



Décision de télécom CRTC 2008-34

Ottawa, le 17 avril 2008

Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534

Référence : 8663-C12-200800864

Introduction

1. Dans l'avis public de télécom 2008-1, le Conseil annonçait son intention d'élaborer un plan d'action pour examiner en priorité certaines mesures réglementaires de nature sociale et non économique afin de s'assurer qu'elles sont mises en œuvre conformément au décret de la gouverneure en conseil du 14 décembre 2006 intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534 (les instructions).
2. Selon les instructions, le Conseil doit notamment se fier, dans la plus grande mesure possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il doit recourir à la réglementation, prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). De plus, les instructions exigent que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, de préciser l'objectif de la politique de télécommunication que visent les mesures. En ce qui concerne les mesures réglementaires de nature sociale ou non économique, les instructions stipulent que le Conseil doit les mettre en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
3. Le Conseil a invité les parties à établir un ordre de priorité pour les mesures de réglementation sociales répertoriées dans le dossier de l'instance qui a mené à la décision de télécom 2007-51, à savoir les mesures de catégorie A (mesures devant être examinées pendant l'exercice 2008-2009) ou les mesures de catégorie B (mesures devant être examinées pendant l'exercice 2009-2010). De plus, le Conseil a invité les parties à relever les autres mesures réglementaires de nature sociale et non économique existantes qui devraient, selon elles, faire l'objet d'un examen et à leur attribuer un ordre de priorité.
4. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
5. Le Conseil estime que les mesures économiques dont l'examen est prévu ou sera fixé conformément à la décision de télécom 2007-51 dépassent la portée de la présente instance et qu'il ne les abordera donc pas ici.

Quel est le plan d'action approprié pour l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique existantes?

6. Le Conseil fait remarquer que la plupart des parties ont soumis aux fins d'examen des listes de mesures de réglementation de nature sociale et non économique classées par ordre de priorité et que nombre d'entre elles ont convenu que certaines mesures de réglementation notamment celles concernant les garanties et les obligations relatives à la protection de la vie privée, le régime en matière de la qualité du service de détail et la publication d'information obligatoire dans les annuaires, doivent faire l'objet d'un examen prioritaire. En fixant l'ordre d'examen des mesures, le Conseil a tenu compte de plusieurs facteurs, dont l'ordre de priorité que leur a assigné chacune des parties.
7. De plus, le Conseil estime qu'il faut accorder un niveau de priorité plus élevé aux mesures de réglementation de nature sociale et non économique d'application générale plutôt qu'à celles qui ont un but précis parce qu'elles touchent un grand nombre d'intervenants. Par conséquent, il a tenu compte de la portée de la mesure réglementaire pour en déterminer l'ordre de priorité d'examen.
8. Le Conseil fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs étaient d'avis que le Conseil devrait reporter l'examen des mesures concernant les garanties et les obligations relatives à la protection de la vie privée. Ils ont proposé d'en reporter l'examen jusqu'à ce que le gouvernement fédéral ait fini d'examiner la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Le Conseil estime que surseoir à l'examen des mesures relatives à la protection de la vie privée en attendant que le gouvernement fédéral examine la LPRPDE et dépose des amendements retarderait inutilement l'étude d'une question importante que de nombreuses parties jugent prioritaire.
9. Le Conseil fait remarquer que toutes les nouvelles mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées doivent être examinées dans le cadre d'une instance prévue pour le présent exercice et annoncée dans le Plan de travail triennal du Conseil 2008-2011. L'examen des mesures d'accessibilité actuelles pour les personnes handicapées, telles que le service de relais téléphonique, sera prévu dans le plan d'action de l'exercice 2009-2010.
10. En ce qui concerne la demande formulée par les Groupes de défense des consommateurs et voulant que le Conseil établisse des critères afin de déterminer si une mesure est efficace et proportionnelle à son objectif avant tout examen des mesures de réglementation, le Conseil estime que le caractère efficace et proportionnel d'une mesure dépend entièrement des circonstances qui l'entourent et de l'objectif qu'elle vise. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne convient pas de se prononcer avant d'avoir examiné la mesure de réglementation concernée.

Conclusion

11. Le plan d'action du Conseil visant l'examen des mesures de réglementation actuelles de nature sociale et non économique en vue de la mise en œuvre des instructions est exposé en annexe. Le Conseil fait remarquer que certaines mesures réglementaires énoncées à l'annexe

s'appliquent à des régions faisant ou non l'objet d'une abstention de la réglementation. Le Conseil prévoit amorcer les instances concernant les mesures de catégorie A au cours du présent exercice et les mesures de catégorie B au cours de l'exercice 2009-2010.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur les priorités concernant l'examen des mesures réglementaires sociales et d'autres mesures non économiques*, Avis public de télécom CRTC 2008-1, 22 janvier 2008
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

Plan d'action relatif à l'examen des mesures réglementaires de nature sociale et non économique		
Catégorie	Mesure réglementaire	Date d'examen prévue
A	Indicateurs, normes, production de rapports et plan de rajustement tarifaire concernant la qualité du service de détail	2008-2009
	Publication d'information obligatoire dans les annuaires (p. ex. modalités de service, déclaration des droits du consommateur), encarts de facturation et sites Web	2008-2009
	Déclaration des droits du consommateur	2008-2009
	Processus de débranchement, frais de paiement en retard, frais de paiement refusé, politique en matière de dépôts et restriction d'accès à l'interurbain	2008-2009
	Garanties et obligations relatives à la protection de la vie privée	2008-2009
B	Facturation mensuelle détaillée	2009-2010
	Factures en média substitut	2009-2010
	Délais de recouvrement différents pour les comptes non facturés et les comptes facturés en trop	2009-2010
	Obligation de desservir (marchés faisant ou non l'objet d'une abstention de la réglementation)	2009-2010
	Service de relais téléphonique	2009-2010
	Rabais sur la fonction Touch-Tone pour les personnes handicapées	2009-2010
	Assistance-annuaire gratuite et établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire pour les personnes handicapées et les personnes âgées	2009-2010
	Téléphone payant équipé d'un téléscripneur – obligation d'équiper d'un téléscripneur d'ici 2010 chaque téléphone payant des centres de commutation comptant un utilisateur sourd inscrit et où il n'existe aucun groupe de téléphones payants	2009-2010
	Réparation gratuite du câblage intérieur pour les clients qui ne sont pas dotés d'un dispositif d'interface réseau	2009-2010
	Franchise de frais de construction liés aux services d'accès	2009-2010
	Obligation des entreprises de services locaux concurrentes de déposer les cartes des zones de desserte	2009-2010
	Acheminement gratuit des appels N-1-1 en fonction des limites des circonscriptions (services d'aiguillage 2-1-1, services municipaux 3-1-1 et services de triage 8-1-1)	2009-2010