



## Ordonnance de télécom CRTC 2017-137

Version PDF

Ottawa, le 5 mai 2017

*Numéros de dossiers : 8663-C12-201503186 et 4754-532*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité consultatif sur les services sans fil des Sourds du Canada à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 11 juillet 2016, le Comité consultatif sur les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496, dans laquelle le Conseil a examiné ses politiques concernant les services de télécommunication de base au Canada (instance).
2. Le Conseil a reçu des réponses de Bell Canada<sup>1</sup> et de la Société TELUS Communications (STC), toutes deux datées du 29 juillet 2016. Le CSSSC a déposé une réplique datée du 31 août 2016.
3. Le CSSSC 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. Plus précisément, le CSSSC a indiqué qu'il avait fait avancer les intérêts des personnes handicapées concernant des questions examinées au cours de l'instance. Il a effectué un sondage à l'échelle nationale, présenté des preuves de problèmes avec les services sans fil pour la communauté des Sourds et recommandé des solutions au Conseil.
5. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés que le CSSSC a dit représenter, ce dernier a expliqué qu'il est un comité spécial de l'Association des

---

<sup>1</sup> Bien que Bell Canada ait déposé une réponse en son nom uniquement, elle a participé à l'instance liée aux services de télécommunication de base en son nom et au nom de ses filiales Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (qui, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2015, est exploitée en tant que division de Bell Canada); Bell Mobilité inc.; Câblevision du Nord du Québec inc.; DMTS; KMTS; Norouestel Inc.; Northern Tel, Limited Partnership; Ontera; et Télébec, Société en commandite.

Sourds du Canada (ASC), mis sur pied au nom des Canadiens sourds, malentendants ou sourds et aveugles pour promouvoir l'accès à des forfaits de services sans fil équitables et les droits des consommateurs.

6. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 80 371,92 \$, soit 70 455,00 \$ en honoraires d'experts-conseils et 9 916,92 \$ en débours. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. En ce qui concerne ses honoraires d'experts-conseils, le CSSSC a réclamé 255 heures au taux horaire externe de 165 \$ pour les experts-conseils intermédiaires, et 258 heures au taux horaire externe de 110 \$ pour les experts-conseils juniors.
8. En ce qui concerne les débours, presque tous les frais du CSSSC étaient liés aux sondages qu'il a entrepris pour appuyer ses observations, ainsi qu'à sa participation à l'audience publique.
9. Le CSSSC a indiqué que tous les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance, notamment les fournisseurs de services sans fil, devraient être tenus de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).

## Réponse

10. Bell Canada et la STC ont indiqué que les frais réclamés par le CSSSC pour les experts-conseils ne répondaient pas aux Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais (Lignes directrices) du Conseil. Elles ont argué que les experts-conseils du CSSSC étaient des bénévoles. Par conséquent, étant donné que le CSSSC n'a pas réellement encouru de frais connexes, Bell Canada et la STC ont déclaré qu'il était inapproprié que ces frais soient recouverts par l'entremise du processus d'attribution de frais du Conseil et qu'ils devraient plutôt être retirés de la demande du CSSSC.
11. Bell Canada et la STC ont aussi soutenu que le CSSSC a réclamé de manière inappropriée les honoraires d'experts-conseils externes pour des heures effectuées par ses cinq experts-conseils. D'après elles, les cinq personnes étaient des ressources internes et, par conséquent, il aurait fallu utiliser le taux quotidien pour les experts-conseils internes établi dans les Lignes directrices.
12. Bell Canada et la STC n'étaient pas opposées à l'admissibilité du CSSSC à une demande d'attribution de frais en ce qui a trait à ses débours. Toutefois, Bell Canada a fait remarquer que le CSSSC a effectué une levée de fonds d'une valeur de 2 134,15 \$ pour l'aider à participer à l'instance. Bell Canada a argué que, d'après les Lignes directrices, ce montant devrait être déduit du total des frais permis.
13. Bell Canada a précisé que, conformément aux Lignes directrices, la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie entre les fournisseurs de services de

télécommunication qui ont participé à l'instance selon les revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)<sup>2</sup>.

## **Réplique**

14. Le CSSSC a argué que ses experts-conseils ne devraient pas être considérés comme des experts-conseils internes mais plutôt comme des experts-conseils externes. Il a expliqué que les cinq experts-conseils ne sont pas ses employés, mais des membres désignés comme experts-conseils pour mener la participation du CSSSC à l'instance. Par conséquent, ils ont passé énormément de temps à préparer et à rédiger les observations du CSSSC pour l'instance.
15. En ce qui a trait à l'argument de Bell Canada et de la STC selon lequel les membres du CSSSC étaient des bénévoles, ce dernier a expliqué que ses experts-conseils auraient pu avoir commencé le travail de manière bénévole, mais que au fur et à mesure que l'instance avançait, plus il fallait y consacrer d'heures.
16. Concernant ses débours, le CSSSC a accepté de déduire le montant recueilli de ses débours (2 134,15 \$).

## **Processus subséquent**

17. Le 15 décembre 2016, le personnel du Conseil a envoyé une lettre demandant des renseignements supplémentaires sur la structure du CSSSC et l'indépendance de ses experts-conseils.
18. Le CSSSC a répondu le 20 janvier 2017. Le CSSSC a expliqué qu'il n'a pas de conseil d'administration formel composé de membres élus ni de personnel journalier. Il organise les activités en les répartissant entre quelques équipes qui travaillent de manière indépendante et qui collaborent ensuite pour diverses tâches. Une équipe de direction est mise sur pied lorsque les équipes nécessitent un certain niveau de résolution de problèmes et d'élaboration de stratégies.
19. En ce qui a trait à ses experts-conseils, le CSSSC a fait remarquer que bien qu'ils soient membres du CSSSC, bon nombre d'entre eux offrent leurs services, comme des rapports d'analyse de sondages, et leur expertise dans les services de relais vidéo et les médias sociaux, à d'autres clients au sujet de divers enjeux entourant les communications.
20. Le CSSSC a demandé au Conseil de ne pas appliquer les Lignes directrices de manière stricte aux organisations à but non lucratif comme elle, car elles n'ont pas les ressources dont disposent les entreprises privées pour participer aux instances du Conseil.

---

<sup>2</sup> 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.

## Résultats de l'analyse du Conseil

### Admissibilité

21. 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.
22. 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. Les membres du CSSSC font partie des communautés de Sourds de partout au Canada. Par leur interaction avec leurs communautés respectives, les membres du CSSSC se sont assurés que les expériences de vie de ces communautés étaient représentées dans les positions avancées par le CSSSC. Ces positions étaient également appuyées par les résultats du sondage sur les services sans fil, une initiative prise par le CSSSC en réponse à l'instance. De plus, le CSSSC s'est assuré, par l'entremise des médias sociaux et d'autres moyens, que ses positions traduisaient exactement les souhaits des communautés de Sourds et qu'il avait leur soutien. Par conséquent, le CSSSC a démontré qu'il répond au premier critère.
23. Le CSSSC a également satisfait aux critères restants par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, le CSSSC a offert une perspective précieuse et unique qui a aidé le Conseil à mieux comprendre comment les questions examinées pouvaient affecter les Canadiens sourds, malentendants ou sourds et aveugles concernant les services de télécommunication disponibles de manière accessible.
24. Concernant la question de savoir si le travail effectué par un bénévole devrait être admissible dans une demande d'attribution de frais, la *Loi sur les télécommunications* confère au Conseil une grande latitude pour attribuer des frais et des frais ont été attribués par le passé pour le travail d'un bénévole<sup>3</sup>.
25. Le Conseil reconnaît l'importante contribution qu'une organisation composée de membres bénévoles qui ont un vécu apporte à sa capacité de mieux comprendre les

---

<sup>3</sup> Voir l'ordonnance de télécom 2015-341.

questions examinées lors d'une instance. À l'intérieur de ces organisations, il est courant que leurs membres jouent des rôles actifs en : i) participant à la prise de décisions et ii) effectuant des tâches généralement accomplies par du personnel rémunéré ou des experts-conseils, notamment la recherche et l'élaboration des mémoires présentés au Conseil par l'organisation.

26. Cependant, il reste important pour le Conseil de s'assurer que ces personnes soient classées de manière appropriée comme des experts-conseils internes ou externes d'après les principes établis dans l'ordonnance de télécom 2014-351, adaptés aux circonstances. Les frais pouvant être raisonnablement réclamés pour des experts-conseils externes sont supérieurs à ceux s'appliquant aux experts-conseils internes, car on présume que ces derniers font partie de l'organisation et offrent des services dans le cadre de leurs tâches régulières, les coûts de ces services étant couverts par les frais d'exploitation de l'organisation. Toutefois, on présume que les experts-conseils externes facturent à l'organisation des tarifs applicables à l'industrie pour une expertise spécifique.
27. Dans l'ordonnance de télécom 2014-351, le Conseil a fourni plusieurs facteurs à examiner lors de l'évaluation de l'indépendance des experts-conseils par rapport au demandeur, y compris si l'expert-conseil a d'autres clients dans le domaine des communications, s'il gère les opérations quotidiennes de l'organisation et s'il a utilisé ses propres équipements et ressources afin d'effectuer son travail.
28. Le CSSSC est un comité spécial de l'ASC et qui n'a pas de conseil d'administration formel composé de membres élus ni de personnel journalier. Ses décisions sont prises par ses membres d'après le principe du collectivisme, lequel est appuyé par les communautés de Sourds de partout au Canada.
29. Le CSSSC a désigné cinq de ses membres pour mener sa participation à l'instance. Les frais réclamés par le CSSSC concernent le temps utilisé par ces membres pour préparer et présenter les positions du CSSSC lors de l'instance. Dans d'autres organisations, ces tâches reviennent habituellement au personnel rémunéré ou à des experts-conseils externes. Les membres du CSSSC ne sont pas rémunérés et bien qu'ils participent aux activités quotidiennes du CSSSC, ils ne les supervisent pas, tel que le montre le processus de prise de décision collectif de l'organisation. De plus, le dossier de l'instance démontre que trois de ces experts-conseils offrent leurs services à d'autres organisations. Compte tenu de ce qui précède, de même que de l'expérience et de l'expertise des experts-conseils, le Conseil estime que les membres du CSSSC ont agi à titre d'experts-conseils externes.

### **Débours**

30. Les montants révisés que le CSSSC a réclamés en débours sont conformes aux Lignes directrices, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963.

## **Conclusion**

31. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le montant total révisé réclamé par le CSSSC, 78 241,51 \$, correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
32. 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.

## **Intimés et attribution**

33. Le Conseil désigne généralement intimés à une attribution de frais les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. Compte tenu de l'ampleur de l'instance, un grand nombre de parties étaient à la fois particulièrement visées par le dénouement de l'instance et y ont participé activement.
34. Le Conseil répartit généralement la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET<sup>4</sup>, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance. Aucune partie n'a contesté la justesse d'utiliser les RET dans le cas présent.
35. Tel qu'il est indiqué dans les Lignes directrices, le Conseil limitera le nombre d'intimés à un maximum de 10 pour une attribution de frais qui s'élève jusqu'à 20 000 \$ et il ajoutera un intimé supplémentaire par tranche additionnelle de 5 000 \$. Toutefois, dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil a estimé 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.
36. Par conséquent, Bell Canada; Cogeco Communications inc. (Cogeco)<sup>5</sup>; MTS Inc. (MTS); Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI)<sup>6</sup>; Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Cablesystems G.P. (Shaw); et la STC sont les intimés appropriés dans les circonstances. Le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit :

---

<sup>4</sup> Dans le cas présent, le Conseil estime qu'il convient de répartir les frais entre les intimés en proportion de leurs RET déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

<sup>5</sup> Dans le cadre de l'instance, des observations ont été reçues de Cogeco Câble inc. Toutefois, l'entreprise a changé de dénomination au cours de l'instance et a participé ultérieurement en tant que Cogeco Communications inc.

<sup>6</sup> Dans le cadre de l'instance, des observations ont été reçues du Rogers Communications Partnership (RCP). Toutefois, le RCP n'existe plus depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Toutes les activités commerciales du RCP, y compris ses actifs et passifs, sont maintenant contrôlées par RCCI.

<b>Entreprise</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Montant</b>
Bell Canada	36,9 %	28 871,12 \$
STC	25,2 %	19 716,86 \$
RCCI	22,9 %	17 917,31 \$
Vidéotron	4,5 %	3 520,87 \$
MTS	3,3 %	2 581,97 \$
Shaw	3,1 %	2 425,49 \$
SaskTel	2,5 %	1 956,04 \$
Cogeco	1,6 %	1 251,86 \$

37. 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.

### **Directives relatives aux frais**

38. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC pour sa participation à l'instance.

39. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 78 241,51 \$ les frais devant être versés au CSSSC.

40. Le Conseil **ordonne** aux intimés de payer immédiatement au CSSSC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 36.

Secrétaire générale

### **Documents connexes**

- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016

- *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 d'OpenMedia.ca à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2013-551*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-341, 28 juillet 2015
- *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
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de la DiversityCanada Foundation à l'instance amorcée par la demande de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink, liée aux exigences d'avis d'annulation de service de 30 jours*, Ordonnance de télécom CRTC 2014-351, 3 juillet 2014
- *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