



## Avis de consultation de télécom CRTC 2009-71

Ottawa, le 13 février 2009

### Appel aux observations

#### Examen des mesures réglementaires en matière de renseignements confidentiels sur les clients et la vie privée

Numéro de dossier : 8663-C12-200903387

#### Introduction

1. Le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534 (les instructions), émis le 14 décembre 2006 par la gouverneure en conseil, prescrit notamment au Conseil de se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, à prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication (les objectifs de la politique) énoncée à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Les instructions exigent également du Conseil qu'il veille à ce que des mesures de nature non économique soient mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
2. Un des objectifs de la politique, établi à l'alinéa 7*i*) de la *Loi*, est de contribuer à la protection de la vie privée des personnes. Dans plusieurs décisions et ordonnances émises au cours des années, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de mettre en œuvre un certain nombre de mesures réglementaires pour assurer la confidentialité des renseignements sur les clients et protéger la vie privée de ces derniers.
3. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a établi un plan d'action pour examiner certaines mesures réglementaires de nature sociale et non économique à la lumière des instructions. Le plan d'action précisait que les mesures réglementaires associées aux garanties et obligations relatives à la protection de la vie privée devaient faire l'objet d'un examen.

#### Dispositions sur la confidentialité des renseignements sur les clients

4. Les dispositions sur la confidentialité des renseignements sur les clients ont été énoncées pour la première fois dans la décision de télécom 86-7 et modifiées dans l'ordonnance de télécom 86-593 et des décisions ultérieures. Aujourd'hui, il est interdit à presque tous les FST<sup>1</sup>, dans les marchés faisant ou non l'objet d'une abstention de la réglementation, de divulguer les renseignements confidentiels sur leurs clients, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire, sans le consentement explicite du client, sauf dans les circonstances précisées dans les décisions du Conseil.

<sup>1</sup> Seuls les fournisseurs de services de téléappel sont exemptés, car ces services ne sont pas des services publics commutés.

5. Les méthodes acceptables pour obtenir le consentement explicite ont également fait l'objet d'examens au cours des années, et tout récemment dans la décision de télécom 2005-15. Voici ces méthodes :
- un consentement écrit;
  - une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
  - une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
  - une confirmation électronique par Internet;
  - un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;
  - un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.
6. Dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, pour maintenir sa capacité d'exiger les conditions qui régissent la confidentialité des renseignements sur les clients, le Conseil a continué d'exercer ses pouvoirs et de s'acquitter de ses responsabilités aux termes de l'article 24 de la *Loi*. Dans des décisions antérieures, le Conseil a estimé que des mesures réglementaires particulières étaient nécessaires concernant les renseignements confidentiels sur les clients.

**Autres garanties et obligations relatives à la protection de la vie privée**

7. Au cours des années, le Conseil a imposé aux entreprises de services locaux titulaires diverses autres garanties et obligations relatives à la protection de la vie privée, notamment :
- la fourniture, par appel, de la fonction automatisée universelle de blocage de l'identification de la ligne de l'appelant;
  - la fourniture, par ligne, de la fonction de blocage de l'affichage des appels aux abonnés finaux admissibles;
  - l'interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué;
  - la fourniture du dépistage universel des appels.
8. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a conclu que les entreprises de services locaux devaient satisfaire à l'ensemble des exigences actuelles et futures de la réglementation destinées à protéger la vie privée des abonnés. Ces exigences ont ensuite été étendues aux revendeurs de services locaux et aux fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet.

9. Dans la décision de télécom 2006-15, modifiée par le *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532, 4 avril 2007, le Conseil a estimé que les forces du marché ne permettront probablement pas de protéger adéquatement la vie privée des clients dans un environnement faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et qu'il lui fallait donc conserver ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la *Loi* dans la mesure nécessaire pour maintenir les obligations existantes relatives à la protection de la vie privée et pour résoudre des problèmes courants en matière de protection de la vie privée dans un marché faisant l'objet d'une abstention.

### **Appel aux observations**

10. Le Conseil invite les parties à lui présenter des observations, à la lumière des instructions, sur le bien-fondé des mesures réglementaires relatives aux dispositions sur la confidentialité des renseignements sur les clients et aux autres garanties et obligations en matière de protection de la vie privée. Le Conseil fait observer que dans le cadre de la présente instance, il n'examinera que les mesures réglementaires mentionnées par les parties.
11. Pour chaque mesure réglementaire, les parties devraient se prononcer sur les questions suivantes dans leurs observations initiales, avec justification et preuves à l'appui. Les parties doivent structurer leurs mémoires suivant l'ordre des questions ci-dessous et, dans la mesure du possible, traiter de chaque question en fonction d'un marché faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et d'un marché assujéti à la réglementation.
- (1) Est-il possible d'atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation grâce au recours au libre jeu du marché ou la mesure de réglementation est-elle toujours nécessaire?
    - (a) Préciser le but de la mesure réglementaire et les objectifs de la politique pertinents à ce but.
    - (b) Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique? Pourquoi ou pourquoi pas? Préciser les forces pertinentes du marché.
    - (c) Préciser et évaluer les conséquences positives et négatives qu'entraîneraient (i) l'élimination et (ii) le maintien de la mesure réglementaire.
  - (2) La mesure réglementaire est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
    - (a) Préciser les avantages et les effets néfastes de la mesure réglementaire. Expliquer si les avantages de la mesure réglementaire l'emportent sur les effets néfastes.
    - (b) Préciser toute autre mesure réglementaire qui serait plus efficace et proportionnelle au but visé. Expliquer pourquoi cette mesure serait plus efficace et proportionnelle au but visé et comment celle-ci permettrait d'atteindre les objectifs de la politique.

- (3) La mesure réglementaire ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique? Sinon, préciser de quelle façon et jusqu'à quel point la mesure réglementaire actuelle fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel, y compris ses répercussions sur les fournisseurs de services et les clients?
- (4) La mesure réglementaire est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence? Dans la négative,
  - (a) préciser les aspects de la mesure qui ne sont pas symétriques ou neutres sur le plan de la concurrence;
  - (b) préciser les inconvénients pour les fournisseurs de services touchés par la mesure réglementaire et quantifier autant que possible ces inconvénients;
  - (c) expliquer les implications et la faisabilité de l'application de la mesure réglementaire, et ce, de manière symétrique ou neutre sur le plan de la concurrence à tous les FST, le cas échéant;
  - (d) préciser toute autre mesure de nature réglementaire ou différente et expliquer comment celle-ci permettrait d'atteindre les objectifs de la politique et de se conformer aux instructions.

12. Le Conseil fait remarquer que l'issue de la présente instance pourrait entraîner des modifications aux dispositions sur la confidentialité des renseignements sur les clients ou aux autres garanties et obligations en matière de protection de la vie privée applicables aux FST.

### **Procédure**

13. Les parties qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **6 mars 2009** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou en acheminant une télécopie au 819-994-0218. Les parties doivent fournir leur adresse électronique le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
14. Le Conseil affichera sur son site Web, dès que possible après la date d'inscription, la liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
15. Toute partie qui désire simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires, peut le faire en écrivant au Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en remplissant le formulaire en ligne, au plus tard le **16 mars 2009**.

16. Les parties qui souhaitent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées ont jusqu'au **16 mars 2009** pour le faire et pour en signifier copie à toutes les autres parties.
17. Les parties qui souhaitent déposer des observations en réplique auprès du Conseil ont jusqu'au **30 mars 2009** pour le faire et pour en signifier copie à toutes les autres parties.
18. Le Conseil prévoit publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
19. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
20. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
21. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages doivent inclure un résumé.
22. Les mémoires présentés par voie électronique doivent être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de feuilles de calcul.
23. Chaque paragraphe des mémoires doit être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** doit également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire afin de permettre au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
24. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Avis important**

25. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent vos renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
26. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou colligés initialement ou pour un usage qui est conforme à ces fins.

27. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
28. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche générale sur notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Emplacement des bureaux du CRTC**

29. Les documents déposés peuvent être examinés ou rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

#### Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

#### Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

#### Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274

Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional  
2125, 11<sup>e</sup> Avenue, bureau 103  
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3  
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520  
Edmonton (Alberta) T5J 3N4  
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *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*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service*, Décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 2007
- *Ordonnance Télécom CRTC 86-593*, 22 septembre 1986
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom 86-7, 26 mars 1986

*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>*