



Ordonnance de télécom CRTC 2022-255

Version PDF

Ottawa, le 21 septembre 2022

Numéros de dossiers : 1011-NOC2020-0178 et 4754-685

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 2020-178

Demande

1. Dans une lettre datée du 8 avril 2022, la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc. (SNCSA) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2020-178 (instance). Dans cette instance, le Conseil examine un certain nombre de questions relatives à l'accessibilité des services sans fil mobiles (services sans fil). Il s'agit notamment d'examiner i) la façon dont les fournisseurs de services sans fil se conforment au cadre réglementaire actuel du Conseil et s'il existe des différences entre les marques principales et les marques complémentaires; ii) si les forfaits actuellement offerts et promus sont suffisants pour répondre aux besoins des Canadiens ayant divers handicaps et iii) si des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires et, dans l'affirmative, la nature de ces mesures pour faire en sorte que les Canadiens ayant divers handicaps aient accès à des forfaits qui répondent à leurs besoins et leur permettent de participer plus pleinement à l'économie numérique du Canada.
2. Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) et TELUS Communications Inc. (TCI) ont déposé des interventions, datées du 18 avril 2022, en réponse à la demande d'attribution de frais de la SNCSA. La SNCSA n'a pas déposé de réplique.
3. La SNCSA a indiqué qu'elle 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 elle représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et elle avait participé à l'instance de manière responsable.
4. En particulier, la SNCSA a fait valoir qu'elle représente un groupe précis et distinct de consommateurs canadiens de services de télécommunication, soit les Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants. La SNCSA a également indiqué qu'elle a contribué à l'instance en présentant les perspectives et expériences uniques et particulières des personnes sourdes-aveugles.

5. La SNCSA a fait valoir qu'elle avait dû avoir recours à de la facilitation et de l'aide de la part de ses intervenants conjoints en raison de la perte de vue rapide et importante de son expert-conseil principal au printemps 2021¹.
6. La SNCSA a demandé au Conseil de fixer ses frais à 18 455 \$, représentant entièrement des honoraires d'experts-conseils externes. La SNCSA a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. La SNCSA a réclamé 88 heures au taux horaire de 110 \$ pour les experts-conseils adjoint, pour un total de 9 680 \$, et 39 heures au taux horaire de 225 \$ pour les experts-conseils principaux, pour un total de 8 775 \$.
8. La SNCSA a fait valoir que les fournisseurs de services sans fil et les fournisseurs de services de télécommunication sont les parties appropriées qui doivent être tenues de payer les frais attribués par le Conseil, et que les frais devraient être attribués en fonction des revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)².

Réponse

9. RCCI et TCI n'ont pas contesté l'admissibilité la SNCSA à se faire attribuer des frais et n'ont pas pris position sur le montant des frais réclamés. Toutefois, les deux entreprises ont demandé que les frais attribués dans le cadre de la présente instance soient répartis sur la base des revenus provenant des services sans fil.

Analyse du Conseil

10. 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;

¹ La SNCSA a collaboré avec l'Association des Sourds du Canada – Canadian Association of the Deaf et le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada.

² 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.

c) le fait que le demandeur a participé à l'instance de manière responsable.

11. 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, la SNCSA a démontré qu'elle répond à cette exigence. Plus particulièrement, la SNCSA est un organisme de bienfaisance enregistré i) qui défend les droits des Canadiens sourds-aveugles, qui ont des besoins uniques quant à l'accès aux services sans fil; et ii) dont les observations s'appuient sur le vécu de ses membres.
12. La SNCSA a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Elle a collaboré avec les intervenants conjoints et les a aidé à présenter leurs points de vue; elle a aussi été en mesure de présenter sa propre perspective, plus spécifique. En particulier, la SNCSA a aidé le Conseil à comprendre les questions abordées dans l'instance et comment elles concernent les Canadiens sourds-aveugles, ainsi que les obstacles auxquels les Canadiens sourds-aveugles peuvent faire face pour accéder à des services sans fil qui répondent à leurs besoins. Par exemple, la SNCSA a présenté des observations supplémentaires s'appliquant spécifiquement au contexte des sourds-aveugles et, dans certains cas, a fourni ses propres réponses aux demandes de renseignements.
13. Par conséquent, le Conseil conclut que le demandeur a satisfait au critère pour l'attribution de frais selon l'article 68 des *Règles de procédure*.
14. 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 (Lignes directrices), telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963.
15. Le mémoire de frais de la SNCSA contenait la ventilation de coûts détaillée des dépenses engagées pour les services de chaque expert-conseil, et comprenait des registres horaires. Ces registres appuient les réclamations du demandeur, y compris celles découlant de la facilitation et de l'aide fournies par les intervenants conjoints, compte tenu des problèmes d'accessibilité auxquels a fait face l'expert-conseil principal de la SNCSA.
16. Dans les circonstances, le Conseil conclut que le montant total réclamé par la SNCSA correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
17. 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.
18. 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. Le Conseil estime que les parties suivantes

étaient particulièrement visées par le dénouement des instances et qu'elles y avaient participé activement : Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité)³; Brooke Telecom Co-operative Ltd.; Bruce Telecom Ontario Inc.; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Execulink Telecom Inc.; Freedom Mobile Inc.; Hay Communications Co-operative Limited; Huron Telecommunications Co-operative Limited; Ice Wireless Inc.; Mornington Communications Co-operative Limited; Petro Canada Mobilité; Quadro Communications Co-operative Inc.; RCCI; Saskatchewan Telecommunications; Sogetel Mobilité inc.; TBayTel; TCI; Tuckersmith Communications Co-operative Limited; Vidéotron ltée; Xplore Mobile Inc.; et Wightman Communications Ltd.

19. En outre, le Conseil répartit généralement la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
20. Toutefois, la répartition de la responsabilité du paiement des frais en fonction des RET ne serait pas appropriée dans le cas présent, étant donné que l'instance portait uniquement sur les services sans fil. Les lignes directrices établissent les principes clés que le Conseil cherche à mettre en œuvre dans le cadre de son régime d'attribution des frais. Il s'agit notamment de faire en sorte que le processus soit suffisamment souple pour tenir compte des circonstances particulières lorsqu'elles sont pertinentes et que l'approche adoptée soit équitable et efficace. Par conséquent, étant donné que les instances étaient entièrement réservées à l'industrie des services sans fil, aux fournisseurs de services sans fil et aux consommateurs de ces services, il serait approprié de répartir les frais entre les intimés en fonction de la part de marché des revenus provenant des services sans fil. Ces parts sont accessibles au public, compilées annuellement dans le cadre du *Rapport de surveillance des communications* du Conseil, et constituent un indicateur approprié de la taille et de l'intérêt relatifs des intimés dans les circonstances⁴.
21. 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.
22. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit :

³ Bell Mobilité a participé en son propre nom et au nom des sociétés ou divisions connexes suivantes : Bell Canada; Bell MTS, une division de Bell Canada; Lucky Mobile; Solo Mobile; et Virgin Plus.

⁴ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les données relatives à la part de marché des revenus provenant des services sans fil des intimés en fonction du [Rapport de surveillance des communications](#) de 2020 et des données sous-jacentes à ce rapport (sous Données – Services mobiles de détail [Application] sur [Données ouvertes](#), voir l'onglet MB-S1 du Tableau supplémentaire 1 – Part de marché des revenus et abonnés de services mobiles des fournisseurs de service, 2013-2020).

Entreprise	Proportion	Montant
RCCI	34,3 %	6 330,07 \$
Bell Mobilité	33,9 %	6 256,24 \$
TCI	31,8 %	5 868,69 \$

Instructions de 2019

23. Le gouverneur en conseil a émis des instructions dans lesquelles il a ordonné au Conseil d'examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation (Instructions de 2019)⁵. Le Conseil estime que l'attribution de frais dans le cadre de la présente instance est conforme au sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019.
24. Plus précisément, en favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts de consommateurs, la présente ordonnance contribue à renforcer et à protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment les droits liés à l'accessibilité. Étant donné que les groupes de défense des droits des consommateurs nécessitent souvent de l'aide financière pour participer de manière efficace aux instances du Conseil, ce dernier estime que sa pratique d'attribuer des frais, telle qu'exercée dans la présente instance, permet à de tels groupes de présenter leurs points de vue sur la façon dont les droits des consommateurs peuvent être affectés par le dénouement des instances. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que sa décision d'attribuer des frais à la SNCSA promeut les intérêts des consommateurs.

Directives relatives aux frais

25. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par la SNCSA pour sa participation à l'instance.
26. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 18 455 \$ les frais devant être versés à la SNCSA.
27. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à Bell Mobilité et à TCI de payer immédiatement à la SNCSA le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 22.

Secrétaire général

⁵ 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

Documents connexes

- *Appel aux observations – Accessibilité – Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d’accessibilité des Canadiens avec divers handicaps*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178, 1^{er} juin 2020; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2020-178-1, 26 août 2020; 2020-178-2, 29 septembre 2020; 2020-178-3, 23 mars 2021; 2020-178-4, 21 mai 2021 et 2020-178-5, 29 juin 2021
- *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