



Ordonnance de télécom CRTC 2025-365

Version PDF

Gatineau, le 18 décembre 2025

Numéros de dossiers : 1101-NOC2024-0295 et 4754-778

Demande d'attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2024-295

Demande

1. Dans une lettre datée du 24 avril 2025¹, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa 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. Le CDIP 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 CDIP s'est dit le représentant, il a expliqué que ce groupe ou cette catégorie comprend tous les consommateurs canadiens avec un accent particulier sur les consommateurs à faible revenu et vulnérables, y compris les consommateurs qui sont désavantagés par le manque de mécanismes de libre-service efficaces et autonomisants qui permettraient aux consommateurs de gérer l'annulation ou la modification de leur service, le cas échéant. Le CDIP a indiqué qu'il a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans le cadre de la présente instance en fournissant une définition de

¹ Le CDIP a déposé une demande d'attribution de frais modifiée le 29 avril 2025.

« libre-service » qui sert de manière significative les intérêts des consommateurs et protège leurs droits, en soulignant pour le Conseil la tendance vers des commentaires de la part de consommateurs frustrés déposés dans le cadre de l'instance et en suggérant une portée et des fonctionnalités appropriées pour les mécanismes de libre-service qui définissent le rôle et la conduite des représentants du service à la clientèle. Le CDIP a aussi indiqué que sa participation était responsable parce qu'il s'était conformé aux *Règles de procédure* du Conseil et avait respecté les échéances et les processus établis dans l'instance.

5. Le CDIP a demandé au Conseil de fixer ses frais à 1 600,53 \$, représentant entièrement des honoraires d'avocats. La demande du CDIP comprenait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TVH auquel le CDIP a droit. Le CDIP a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Le CDIP a réclamé 3,17 heures pour un avocat externe principal au taux horaire de 250 \$ à des fins de gestion de dossier, ce qui comprend l'étude du dossier et la préparation d'interventions et de répliques (792,50 \$). Le CDIP a également réclamé trois jours pour un stagiaire en droit au taux quotidien de 235 \$ pour l'étude du dossier et la préparation d'interventions et de répliques (705 \$).
7. Le CDIP 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 CDIP a suggéré que les intimés répartissent entre eux le paiement des frais selon leurs revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)².

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;

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.

- 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 CDIP a démontré qu'il satisfait à cette exigence. Le CDIP représente tous les consommateurs canadiens avec un accent particulier sur les consommateurs à faible revenu et vulnérables, y compris ceux qui font face à des obstacles pour annuler ou modifier leur service sans l'utilisation d'un mécanisme de libre-service efficace. Ces consommateurs sont visés par le dénouement de l'instance parce qu'il pourrait les affecter.
 11. Le CDIP a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, les observations du CDIP dans le cadre de l'instance ont proposé une définition de « libre-service » qui sert de manière significative les intérêts des consommateurs et protège leurs droits. Dans ses observations, le CDIP a aussi suggéré une portée et des fonctionnalités appropriées pour les mécanismes de libre-service qui définissent le rôle et la conduite des représentants du service à la clientèle. Il a aussi insisté pour définir une norme pour les mécanismes de libre-service qui servira à autonomiser les consommateurs. Ces observations ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. Le CDIP a aussi participé de manière responsable.
 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 le CDIP correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
 13. Il convient dans le cas présent de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais attribués, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis public de télécom 2002-5.
 14. 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; Cogeco Communications inc., au nom de sa filiale Cogeco Connexion

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.

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.; Saskatchewan Telecommunications; SSi Micro Ltd., exerçant ses activités sous le nom de SSi Canada; TBayTel; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc.; et Xplore Inc.

15. 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.
16. 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.
17. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit⁴ :

Entreprise	Proportion	Montant
Bell Canada	100 %	1 600,53 \$

Directives relatives aux frais

18. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le CDIP pour sa participation à l'instance.
19. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 1 600,53 \$ les frais devant être versés au CDIP.
20. Le Conseil ordonne à Bell Canada de payer immédiatement au CDIP le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 17.

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

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.

- *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
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002