



## Décision de télécom CRTC 2026-72

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 23 mai 2025

Gatineau, le 22 avril 2026

*Dossier public : 8665-D112-202502708*

### **Coalition des sourds et malentendants – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2025-54**

#### **Sommaire**

Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication qui permet aux personnes utilisant la langue des signes et aux personnes utilisant des services téléphoniques vocaux de communiquer au moyen d'un interprète. Le Conseil exige que les fournisseurs de services de télécommunication financent le SRV. Dans la politique réglementaire 2025-54, le Conseil a mis à jour sa politique sur le SRV. Plus précisément, il a fait en sorte que ce service soit plus inclusif et diversifié, et en a amélioré la facilité d'utilisation.

En mai 2025, la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et l'Ontario Association of the Deaf, collectivement la coalition des sourds et des malentendants (coalition des SM), ont demandé au Conseil de réviser et de modifier sa politique sur le SRV mise à jour. La coalition des SM a soutenu que le Conseil avait commis des erreurs dans la politique, notamment qu'il n'était pas allé assez loin pour rendre le SRV équivalent au service téléphonique accessible aux personnes entendant.

Selon le dossier de la présente instance, le Conseil conclut que le demandeur n'a pas démontré un doute réel quant au bien-fondé de la politique sur le SRV mise à jour. Par conséquent, le Conseil refuse de réviser et de modifier la politique sur le SRV mise à jour.

Le Conseil accorde une grande importance aux opinions et points de vue de la coalition des SM, d'autres organisations de défense des droits des personnes sourdes et malentendantes, ainsi que des personnes utilisant le SRV. Le Conseil fait remarquer que leurs observations concernant le SRV ont joué un rôle clé dans l'élaboration de la politique réglementaire de télécom 2025-54. Le Conseil invite la coalition des SM et toutes les personnes utilisant le SRV à continuer de faire part de leurs observations par l'entremise des canaux disponibles, y compris au moyen de l'[équipe de sensibilisation de l'Administrateur canadien du SRV \(ACS\), inc.](#), du [Conseil de consultation des utilisateurs du SRV](#) et du [conseil d'administration de l'ACS](#).

## Contexte

1. Le Conseil a publié la politique réglementaire de télécom 2025-54 en février 2025. Dans cette politique réglementaire, le Conseil a confirmé que le service de relais vidéo (SRV) reste un service de télécommunication de base qui doit être disponible au Canada et financé par les fournisseurs de services de télécommunication. De plus, le Conseil a mis à jour sa politique sur le SRV pour, entre autres :
  - faire en sorte que le service soit plus inclusif et diversifié, et améliorer sa facilité d'utilisation;
  - donner à l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) la souplesse et les ressources nécessaires pour améliorer le service afin de répondre aux besoins en constante évolution des personnes qui l'utilisent et de tirer parti des avancées technologiques;
  - s'assurer que l'ACS continue d'être transparent et imputable à l'égard du Conseil et de la population canadienne qui en dépend.

## Demande de révision et de modification

2. En mai 2025, le Conseil a reçu une demande de la Newfoundland and Labrador Association of the Deaf et de l'Ontario Association of the Deaf, collectivement la coalition des sourds et des malentendants (coalition des SM) demandant au Conseil de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2025-54.
3. La coalition des SM a indiqué qu'en maintenant des exigences minimales et un plafond de financement pour l'ACS, la politique réglementaire de télécom 2025-54 limite le développement et l'expansion du SRV, l'empêchant ainsi d'être véritablement accessible et sans obstacle. Selon la coalition des SM, la politique empêche la parité entre les personnes utilisant le SRV et les personnes entendantes.
4. À cet égard, la coalition des SM a donc fait valoir que le Conseil ne respecte pas ses obligations légales, y compris celles énoncées dans les [Instructions de 2023](#)<sup>1</sup> et dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

---

<sup>1</sup> Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023.

5. En réponse à la demande déposée par la coalition des SM, le Conseil a reçu des interventions de l'ACS, de l'Association canadienne des télécommunications, du Mouvement populaire des sourds du Canada et de Québec Média inc.

### **Critères de révision et de modification**

6. En vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil peut réviser et, au besoin, modifier ses décisions.
7. Le Conseil peut utiliser cette autorité, sur demande ou de sa propre initiative, pour réexaminer une décision antérieure et y apporter des révisions afin de rectifier toute erreur ou omission, ou encore pour tenir compte d'un changement de circonstances.
8. Le cadre d'évaluation des demandes de révision et de modification du Conseil est énoncé dans le bulletin d'information de télécom 2011-214. Il s'agit d'un cadre bien établi qui contribue à la certitude et à la prévisibilité de la réglementation en permettant au Conseil de revoir une décision antérieure et d'apporter des corrections à toute erreur, à toute omission ou à tout changement de circonstances.
9. En se fondant sur le dossier dont il dispose, le Conseil évalue s'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision. En cas de doute réel, le Conseil peut envisager de modifier une décision.
10. Le Conseil évaluera habituellement si un demandeur a établi un doute réel résultant :
  - d'une erreur de droit ou de fait;
  - d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
  - d'un défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale;
  - d'un nouveau principe découlant de la décision.

### **Question**

11. L'enjeu à aborder dans la présente décision est de savoir s'il existe un doute réel quant au bien-fondé des conclusions du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2025-54.

### **Positions des parties**

12. Le Mouvement populaire des sourds du Canada a appuyé la demande de la coalition des SM, affirmant que le Conseil a l'obligation légale de fournir un service téléphonique équivalent sur le plan fonctionnel aux personnes sourdes et malentendantes. Le Mouvement populaire des

sourds du Canada a également appuyé l'évaluation de la coalition des SM selon laquelle le plafond de financement bloque l'innovation et le développement du SRV.

13. L'ACS, l'Association canadienne des télécommunications et Québecor Média inc. ont chacune précisé que le Conseil devrait refuser la demande de la coalition des SM puisque le demandeur n'a pas démontré que le Conseil ait commis une erreur de fait ou de droit ni qu'il y ait eu des changements fondamentaux dans les circonstances depuis la politique réglementaire de télécom 2025-54. Elles ont ajouté que le demandeur exprimait principalement son insatisfaction ou sa déception face aux résultats de la politique réglementaire de télécom 2025-54 et qu'il a répété des enjeux déjà abordés par le Conseil dans le cadre de la décision initiale. L'Association canadienne des télécommunications a également indiqué que la coalition des SM n'avait fourni aucun nouveau renseignement ou aucune nouvelle preuve à l'appui de son avis.
14. En réplique aux observations de l'ACS, de l'Association canadienne des télécommunications et de Québecor Média inc., la coalition des SM a élargi sa demande initiale en soutenant que :
  - Le Conseil n'a pas tenu compte d'un principe fondamental en ne rendant pas obligatoire un SRV véritablement adapté et accessible aux personnes sourdes et malentendantes, comme l'exigent ses obligations légales en vue de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité.
  - Le Conseil a commis une erreur de fait dans la politique réglementaire de télécom 2025-54 lorsqu'il a supposé que le SRV est accessible alors que, selon la coalition des SM, ce n'est pas le cas.
15. De plus, la coalition des SM a affirmé que la suppression du plafond de financement augmenterait le financement de l'ACS et aiderait à garantir que les personnes utilisant le SRV aient accès à un service équivalent à celui de la population entendante.

## **Analyse du Conseil**

16. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a expliqué que, de manière générale, il ne modifiera ses décisions que si le demandeur a démontré un doute réel quant au bien-fondé de ces décisions.
17. En ce qui concerne la demande de révision et de modification, bien que la coalition des SM se soit déclarée insatisfaite quant à certains aspects de la politique réglementaire de télécom 2025-54 et qu'elle ait réitéré plusieurs des recommandations qu'elle avait formulées lors de l'instance ayant mené à la politique réglementaire, la coalition des SM n'a pas démontré d'erreur, de changement fondamental, de défaut de tenir compte d'un principe fondamental ou encore de nouveau principe qui auraient soulevé un doute réel quant au bien-fondé de la décision.
18. En ce qui concerne l'argument de la coalition des SM selon laquelle le Conseil n'a pas respecté ses obligations légales, l'annexe 1 de la politique réglementaire de télécom 2025-54 détaille

comment le Conseil a étudié le cadre juridique pertinent pour éclairer sa décision. Le cadre juridique comprend les objectifs de la politique de télécommunication prévus par la *Loi sur les télécommunications*, les valeurs et les principes des droits de la personne de la *Charte canadienne des droits et libertés*, ainsi que les principes énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les Instructions de 2023.

19. Le Conseil doit tenir compte des valeurs fondamentales d'égalité établies dans la *Charte canadienne des droits et libertés* pour prendre ses décisions. De plus, les Instructions de 2023 exigent que le Conseil examine comment ses décisions permettent d'améliorer et de protéger les droits des consommateurs, y compris les droits liés à l'accessibilité. La *Loi sur l'accessibilité canadienne* prévoit également des principes d'accessibilité (notamment que toutes les personnes doivent avoir un accès exempt d'obstacles à une participation pleine et égale dans la société) et repose sur un modèle de prévention et de suppression progressive des obstacles.
20. Le Conseil dispose d'un pouvoir discrétionnaire quant à la manière de mettre en œuvre et d'appliquer ces valeurs, principes et objectifs de la politique, et quant à la manière de les équilibrer avec les objectifs énoncés dans la *Loi sur les télécommunications*.
21. Le Conseil fait remarquer que la politique réglementaire de télécom 2025-54 est le résultat d'une vaste consultation publique qui a inclus la participation de personnes sourdes et malentendantes et de groupes représentant des membres des communautés des personnes sourdes et malentendantes, y compris la coalition des SM. Les observations de ces groupes au sujet du SRV ont été essentielles à l'élaboration de la politique réglementaire de télécom 2025-54. Ainsi, la politique réglementaire de télécom 2025-54 propose une solution que le Conseil a estimée comme étant la meilleure voie pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité, et ce, en tenant compte du dossier dont il dispose.
22. Le Conseil a déjà pris des mesures pour aider à répondre aux préoccupations particulières soulevées par la coalition des SM dans sa demande de révision et de modification. Par exemple, les appels 9-1-1 sont déjà traités en priorité et l'ACS doit intégrer les temps de réponse aux appels 9-1-1 et 9-8-8 dans son rapport annuel, afin qu'ils puissent faire l'objet de suivis de manière transparente et efficace. Le Conseil a également exigé que l'ACS tienne compte de l'interopérabilité avec les SRV d'autres pays, dans la mesure du possible, afin de faciliter les appels directs à l'échelle internationale.
23. Le Conseil a également entrepris de mettre à jour les exigences pour le SRV afin de garantir qu'il demeure accessible aux personnes l'utilisant, compte tenu des changements survenus depuis sa mise en œuvre. L'ACS doit maintenant respecter ou dépasser ces exigences mises à jour, et il bénéficiera d'un plafond de financement considérablement accru pour lui permettre d'y parvenir. Dans la politique réglementaire de télécom 2025-54, le plafond de financement est passé de 30 à 41 millions de dollars.
24. Le Conseil encourage la coalition des SM et toutes les personnes utilisant le SRV à continuer de faire part de leurs expériences et perspectives concernant ce service. Le Conseil s'engage à

faciliter les moyens par lesquels les membres des communautés des personnes sourdes et malentendantes peuvent fournir des observations à l'ACS et au Conseil au sujet du SRV, en dehors du cadre d'une demande de révision et de modification.

25. À cette fin, le Conseil fait remarquer qu'il existe de nombreuses façons pour les personnes utilisant le SRV de fournir des observations à l'ACS. Par exemple :

- L'équipe de sensibilisation de l'ACS organise plusieurs événements en ligne ou en personne, partout au Canada, pour communiquer avec les communautés des personnes sourdes et malentendantes;
- L'ACS tient des discussions semestrielles avec son Conseil de consultation des utilisateurs du SRV. Les membres du conseil comprennent des représentants désignés et des groupes inscrits de parties prenantes représentant les personnes utilisant la langue des signes québécoise (LSQ) et la langue des signes américaine (ASL);
- L'ACS dispose également d'une ligne téléphonique de service à la clientèle et d'un système de clavardage en direct accessibles, cinq jours par semaine, à toutes les personnes utilisant le SRV dans l'ensemble du Canada;
- Le conseil d'administration de l'ACS compte des membres qui représentent les communautés des personnes utilisant la LSQ et l'ASL.

26. La coalition des SM et les autres groupes représentant les communautés des personnes sourdes et malentendantes sont également encouragés à fournir des observations au Conseil de l'une des façons suivantes :

Par courrier :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
Gatineau (Québec) K1A 0N2  
Canada

Par téléphone (sans frais) par SRV :  
1-877-249-2782

Par clavardage en direct au moyen de notre site Web à partir de l'adresse suivante :  
[crtc.gc.ca/fra/contact/](http://crtc.gc.ca/fra/contact/) :

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (heure de l'Est).

Par courriel à l'adresse [infotelecom@crtc.gc.ca](mailto:infotelecom@crtc.gc.ca) :

Dans votre courriel, expliquez clairement pourquoi vous écrivez, afin que nous puissions transmettre votre courriel où il se doit.

27. De plus, le Conseil encourage les groupes représentant les communautés des personnes sourdes et malentendantes à consulter les vidéos en LSQ et en ASL proposées sur le site Web du Conseil, y compris les vidéos intitulées « [Votre guide d'orientation sur les processus du CRTC en LSQ](#) », ainsi que les « Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification du CRTC – LSQ ».

## **Conclusion**

28. Compte tenu tout ce qui précède, et selon le dossier de la présente instance, le Conseil conclut que le demandeur n'a pas démontré un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale. Le Conseil refuse donc la demande de la coalition des SM de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2025-54.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Examen du service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54, 21 février 2025
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011