



Ordonnance de télécom CRTC 2026-165

Version PDF

Gatineau, le 9 juillet 2026

Numéros de dossiers : 1011-NOC2025-0227 et 4754-833

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 et de radiodiffusion 2025-227

Demande

1. Dans une lettre datée du 15 janvier 2026, le Comité consultatif 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 et de radiodiffusion 2025-227 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a cherché à aider les Canadiennes et les Canadiens à savoir plus facilement à quoi s'attendre de leurs fournisseurs de services Internet, de services sans fil, de services filaires ou de services de télévision en cas de panne ou d'interruption de service. Le Conseil a envisagé des mesures supplémentaires de protection des consommateurs, notamment une communication plus claire de la part des fournisseurs de services pendant les interruptions et le remboursement des services perdus.
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 déclaré représentant, le CSSSC a expliqué qu'il représente les intérêts des Canadiennes et des Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants. Le CSSSC a ajouté qu'il préconise des services de télécommunication équitables et accessibles, notamment pour les consommateurs qui dépendent principalement des modes de communication visuels et textuels pour accéder aux services de télécommunication. Au sujet des moyens particuliers par l'entremise desquels le CSSSC a indiqué qu'il représente ce groupe ou cette catégorie, le CSSSC a expliqué qu'il a présenté des perspectives que les fournisseurs de services de télécommunication n'avaient pas abordées concernant la perte des services de communication vidéo, des services de relais, du texte en temps réel, et de l'accessibilité en matière de services d'urgence et de notifications. Le CSSSC a

également fait valoir qu'il a aidé le Conseil à comprendre de quelle manière les mesures de protection en cas de panne doivent être mises en œuvre afin d'éviter de créer ou de perpétuer des obstacles à l'accessibilité.

5. Le CSSSC a demandé au Conseil de fixer ses honoraires à 19 350 \$, entièrement constitués d'honoraires d'experts-conseils. Le CSSSC a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. Le CSSSC a réclamé 80 heures au taux horaire de 225 \$ pour les services d'un premier expert-conseil externe principal afin d'examiner le dossier, de préparer la demande d'attribution de frais, l'intervention et la réplique ainsi que d'assurer la gestion du dossier. Le CSSSC a également réclamé 6 heures au taux horaire de 225 \$ pour les services d'un deuxième expert-conseil externe principal afin de préparer l'intervention.
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).

Demande de renseignements

8. Afin d'examiner certains éléments communs à l'approche adoptée par le CSSSC dans la présente demande d'attribution de frais et dans plusieurs autres instances, le personnel du Conseil a envoyé, le 26 mars 2026, une demande de renseignements au CSSSC pour obtenir des précisions sur ces questions.
9. Dans sa réponse du 9 avril 2026, le CSSSC a fourni des renseignements supplémentaires sur ses processus et sur leur incidence sur ses demandes d'attribution de frais. Le CSSSC a expliqué pourquoi et dans quelles circonstances il fait appel à plusieurs experts-conseils, de quelle manière il utilise des ressources externes et pourquoi des infographies et d'autres éléments visuels sont intégrés à ses observations. Le CSSSC a également fourni des renseignements supplémentaires démontrant que sa participation à plusieurs instances récentes du Conseil, y compris la présente instance, montre qu'une participation axée sur l'accessibilité est nécessaire pour que le Conseil dispose d'un dossier complet.

Analyse du Conseil

10. Les critères d'attribution de frais sont énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure* :
 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.

11. 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. Le CSSSC représente les intérêts des Canadiennes et des Canadiens sourds, sourds-aveugles et malentendants, plus particulièrement ceux des consommateurs qui dépendent principalement des modes de communication visuels et textuels pour accéder aux services de télécommunication.
12. Le CSSSC a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. Les observations du CSSSC ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées en présentant une perspective axée sur l'accessibilité et en démontrant que les interruptions de service ne constituent pas seulement un inconvénient pour les consommateurs, mais également une défaillance fonctionnelle des communications entraînant des répercussions directes sur l'accessibilité et la sécurité publique des utilisateurs sourds, sourds-aveugles et malentendants. Le CSSSC a également participé à l'instance de façon responsable.
13. La réponse du CSSSC à la demande de renseignements a fourni au Conseil des précisions supplémentaires. Celles-ci ont permis au Conseil de mieux comprendre en quoi les processus du CSSSC se distinguent de ceux des autres intervenants et pourquoi cette différence peut entraîner le recours à un plus grand nombre d'experts-conseils ainsi qu'un nombre d'heures plus élevé pour participer aux instances du Conseil et y contribuer.
14. Les taux réclamés au titre d'honoraires d'experts-conseils 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.
15. Dans le cas présent, il convient 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.
16. Le Conseil a généralement déterminé 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; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc.; Iristel Inc.; Québecor Média inc., au nom de ses affiliées Freedom Mobile Inc. et Vidéotron ltée (Québecor); Rogers Communications Canada Inc., y compris Groupe Shaw Group et Shaw

Telecom G.P. (Rogers); Saskatchewan Telecommunications; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TELUS); et Xplore Inc.

17. 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'instance¹.
18. 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.
19. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais doit être répartie comme suit² :

Entreprise	Proportion	Montant
Rogers	36,38 %	7 039,53 \$
TELUS	31,49 %	6 093,32 \$
Bell Canada	20,22 %	3 912,57 \$
Québecor	11,91 %	2 304,58 \$

Directives relatives aux frais

20. Le Conseil approuve la demande d'attribution de frais présentée par le CSSSC pour sa participation à l'instance.
21. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 19 350 \$ les frais devant être versés au CSSSC.
22. Le Conseil ordonne à Rogers Communications Canada Inc.; à TELUS Communications Inc.; à Bell Canada; et à Québecor Média inc., de payer immédiatement au CSSSC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 19.

Secrétaire général

¹ 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.

² Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés.

Documents connexes

- *Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227, 4 septembre 2025, modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227-1, 3 octobre 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
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002