



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-192

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191

Ottawa, le 18 mars 2011

Appel aux observations sur les questions relatives aux groupes de service à la clientèle ou aux entreprises

Numéro de dossier : 8663-C12-201104926

Le Conseil sollicite des observations afin de déterminer si les fonctions actuelles des groupes de service à la clientèle ou aux entreprises (GSC/GSE) et les règlements pertinents sont toujours dans le meilleur intérêt des consommateurs. En particulier, est-ce que la fonction des GSC/GSE d'isoler les renseignements sur les clients des groupes des ventes et de la mise en marché au cours du transfert d'un client limite la capacité du client de recevoir des offres favorables pour le maintien de l'abonnement de la part d'un fournisseur de services. Le Conseil sollicite aussi des observations afin de déterminer si et de quelle manière les règlements relatifs aux GSC/GSE peuvent ou doivent être appliqués de façon symétrique aux divers types de fournisseurs de services.

Contexte

1. Un groupe de service à la clientèle ou aux entreprises (GSC/GSE)¹ est un groupe fonctionnel distinct au sein d'une entreprise de télécommunication ou de radiodiffusion dont le rôle est d'assurer la liaison et la coordination avec des fournisseurs de services concurrents dans le cadre de diverses activités interentreprises, particulièrement en ce qui concerne les transferts de clients. Traditionnellement, la fonction principale d'un GSC/GSE était d'isoler et de protéger les renseignements concurrentiels sensibles sur les clients de détail et les entreprises concurrentes des autres groupes internes (p. ex., ventes et mise en marché). Le but de cette pratique est d'empêcher ces groupes d'utiliser ces renseignements sensibles pour tenter d'attirer de nouveau des clients qu'un concurrent a perdus au cours d'un transfert des installations ou des services.
2. Dans la décision de télécom 92-12, le Conseil a rendu obligatoire les GSC/GSE dans le secteur des télécommunications. Dans cette décision, le Conseil exigeait que les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) créent des GSC/GSE afin d'empêcher des comportements anticoncurrentiels lorsqu'une ESLT traitait avec des concurrents par rapport à des questions d'interconnexion.

¹ Le terme « groupe de service à la clientèle » est utilisé dans le secteur de la radiodiffusion. Dans ce contexte, on entend par « clientèle » les entreprises concurrentes dans le rôle de client. Le terme « groupe de service aux entreprises » est utilisé dans le secteur des télécommunications. Pour les besoins de la présente instance, les deux termes sont interchangeables.

3. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a choisi de ne pas exiger que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) établissent des GSC/GSE fonctionnellement distincts². Par contre, dans le cadre de processus réglementaires subséquents³, il a été établi que les ESLC ne sont pas autorisées à divulguer des renseignements confidentiels sur les clients, comme le nom ou l'adresse de facturation des clients finals, à leurs groupes internes des ventes et de la mise en marché. Par conséquent, même si les ESLC ne sont pas obligées de maintenir de GSC/GSE comme tels, elles n'en doivent pas moins s'assurer que les GSC/GSE exercent leurs fonctions relativement à la protection des renseignements confidentiels sur les clients finals⁴.
4. En radiodiffusion, dans l'avis public 2000-81, le Conseil a ordonné aux grands câblodistributeurs⁵ d'établir des GSC/GSE afin d'isoler de la fonction ventes et mise en marché les renseignements concurrentiels sensibles sur les clients⁶. Le Conseil a fait remarquer que les câblodistributeurs étaient déjà obligés de créer des GSC/GSE pour le traitement des renseignements relatifs aux services Internet et aux fournisseurs de services Internet (FSI)⁷. Le Conseil a ordonné aux autres câblodistributeurs titulaires d'élaborer et de conclure des accords de non-divulgence entre eux et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) concurrentes relativement au traitement de ces renseignements.
5. Depuis, les GSC/GSE ont évolué de manière à protéger une gamme de renseignements découlant des activités interentreprises, y compris des renseignements associés aux transferts de clients de détail et à la prestation de services de gros aux concurrents.
6. En 2010, en réponse à des demandes formulées par certaines entreprises⁸, le Conseil a publié l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2010-406 pour lancer un appel aux observations sur plusieurs questions liées au processus de transfert des clients. L'issue de cette instance est la publication, aujourd'hui, de la politique

² Le Conseil estimait que des mesures de protection pourraient être requises dans le cas des ESLC affiliées à un fournisseur de services interurbains et a indiqué que cette possibilité serait étudiée au cas par cas.

³ Par exemple, des décisions dans lesquelles le Conseil approuvait les diverses versions de l'entente cadre d'interconnexion locale conclues entre les entreprises de services locaux.

⁴ Par exemple, une ESLC peut satisfaire aux exigences en matière de confidentialité en signant une entente de non-divulgence afin de s'assurer que les employés qui ont accès aux renseignements sensibles des clients ne divulguent pas ces renseignements aux autres parties, y compris aux groupes internes.

⁵ Rogers Communications Inc., Shaw Communications Inc., Vidéotron ltée et Cogeco Cable Canada Inc.

⁶ Ces renseignements comprennent au moins le nom et l'adresse de facturation, le titulaire choisi, la date de la demande et la date du transfert.

⁷ Voir la décision de télécom CRTC 99-8, paragraphe 34

⁸ Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada et Bell TV, ainsi que Shaw Communications Inc.

réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 (politique réglementaire sur les transferts de clients) dans laquelle le Conseil adopte des mesures visant à simplifier le processus à suivre lorsqu'un client veut changer de fournisseur de services de télécommunication ou de radiodiffusion.

7. Dans le cadre de l'instance qui a abouti à la politique réglementaire sur les transferts de clients, diverses parties ont soulevé des arguments relatifs à la nécessité à long terme pour les EDR de maintenir des GSC/GSE dédiés ou des fonctions connexes dans le marché actuel. En particulier, on a demandé si l'exigence pour les GSC/GSE d'isoler les renseignements sur les clients des groupes des ventes et de la mise en marché limitait la capacité des clients de recevoir des renseignements sur les offres favorables pour le maintien de l'abonnement.
8. D'autres parties ont appuyé le maintien de l'exigence pour les EDR d'avoir un GSC/GSE, soutenant que les renseignements concurrentiels sensibles sur les clients doivent être isolés des groupes de ventes et de mise en marché. Selon eux, le GSC/GSE offre la meilleure protection de ces renseignements, qui pourraient autrement permettre aux fournisseurs de services actuels de faire obstacle aux transferts des clients ou d'occasionner des retards excessifs.
9. Le Conseil fait remarquer que, relativement aux enjeux liés directement aux GSC/GSE, la portée de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2010-406 se limitait à l'exigence pour les EDR de traiter les demandes d'annulation de tiers dans le cadre d'un GSC/GSE et ne comprenait pas l'application des autres fonctions des GSC/GSE à d'autres types de fournisseurs de services.
10. Par conséquent, le Conseil estime que des renseignements supplémentaires sont requis pour trancher les questions plus vastes, à savoir si certaines fonctions des GSC/GSE liées aux fournisseurs de services dans les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion sont toujours dans le meilleur intérêt des consommateurs et déterminer si et de quelle manière les règlements relatifs aux GSC/GSE peuvent ou doivent être appliqués de façon symétrique aux divers types de fournisseurs de services, y compris les fournisseurs de services sans fil.

Appel aux observations

11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil invite les parties intéressées à présenter des observations, et les justifications à l'appui, sur les questions suivantes :
 - a. Est-ce que le rôle des GSC/GSE d'isoler les renseignements sur les clients d'autres groupes internes demeure approprié dans le marché actuel? En particulier, cette exigence est-elle bénéfique ou nuisible aux clients, et quelles en sont les conséquences pour la protection de la vie privée des consommateurs? Pour cette question, les clients de détail (c.-à-d. de résidence et d'affaires) et de gros.

- b. Selon les réponses fournies pour la question a) ci-dessus, est-ce que les exigences réglementaires actuelles portant sur les GSC/GSE doivent être maintenues, supprimées ou modifiées? Fournissez des réponses séparées pour les activités de détail (p. ex., les transferts de clients) et de gros (p. ex., la fourniture des services de gros obligatoires).
- c. Si des exigences réglementaires portant sur les GSC/GSE doivent être maintenues ou modifiées, les mêmes exigences ou des exigences semblables doivent-elles être appliquées de façon symétrique à d'autres types de fournisseurs dans les deux secteurs comme les ESLC, les autres câblodistributeurs titulaires⁹, les fournisseurs de services sans fil ou les FSI? Dans le cas contraire, dites quelles sont les différences entre les divers types de fournisseurs de services, qui rendraient inappropriée l'application des exigences réglementaires des GSC/GSE de façon symétrique, en faisant notamment la distinction entre les fournisseurs de services de nature opérationnelle et ceux de nature technique.
- d. Si des exigences réglementaires portant sur les GSC/GSE doivent être modifiées ou éliminées, est-ce que d'autres mesures pourraient être prises pour atténuer les conséquences néfastes possibles sur les clients ou les concurrents et pour assurer la protection de la vie privée des consommateurs?

Procédure

- 12. Les parties qui souhaitent participer à l'instance et recevoir des copies des mémoires doivent en informer le Conseil au plus tard le **4 avril 2011** (date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en adressant leur requête au Secrétaire général par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2 ou par télécopieur au numéro 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses électroniques, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles souhaitent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier. Le Conseil affichera sur son site Web, dès que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées, leurs adresses postales et leurs adresses électroniques (si disponibles), avec mention des parties qui souhaitent recevoir des versions sur disquette.
- 13. Toute personne souhaitant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en communiquant avec le Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en accédant au lien « Observations » au plus tard le **28 avril 2011**.
- 14. Les parties peuvent déposer des observations sur les questions susmentionnées auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le 18 avril 2011.

⁹ C'est-à-dire excluant les quatre grandes EDR nommées ci-dessus.

15. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le 28 avril 2011.
16. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
17. Si 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.
18. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
19. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
20. 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.
21. 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 à la préparation de leurs mémoires.

Avis important

22. Veuillez noter que tous les renseignements fournis par les parties 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 le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.
23. 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.
24. 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.

25. Veuillez 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 du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

26. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

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, 12^e Avenue, bureau 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Tél. : 306-780-3422

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

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011
- *Appel aux observations à l'égard du processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-406, 23 juin 2010, modifié par l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-406-1, 5 juillet 2010, et par l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-406-2, 23 juillet 2010
- *Politique révisée concernant le régime applicable au câblage intérieur; appel d'observations au sujet du projet de modifications de l'article 10 du Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, Avis public CRTC 2000-81, 9 juin 2000, modifié par l'Avis public CRTC 2000-81-1, 17 juillet 2000
- *Réglementation en vertu de la loi sur les télécommunications des services d'accès des entreprises de câblodistribution*, Décision Télécom CRTC 99-8, 6 juillet 1999
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992, modifiée par l'Erratum CRTC 92-12-1, 28 août 1992