



Ordonnance de télécom CRTC 2025-359

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0294 et 4754-773

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Mouvement populaire des sourds du Canada à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-294

Demande

1. Dans une lettre datée du 21 avril 2025, le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) 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 MPSC 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 MPSC s'est dit représentant, il a expliqué que ce groupe ou cette catégorie est composé de personnes sourdes, de personnes autochtones sourdes, de personnes malentendantes et de personnes sourdes et aveugles de partout au Canada. Le MPSC a indiqué qu'il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées en donnant un point de vue unique, particulièrement en ce qui a trait à l'impact sur les personnes en situation de handicap qui sont touchées directement par les frais de service, les pratiques de facturation et les méthodes de communication que les fournisseurs de services de télécommunication adoptent. En particulier, le MPSC a mis l'accent sur l'importance

des outils comme le service de relais vidéo et les messages texte pour appuyer une communication directe et équitable avec les fournisseurs de services. De plus, le MPSC a également fait valoir qu'il a participé de manière responsable en déposant des contributions actives, ciblées et structurées, et que sa contribution ne constituait pas un double de celle des autres parties.

5. Le MPSC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 2 887,50 \$, représentant entièrement des honoraires d'experts-conseils externes. Le MPSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Le MPSC a réclamé 20,5 heures pour un expert-conseil externe au taux horaire de 110 \$ pour du travail de préparation à l'instance, par exemple la préparation d'interventions et d'observations en réplique, et de la demande d'attribution de frais (2 255 \$). Le MPSC a aussi réclamé 5,75 heures pour un autre expert-conseil externe au taux horaire de 110 \$ pour le même type de travail (632,50 \$).
7. Le MPSC 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).

Analyse du Conseil

8. 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.
9. 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 MPSC a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Il représente les intérêts des consommateurs sourds, autochtones sourds, malentendants, et sourds et aveugles qui sont touchés directement par les frais de service, les pratiques de facturation et les méthodes de communication que les fournisseurs de services de télécommunication adoptent.

10. Le MPSC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Les observations du MPSC, plus particulièrement concernant les difficultés additionnelles auxquelles les Canadiennes et les Canadiens en situation de handicap sont confrontés lorsqu'ils accèdent à leurs services de communication et les gèrent, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Le MPSC a aussi aidé le Conseil en donnant un point de vue unique, car il n'a pas repris les points de vue des autres parties. De plus, le MPSC a participé à l'instance de manière responsable.
11. Les taux réclamés au titre des honoraires d'experts-conseils sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour les 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 MPSC correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
12. 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 Canada¹; 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.; et Xplore Inc.
13. 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'instance².
14. 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

¹ 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.

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.

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

15. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit³ :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada	54,91 %	1 585,58 \$
Rogers	45,09 %	1 301,92 \$

Directives relatives aux frais

16. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le MPSC pour sa participation à l'instance.
17. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 2 887,50 \$ les frais devant être versés au MPSC.
18. Le Conseil ordonne à Bell Canada et à Rogers Communications Canada Inc. de payer immédiatement au MPSC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 15.

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

³ 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.

- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010