



Avis de consultation de télécom CRTC 2010-247

Ottawa, le 30 avril 2010

Avis d'audience

27-29 septembre 2010
Gatineau (Québec)

Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication

Numéro de dossier : 8665-C12-201007229

Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance en vue d'examiner la structure et le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication. Dans cette instance, le Conseil se penchera sur l'indépendance de l'agence et sur l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son mandat. De plus, le Conseil réévaluera le bien-fondé de l'adhésion obligatoire actuelle. L'instance comprendra une consultation publique qui débutera le 27 septembre 2010.

Introduction

1. Dans des décisions antérieures, le Conseil a indiqué qu'il entreprendrait un examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (l'Agence), et d'autres questions connexes¹, et qu'il vérifierait notamment de nouveau si les fournisseurs de services de télécommunication (FST) générant plus de 10 millions de dollars de revenus annuels provenant des services de télécommunication devraient être tenus d'adhérer à l'Agence².

Contexte

Le décret

2. Dans le *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, 4 avril 2007 (le décret), la gouverneure en conseil était d'avis :
 - qu'une agence indépendante ayant pour mandat de régler les plaintes faites par les particuliers et les petites entreprises de détail (« agence de protection des usagers ») devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé;

¹ Voir la décision de télécom 2007-130.

² Voir la décision de télécom 2008-46.

- que, afin qu'une telle agence soit efficace, son mandat devrait comprendre, en plus du règlement des plaintes, l'élaboration ou l'approbation de codes de conduite et de normes connexes à l'intention de l'industrie, la publication d'un rapport annuel concernant la nature, le nombre et le règlement des plaintes, pour chacun des FST; et la détermination, au besoin, des tendances ou des enjeux qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée de la part du Conseil ou du gouvernement;
- que l'agence de protection des usagers devrait être constituée de manière à demeurer indépendante par rapport aux FST; à cette fin, ses instances dirigeantes sont composées en majorité de membres non affiliés aux fournisseurs, dont le président-directeur général, également non affilié à ces fournisseurs, est nommé par ces instances, et son budget, lequel est alloué par l'industrie, est établi par les instances à un niveau suffisant pour lui permettre de s'acquitter efficacement de son mandat;
- que tous les FST participent aux activités d'une agence de protection des usagers et contribuent à son financement.

Création de l'Agence

3. En réponse au décret, certains FST ont créé l'Agence³ et le Conseil a tenu une instance publique⁴ pour déterminer s'il approuvait la structure et le mandat de l'Agence.

Décisions du Conseil

4. En 2007⁵, le Conseil :
 - a approuvé la structure et le mandat de l'Agence, sous réserve de modifications⁶ concernant la structure de gouvernance, le mandat et les recours de l'Agence;
 - a demandé à l'Agence d'apporter des changements pour rendre ses services plus accessibles et d'élaborer un plan de communication détaillé;
 - a indiqué qu'il réévaluerait l'efficacité de l'Agence dans les trois ans suivant le moment auquel l'Agence aurait satisfait aux conditions d'approbation;
 - a établi que les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassaient 10 millions de dollars au cours de l'exercice précédant devaient adhérer à l'Agence.

³ La liste des FST concernés figure au paragraphe 3 de la décision de télécom 2007-130.

⁴ Voir l'avis public de télécom 2007-16.

⁵ Voir la décision de télécom 2007-130.

⁶ L'Agence satisfaisait à toutes les conditions d'approbation en date du mois d'août 2008.

5. En 2008⁷, à la suite d'une demande de révision et de modification, le Conseil a modifié, entre autres choses, la disposition prescrivant l'adhésion obligatoire en lui attribuant une date d'échéance (le 20 décembre 2010) et en déterminant qu'il se pencherait de nouveau sur la question de l'adhésion obligatoire lors de l'examen de l'Agence.
6. En 2009⁸, le Conseil a demandé à l'Agence d'élaborer un code de l'industrie sur les débranchements et les dépôts. L'Agence devrait lui remettre ce document au plus tard le 19 juillet 2010⁹.

Appel aux observations

7. Par le présent avis, le Conseil amorce une instance publique en vue de procéder à l'examen de l'Agence et sollicite des observations sur les aspects suivants de l'Agence : a) l'adhésion; b) la structure de gouvernance et des droits de vote¹⁰; c) le mandat; d) les recours; et e) d'autres questions, dont l'accessibilité des services de l'Agence, les campagnes de sensibilisation du public menées par l'Agence et l'efficacité de l'Agence dans son ensemble. De manière plus précise :
 - a) Le Conseil devrait-il continuer d'exiger que certains FST adhèrent à l'Agence pour que cette dernière puisse continuer à fonctionner de manière efficace? Dans l'affirmative, à quels FST l'adhésion obligatoire devrait-elle s'appliquer et pendant combien de temps?
 - b) La structure de gouvernance et des droits de vote de l'Agence permet-elle de garantir l'efficacité et l'indépendance de l'Agence?
 - c) L'Agence s'acquitte-t-elle effectivement de tous les aspects de son mandat, à savoir régler les plaintes, élaborer ou approuver les codes et les normes de l'industrie, surveiller les tendances et en faire rapport, publier un rapport annuel sur les plaintes? La portée de son mandat actuel est-elle adéquate?
 - d) Les recours qu'offre l'Agence sont-ils indiqués et efficaces?
 - e) Dans quelle mesure l'Agence répond-elle aux besoins des consommateurs sur le plan de l'accès à ses services et de la langue? Les activités de sensibilisation du public menées par l'Agence ont-elles porté fruit et ainsi favorisé un recours accru aux services de l'Agence?
8. Les parties qui formulent des observations dans le cadre du présent processus doivent fournir des justifications complètes, avec éléments de preuve à l'appui.

⁷ Voir la décision de télécom 2008-46.

⁸ Voir la politique réglementaire de télécom 2009-424.

⁹ Voir la politique réglementaire de télécom 2010-27.

¹⁰ Ces aspects sont traités dans l'entente d'adhésion, le code de procédures et les règlements administratifs de l'Agence, que l'on peut consulter dans les documents que l'Agence a déposés le 5 août 2008, à : http://www.crtc.gc.ca/PartVII/frn/2007/8638/c12_200719099.htm.

Procédure

9. L'Agence est désignée partie à l'instance. Parallèlement à la publication du présent avis, le Conseil adresse des demandes de renseignements à l'Agence. L'Agence doit déposer ses réponses au Conseil et en signifier copie à toutes les parties intéressées au plus tard le **31 mai 2010**.
10. Les parties qui désirent participer à cette instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **24 mai 2010** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, 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.
11. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
12. Toute personne désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, 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 **28 juin 2010**.
13. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **28 juin 2010**.
14. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations en réplique et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **12 juillet 2010**.
15. Le Conseil tiendra une audience publique qui débutera le lundi **27 septembre 2010** au Centre de conférence, Phase IV, 140, Promenade du Portage, Gatineau (Québec) pour examiner les questions soulevées dans ce présent avis. On prévoit que le processus public durera trois jours ouvrables. Les personnes ou groupes désirant comparaître devront en informer le Conseil au plus tard le **12 juillet 2010**.
16. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil un plaidoyer final et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **7 octobre 2010**. Ces plaidoyers ne doivent pas faire plus de quatre pages.
17. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis au plus tard le **20 décembre 2010**.
18. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
19. 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.

20. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
21. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en version HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
22. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
23. Le Conseil encourage 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

24. 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, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les 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.
25. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
26. 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.
27. 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 généralisée de 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

28. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront 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

Bureaux régionaux

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

Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12e avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

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
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande visant à faire réviser et modifier certains éléments de la politique réglementaire de télécom 2009-424 concernant les politiques de débranchement et de dépôt pour les entreprises de services locaux*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-27, 20 janvier 2010
- *Exigences réglementaires modifiées en matière de gestion des comptes-clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, 17 juillet 2009
- *Demandes en vue de réviser et de modifier certaines conclusions tirées dans la décision de télécom 2007-130 concernant la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2008-46, 30 mai 2008
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2007-16, 22 août 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>.