



Décision de télécom CRTC 2011-341

Version PDF

Ottawa, le 20 mai 2011

Demande du Centre pour la défense de l'intérêt public concernant le processus de nomination et de sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs pour former le conseil d'administration du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc.

Numéro de dossier : 8665-P8-201104330

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande qu'a présentée le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) afin de faire en sorte que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) soit retirée du processus de nomination et de sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs pour former le conseil d'administration du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST). Le Conseil rejette également la demande d'ordonnance du PIAC visant à exiger que le CPRST lui rembourse les frais liés à la présentation de la demande.

Introduction

1. Le 28 février 2011, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) a déposé au Conseil, en son nom et au nom de Canada sans pauvreté, une demande dans laquelle il demandait que le Conseil :
 - retire la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) du processus de nomination et de sélection des directeurs désignés par des groupes de défense des consommateurs pour former le conseil d'administration du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST);
 - ordonne au CPRST de rembourser le PIAC de ses dépenses liées à la présentation de la demande.

Contexte

2. Le CPRST est une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication établie en 2007 par les fournisseurs de services de télécommunication par suite du décret C.P. 2007-533 du 4 avril 2007 intitulé *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*. Le CPRST est dirigé par son conseil d'administration, qui est composé de trois directeurs représentant l'industrie des télécommunications, et de quatre directeurs indépendants de toute appartenance à l'industrie des

télécommunications (directeurs indépendants). Deux des quatre directeurs doivent être nommés par des groupes de défense des consommateurs canadiens (directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs). Le règlement administratif du CPRST prévoit que ces directeurs soient nommés par ces groupes de défense des consommateurs qui sont reconnus par le conseil d'administration de temps à autre¹.

3. Dans la décision de télécom 2007-130, le Conseil a approuvé, sous réserve du respect de certaines conditions², la structure et le mandat du CPRST, y compris sa structure de gouvernance. Dans l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a examiné la structure et le mandat du CPRST et a notamment conclu que la structure de gouvernance était toujours appropriée.
4. Le mandat de trois ans des directeurs actuels du CPRST nommés par des groupes de défense des consommateurs doit se terminer cet été. En février 2011, le CPRST a amorcé un processus pour mettre en nomination et sélectionner des directeurs pour le prochain mandat. Dans le cadre de ce processus, le CPRST a invité 12 groupes³ à désigner respectivement un candidat pour occuper les postes, puis à voter pour déterminer les deux candidats retenus pour former le conseil d'administration.

Processus

5. Le Conseil a reçu des observations concernant les demandes envoyées par le CPRST, la Société TELUS Communications (STC), l'Union des consommateurs (l'Union) et la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko (CIPPIC).
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 mars 2011. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

7. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à examiner dans la présente décision :
 - I. La FCEI devrait-elle avoir le droit de participer au processus de nomination et de sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs?

¹ Article 33b)(ii) du règlement administratif du CPRST

² En août 2008, le CPRST satisfaisait à toutes les conditions d'approbation.

³ Le CPRST a invité les 12 groupes suivants à participer au processus de nomination et de sélection des deux directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs pour former son conseil d'administration : le ARCH Disability Law Centre, le BC Public Interest Advocacy Centre, Canada sans pauvreté, la FCEI, la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko (CIPPIC), l'Association des consommateurs du Canada, la Consumer's Association of Canada (Manitoba) Inc., le Conseil des consommateurs du Canada, Option Consommateurs, le PIAC, le Centre juridique de l'intérêt public et l'Union des consommateurs.

II. Le CPRST devrait-il être tenu de rembourser le PIAC des dépenses engagées relativement à la présentation de la demande?

I. La FCEI devrait-elle avoir le droit de participer au processus de nomination et de sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs?

8. Le PIAC, appuyé par la CIPPIC et par l'Union, a soutenu que la FCEI ne devrait pas avoir le droit de participer au processus de nomination et de sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs pour former le conseil d'administration du CPRST. Il a également indiqué que la FCEI n'était pas un groupe de défense des consommateurs du fait qu'elle représentait les petites entreprises, non pas les consommateurs individuels, et qu'elle prenait souvent position contre les consommateurs.
9. La CIPPIC et l'Union ont soutenu que le fait que le terme « groupes de défense des consommateurs » n'était pas défini dans le règlement administratif du CPRST ne permettait pas à ce dernier de considérer n'importe quel groupe comme un groupe de défense des consommateurs. Elles ont également indiqué que les groupes de défense des consommateurs représentaient des particuliers, non pas des entreprises. À cet égard, la CIPPIC a reconnu que les petites entreprises étaient des consommateurs de services de télécommunication; cependant, elle a précisé que les groupes de petites entreprises ne constituaient pas des groupes de défense des consommateurs parce qu'ils représentaient l'intérêt des entreprises et qu'ils prenaient souvent position contre l'intérêt des groupes de défense des consommateurs.
10. Le PIAC a soutenu que le fait que de permettre aux groupes qui ne défendent pas les consommateurs de participer au processus de nomination de nouveaux directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs minait l'objectif du modèle de gouvernance créé par le Conseil, qui vise à établir un équilibre prudent entre les intérêts et le pouvoir de l'industrie et des consommateurs. La CIPPIC a appuyé ce point de vue et a soutenu que les petites entreprises avaient peut-être des intérêts légitimes à faire valoir dans le cadre des processus entrepris par le CPRST, mais qu'elles pourraient être représentées par l'entremise des deux autres directeurs indépendants formant le conseil d'administration du CPRST, soit les deux directeurs indépendants qui ne sont pas nommés par des groupes de défense des consommateurs.
11. Le PIAC a également fait valoir que le Conseil avait accordé le droit de contrôler la nomination des deux premiers directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs canadiens qui ont participé à l'instance qui a mené à la décision de télécom 2007-130. Le PIAC a soutenu que, de ce fait, la nomination et l'élection de nouveaux directeurs ne devaient donc être effectuées que par les « groupes de défense des consommateurs » tels qu'ils ont été définis à ce moment-là par ces mêmes groupes de défense des consommateurs.

12. Le CPRST, appuyé par la STC, a précisé que le processus actuel de nomination des nouveaux directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs était conforme à son règlement administratif et à son mandat. À cet égard, le CPRST a signalé que son règlement administratif conférait au conseil d'administration le pouvoir de choisir les groupes de défense des consommateurs qui devaient participer au processus de sélection. Le CPRST a soutenu que le fait d'intégrer, à ce processus, une partie représentant les petites entreprises était conforme à son mandat qui consiste à résoudre les plaintes déposées par les clients des petites entreprises.
13. Le Conseil note que, dans la décision de télécom 2007-130, il a approuvé le règlement administratif du CPRST qui confère au conseil d'administration le pouvoir de reconnaître, à sa discrétion, les groupes de défense des consommateurs canadiens aux fins de nomination des directeurs par les groupes de défense des consommateurs. Par conséquent, le Conseil estime que le CPRST n'est pas tenu d'adopter, dans le cadre de son processus actuel, la définition de « groupe de défense des consommateurs » qui a été énoncée par les groupes de défense des consommateurs qui ont participé à l'instance qui a mené à la décision de télécom 2007-130, lorsque les premiers directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs ont été sélectionnés.
14. Le Conseil note également que la FCEI est indépendante de l'industrie des télécommunications et qu'elle représente un sous-ensemble de consommateurs des services de télécommunication, c'est-à-dire les clients des petites entreprises, dont les plaintes sont visées par le mandat du CPRST. Le CPRST a intégré, à son processus de nomination, 11 autres groupes qui ont pour fonction principale de représenter les consommateurs individuels.
15. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que l'intégration de la FCEI au processus de nomination et de sélection du CPRST est raisonnable et ne contrevient ni aux décisions du Conseil ni au règlement administratif du CPRST. En conséquence, le Conseil **rejette** la demande du PIAC visant à faire retirer la FCEI du processus du CPRST relativement à la nomination et à la sélection des directeurs nommés par des groupes de défense des consommateurs.

II. Le CPRST devrait-il être tenu de rembourser le PIAC de ses dépenses engagées relativement à la présentation de la demande?

16. Le PIAC a demandé au Conseil d'obliger le CPRST à rembourser le PIAC de ses dépenses engagées pour la présentation de la demande. Le PIAC a soutenu qu'il avait préalablement tenté de résoudre le problème de façon informelle avec le CPRST, et que le remboursement des frais constituerait une compensation pour le temps et les dépenses consacrés à la défense des droits des consommateurs.
17. Le CPRST a soutenu que le Conseil devrait rejeter cette requête du fait que la demande du PIAC était fondée sur une interprétation erronée de décisions claires du Conseil et des dispositions des actes constitutifs du CPRST. Ce dernier a également soutenu que le PIAC n'avait présenté aucun élément de preuve pour étayer ses

allégations selon lesquelles la situation était préjudiciable à lui-même de même qu'à l'intérêt public. Le CPRST a ajouté que la demande du PIAC avait provoqué l'interruption du processus de sélection des directeurs, qui est toujours en cours, et que les membres de son personnel avaient dû y consacrer énormément de temps et de ressources.

18. Le Conseil estime, dans les circonstances, qu'il ne serait pas approprié d'obliger le CPRST, une société à but non lucratif, à payer les dépenses engagées par le PIAC pour la présentation de la demande. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande du PIAC visant le remboursement des dépenses engagées pour la présentation de sa demande.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007