



Ordonnance de télécom CRTC 2025-350

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0295 et 4754-782

Demande d'attribution de frais concernant la participation de la coalition manitobaine à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295

Demande

1. Dans une lettre datée du 25 avril 2025, l'Aboriginal Council of Winnipeg, Harvest Manitoba et la section manitobaine de l'Association des consommateurs du Canada (collectivement la coalition manitobaine) ont présenté une demande d'attribution de frais pour leur participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a sollicité des observations afin de déterminer comment il peut modifier le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet (codes de protection des consommateurs) en exigeant la mise en place de mécanismes de libre-service d'une manière qui serait utile à la population canadienne. Le Conseil s'est aussi penché sur les modifications de la *Loi sur les télécommunications* énoncées dans la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*, qui obligent le Conseil à imposer la mise en place de mécanismes de libre-service qui permettent à la population canadienne de résilier ou de modifier ses forfaits.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. La coalition manitobaine 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 ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont la coalition manitobaine s'est dit représentante, elle a expliqué que ce groupe ou cette catégorie est composé de consommateurs du Manitoba, notamment ceux qui luttent contre la faim et la pauvreté, ainsi que les Premières Nations, les Inuits et les Métis vivant à Winnipeg. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels la coalition manitobaine a indiqué qu'elle représente ce groupe ou cette catégorie, elle a expliqué qu'elle a mené des études indépendantes et que, par l'entremise des activités quotidiennes de ses organisations membres, elle s'est mobilisée auprès de Manitobaines et de

Manitobains qui luttent contre la faim et la pauvreté, ainsi qu'auprès des Premières Nations, des Inuits et des Métis vivant à Winnipeg, et qu'elle a collaboré avec ces groupes.

5. La coalition manitobaine a déposé une demande de frais conjointe au sujet de trois instances différentes et le Conseil établi à 7 630,40 \$ les frais s'appliquant à la présente instance. Ce montant représente 2 305,40 \$ en honoraires d'avocats et 5 325 \$ en débours¹. La coalition manitobaine a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. La coalition manitobaine a réclamé 1,9 heure pour un avocat externe au taux horaire de 206 \$ pour la préparation d'interventions et d'observations, la préparation d'éléments de preuve, et la consultation avec les clients (391,40 \$). La coalition manitobaine a aussi réclamé 11,6 heures pour un avocat externe au taux horaire de 165 \$ pour l'étude de dossier, la préparation d'interventions et d'observations, et la consultation avec les clients (1 914 \$). Finalement, la coalition manitobaine a réclamé 5 325 \$ en débours pour des études indépendantes auprès des consommateurs.
7. La coalition manitobaine a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).
8. La coalition manitobaine a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)².

¹ La coalition manitobaine a présenté une demande d'attribution de frais conjointe pour les avis de consultation de télécom 2024-293, 2024-294 et 2024-295 (ci-après « les trois instances »). Afin d'assurer une répartition équitable entre les intimés dans ces différentes instances, le Conseil a réparti ces frais entre les trois instances. Les montants non abordés dans la présente ordonnance sont traités dans les ordonnances 2025-349 et 2025-351, également publiées aujourd'hui.

Pour ces trois instances, la coalition manitobaine a réclamé un total de 15 975 \$ en débours. Aux fins du calcul, le Conseil a réparti également ces frais entre les trois instances, d'où le total de 5 325 \$ en débours pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295, seulement.

Pour les trois instances, la coalition manitobaine a réclamé un total de 8 471,30 \$ en frais juridiques. Pour les calculs, le Conseil s'est appuyé sur les renseignements fournis dans les feuilles de temps pour déterminer quels frais étaient attribuables à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295. Lorsque l'instance à laquelle une tâche était attribuée n'était pas précisée par le demandeur, ou lorsqu'une tâche se rapportait aux trois instances, le Conseil répartissait également le temps et les frais entre les trois instances. En utilisant cette méthode, le Conseil a déterminé que la coalition manitobaine avait réclamé 2 305,40 \$ en frais juridiques pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295, seulement.

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.

Analyse du Conseil

9. 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.

10. 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 manitobaine a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. Les organisations membres de la coalition manitobaine représentent les besoins et intérêts des consommateurs manitobains, notamment ceux qui luttent contre la faim et la pauvreté, ainsi que ceux des Premières Nations, des Inuits et des Métis vivant à Winnipeg. Ce groupe a un intérêt envers le dénouement de l'instance parce qu'il pourrait être touché par son dénouement.

11. La coalition manitobaine a également satisfait aux critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations de la coalition manitobaine dans le cadre de l'instance, plus particulièrement grâce à ses études indépendantes auprès des consommateurs, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. La coalition manitobaine a également aidé le Conseil en offrant un point de vue distinct dans le cadre de l'instance, en présentant une perspective propre à la province et axée sur les consommateurs, et en contribuant au dossier de preuve. En particulier, les observations de la coalition manitobaine comprenaient des commentaires sur le risque pour les consommateurs de prendre des décisions mal informées ou non justifiées lorsqu'ils utilisent des mécanismes de libre-service en raison du manque de service à la clientèle actif. Ces observations réaffirment l'importance de la fourniture de renseignements adéquats au sujet des produits et des services par l'entremise de ces mêmes mécanismes de libre-service. La coalition manitobaine a aussi indiqué que les comparateurs et un accès facilement accessible aux préposés au service à la clientèle sont au cœur du succès de ces mécanismes. La coalition manitobaine a participé de manière responsable en faisant des recommandations raisonnables et fondées sur des données probantes et en maintenant la communication avec d'autres intervenants orientés vers les consommateurs tout au long de l'instance afin de favoriser l'efficacité et d'éviter la duplication des efforts.

12. Les taux réclamés au titre des honoraires d’avocats 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. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par la coalition manitobaine correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu’il y a lieu de l’attribuer.
13. 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. À cet égard, il estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l’instance et qu’elles y avaient participé activement : Bell Canada³; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d’Eastlink; Bravo Telecom; Cogeco Communications inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion inc.; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de ses affiliées Vidéotron ltée et Freedom Mobile Inc., et leurs marques Fizz et VMedia; Rogers Communications Canada Inc., y compris le Groupe Shaw Group et Shaw Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.
14. 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 RET, critère qu’il utilise pour déterminer la prépondérance et l’intérêt relatifs des parties à l’instance.
15. 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.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
------------	------------	---------

³ Bell Canada, en son propre nom et au nom des sociétés ou divisions et marques connexes suivantes : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Groupe des compagnies Bell Internet inc. (y compris B2B2C Inc.; Distributel Communications Limited [y compris Primus Telecommunications Canada Inc. et Acanac Inc.]; EBOX, une division de Bell Canada; et Oricom Internet Inc.); Bell Mobilité inc.; Bell MTS Inc.; Câblevision du Nord de Québec inc.; DMTS, une division de Bell Canada; Groupe Maskatel Québec LP; KMTS, une division de Bell Canada; Lucky Mobile; NorthernTel, Limited Partnership (y compris NorthernTel FibreOp); Norouestel Inc.; Ontera, une division de Bell Canada; Télébec, Société en commandite; et Virgin Plus.

⁴ Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés. Toutefois, le Conseil n’a pas eu accès aux RET de 2024 lorsqu’il a pris sa décision; les RET de 2023 ont donc été utilisés.

Bell Canada	39,71 %	3 030,34 \$
Rogers	32,61 %	2 488,22 \$
TELUS	27,68 %	2 111,84 \$

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par la coalition manitobaine pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 7 630,40 \$ les frais devant être versés à la coalition manitobaine.
19. Le Conseil ordonne à Bell Canada, à Rogers Communications Canada Inc. et à TELUS Communications Inc. de payer immédiatement à la coalition manitobaine le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 16.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295, 22 novembre 2024; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295-1, 20 décembre 2024, 2024-295-2, 14 février 2025
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294-1, 20 décembre 2024, 2024-294-2, 14 février 2025, et 2024-294-3, 28 février 2025
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, 22 novembre 2024; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293-1, 20 décembre 2024, 2024-293-2, 14 février 2025, et 2024-293-3, 28 février 2025
- *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*