



Ordonnance de télécom CRTC 2025-102

Version PDF

Gatineau, le 14 mai 2025

Numéros de dossiers : 1011-NOC2021-0102 et 4754-729

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

Demande

1. Dans une lettre datée du 14 janvier 2024, 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 2021-102 (instance). Dans le cadre de l'instance, le Conseil a amorcé un examen complet du service de relais vidéo (SRV) afin de déterminer notamment s'il répond efficacement aux besoins des Canadiennes et des Canadiens ayant des troubles de l'audition et de la parole.
2. Le 25 janvier 2024, Bell Canada; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron Itée (Québecor); Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) et TELUS Communications Inc. (TELUS) ont déposé une réponse conjointe à la demande d'attribution de frais de la SNCSA. Le 26 février 2024, le personnel du Conseil a envoyé une demande de renseignements (DDR) à la SNCSA. Le 15 avril 2024, la SNCSA a déposé une réponse à la DDR et une demande d'attribution de frais modifiée.
3. La SNCSA a fait valoir 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 ce qui concerne le groupe ou la catégorie d'abonnés dont la SNCSA s'est dite représentante, elle a fait valoir qu'elle représente les intérêts des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes du Canada qui utilisent la langue des signes et qui comptent sur le SRV pour l'accessibilité. La SNCSA a fait valoir que ses membres font partie de la communauté sourde et aveugle, et que les membres de son équipe ont choisi une approche axée sur le consommateur, en menant les recherches sur les enjeux et les sondages de manière entièrement accessible, lorsque possible. La SNCSA a également indiqué que sa contribution ne représentait pas un dédoublement par rapport à celle des autres parties d'intérêt public.

Détails des frais réclamés

5. Dans sa demande d'attribution de frais modifiée, la SNCSA a demandé au Conseil de fixer ses frais à 99 855 \$, représentant 97 955 \$ pour les honoraires d'experts-conseils et d'analystes, et 1 900 \$ en débours. La CNSDB a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. La SNCSA a fait valoir qu'elle a collaboré avec le Deaf-Blind Planning Committee et le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada en vue de réduire les coûts associés à la participation conjointe de ces groupes à l'instance et d'y prendre part de manière responsable.
7. La SNCSA a réclamé 231 heures au taux horaire de 225 \$ pour le travail effectué par un expert-conseil principal externe (51 975 \$), 110 heures au taux horaire de 165 \$ pour le travail effectué par deux experts-conseils intermédiaires externes (18 150 \$), 175 heures au taux horaire de 110 \$ pour le travail effectué par trois experts-conseils externes (19 250 \$) et 52 heures au taux horaire de 165 \$ pour le travail effectué par un analyste intermédiaire externe (8 580 \$). Cela comprenait 64 heures (10 145 \$) pour préparer et déposer sa demande d'attribution de frais et 22 heures supplémentaires pour préparer et déposer sa réponse à la DDR du personnel du Conseil (2 805 \$).
8. La SNCSA n'a pas précisé quelle partie devrait être tenue de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).

Réplique

9. Dans une réplique conjointe datée du 25 janvier 2024, Bell Canada, Québecor, Rogers et TELUS (entreprises) ont demandé au Conseil de confirmer si les frais demandés par la SNCSA satisfont aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*. Les entreprises ont également contesté le montant total des frais réclamés par tous les demandeurs de l'instance.
10. Les entreprises ont fait valoir que les coûts réclamés par la SNCSA (ainsi que ceux réclamés par le Deaf-Blind Planning Committee et le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada) étaient élevés par rapport aux coûts réclamés par les autres demandeurs de l'instance. Les entreprises ont fait valoir que ces demandeurs ne se sont pas coordonnés entre eux de manière efficace et rentable et semblent avoir réclamé des heures excessives.
11. Les entreprises ont également remis en question l'utilisation de ChatGPT pour estimer les heures qu'elles pourraient raisonnablement réclamer; elles ont aussi fait valoir que les estimations sur lesquelles la SNCSA s'est appuyée à partir de cet outil pourraient ne pas refléter le temps réellement consacré à l'examen du dossier.

Demande de renseignements

12. Le 15 avril 2024, la SNCSA a répondu à la DDR du personnel du Conseil datée du 26 février 2024, clarifiant son utilisation de ChatGPT et fournissant des feuilles de temps et d'autres documents à l'appui concernant le temps réclamé. La SNCSA a également confirmé et corrigé certains dédoublements des frais réclamés par son organisation en ce qui concerne des frais identiques réclamés par d'autres demandeurs pour les mêmes travaux effectués à la même date par certains experts-conseils ou analystes.
13. En plus de sa réponse à la DDR, la SNCSA a modifié sa demande d'attribution de frais afin d'éliminer les demandes en double et d'augmenter le montant total réclamé afin d'inclure 22 heures de travail supplémentaires (2 805 \$) associées à la réponse à la DDR.

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 SNCSA a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. La SNCSA représentait les intérêts d'un groupe particulier de Canadiennes et de Canadiens sourds-aveugles dans la présente instance. La SNCSA est une association dirigée par des consommateurs qui revendique des services nouveaux et améliorés pour les personnes sourdes-aveugles, qui encourage la sensibilisation du public relativement aux enjeux occasionnés par de tels handicaps, et qui recueille des informations en vue d'aider les personnes sourdes-aveugles.
16. Le SNCSA a aussi satisfait aux critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations de la SNCSA, notamment celles concernant les expériences liées au SRV des personnes sourdes-aveugles et les données démographiques sur les expériences, les besoins, les obstacles et les points de vue des consommateurs du SRV, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées. Les observations de la SNCSA offraient également une

perspective axée sur le consommateur des enjeux, des obstacles et des besoins des Canadiennes et des Canadiens sourds-aveugles en ce qui concerne le SRV, y compris un point de vue autochtone sur les questions examinées.

17. Le Conseil fait également remarquer que la SNCSA a collaboré avec le Deaf-Blind Planning Committee et le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada en vue de réduire les frais associés à leur participation conjointe à l'instance et d'y prendre part de manière responsable. Le Conseil a examiné les frais réclamés par chaque groupe pour s'assurer que cette collaboration est reflétée avec exactitude, et il est convaincu que les parties ont correctement réparti le nombre d'heures dans leurs demandes.
18. Les taux réclamés au titre de la participation de la SNCSA à l'instance 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. Toutefois, dans son examen, le Conseil a noté plusieurs domaines qui nécessitaient un examen plus approfondi et, dans certains cas, un rajustement des frais à attribuer.

Frais réclamés pour la préparation et le dépôt de la demande d'attribution de frais

19. Le Conseil accorde des frais pour rembourser aux parties les dépenses raisonnables qu'elles ont dû engager pour déposer des observations qui permettent au Conseil de mieux comprendre les questions de fond d'une instance conformément à l'alinéa 4(a) des Lignes directrices et au paragraphe 70(2) des *Règles de procédure*. Cela peut inclure des frais raisonnables pour déposer une demande d'attribution de frais, car le remboursement des dépenses est souvent essentiel pour s'assurer que les participants d'intérêt public peuvent participer de manière constructive. Toutefois, les articles 18 et 19 des Lignes directrices précisent que le temps réclamé ne doit pas être excessif et que le temps réclamé et accordé dans le cadre de l'instance et d'autres instances semblables, entre autres, peut être pris en compte.
20. Dans le cadre de l'instance, la SNCSA a réclamé 64 heures (10 145 \$) pour préparer et déposer sa demande d'attribution de frais. Au cours des sept dernières années, le plus grand nombre d'heures réclamé et accordé aux demandeurs pour la préparation et le dépôt des demandes d'attribution de frais était de 24 heures. Cela comprend des dossiers de complexité similaire dans lesquels des demandeurs représentant la communauté des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes ont réclamé des frais et pour lesquels le Conseil a reconnu qu'ils avaient besoin de temps et de ressources supplémentaires pour participer aux instances du Conseil¹. Le temps réclamé par la SNCSA est considérablement plus élevé que le temps réclamé par la plupart des autres demandeurs de l'instance pour la préparation et le dépôt des demandes d'attribution de frais.

¹ Voir l'ordonnance de télécom 2022-255.

21. Afin d'assurer l'uniformité et le traitement équitable entre tous les demandeurs, le Conseil conclut que, de façon générale, le nombre d'heures raisonnable à réclamer pour le dépôt d'une demande d'attribution de frais ne devrait pas dépasser 24 heures (ou l'équivalent en jours, selon le cas et au prorata).
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil réduit, au prorata des taux horaires réclamés, le temps réclamé par la SNCSA pour préparer et déposer sa demande d'attribution de frais à 24 heures (3 806,05 \$)².

Frais réclamés pour répondre à la DDR et modifier la demande d'attribution de frais

23. En plus des frais réclamés pour le dépôt de sa demande d'attribution de frais initiale, la SNCSA a modifié sa demande afin de réclamer des frais supplémentaires pour le temps pris pour répondre à la DDR du personnel du Conseil concernant sa demande d'attribution de frais, soit 22 heures supplémentaires (2 805 \$).
24. Bien qu'il puisse être nécessaire d'engager des coûts raisonnables pour la préparation d'une demande d'attribution de frais afin de participer à une instance, le temps consacré à répondre à une DDR concernant des questions dans une demande d'attribution de frais est la responsabilité du demandeur. Les observations supplémentaires ont donné à la SNCSA l'occasion de modifier sa demande d'attribution de frais.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exclut les frais réclamés par la SNCSA pour répondre à la DDR du personnel du Conseil, soit 2 805 \$ (22 heures).

Frais réclamés pour le temps consacré à l'étude des dossiers réduits selon l'estimation de ChatGPT

26. Dans sa demande d'attribution de frais, la SNCSA a volontairement divulgué son utilisation de ChatGPT pour estimer le temps consacré à l'étude des dossiers des experts-conseils et des analystes pour les personnes sourdes et sourdes-aveugles. Bell Canada, Québecor, Rogers et TELUS ont soutenu dans leur réplique qu'à leur connaissance, aucun demandeur n'a utilisé d'outil d'intelligence artificielle pour calculer les heures de travail visées par une demande d'attribution de frais. Les entreprises ont remis en question l'utilisation de l'intelligence artificielle pour estimer les heures et ont fait valoir que les estimations sur lesquelles la SNCSA s'est fondée à partir de cet outil pourraient ne pas refléter le temps réellement consacré à l'étude du dossier.
27. Dans sa réponse à la DDR du personnel du Conseil, la SNCSA a expliqué qu'elle s'était fiée à l'estimation produite par ChatGPT par crainte que ses heures réelles

² La SNCSA a réclamé 37 heures au taux horaire de 110 \$ (4 070,00 \$) et 27 heures au taux horaire de 225 \$ (6 075,00 \$) pour préparer et déposer sa demande d'attribution de frais. Après une réduction au prorata, la portion permise représente 13,88 heures au taux horaire de 110 \$ (1 526,80 \$) et 10,13 heures au taux horaire de 225 \$ (2 279,25 \$).

d'étude du dossier ne soient considérées comme excessives et finissent par être refusées. La SNCSA a utilisé ChatGPT pour estimer le temps nécessaire pour étudier un dossier et préparer les documents dans un dossier comme celui-ci afin de réduire de moitié le nombre d'heures et les frais réclamés dans sa demande. En effet, la SNCSA a volontairement choisi de réduire de 50 % le nombre total d'heures réclamées pour le temps consacré à l'étude du dossier et a mentionné cette décision dans les dossiers de temps présentés au Conseil.

28. Les demandeurs peuvent décider de demander le recouvrement d'une partie seulement des frais engagés. Que la demande d'attribution vise la totalité ou une partie des frais, le Conseil s'appuie sur le contenu de la demande d'attribution de frais, y compris les feuilles de temps, pour déterminer si les frais demandés sont conformes à ses politiques, à ses lignes directrices et à ses pratiques.
29. ChatGPT n'est pas un outil acceptable pour évaluer le temps consacré à un dossier. Toutefois, dans sa réponse à la DDR, la SNCSA a fourni tous les documents nécessaires à l'appui de sa demande, y compris des feuilles de temps contenant les renseignements nécessaires comme ils sont énoncés à l'article 16 des Lignes directrices. Les frais réclamés pour le temps consacré à l'examen des dossiers satisfont donc aux exigences du Conseil, et le Conseil les autorise.

Intimés et répartition des frais

30. 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 donc que les entreprises suivantes avaient un intérêt important envers le dénouement de l'instance et y ont participé activement pendant toute sa durée : Bell Canada, incluant ses affiliées Bell Mobilité Inc., Bell MTS Inc., Lucky Mobile, Solo Mobile et Virgin Mobile (collectivement Bell Canada et autres); Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Communications Inc. (Cogeco); Québecor, incluant Vidéotron ltée et Freedom Mobile Inc.; Rogers, incluant Shaw Group et Shaw Telecom G.P.; Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); TBayTel; TELUS; et Xplore Mobile Inc.
31. 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), critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance³. 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

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.

fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.

32. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada et autres	34,34 %	31 150,17 \$
Rogers	28,22 %	25 598,66 \$
TELUS	24,29 %	22 033,71 \$
Québecor	7,95 %	7 211,53 \$
SaskTel	2,15 %	1 950,29 \$
Cogeco	1,85 %	1 678,15 \$
Eastlink	1,19 %	1 088,53 \$

Directives relatives aux frais

33. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par la SNCSA pour sa participation à l'instance.
34. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 90 711,05 \$ les frais devant être versés à la SNCSA.
35. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres, à Rogers, à TELUS, à Québecor, à SaskTel, à Cogeco et à Eastlink de payer immédiatement à la SNCSA le montant de frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 32.

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 2020-178, Ordonnance de télécom CRTC 2022-255, 21 septembre 2022*
- *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifiée par les Avis de consultation de*

⁴ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs états financiers vérifiés de 2022.

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

- *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