



Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-3

Version PDF

Références : 2021-102, 2021-102-1 et 2021-102-2

Ottawa, le 14 mars 2022

Dossier public : 1011-NOC2021-0102

Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo – Demandes de divulgation de certains renseignements déposés à titre confidentiel et changements à la procédure

Date limite révisée pour le dépôt des interventions : 16 mai 2022

Date limite révisée pour le dépôt des répliques aux interventions : 11 juillet 2022

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

Introduction

1. Le 11 mars 2021, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102, dans lequel il a amorcé une instance publique visant à examiner le service de relais vidéo (SRV).
2. L'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) a été nommé partie à l'instance et, le même jour, a été invité à répondre à un certain nombre de questions énoncées dans une lettre de demande de renseignements dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2021-102.
3. Le 26 avril 2021, après avoir reçu plusieurs requêtes procédurales visant à reporter les dates limites liées à l'avis de consultation de télécom 2021-102, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102-1, dans lequel il a reporté ces dates limites.
4. Le 30 juin 2021, à la suite de demandes de divulgation de renseignements désignés comme étant confidentiels par l'ACS (ci-après demandes de divulgation) et de demandes de prolongation supplémentaire des délais, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2021-102-2, dans lequel il a suspendu l'instance jusqu'à nouvel ordre. Le Conseil avait alors fait part de son intention de publier un avis unique et mis à jour qui traiterait, entre autres, toutes les requêtes procédurales.
5. Dans la présente modification de l'avis de consultation de télécom 2021-102, le Conseil présente ses conclusions en ce qui concerne les cinq questions suivantes :
 - Rétablissement de l'instance et établissement de nouvelles dates limites;
 - Ajout des discussions virtuelles à l'instance;

- Demandes de divulgation;
- Modification de la question 11 de l'avis de consultation de télécom 2021-102 concernant le processus budgétaire annuel de l'ACS;
- Dépôt d'un rapport de recherche au dossier public.

Rétablissement de l'instance et établissement de nouvelles dates limites

6. Le 4 juin 2021, le Collectif canadien des personnes sourdes et aveugles a déposé une lettre procédurale demandant que la date limite pour le dépôt des interventions du 5 juillet 2021 soit reportée au 8 septembre 2021 afin qu'il puisse réaliser un sondage auprès des membres de la communauté des personnes sourdes et aveugles et déposer un rapport sur les conclusions au dossier de l'instance.
7. Par la suite, le 30 juillet 2021, la Deafness Advocacy Association Nova Scotia, la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et l'Ontario Association of the Deaf (collectivement la coalition des sourds et malentendants [SM]) ont déposé une requête procédurale demandant au Conseil d'établir les mêmes délais que ceux énoncés dans l'avis de consultation de télécom 2021-102-1, soit :
 - un intervalle de 49 jours entre la divulgation des documents de l'ACS et la date limite pour le dépôt des interventions;
 - un intervalle de 56 jours entre la fin de la période de dépôt des interventions et la date limite pour le dépôt des répliques.
8. L'H3 Network Media Alliance, le Mouvement populaire des sourds du Canada, l'Ontario Video Relay Services Committee-Comité Ontarien des Services de Relais Vidéo (OVRSC-COSRV) et la Toronto Association of the Deaf ont appuyé la demande de la coalition des SM.
9. Compte tenu de la suspension de l'instance, le Conseil estime que le Collectif canadien des personnes sourdes et aveugles a eu suffisamment de temps pour terminer son sondage et rédiger un rapport à déposer au dossier.
10. Étant donné que la demande de la coalition des SM a été appuyée par plusieurs groupes de défense de l'accessibilité, qu'elle n'a reçu aucune objection et qu'aucune question n'a été soulevée concernant les dates limites établies dans l'avis de consultation de télécom 2021-102-1, le Conseil rétablit par les présentes l'instance en cours et établit les nouvelles dates limites suivantes pour l'instance qui reflètent ceux proposés par la coalition des SM :
 - Date limite pour le dépôt des interventions : **16 mai 2022**
 - Date limite pour le dépôt des répliques : **11 juillet 2022**

Ajout des discussions virtuelles à l'instance

11. Le Conseil ajoutera des discussions virtuelles à l'instance afin de veiller à ce que les utilisateurs du SRV aient pleinement l'occasion de faire part de leur expérience concernant l'utilisation du service. Les discussions se tiendront en français et en langue des signes québécoise (LSQ) ainsi qu'en anglais et en American Sign Language (ASL). Les discussions seront également affichées dans le système de traduction en temps réel des communications (Communication Access Real-Time Translation [CART]). Ces discussions permettront au Conseil de mieux comprendre les besoins des utilisateurs du SRV, de savoir si le service répond à ces besoins et comment il peut être amélioré.

Quand les discussions virtuelles auront-elles lieu?

12. Les discussions virtuelles auront lieu après la date limite pour le dépôt des répliques.

Qui peut participer aux discussions virtuelles?

13. Seules les parties qui déposent une intervention indiquant qu'elles souhaitent participer aux discussions virtuelles seront en mesure d'y participer. Le Conseil acceptera les interventions par écrit ou en langue des signes.
14. Si une partie a déjà présenté une intervention et souhaite participer aux discussions virtuelles, elle doit présenter une nouvelle intervention dans laquelle elle exprime son souhait de participer aux discussions. Elle ne doit pas présenter à nouveau l'intervention initiale; cette dernière demeurera dans le dossier.

Comment les participants seront-ils informés des dates des discussions virtuelles?

15. Après la date limite pour le dépôt des interventions, le personnel du Conseil communiquera avec les parties qui ont exprimé leur intérêt à participer aux discussions virtuelles pour leur fournir des renseignements plus détaillés sur la manière de participer.

Y aura-t-il une transcription des discussions virtuelles?

16. Les discussions virtuelles, qui comprendront une interprétation en temps réel en français, anglais, LSQ, ASL et CART, seront enregistrées et les enregistrements seront considérés comme des transcriptions vidéo des discussions. Les transcriptions vidéo seront affichées sur la chaîne YouTube du Conseil, ajoutées au dossier public de la présente instance et affichées sur le site Web du Conseil.

Y aura-t-il une possibilité de commenter les discussions virtuelles?

17. Le Conseil a l'intention de donner aux parties la possibilité de présenter des répliques finales afin de permettre à toutes les parties de commenter les discussions. La date limite pour le dépôt des répliques finales sera établie après la fin des discussions virtuelles.

Demandes de divulgation

18. Le Conseil a reçu deux demandes de divulgation après avoir reçu les réponses de l'ACS à la demande de renseignements du Conseil.
19. Le 15 juin 2021, l'OVRSC-COSRV a déposé une demande de divulgation réclamant que tous les éléments de preuve que l'ACS a déposés à titre confidentiel soient divulgués. L'OVRSC-COSRV a fait valoir que la non-divulgation des renseignements confidentiels aurait une incidence sur la qualité des interventions pour un certain nombre de questions posées dans l'avis de consultation de télécom 2021-102.
20. Le 30 juillet 2021, la coalition des SM a également déposé une demande de divulgation. Elle a déclaré que les réponses abrégées l'empêchent et empêchent les autres parties de fournir un dossier complet et exhaustif.
21. L'ACS a répondu à la demande de l'OVRSC-COSRV le 23 juin 2021 et à celle de la coalition des SM le 7 août 2021. Dans ses réponses, l'ACS a déclaré, entre autres, que la divulgation des renseignements confidentiels :
 - causerait un préjudice direct particulier à l'ACS et à ses fournisseurs et entrepreneurs en divulguant à des concurrents actuels ou potentiels des caractéristiques précises et uniques de l'architecture développée pour le SRV au Canada;
 - mettrait en péril la position de négociation de l'ACS si des fournisseurs ou des fournisseurs potentiels lors de négociations contractuelles étaient en mesure de connaître le montant que l'ACS a payé ou mis de côté pour acquérir les services en question;
 - compromettrait le libre-jeu d'un marché concurrentiel entre les fournisseurs de services au détriment de l'ACS;
 - causerait un préjudice direct particulier à l'ACS en fournissant à des parties potentiellement malveillantes des détails particuliers sur les procédures de l'ACS en matière de processus de contrôle financier interne.

Principes généraux

22. Les demandes de divulgation de renseignements désignés comme étant confidentiels sont traitées dans les articles 38 et 39 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* et les articles 30 à 34 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.
23. Lors de l'évaluation d'une demande de divulgation, le Conseil évalue en premier lieu si les renseignements appartiennent à une catégorie de renseignements qui peuvent être désignés comme étant confidentiels en vertu de l'article 39 de la *Loi*. Le Conseil évalue ensuite si la divulgation de renseignements particuliers est dans l'intérêt du public. Pour ce faire, on examine habituellement si la divulgation entraînerait un préjudice direct particulier et si ce préjudice l'emporte sur l'intérêt public de la divulgation.

24. Le préjudice est plus susceptible de l'emporter sur l'intérêt public dans les cas où les renseignements sont plus détaillés ou le niveau de concurrence est plus élevé. À l'opposé, l'intérêt public peut être plus susceptible de l'emporter sur tout préjudice dans les cas où les renseignements sont plus importants pour permettre au Conseil d'établir un dossier complet sur lequel il s'appuiera pour tirer sa conclusion.
25. Des renseignements supplémentaires concernant les procédures générales et les facteurs pris en compte se trouvent dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Le Conseil a examiné les demandes déposées par l'OVRSC-COSRV et la coalition des SM, ainsi que les répliques déposées par l'ACS. Le Conseil estime que l'ACS a présenté des arguments convaincants à l'effet que la divulgation de certains renseignements ne servirait pas l'intérêt public parce que les risques possibles l'emportent sur les avantages présentés par l'OVRSC-COSRV et la coalition des SM. Toutefois, la divulgation de certains renseignements, spécifiés à l'annexe du présent avis, est convenable et dans l'intérêt public. Dans le cas présent, l'ACS n'a pas établi la probabilité d'un préjudice particulier et direct qui l'emporterait sur l'intérêt public de la divulgation des renseignements désignés.
27. L'ACS doit déposer auprès du Conseil les renseignements indiqués dans l'annexe du présent avis au plus tard le **28 mars 2022**.

Modification de la question 11 de l'avis de consultation de télécom 2021-102 concernant le processus budgétaire annuel de l'ACS

28. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, le Conseil a établi que l'ACS doit déposer chaque année une demande en vertu de la Partie 1 afin d'obtenir du financement pour son prochain exercice au plus tard le 31 juillet (ci-après demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS). Par conséquent, le 31 juillet 2021, le CAV a déposé au Conseil sa demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS pour l'année d'exploitation 2022.
29. Bien que la demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS soit distincte de l'examen du SRV amorcé par le présent avis, le dossier public de la demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS a soulevé des questions plus générales qui peuvent être examinées de manière plus appropriée dans le cadre de la présente instance.
30. En réponse à la demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS pour l'année d'exploitation 2022, le Conseil a reçu une requête procédurale de la coalition des SM réclamant que la demande budgétaire de l'ACS soit déposée en langue des signes. La coalition des SM a également demandé à ce que les interventions et les répliques aux interventions puissent être déposées en langue des signes. La requête procédurale a été appuyée par le Mouvement populaire des sourds du Canada et acceptée par l'ACS.

31. Bien que les requêtes procédurales faites relativement à la demande d'approbation budgétaire en vertu de la Partie 1 de l'ACS ne soient pas des facteurs à prendre en considération dans la présente instance, le Conseil reconnaît qu'il existe une certaine relation entre cette demande et les questions examinées de façon plus générale dans le cadre du présent avis.
32. Alors que l'avis de consultation de télécom 2021-102 comporte une section consacrée au budget de l'ACS comportant des questions relatives au plafond budgétaire et à la pertinence des exigences minimales concernant l'approbation des fonds demandés, des questions plus pointues concernant le processus par lequel l'ACS demande l'approbation budgétaire du Conseil n'y figurent pas.
33. Le Conseil estime qu'il convient de reformuler la question 11 de l'avis de consultation de télécom 2021-102 afin d'élargir la question que le Conseil examine, plus précisément en posant des questions précises sur le processus par lequel l'ACS demande au Conseil d'approuver le budget et sur la façon dont ce processus peut être amélioré. La question 11 a été modifiée comme suit :

11a) L'ACS doit déposer sa demande de budget annuel en français et en anglais, au plus tard le 31 juillet de chaque année pour recevoir du financement provenant du Fonds de contribution national (FCN). Ce processus est-il toujours adéquat? Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer les changements ou les ajouts nécessaires et les justifier.

11b) L'ACS doit satisfaire à toutes les exigences énoncées à l'annexe B de la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique en matière de SRV) pour obtenir des fonds du FCN. Ces exigences minimales conviennent-elles toujours? Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer les changements ou les ajouts nécessaires et les justifier.

Dépôt d'un rapport de recherche au dossier public

34. Pour mieux comprendre le SRV dans d'autres pays, le Conseil a chargé le Canadian Centre on Disability Studies Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eviance, de réaliser une analyse comparative des services de relais vidéo offerts à l'échelle mondiale.
35. Le rapport d'Eviance comprend des recherches sur les réglementations actuelles en matière de SRV, sur le mode de financement du SRV et sur les fonctions, caractéristiques et services du SRV fournis dans d'autres pays, notamment aux États-Unis.
36. Le [rapport complet](#) est disponible en anglais et en français sur le site Web du Conseil. De plus, la section « [Résumé des conclusions](#) » du rapport a été interprétée en ASL et LSQ et est également disponible sur le site Web du Conseil.

37. Le Conseil ajoute le rapport d'Eviance au dossier public de la présente instance afin que les parties puissent s'y référer et que le Conseil puisse tenir compte des résultats dans sa prise de décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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; et 2021-102-2, 30 juin 2021
- *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
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010; modifié par le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012

Annexe à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-3

Divulgence de renseignements désignés comme étant confidentiels

Outre les renseignements énoncés ci-dessous, le Conseil conclut que l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) a correctement désigné comme étant confidentiels des renseignements qui sont susceptibles de :

- comporter des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques qui sont de nature confidentielle;
- entraver des négociations menées par cette autre personne ou elle-même en vue de contrats ou à d'autres fins.

La divulgation de ces renseignements n'est pas dans l'intérêt du public car elle n'aiderait pas les parties à répondre aux questions posées dans l'avis et ne permettrait pas d'obtenir un dossier plus complet sur lequel le Conseil pourrait s'appuyer pour tirer sa conclusion.

Toutefois, la divulgation de certains renseignements, comme indiqué ci-dessous, est justifiée et dans l'intérêt public. Dans le cas présent, l'ACS n'a pas établi la probabilité d'un préjudice particulier et direct qui l'emporterait sur l'intérêt public de la divulgation des renseignements désignés.

L'ACS doit divulguer les renseignements déposés à titre confidentiel dans sa réponse à la demande de renseignements suivante, formulée dans la lettre du Conseil datée du 11 mars 2021 et liée à l'avis de consultation de télécom 2021-102 :

Question 3 : Indiquer le montant que chaque conseil d'administration reçoit en compensation et la méthode utilisée pour fixer ce montant.

En réponse à la question 3, l'ACS a fourni une réponse abrégée indiquant, entre autres, que les renseignements désignés comme étant confidentiels concernent les modalités relatives à la rémunération professionnelle négociée par l'ACS avec son conseil d'administration.

L'ACS doit déposer une version modifiée du document ACS(CRTC)11mars21-3 NOC 2021-102, fournissant une fourchette des montants de la rémunération versée aux membres de son conseil d'administration pour chacun des éléments suivants : honoraires annuels, honoraires des membres des comités et honoraires de comparution.