

Demandes de révision et de modification des ordonnances de télécom 2025-97, 2025-100 et 2025-102

Sommaire

Pour permettre au Conseil de prendre des décisions dans l'intérêt public, il encourage la population ayant des points de vue divers à participer à ses instances. Pour ce faire, le Conseil a établi des règles pour aider les particuliers et les groupes de défense de l'intérêt public à participer et à demander du financement pour couvrir une partie des dépenses qu'ils encourrent pour leur participation.

Dans les ordonnances de télécom 2025-97, 2025-100 et 2025-102 (ordonnances), le Conseil a attribué environ 270 000 \$ au Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada, au Deaf-Blind Planning Committee et à la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, laquelle visait l'examen du service de relais vidéo. Toutefois, le Conseil n'a pas attribué tous les frais demandés car une partie de ces frais était liée à la préparation des demandes d'attribution de frais et à la réponse aux questions du Conseil à ce sujet.

Le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada, le Deaf-Blind Planning Committee et la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. (demandeurs) ont demandé au Conseil de réviser et de modifier les ordonnances et d'accorder le montant total des frais qu'ils ont réclamés.

Le cadre du Conseil pour étudier les demandes de révision et de modification a été établi dans le bulletin d'information de télécom 2011-214. Ce cadre bien établi contribue à la certitude et à la prévisibilité réglementaires en permettant au Conseil de revisiter une décision antérieure et d'apporter des correctifs pour toute erreur, omission ou modification des circonstances. Dans la présente décision, le Conseil conclut que les demandeurs n'ont pas démontré qu'il existait une telle erreur.

Les frais attribués ne sont pas payés par le Conseil. Ils sont payés par les entreprises de services de télécommunication ayant participé à l'instance sous-jacente. Le Conseil est conscient de son rôle en matière de bonne intendance, lequel consiste à veiller à ce que les frais réclamés soient raisonnables dans les circonstances.

Lors de l'instance sur le service de relais vidéo, les demandeurs ont contribué à une meilleure compréhension des questions à l'étude et on leur a attribué des montants pour leur participation selon le cadre entourant l'attribution de frais. Le Conseil a explicitement tenu compte de leurs besoins en matière d'accessibilité, y compris la dépendance envers l'interprétation en American Sign Language et la nécessité d'avoir davantage de temps comparativement aux autres parties. Le Conseil a également appliqué des facteurs établis et a suivi des décisions antérieures lors de la détermination d'un montant approprié à attribuer aux demandeurs pour la préparation de leurs demandes d'attribution de frais. En somme, le Conseil conclut qu'il a suivi ses pratiques établies pour rendre ses conclusions.

Par conséquent, le Conseil refuse les demandes de révision et de modification.

Contexte

1. Le 14 mai 2025, le Conseil a publié les ordonnances de télécom 2025-97, 2025-100, et 2025-102 (ordonnances) dans lesquelles il a ordonné à certains fournisseurs de services de télécommunication de payer 75 772,20 \$ au Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC), 102 285,16 \$ au Deaf-Blind Planning Committee (DBPC) et 90 711,05 \$ à la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. (SNCSA) [collectivement les demandeurs]. Les ordonnances ont autorisé le remboursement des demandeurs pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, qui examinait le service de relais vidéo au Canada.
2. Dans les ordonnances, le Conseil a réduit ou exclu des montants totalisant 33 797,75 \$, 18 611,80 \$ et 9 143,95 \$ réclamés par le CSSSC, le DBPC et la SNCSA, respectivement. Les décisions du Conseil s'articulent autour des deux éléments décrits ci-dessous.
3. Premièrement, le Conseil n'a pas accordé de frais pour les heures réclamées au-delà de 24 heures par les demandeurs pour la préparation de leurs demandes d'attribution de frais. Le Conseil a fait remarquer que 24 heures est le délai maximum accordé à une partie pour préparer une telle demande au cours des sept dernières années, y compris aux demandeurs qui représentent la communauté sourde, sourde-aveugle et malentendante.
4. Deuxièmement, le Conseil n'a pas accordé de frais pour les heures et les débours déclarés par les demandeurs pour répondre aux demandes de renseignements liées à leurs demandes d'attribution de frais. Le Conseil a déterminé que tout travail nécessaire pour répondre à une demande de renseignements sur des questions liées aux frais réclamés par un demandeur n'est généralement pas admissible à une attribution de frais. En effet, l'objectif de l'attribution de frais est de compenser la participation à une instance. Les réponses aux demandes de renseignements qui traitent de la demande d'attribution de frais d'une partie sont trop éloignées de cette participation.

Demandes de révision et de modification

5. Le 12 août 2024, les demandeurs ont déposé des demandes distinctes demandant au Conseil de réexaminer et de modifier les ordonnances. Le Conseil a examiné les trois demandes ensemble dans le cadre de la présente instance.
6. Les demandeurs ont fait valoir qu'il existait un doute réel quant à la régularité des ordonnances pour plusieurs raisons :
 - Les demandeurs ont allégué que le Conseil a commis une erreur de droit et a agi sans autorité statutaire en imposant un plafond de 24 heures sur le temps de préparation récupérable. Les demandeurs ont qualifié cette décision de violation de l'équité procédurale, faisant valoir que le plafond a été appliqué rétroactivement et sans préavis. De plus, ils ont fait valoir que, dans les ordonnances, le Conseil n'a pas appliqué les exigences pour retirer les obstacles et pour promouvoir l'accès équitable des personnes ayant un handicap, comme établi à l'article 6 de la *Loi sur l'accessibilité du Canada*, ainsi que celles des Instructions de 2023¹² et du [Plan d'accessibilité 2023-2025](#)³ du Conseil. Ils ont également exprimé des inquiétudes quant à la transparence des critères utilisés pour déterminer les heures retenues parmi les 24 heures choisies.
 - Les demandeurs ont allégué que le Conseil a commis une erreur de fait en qualifiant à tort au moins une partie des frais refusés comme étant liée à la réponse à une demande de renseignements, plutôt qu'à des travaux spécialisés d'accessibilité et de coordination, ou à des débours d'interprètes en American Sign Language (ASL) qui étaient nécessaires pour consulter un avocat.
 - Les demandeurs ont allégué que le Conseil n'a pas tenu compte d'un principe fondamental selon lequel le refus automatique des frais pourrait avoir un effet dissuasif sur la participation relative à l'intérêt public. Ils ont affirmé que le Conseil avait traité de cette conséquence négative au paragraphe 26 de ses Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais, établies dans la politique réglementaire de

¹ Les Instructions de 2023 exigent que le Conseil examine comment ses décisions permettent d'améliorer et de protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, y compris les droits liés à l'accessibilité, et qu'il identifie et élimine proactivement les obstacles aux services de télécommunication pour les personnes en situation de handicap.

² *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.

³ La *Loi sur l'accessibilité du Canada* établit les principes d'accessibilité en vertu de l'article 6, notamment que toutes les personnes doivent avoir accès sans obstacle à une participation entière et égale dans la société, peu importe leur handicap. Elle est fondée sur un modèle de prévention et d'élimination progressive des obstacles à l'accessibilité.

télécom 2010-963 (Lignes directrices). Les demandeurs ont fait valoir que le Conseil n'a pas non plus appliqué l'obligation de prendre des mesures d'adaptation prévue par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en n'éliminant pas de manière proactive les obstacles et en n'assurant pas une participation égale des personnes en situation de handicap, ce qui est également contraire au droit à l'égalité prévu au paragraphe 15(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ils ont fait valoir que la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les Instructions de 2019⁴ et les Instructions de 2023 exigent toutes que les organismes de réglementation fédéraux identifient, éliminent et préviennent activement les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

- Les demandeurs ont allégué que le Conseil a introduit un nouveau principe en appliquant un plafond de 24 heures et une exclusion générale des demandes de renseignements pour les demandes de frais, qui ont été introduits sans préavis ni consultation.
 - Finalement, les demandeurs ont allégué qu'il y a eu des modifications importantes depuis que le Conseil a pris les décisions sur lesquelles il s'est appuyé dans les ordonnances. Ces modifications, qui découlent du *Plan d'accessibilité 2023-2025 du Conseil*, du [Rapport d'étape de 2024](#), et des Instructions de 2023, justifient l'autorisation de ces frais.
7. Les demandeurs ont sollicité le recouvrement intégral des frais réclamés, la clarification du fait que les débours et le temps de préparation liés à l'accessibilité sont généralement des frais admissibles lorsqu'ils sont raisonnablement et nécessairement encourus, et la confirmation qu'aucun plafond horaire fixe ne sera appliqué sans notification et processus adéquats.
 8. Le Conseil a reçu des interventions de l'Association canadienne des télécommunications, du Centre pour la défense de l'intérêt public et de Cogeco Communications inc.

Critères de révision et de modification

9. Le cadre d'évaluation des demandes de révision et de modification du Conseil est énoncé dans le bulletin d'information de télécom 2011-214. Il s'agit d'un cadre bien établi qui contribue à la certitude et à la prévisibilité de la réglementation en permettant au Conseil de revoir une décision antérieure et d'apporter des corrections à toute erreur, à toute omission ou à tout changement de circonstances.

⁴ 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.

10. En se fondant sur le dossier dont il dispose, le Conseil évalue s'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision. En cas de doute réel, le Conseil peut envisager de modifier une décision.

11. Le Conseil évaluera habituellement si un demandeur a établi un doute réel résultant :

- d'une erreur de droit ou de fait;
- d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
- d'un défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale;
- d'un nouveau principe découlant de la décision.

Questions

12. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- La décision du Conseil de ne pas accorder certains frais était-elle contraire à ses obligations statutaires et constitutionnelles ou à ses politiques en matière d'accessibilité?
- Le Conseil s'est-il éloigné de sa pratique en matière d'attribution de frais sans préavis lorsqu'il a déterminé qu'une durée raisonnable pour préparer et déposer une demande d'attribution de frais est 24 heures?

La décision du Conseil de ne pas accorder certains frais était-elle contraire à ses obligations statutaires et constitutionnelles ou à ses politiques en matière d'accessibilité?

Positions des parties

Demandeurs

13. Les demandeurs ont fait valoir que la décision du Conseil de ne pas attribuer certains frais réclamés n'est pas conforme à ses obligations légales à l'égard des personnes en situation de handicap. Il s'agit notamment des obligations en matière d'égalité et de l'obligation de réduire les obstacles à la participation aux instances du Conseil.

Intervenants

14. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a convenu que le Conseil est tenu de veiller à ce que ses pratiques et procédures ne constituent pas un obstacle pour les personnes en situation de handicap. Il a argué que la décision du Conseil va à l'encontre des Lignes directrices.

Analyse du Conseil

15. Ces demandes concernent l'autorité du Conseil d'attribuer des frais aux groupes de défense de l'intérêt public à ses instances. Cette autorité se trouve dans la *Loi sur les télécommunications*, qui prévoit que le Conseil peut attribuer des frais concernant des instances et des frais annexes et fixer le montant de ces frais⁵. Fondamentalement, la *Loi sur les télécommunications* donne au Conseil un large pouvoir discrétionnaire pour décider comment et à qui les frais seront attribués. En exerçant ce pouvoir, le Conseil est conscient de son rôle d'intendant lorsqu'il ordonne à des tiers de payer des frais pour la participation publique à ses instances.
16. Le Conseil doit appliquer son pouvoir discrétionnaire en tenant compte de ses autres obligations légales et en les respectant. Par exemple, le Conseil doit prendre en compte les objectifs stratégiques centrés sur les consommateurs énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* et les instructions centrées sur l'accessibilité des Instructions de 2023.
17. En tant qu'organe décisionnel fédéral, le Conseil est également assujéti à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il doit respecter les valeurs fondamentales d'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*⁶.
18. D'autres lois guident et éclairent également les actions du Conseil. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* énonce des obligations de non-discrimination et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* énonce des principes d'accessibilité, notamment que toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacle à la société et y participer pleinement et sur un pied d'égalité, quels que soient leurs handicaps.
19. Le Conseil conclut que les ordonnances ont tenu compte de ces obligations de manière appropriée. Elles traitent les circonstances spécifiques de chaque demande compte tenu des obligations statutaires et constitutionnelles applicables. Le Conseil a explicitement reconnu les besoins des demandeurs en matière d'accessibilité, notamment le recours à l'interprétation en ASL et la nécessité de disposer de plus de temps que les autres parties. Ces considérations se reflètent dans le montant des frais attribués, y compris les frais attribués aux demandeurs pour la préparation de leurs demandes d'attribution de frais. Le Conseil a ainsi respecté le cadre juridique applicable et a appliqué son autorité de manière appropriée.
20. La décision du Conseil de limiter à 24 heures le nombre d'heures consacrées à la préparation de ces demandes d'attribution de frais s'est appuyée sur une analyse des frais précédemment réclamés et attribués aux demandeurs ou à des groupes se trouvant dans une situation similaire. Les frais réclamés pour la préparation des demandes dans ce cas étaient nettement plus élevés que

⁵ *Loi sur les télécommunications*, article 56.

⁶ Les valeurs soutiennent le paragraphe 15(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, lequel précise que toute personne a droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination.

tous les montants réclamés précédemment et, sur la base du dossier, il n’y avait aucune raison de dépasser le seuil de 24 heures. En se fondant sur d’anciennes demandes d’attribution de frais visant des groupes similaires, on a estimé que les ordonnances étaient cohérentes avec l’approche du Conseil pour évaluer si le temps réclamé dans les circonstances est excessif, comme établi dans les Lignes directrices.

21. En ce qui concerne les frais réclamés liés aux réponses aux demandes de renseignements, l’objectif de l’attribution des frais est de rembourser les dépenses d’un demandeur liées à sa participation à une instance du Conseil. Comme le Conseil l’a fait remarquer dans les ordonnances, les réponses aux demandes de renseignements portaient sur les demandes d’attribution des frais, et non sur l’instance sous-jacente sur le service de relais vidéo. En fait, le Conseil a constaté que les demandes de renseignements ont permis aux demandeurs d’expliquer et d’ajuster leurs demandes d’attribution de frais. Par conséquent, le Conseil a estimé que les frais réclamés pour répondre aux demandes de renseignements n’étaient pas suffisamment liés à l’objectif de l’attribution des frais pour être admissibles à un remboursement.
22. Enfin, les demandeurs ont fait valoir qu’en n’attribuant pas certains frais d’interprétation en ASL relatifs à leurs réponses aux demandes de renseignements, le Conseil n’a pas appliqué ses propres politiques dans le *Plan d’accessibilité 2023-2025* et le *Rapport d’étape sur l’accessibilité 2024*. Toutefois, le Conseil fait remarquer que lorsque ces documents évoquent l’ASL, c’est dans le contexte où le Conseil fournit des services d’interprétation lors de ses audiences et traduit en ASL les vidéos d’information diffusées sur son site Web. Ces documents ne traitent pas de l’ASL dans le contexte des demandes d’attribution de frais, où les frais réclamés doivent être liés à la participation à l’instance sous-jacente.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que ses conclusions n’étaient pas contraires à ses obligations statutaires et constitutionnelles, ou à ses politiques, en matière d’accessibilité.

Le Conseil s’est-il éloigné de sa pratique en matière d’attribution de frais sans préavis lorsqu’il a déterminé qu’une durée raisonnable pour préparer et déposer une demande d’attribution de frais est 24 heures?

Positions des parties

Demandeurs

24. Les demandeurs ont indiqué que les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* définissent des critères clairs en matière d’attribution de frais et que ces critères ne fournissent aucune base pour limiter les heures réclamées pour la préparation des demandes d’attribution de frais. Ils ont soutenu que le Conseil avait appliqué une limite rétroactivement, sans notification préalable, sans consultation publique et sans évaluation individualisée. Ce faisant, les demandeurs ont allégué que le Conseil avait agi en dehors du cadre de son autorité statutaire et d’une manière incompatible avec ses propres politiques relatives aux frais et les principes d’équité procédurale.

Intervenants

25. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a appuyé les arguments des demandeurs selon lesquels l'imposition d'une limite de 24 heures liée à une demande d'attribution de frais et que cela aurait une incidence négative sur la participation future de l'intérêt public, en particulier pour les groupes financièrement éprouvés et les Canadiennes et les Canadiens vulnérables.
26. L'Association canadienne des télécommunications a fait valoir que le Conseil a agi dans le cadre de son autorité en appliquant les *Règles de procédure* et les Lignes directrices et qu'il a évalué chaque demande d'attribution de frais selon ses propres mérites.

Analyse du Conseil

27. Le CSSSC, le DBPC et la SNCSA ont réclamé respectivement 90 heures, 150 heures et 64 heures pour le travail effectué en vue de préparer et de présenter leurs demandes d'attribution de frais. Comme indiqué dans les ordonnances, le Conseil a décidé que, contrairement aux réponses aux demandes de renseignements, les frais raisonnables liés à la préparation d'une demande d'attribution de frais peuvent être remboursés, car ces frais ont un lien suffisant avec la participation d'une partie à l'instance pour laquelle des frais sont réclamés. Toutefois, comme déclaré dans les ordonnances, les montants spécifiques réclamés pour ce travail étaient nettement plus élevés que les montants réclamés dans le cadre d'instances antérieures.
28. Bien que les Lignes directrices n'indiquent pas explicitement le nombre d'heures qui peuvent raisonnablement être consacrées à la préparation et à la présentation d'une demande d'attribution de frais, elles prévoient que le Conseil examinera les frais réclamés et n'accordera pas les montants jugés excessifs. Pour évaluer si le temps passé par un demandeur est excessif au regard des circonstances, les Lignes directrices établissent des facteurs clairs et transparents que le Conseil prendra généralement en considération :
 - l'étendue de la participation du demandeur, le degré de complexité des questions auxquelles sa participation se rapportait et le volume de documents en cause dans l'instance;
 - le degré de responsabilité assumé par les consultants, les experts, les employés ou toute autre personne dont le demandeur a retenu les services pour préparer les observations;
 - le chevauchement des observations substantielles faites par les demandeurs;
 - l'expérience et l'expertise des consultants, experts, employés ou toute autre personne dont le demandeur a retenu les services;
 - le temps réclamé et attribué dans le cadre de l'instance ou dans le cadre d'instances semblables.

29. Dans les ordonnances, le Conseil a appliqué les facteurs établis dans les Lignes directrices, y compris des comparaisons avec les montants précédemment réclamés et attribués pour la préparation et la présentation d'une demande d'attribution de frais, afin de déterminer si les montants réclamés étaient raisonnables. Cela incluait la comparaison de montants réclamés par les demandeurs à des montants réclamés au cours des sept dernières années.
30. Pour cette raison, le Conseil estime qu'il n'y a pas eu de défaut de notification et donc pas de violation de l'équité procédurale. Par conséquent, le Conseil ne s'est pas éloigné de son approche en matière d'attribution de frais sans préavis lorsqu'il a conclu, dans les ordonnances, qu'une durée raisonnable pour préparer et déposer une demande d'attribution de frais était de 24 heures.

Conclusion

31. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que les demandeurs n'ont pas établi qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé des conclusions du Conseil dans les ordonnances.
32. Par conséquent, le Conseil refuse de réviser et de modifier les ordonnances de télécom 2025-97, 2025-100 et 2025-102.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, Ordonnance de télécom CRTC 2025-102, 14 mai 2025*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation du Deaf-Blind Planning Committee à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, Ordonnance de télécom CRTC 2025-100, 14 mai 2025*
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, Ordonnance de télécom CRTC 2025-97, 14 mai 2025*
- *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; 2021-102-3, 14 mars 2022; et 2021-102-4, 19 septembre 2023*
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011*

- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010