



Ordonnance de télécom CRTC 2022-34

Version PDF

Ottawa, le 17 février 2022

Numéros de dossier : 1011-NOC2020-0081 et 4754-637

Demande d'attribution de frais concernant la participation de la Fondation INCA à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28

Demande

1. Dans une lettre datée du 12 août 2020, la Fondation INCA [Institut national canadien pour les aveugles] a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a examiné i) s'il est nécessaire que les Canadiens ou certains groupes de Canadiens continuent de recevoir des factures papier; ii) si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée en ce qui concerne les pratiques de facturation papier des fournisseurs de services de communication¹; iii) quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait imposer en ce qui concerne les pratiques de facturation papier si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée; et iv) comment et à qui toute nouvelle obligation devrait s'appliquer.
2. Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), a déposé une intervention, datée du 24 août 2020, en réponse à la demande de la Fondation INCA. La Fondation INCA n'a pas déposé de réplique.
3. La Fondation INCA 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 Fondation INCA a fait valoir qu'elle représentait le point de vue des Canadiens qui sont aveugles ou malvoyants, afin de faire en sorte que leurs services de communication répondent efficacement à leurs besoins.
5. La Fondation INCA a souligné qu'elle avait participé à l'instance de manière significative et responsable en menant des sondages en ligne et des séances de consultation des consommateurs, puis en préparant des observations basées sur ses conclusions.

¹ Les fournisseurs de services de communication comprennent les fournisseurs de services de télécommunication et les entreprises de distribution de radiodiffusion.

6. La Fondation INCA a demandé au Conseil de fixer ses frais à 15 858,00 \$, soit les honoraires d'analyste et les débours. La Fondation INCA a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. En ce qui concerne les honoraires d'analyste, la Fondation INCA a réclamé 15 jours au taux quotidien interne de 470,00 \$. Les débours demandés comprenaient les frais de bureau, le coût des sondages de consultation des consommateurs, les honoraires des participants et les services de traduction pour l'intervention finale.
8. La Fondation INCA a fait valoir que les intimés appropriés pour sa demande devraient être déterminés en fonction de ce qu'elle a désigné comme les principaux fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui ont fourni des services aux personnes qui ont répondu à ses sondages. Par conséquent, elle a énuméré les intimés suivants et a indiqué que les frais devraient être répartis également entre eux : Bell Canada; Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); et Shaw Cablesystems G.P.

Réponse

9. Dans sa réponse datée du 24 août 2020, Eastlink a fait remarquer que l'instance portait à la fois sur des questions relatives aux télécommunications et sur des questions concernant la radiodiffusion, et que le Conseil ne peut attribuer les frais qu'en fonction des questions relatives aux télécommunications. Eastlink a également fait remarquer que la Fondation INCA a réclamé la totalité de ses frais, sans indiquer quels frais étaient attribuables aux questions relatives aux télécommunications.
10. Eastlink s'est en outre opposée à la liste des intimés proposée par la Fondation INCA, ainsi qu'à leur répartition. Eastlink a fait valoir que la Fondation INCA n'a pas fourni de raison suffisante pour que le Conseil déroge à sa pratique habituelle.

Demande de renseignements concernant le temps consacré aux questions relatives aux télécommunications

11. Dans une lettre datée du 7 décembre 2020, le personnel du Conseil a fait remarquer que l'instance était liée à la fois aux questions relatives aux télécommunications qu'à celles concernant la radiodiffusion, et que le Conseil peut accorder des frais liés uniquement aux télécommunications en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Le personnel du Conseil a également indiqué que les parties réclamant des frais pour des questions concernant la radiodiffusion étaient libres de s'adresser au Fonds de participation à la radiodiffusion pour la partie de leur temps dans l'instance qui était consacrée aux questions concernant la radiodiffusion.
12. Dans cette lettre, le personnel du Conseil a fait remarquer qu'il revient à chaque demandeur de frais de connaître le temps alloué à des questions particulières et si ces questions étaient liées aux télécommunications ou à la radiodiffusion. Par conséquent, le personnel du Conseil a demandé à la Fondation INCA de fournir le pourcentage de temps consacré aux questions relatives aux télécommunications au cours de l'instance, y compris des renseignements à l'appui de la façon dont elle a déterminé le temps alloué aux questions relatives aux télécommunications, par opposition aux questions concernant la radiodiffusion.

13. Dans sa réponse datée du 15 décembre 2020, la Fondation INCA a fait valoir que la totalité de ses frais devait être considérée comme liée aux questions relatives aux télécommunications. Elle a fait valoir que son sondage n'a pas été conçu pour faire la distinction entre les services de radiodiffusion et les services de télécommunication. Seules 5 réponses sur 591 font spécifiquement référence aux services de radiodiffusion.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. 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.

15. 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 Fondation INCA a démontré qu'elle satisfait à cette exigence, car ses observations étaient fondées sur les résultats de la consultation des Canadiens qui sont aveugles ou malvoyants. Ce sondage a permis de recueillir des centaines de réponses dans les deux langues officielles.

16. La Fondation INCA a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, elle a fourni au Conseil un point de vue ciblé et fondé sur des données probantes, étoffé grâce aux activités de consultation des consommateurs. Ces observations ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées, surtout puisqu'elles concernent l'importance de la disponibilité des factures en formats substitués pour les Canadiens ayant une perte de vision.

17. Par conséquent, le Conseil conclut que la Fondation INCA satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.

18. Les taux réclamés au titre des honoraires d'analyste et des débours 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. En particulier, le Conseil conclut que la Fondation INCA a démontré que les débours représentaient des frais remboursables qui ont été nécessairement et raisonnablement engagés pour représenter le point de vue des personnes qui sont aveugles ou malvoyantes.

19. Comme établi dans l'ordonnance de télécom 2017-163, le Conseil soutient généralement les approches novatrices visant à faire en sorte que les voix d'un large éventail de Canadiens

soient entendues dans ses instances. Bien que cela ne soit pas toujours nécessaire, cela inclut le dédommagement des participants aux recherches. Dans le cas présent, le Conseil estime que les honoraires offerts pour rémunérer les participants aux séances de consultation sont raisonnables pour assurer la participation significative des personnes qui seraient probablement particulièrement touchées par l'instance.

20. Le Conseil conclut donc que le montant total réclamé par la Fondation INCA correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
21. Toutefois, le Conseil fait remarquer que le total des frais réclamés dans les observations écrites de la Fondation INCA ne correspond pas aux montants inscrits dans les documents justificatifs. Plus précisément, il semble y avoir une erreur typographique dans les honoraires d'analyste réclamés : ceux-ci sont inscrits comme totalisant 7 520,00 \$ dans les observations de la Fondation INCA, alors qu'ils sont inscrits comme étant de 7 050,00 \$ sur son formulaire III. Étant donné que le taux quotidien interne pour un analyste est de 470,00 \$ et que 15 jours ont été réclamés, le Conseil accepte le montant inscrit sur le formulaire III (soit 7 050,00 \$).
22. De plus, le total des débours indiqué dans ses observations écrites s'élevait à 8 338,00 \$, alors que le total indiqué dans la pièce A est de 8 413,97 \$. Le Conseil fait remarquer que le montant de 8 338,00 \$ ne comprend pas les frais de bureau de la Fondation INCA. Il accepte donc le montant inscrit dans la pièce A. Compte tenu de ce qui précède, la Fondation INCA a droit à 15 463,97 \$ pour les frais liés à sa participation à l'instance.
23. 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.
24. Le Conseil accepte les observations de la Fondation INCA puisqu'elles concernent la répartition des frais entre les questions relatives aux télécommunications et celles concernant la radiodiffusion. Par conséquent, étant donné que les références aux questions concernant la radiodiffusion étaient minimes, le Conseil détermine que la Fondation INCA a droit à la totalité des frais liés à sa participation à l'instance.
25. 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 ne voit pas de raison suffisante pour déroger à cette approche lors de la présente instance.
26. Malgré l'affirmation de la Fondation INCA selon laquelle les intimés appropriés dans le cas présent devraient être basés sur les principaux FST qui ont fourni des services aux répondants de ses sondages, le Conseil fait remarquer que la plupart des observations de la Fondation INCA étaient générales. En particulier, la Fondation INCA a répondu directement aux observations des fournisseurs de services qui ont été désignés parties à la présente instance au moyen de la demande de renseignements publiée avec l'avis de consultation, même s'ils n'ont pas été identifiés comme fournisseurs de services par les répondants à ses sondages.

27. Enfin, l'instance a permis d'examiner un certain nombre de questions qui auraient une incidence sur les FST et leurs abonnés en général. Par conséquent, le Conseil estime que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt particulier pour tous les FST.
28. Le Conseil estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance, qu'elles y avaient participé activement et qu'elles sont, par conséquent, les intimés appropriés dans le cas de la demande d'attribution de frais déposée par la Fondation INCA : Bell Canada; Eastlink; Distributel Communications Limited; Vidéotron; RCCI; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.²; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI); et Xplornet Communications Inc.
29. 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)³, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.
30. Comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil a précédemment estimé que, dans les situations où il y a plusieurs intimés, 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.
31. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
RCCI	36,34 %	5 619,23 \$
TCI	36,12 %	5 585,76 \$
Bell Canada	27,54 %	4 258,98 \$

Instructions de 2019

32. 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

² Shaw Communications Inc. est intervenue au nom de Freedom Mobile Inc.; Shaw Cablesystems G.P.; Shaw Cablesystems Limited; Shaw Cablesystems (VCI) Limited; et Star Choice Television Network Incorporated.

³ 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.

⁴ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés disponibles à la date de fermeture du dossier.

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

l'attribution de frais dans le cadre de la présente instance est conforme au sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019.

33. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts des consommateurs, la présente ordonnance contribue à renforcer et à protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication. 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 intérêts 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 Fondation INCA promeut les intérêts des consommateurs en matière d'accessibilité.

Directives relatives aux frais

34. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par la Fondation INCA pour sa participation à l'instance.
35. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 15 463,97 \$ les frais devant être versés à la Fondation INCA.
36. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à TCI et à Bell Canada de payer immédiatement à la Fondation INCA le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 31.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de Manitoba Keewatinowi Okimakanak Inc. à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496*, Ordonnance de télécom CRTC 2017-163, 19 mai 2017
- *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