



Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

# Sondage

---

## RAPPORT DE RÉPONSE AU SONDAGE

04 septembre 2025 - 13 novembre 2025

Nom du projet:

Protéger les consommateurs pendant une interruption



QUESTIONS DE SONDAGE

**Q1 | Quel était le problème? Qu'est-ce qui a fonctionné? Quelle amélioration souhaitez-vous voir?**

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Le problème : Mon fournisseur d'internet et de téléphonie résidentielle est Bell depuis près de 30 ans, dont 23 ans à la même adresse à Gatineau, en pleine ville. Depuis le 13 juin 2025 et à ce jour, je n'ai plus accès à l'internet, ni à ma ligne téléphonique résidentielle avec Bell, donc depuis 5 mois. Ce qui a fonctionné : Le 15 juin 2025, un technicien m'a indiqué que l'équipement extérieur sur le poteau était défectueux. Le 17 juin 2025, cet équipement a été réparé ainsi que le fil de fibre optique qui avait été rongé par un écureuil. Ce qui n'a pas fonctionné : Le 17 juin 2025, le fil de fibre optique n'a pas été rebranché puisqu'un fil d'Hydro-Québec (HQ) était trop bas et donc, je devais attendre qu'HQ adresse le problème. J'ai appelé Bell maintes fois qui me disait à chaque fois que le problème serait réglé dans une semaine, ce qui n'a pas été le cas. Vers le 26 juin 2025, je me suis branchée temporairement à un autre fournisseur d'internet car ma famille et moi n'habitons essentiellement plus à la maison, faute d'internet et nous avons besoin d'internet. J'ai continué mes démarches régulièrement auprès de Bell pour régler le problème du fil d'HQ, sans succès. À la demande de Bell, le 2 septembre 2025, j'ai téléphoné directement HQ qui est venu sur les lieux le jour même. Les techniciens m'ont indiqué qu'un fil d'HQ était sectionné au niveau de mon 2e voisin et donc ils devaient couper la verdure chez mes voisins, au plus tard avant l'hiver pour que Bell puisse faire la réparation. Le 3 septembre 2025, Bell m'a assigné une personne contact à qui je peux m'adresser. Bien qu'elle m'ait indiqué qu'elle s'assurerait que mes factures soient annulées à chaque fois qu'elles sont émises, je dois tout de même appeler à tous les mois pour faire annuler les factures, ce qui est alors fait. J'ai informé mon contact chez Bell des travaux à venir par HQ qui m'a demandé de la tenir au courant. Le 16 septembre 2025, j'ai changé de fournisseur pour la téléphonie résidentielle. Le problème du fil fibre d'optique n'est toujours pas réglé pour l'internet. Les améliorations à faire : -J'ai reçu des textos de Bell que j'aurais des mises à jour dans les 24 heures. Ce n'était pas le cas. Bell devrait agir sur les mises à jour émises. - Quand j'appelais le service à la clientèle, il n'y avait pas de notes des techniciens. Mes appels au service de réparation n'étaient pas répertoriés à mon dossier. Il n'y avait aucune façon pour le service de réparation de prendre en note que j'avais parlé à HQ directement et qu'HQ avait l'intention de procéder aux travaux avant l'hiver. Des notes devraient apparaître dans mon dossier. -Bell aurait dû assigner une personne contact plus tôt dans le dossier, pas dans 2 ½ mois. - Bell devrait assurer l'annulation de mes factures sans que je doive les appeler. -Bell devrait assurer un suivi avec HQ et non pas se fier sur moi. -Bell aurait dû me compenser pour les deux semaines où ma

famille et moi n'avons essentiellement pas habiter à la maison, faute d'internet.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai

**Q2 | Trouveriez-vous utile de recevoir des renseignements sur les interruptions prévues? Quels renseignements aimeriez-vous recevoir à l'avance?**

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Oui, ce serait utile dans un cas de panne planifiée de recevoir l'information suivante d'avance : les jours et les heures de panne ainsi que la durée prévue.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai

**Q3 | Quels renseignements aimeriez-vous recevoir pendant une interruption? Quel serait le meilleur moyen pour vous de recevoir ces renseignements ou d'y accéder?**

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Lorsqu'un client est informé qu'il y aura une mise à jour dans un délai quelconque (comme 24 heures dans mon cas) quant à l'interruption, le fournisseur devrait respecter son engagement d'informer le client. Durant une interruption prolongée, le fournisseur devrait s'assurer que des notes soient prises au dossier de ses actions, des appels du client et des informations transmises par le client afin d'assurer un suivi. Si l'interruption dure plus de quelques jours, le fournisseur devrait assigner rapidement une personne contact qui prend charge du dossier et devrait prendre l'initiative d'aviser le client que ses factures sont annulées. Le fournisseur devrait assurer les suivis avec Hydro-Québec et informer le client. Le fournisseur devrait informer le client qu'il sera compensé pour les inconvénients subis, autre qu'un ajout de données d'internet inutilisables, mais plutôt une compensation significative. La meilleure façon de recevoir l'information ou d'y accéder dépend des enjeux. Si c'est une information simple, un texto ou un courriel suffit. S'il y a davantage d'explications à offrir, comme les raisons techniques pour lesquelles l'équipement ne peut être réparé rapidement, un appel du fournisseur permet d'en discuter.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai

#### Q4 | Les fournisseurs de services devraient-ils être tenus d'offrir des remboursements sur les factures ou des crédits en cas d'interruption? Si oui, quel devrait être le processus?

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Oui, les fournisseurs devraient être tenus de rembourser les factures. Je préférerais un remboursement qu'un crédit puisque je peux alors décider de quitter un fournisseur, alors qu'un crédit me garde liée au fournisseur. Le fournisseur devrait assurer un suivi et communiquer avec le client à son initiative quant au remboursement.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai

#### Q5 | Devrait-il y avoir des exceptions raisonnables?

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Non, je ne vois pas en quoi il devrait y avoir des exceptions. S'il n'y a pas de service offert, il n'y a pas de paiement à effectuer donc le client doit être remboursé.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai

#### Q6 | Aimerez-vous ajouter autre chose?

Nom d'écran expurgé

11/13/2025 10:48 AM

Étant donné que j'ai le même courriel depuis près de 30 ans auprès de Bell, je n'ai pas encore annulé mon service internet car je dois alors faire plusieurs changements d'adresses. Mais, je n'ai plus tellement espoir que le fil de la fibre optique sera rebranché un jour. J'ai plutôt perdu confiance en l'équipement de la fibre optique de Bell. Pour davantage d'informations sur mon cas, vous pouvez rejoindre mon contact chez Bell: (information personnelle retiré). J'ai fini par contacter Bell en anglais qui a assuré un meilleur service qu'en français en me fournissant un contact direct. Je souhaite qu'un jour, les services de fourniture d'internet soient nationalisés comme les compagnies d'hydro. Bien que cela relève de nos politiciens, peut-être est-ce possible que le CRTC pourra en glisser un mot dans ses discussions à de hauts niveaux avec ces politiciens.

**Question facultative** (1 réponse(s), 0 sauté)

**Type de question:** Question d'essai