



## Ordonnance de télécom CRTC 2025-313

Version PDF

Gatineau, le 24 novembre 2025

*Numéros de dossiers : 1011-NOC2021-0102, 4754-693, 4754-728 et 8665-C209-202105288*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation de la coalition des sourds et malentendants à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 7 avril 2022, la Deafness Advocacy Association Nova Scotia [DAANS<sup>1</sup>], la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf [NLAD] et l'Ontario Association of the Deaf [OAD] (collectivement la coalition des sourds et malentendants [coalition des SM]) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'examen du budget annuel 2022 de l'Administrateur canadien du Service de relais vidéo (SRV), inc. (ACS) [instance ACS] (première demande d'attribution de frais).
2. L'ACS a déposé une réponse à la première demande d'attribution de frais le 19 avril 2022, remettant en question la pertinence des soumissions de la coalition des SM pour l'instance ACS. L'ACS a soulevé des préoccupations concernant les tarifs utilisés pour la demande d'attribution de frais pour un expert-conseil qui déclarait du temps de travail à titre d'expert-conseil subalterne externe, mais qui semblait, selon l'ACS, être un expert-conseil interne.
3. Le 29 avril 2022, la coalition des SM a répliqué à la réponse de l'ACS et a apporté une modification à sa première demande d'attribution de frais pour inclure 2,5 heures de travail supplémentaires (275 \$) en réplique à la réponse de l'ACS.
4. Par le biais d'une [lettre](#) du Secrétaire général datée du 9 mai 2022, le Conseil a déterminé que les observations de la coalition des SM, bien qu'elles ne relevaient pas de la portée de l'instance ACS, offraient des renseignements qui relevaient de celle de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102 (instance SRV). Le Conseil a donc transféré les observations et la demande d'attribution de frais connexe au dossier de l'instance SRV.
5. Dans une lettre datée du 15 janvier 2024, la coalition des SM a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance SRV (deuxième

---

<sup>1</sup> Le 28 juin 2024, l'une des organisations membres de la Coalition des sourds et des malentendants (coalition des SM), la DAANS, a légalement changé de nom pour devenir la Deaf Spectrum Society of Nova Scotia (DSSNS). Cette ordonnance fera donc référence à la DSSNS.

demande d'attribution de frais). Dans le cadre de l'instance SRV, le Conseil a amorcé un examen complet du 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.

6. Le 25 janvier 2024, Bell Canada; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Québecor); Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) et TELUS Communications Inc. (TELUS) ont déposé une réponse conjointe à la deuxième demande d'attribution de frais de la coalition des SM. Le 26 février 2024, le personnel du Conseil a envoyé une demande de renseignements (DDR) à la coalition des SM. Le 15 mars 2024, la coalition des SM a déposé une réponse à la DDR et a modifié sa deuxième demande d'attribution de frais.
7. La coalition des SM 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.
8. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont la coalition des SM s'est dit représentante, elle a fait valoir qu'elle représente les intérêts des personnes sourdes du Canada qui utilisent la langue des signes et qui comptent sur le SRV pour communiquer efficacement avec leurs pairs entendants. En particulier, la coalition des SM représente les intérêts des Canadiennes et Canadiens sourds en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador et en Nouvelle-Écosse. La coalition des SM a également indiqué que sa contribution ne représentait pas de dédoublement par rapport à celle des autres parties d'intérêt public.

### **Détails des frais réclamés**

9. Dans ses deux demandes d'attribution de frais modifiées, la coalition des SM a demandé au Conseil de fixer ses frais à un total combiné de 49 744,02 \$, comprenant 49 545,00 \$ en honoraires d'experts-conseils et 199,02 \$ en dépenses. La coalition des SM a joint un mémoire de frais à ses demandes.
10. La coalition des SM a réclamé 267,75 heures au taux horaire de 110 \$ pour le travail effectué par un expert-conseil externe (29 452,50 \$) et 42,75 jours au taux quotidien de 470 \$ pour le travail effectué par des experts-conseils internes (20 092,50 \$). Cela comprenait 18,75 heures pour préparer les deux demandes d'attribution de frais (2 062,50 \$) et 18,5 heures pour corriger les erreurs et préparer les répliques aux réponses et aux DDR liées aux deux demandes d'attribution de frais (2 035,00 \$).
11. Dans la première demande d'attribution de frais qui concerne l'instance ACS, la coalition des SM a soutenu que les parties appropriées devant payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés) sont l'ACS, le Fonds de contribution national (FCN), et les fournisseurs de services de télécommunication (FST), nommés comme

intimés dans les avis de consultation de télécom 2013-155 et 2014-188. Dans la deuxième demande d'attribution de frais qui concerne l'instance SRV, la coalition des SM a indiqué que les intimés appropriés sont les FST qui ont participé à l'instance SRV.

## Réplique

12. Dans une réplique conjointe à la deuxième demande d'attribution de frais, Bell Canada, Québecor, Rogers et TELUS ont incité le Conseil à demander si les frais demandés par la coalition des SM satisfont aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*. Ils ont précisément remis en question les tarifs utilisés par un expert-conseil de la coalition des SM qui déclarait des coûts à la fois en tant qu'expert-conseil interne et externe. Les entreprises ont également contesté le montant total des frais réclamés par les demandeurs de l'instance SRV.

## Demande de renseignements

13. Le 26 février 2024, le personnel du Conseil a envoyé une DDR à la coalition des SM, lui demandant de clarifier certains éléments de la deuxième demande d'attribution de frais, y compris le statut d'emploi d'un expert-conseil de la Deaf Spectrum Society of Nova Scotia (DSSNS) en tant qu'expert-conseil interne ou externe.
14. Le 15 mars 2024, la coalition des SM a précisé que le statut d'emploi de l'expert-conseil de la DSSNS avait changé au cours de l'instance, ce qui expliquait pourquoi la demande d'attribution de frais portait sur des honoraires d'expert-conseil interne pour une période donnée, puis pour des honoraires d'expert-conseil externe par la suite. Pour plus de clarté, la coalition des SM a confirmé que le taux d'expert-conseil interne a été appliqué pour la période pendant laquelle l'expert-conseil était un employé salarié de la DSSNS, et que le taux d'expert-conseil subalterne externe a été appliqué pour la période commençant lorsque l'expert-conseil occupait un poste non rémunéré.
15. En plus de sa réponse à la DDR, la coalition des SM a modifié sa deuxième demande d'attribution de frais à nouveau afin d'augmenter le montant total réclamé et y inclure 16 heures de travail supplémentaires (1 760 \$) associées à la préparation et au dépôt de sa réplique, et à la réponse à la DDR.

## Demande de modification

16. Le 24 février 2025, la DSSNS a déposé, au moyen d'un conseiller juridique, une demande de modification de la demande d'attribution de frais de la coalition des SM dans le cadre de l'instance SRV. La DSSNS a demandé de réduire les coûts réclamés par la coalition des SM pour l'instance SRV (c.-à-d. la deuxième demande d'attribution de frais) de 45 551,52 \$ à 35 566,52 \$. La DSSNS a expliqué que cette réduction reflétait mieux le statut d'emploi de l'ancien expert-conseil de l'organisation dans l'instance SRV.

17. Selon la DSSNS, la coalition des SM aurait dû réclamer les honoraires de cet expert-conseil au taux d'expert-conseil interne pour l'ensemble de l'instance, plutôt que de réclamer une combinaison de tarifs en tant qu'expert-conseil interne et externe. Nonobstant le changement de poste de l'expert-conseil, passant d'un poste salarié à un poste non rémunéré, la DSSNS a affirmé que, durant la période pour laquelle les honoraires sont réclamés, l'expert-conseil continuait de gérer activement les activités quotidiennes de l'organisation, n'avait pas d'autres clients que le demandeur d'attribution de frais et continuait d'utiliser les outils et équipements de l'organisation.
18. Le 28 mars 2025, la coalition des SM a répondu à la demande de modification de la DSSNS. La coalition des SM a indiqué que la DSSNS avait quitté la coalition des SM le 6 juillet 2024, et qu'elle n'avait pas été informée de la demande.
19. La coalition des SM a réitéré sa position, comme indiqué dans ses réponses du 29 avril 2022 et du 15 mars 2024, selon laquelle elle avait correctement appliqué le taux d'expert-conseil interne lorsque celui-ci occupait un poste salarié, et le taux d'expert-conseil externe lorsqu'il occupait un poste non rémunéré. La coalition des SM a en outre contesté certaines affirmations de la DSSNS, expliquant que l'expert-conseil ne « possédait » pas l'organisation, que l'expert-conseil devrait pouvoir choisir le nombre de clients qu'il accepte, et que l'expert-conseil utilisait son ordinateur personnel et ses outils pour effectuer son travail.

## **Analyse du Conseil**

20. 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.
21. 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 coalition des SM a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Dans l'instance SRV, la coalition des SM a représenté les intérêts des utilisateurs sourds de la langue des signes situés en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador et en Nouvelle-Écosse qui utilisent le SRV.

22. La coalition des SM a aussi satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance SRV. En particulier, la coalition des SM a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées, notamment en suggérant un cadre législatif et traditionnel, en déposant des informations et en formulant des recommandations concernant l'expérience des consommateurs sourds et malentendants qui utilisent le SRV. La coalition des SM a également souligné des moyens pour les consommateurs sourds et malentendants de passer et recevoir des appels téléphoniques de manière efficace et efficiente, sans obstacle ni limites, ainsi que des moyens d'améliorer l'expérience des utilisateurs du SRV.
23. Les taux réclamés au titre de la participation de la coalition des SM aux instances sont généralement 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. De plus, les montants réclamés pour la préparation de la demande d'attribution de frais sont comparables aux montants dans la fourchette raisonnable établie par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2025-97. Toutefois, dans son examen, le Conseil a noté que la demande d'attribution de frais pour répondre à la DDR et pour modifier les demandes d'attribution de frais nécessitait des modifications.

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

24. En plus des frais réclamés pour le dépôt de sa demande d'attribution de frais initiale, la coalition des SM a modifié ses deux demandes 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 18,5 heures supplémentaires (2 035 \$).
25. 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.
26. 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 coalition des SM l'occasion de modifier sa demande d'attribution de frais.

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exclut les frais réclamés par la coalition des SM pour répondre à la DDR du personnel du Conseil et pour modifier sa demande d'attribution de frais, soit 2 035 \$ (18,5 heures).

### **Demande de modification**

28. En ce qui concerne la demande de modification, le Conseil estime que, bien que la DSSNS ait quitté la coalition des SM au moment du dépôt de la demande, les préoccupations soulevées concernent les coûts engagés alors qu'elle était encore membre de la coalition des SM. Le Conseil estime donc approprié de prendre en considération la demande de modification.
29. Dans l'ordonnance de télécom 2014-351, le Conseil a énuméré des facteurs qui peuvent être utiles pour déterminer si un expert-conseil doit être estimé comme interne ou externe. Cependant, ces facteurs ne sont pas exhaustifs, et ce, surtout lorsque les faits sont contestés. Dans ce cas, il suffit de déterminer si l'expert-conseil était un employé salarié, conformément au paragraphe 20 des Lignes directrices<sup>2</sup>. La coalition des SM a déposé des documents justificatifs, en toute confidentialité, démontrant que l'expert-conseil occupait un poste de salarié tout en effectuant des travaux relatifs aux instances jusqu'au 12 novembre 2021. À partir du 13 novembre 2021, l'expert-conseil n'était plus rémunéré. Le Conseil estime donc qu'il est approprié que les frais liés à cet expert-conseil encourus à partir du 13 novembre 2021 soient réclamés au taux horaire d'un expert-conseil externe.

### **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 que bien qu'il y ait deux demandes d'attribution de frais distinctes, les deux concernent principalement l'instance SRV. Par conséquent, les entreprises suivantes sont les intimés appropriés, car elles 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 Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Québecor, incluant Vidéotron ltée et Freedom Mobile Inc.; Rogers, incluant Shaw Group et Shaw

---

<sup>2</sup> Le paragraphe 20 des Lignes directrices établit que les demandeurs d'attributions de frais qui emploient des experts-conseils ou d'autres employés salariés pour le travail qu'ils effectuent pour participer à l'instance peuvent recouvrer les frais, aux taux quotidiens prévus à l'annexe A, pour le travail nécessaire et raisonnable de cette personne qui est effectué à l'égard de l'instance. Les Lignes directrices sont claires : les taux quotidiens s'appliquent lorsque les coûts sont réclamés au personnel salarié interne. En revanche, les demandeurs d'attributions de frais ne doivent pas appliquer les taux horaires prévus à l'annexe A lorsqu'ils cherchent à récupérer les coûts du personnel salarié interne, et les taux quotidiens ne doivent pas être appliqués au travail effectué par le personnel externe non salarié.

Telecom G.P.; Saskatchewan Telecommunications; 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'instance<sup>3</sup>.
32. 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.
33. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit<sup>4</sup> :

#### Première demande

Entreprise	Proportion	Montant (3 917,50 \$ au total)
Bell Canada et autres	39,54 %	1 548,98 \$
Rogers	32,49 %	1 272,80 \$
TELUS	27,97 %	1 095,72 \$

#### Deuxième demande

Entreprise	Proportion	Montant (43 791,52 \$ au total)
Bell Canada et autres	36,22 %	15 861,29 \$
Rogers	29,76 %	13 032,35 \$
TELUS	25,63 %	11 223,77 \$
Québecor	8,39 %	3 674,11 \$

#### Directives relatives aux frais

34. Le Conseil approuve les demandes d'attribution de frais présentées par la coalition des SM pour sa participation à l'instance SRV.
35. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 47 709,02 \$ les frais devant être versés à la coalition des SM.

---

<sup>3</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.

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

36. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres, à Rogers Communications Canada Inc., à TELUS Communications Inc. et à Québecor Média inc. de payer immédiatement à la coalition des SM le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 33.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2021-102, Ordonnance de télécom CRTC 2025-97, 14 mai 2025*
- *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; 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*
- *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*
- *Appel aux observations – Établissement de la structure et du mandat de l'administrateur du service de relais vidéo, Avis de consultation de télécom CRTC 2014-188, 22 avril 2014, modifié par les Avis de consultation CRTC 2014-188-1, 21 mai 2014 et 2014-188-2, 22 août 2014*
- *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo, Avis de consultation CRTC 2013-155, 27 mars 2013, modifié par l'Avis de consultation CRTC 2013-155-1, 16 mai 2013*
- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010*