



## Ordonnance de télécom CRTC 2025-353

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

*Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0294 et 4754-772*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation du Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-294**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 12 avril 2025<sup>1</sup>, le Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-294 (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) pour garantir que les Canadiennes et les Canadiens puissent modifier ou résilier leurs forfaits sans que les frais ne constituent un obstacle. 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 interdire les frais dont le but principal est de décourager les abonnés de modifier ou de résilier leurs forfaits.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande d'attribution de frais.
3. Le CSSSC a indiqué qu'il 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 il représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et il avait participé à l'instance de manière responsable.
4. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés dont le CSSSC s'est dit représentant, il a expliqué que ce groupe ou cette catégorie est un groupe particulier, spécifique et distinct composé de Canadiennes et de Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants qui font face à des défis d'accessibilité, particulièrement en ce qui concerne la radiodiffusion et les télécommunications. Le CSSSC a affirmé avoir aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans le cadre de

---

<sup>1</sup> Le CSSSC a présenté une lettre modifiée le 27 juin 2025 afin d'inclure un débours supplémentaire.

l'instance en déposant des observations claires, exhaustives et organisées, qui comprenaient les opinions d'experts en la matière, et en menant une enquête nationale qui a recueilli des renseignements sur les expériences vécues des personnes canadiennes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. Le CSSSC a aussi indiqué qu'il avait participé à l'instance de manière responsable parce qu'il avait activement déposé des observations et présenté des documents qui mettaient en lumière les expériences vécues des consommateurs sourds, sourds-aveugles et malentendants en ce qui a trait aux obstacles au changement de forfait.

5. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 33 394,12 \$, représentant 30 170 \$ en honoraires d'experts-conseils et d'analyste et 3 224,12 \$ en débours. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Le CSSSC a réclamé 94 heures au taux horaire de 225 \$ pour un expert-conseil externe principal (21 150 \$) et 73 heures au taux horaire de 110 \$ pour un analyste externe (8 030 \$) pour la préparation d'interventions, de répliques, d'éléments de preuve, de demandes d'attribution de frais et d'autres observations dans le cadre de l'instance. Le CSSSC a également réclamé 6 heures pour un expert-conseil externe au taux horaire de 165 \$ (990 \$) pour la traduction des observations en français, le cas échéant; 565 \$ pour une traduction en langue des signes québécoise (LSQ); 302,28 \$ pour une traduction LSQ en français; et 2 356,84 \$ pour une traduction LSQ vidéo.
7. Le CSSSC 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. Le CSSSC a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)<sup>2</sup>.

### **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;

---

<sup>2</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.

- 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, le CSSSC a démontré qu'il satisfait à cette exigence parce qu'il représente les intérêts d'un groupe particulier, spécifique et distinct composé de Canadiennes et de Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants qui font face à des défis d'accessibilité en ce qui concerne la radiodiffusion et les télécommunications, sous la forme d'obstacles au changement de forfaits auprès des fournisseurs de services sans fil ou de services Internet. Le dénouement de cette instance revêt un intérêt pour ce groupe parce qu'il pourrait l'affecter.
11. Le CSSSC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations du CSSSC, qui comprenaient un rapport de sondage avec un affichage infographique résumant de manière visuelle les points clés de l'expérience actuelle des Canadiennes et des Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants avec les obstacles au changement de forfait, comme les frais qui rendent la modification ou l'annulation d'un forfait difficile, ont donc aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Le CSSSC a également aidé le Conseil en offrant un point de vue unique et en participant de manière responsable puisqu'il a activement déposé des observations et présenté des documents qui mettaient en lumière les expériences des consommateurs sourds, sourds-aveugles et malentendants en ce qui a trait au changement de forfait.
12. Les taux réclamés au titre des honoraires d'experts-conseils et d'analyste 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 le CSSSC 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 Canada<sup>3</sup>, 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 (Québecor); 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 suit<sup>4</sup> :

<b>Entreprise</b>	<b>Proportion</b>	<b>Montant</b>
Bell Canada	36,63 %	12 232,38 \$
Rogers	30,08 %	10 044,05 \$
TELUS	25,53 %	8 524,72 \$
Québecor	7,76 %	2 592,97 \$

### **Directives relatives aux frais**

17. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC pour sa participation à l'instance.

---

<sup>3</sup> 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.

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

18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 33 394,12 \$ les frais devant être versés au CSSSC.
19. Le Conseil ordonne à Bell Canada, à Rogers Communications Canada Inc., à TELUS Communications Inc. et à Québecor Média inc. de payer immédiatement au CSSSC 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 – 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
- *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