



## Décision de télécom CRTC 2026-73

Version PDF

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

Gatineau, le 22 avril 2026

*Dossier public : 8665-C423-202502723*

### **Mouvement populaire des sourds du Canada – 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 de télécom 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, le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) a demandé au Conseil de réviser et de modifier sa politique sur le SRV mise à jour. Le MPSC a demandé au Conseil de réexaminer certaines des conclusions tirées dans le cadre de la politique, regroupées en six grandes catégories : la fiabilité du SRV, la concurrence sur le marché du SRV, l'élargissement des fonctionnalités du SRV, l'accessibilité pour les personnes marginalisées utilisant le SRV, la suppression du plafond de financement et la réforme de la gouvernance.

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 du MPSC, 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 le MPSC 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 du Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) dans laquelle le MPSC lui demandait de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2025-54.
3. La demande du MPSC demandait au Conseil à revoir certaines de ses conclusions énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2025-54 concernant les domaines suivants :
  - Fiabilité du SRV – Le MPSC a affirmé qu'il existe des enjeux de fiabilité persistants (p. ex. pannes persistantes, pannes techniques, pénurie d'interprètes) qui nuisent à l'accessibilité du SRV;
  - Concurrence sur le marché du SRV – Le MPSC a indiqué que de permettre plusieurs fournisseurs du SRV entraînerait des améliorations, stimulerait des avancées technologiques et aboutirait à des services plus uniformes et accessibles pour les personnes utilisant le SRV;
  - Élargissement des fonctionnalités du SRV – Le MPSC a indiqué qu'il est nécessaire d'inclure l'interprétation vidéo à distance, l'intégration avec les services 9-1-1 de

prochaine génération (9-1-1 PG) et l'accessibilité pour les lignes d'urgence en cas de crise comme les services 9-8-8;

- Accessibilité pour les personnes marginalisées utilisant le SRV – Le MPSC a indiqué qu'il est nécessaire d'améliorer l'accessibilité pour les personnes utilisant le SRV et qui sont des personnes sourdes et aveugles ou des personnes autochtones sourdes;
- Suppression du plafond de financement – Le MPSC a plaidé pour l'augmentation des ressources financières afin d'améliorer l'infrastructure de services, la disponibilité des interprètes et les programmes de sensibilisation;
- Réforme de la gouvernance – Le MPSC a plaidé pour un processus décisionnel centré sur l'utilisateur, avec davantage de mobilisation des personnes utilisant le SRV, plus de transparence au sein de l'ACS, une communication accrue des mesures de l'ACS en matière de gouvernance et une représentation accrue des communautés des personnes sourdes et aveugles et des autochtones au conseil d'administration de l'ACS.

4. En réponse à la demande déposée par le MPSC, le Conseil a reçu des interventions de l'ACS, de l'Association canadienne des télécommunications, de la coalition des sourds et malentendants et de Québecor Média inc.

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

5. En vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil peut réviser et, au besoin, modifier ses décisions.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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

10. La question à traiter 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

11. La coalition des sourds et malentendants a appuyé la demande du MPSC en vue de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2025-54 et a exhorté le Conseil à réviser sa politique sur le SRV afin d'assurer que celui-ci est accessible et sans obstacle et qu'il répond aux besoins quotidiens de communication des personnes sourdes et malentendantes de manière égale et sans limites.
12. L'ACS, l'Association canadienne des télécommunications et Québecor Média inc. ont chacune précisé que le Conseil devrait refuser la demande du MPSC 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.
13. En réplique aux observations de l'ACS, de l'Association canadienne des télécommunications et de Québecor Média inc., le MPSC a réitéré que sa demande présentait des motifs clairs pour démontrer un doute réel quant au bien-fondé de la décision du Conseil. En particulier, le MPSC a mentionné que sa demande décrivait des obstacles structurels et systémiques persistants ainsi qu'un non-respect des principes et obligations d'accessibilité énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies.

## Analyse du Conseil

14. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a expliqué que, de manière générale, il ne modifierait ses décisions que si le demandeur a démontré un doute réel quant au bien-fondé de ces décisions.
15. En ce qui concerne la demande de révision et de modification, bien que le MPSC se soit déclaré insatisfait quant à certains aspects de la politique réglementaire de télécom 2025-54 et qu'il ait

réitéré plusieurs des recommandations qu'il avait formulées lors de l'instance ayant mené à la politique réglementaire, le MPSC 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.

16. Dans sa réplique, le MPSC a invoqué l'échec du Conseil à respecter les principes d'accessibilité et ses obligations légales. Le Conseil fait remarquer que l'annexe 1 de la politique réglementaire de télécom 2025-54 décrit en détail comment le Conseil a examiné le cadre juridique applicable, y compris la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
17. 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 le MPSC. Les observations de ces groupes ont été essentiels 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.
18. Le Conseil a déjà pris des mesures pour aider à répondre aux préoccupations particulières soulevées par le MPSC 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.
19. 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 le cadre de la politique réglementaire de télécom 2025-54, le plafond de financement est passé de 30 à 41 millions de dollars.
20. Le Conseil encourage le MPSC 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.
21. 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.

22. Le MPSC 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.

23. 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**

24. Compte tenu de 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 du MPSC 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