



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2010-247, modifié

Ottawa, le 26 janvier 2011

### Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication

Numéro de dossier : 8665-C12-201007229

*Dans la présente décision, le Conseil énonce les conclusions qu'il a tirées dans le cadre de l'examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST ou Agence), agence indépendante de protection des consommateurs de services de télécommunication.*

*Le 1<sup>er</sup> décembre 2010, le Conseil a établi que tous les fournisseurs de services de télécommunication qui offrent des services visés par le mandat du CPRST doivent devenir membres de l'Agence pour une période de cinq ans. Dans la présente décision, le Conseil énonce les considérations sur lesquelles il s'est appuyé pour en arriver aux conclusions qu'il a tirées ainsi que les détails de la mise en œuvre de ces mêmes conclusions. De plus, le Conseil détermine que la structure de gouvernance et le mandat actuels de l'Agence conviennent dans l'ensemble. Par contre, le Conseil instaure une nouvelle procédure concernant l'élaboration et l'approbation des codes de conduite et des normes obligatoires de l'industrie, et il exige que le CPRST fournisse des renseignements supplémentaires dans les prochains rapports annuels afin qu'il rende davantage de comptes et qu'il soit plus transparent. Enfin, le Conseil conclut que les recours actuels de l'Agence sont adéquats et appuient les objectifs de l'Agence qui visent à accroître la sensibilisation du public et à traiter les problèmes d'accessibilité lorsqu'ils surviennent.*

### Introduction

1. En 2007, plusieurs fournisseurs de services de télécommunication (FST) ont créé le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST ou Agence), agence indépendante de protection des consommateurs de services de télécommunication, en réponse au 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 Décret). Le Décret indiquait qu'une agence de protection des consommateurs indépendante, ayant pour mandat de régler les plaintes faites par des particuliers et des clients des petites entreprises de détail, devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé. Le Décret précisait également que tous les FST devraient participer aux activités d'une agence de protection des consommateurs efficace et contribuer à son financement, agence dont la structure et le mandat seraient approuvés par le Conseil.

2. En 2007, le Conseil a amorcé une instance<sup>1</sup> afin de se pencher notamment sur la structure et le mandat du CPRST. L'instance a mené à la décision de télécom 2007-130, dans laquelle le Conseil a) a conclu que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars devaient adhérer au CPRST; b) a approuvé la structure et le mandat du CPRST, à condition que l'Agence apporte les modifications indiquées dans cette décision à l'égard de la gouvernance, du mandat et des recours; c) a demandé au CPRST de rendre ses services plus accessibles aux consommateurs et d'élaborer un plan de communication détaillé; d) a conclu qu'il effectuerait un examen du CPRST au plus tard trois ans après que l'Agence a satisfait aux conditions d'approbation<sup>2</sup>.
3. En 2008, Cogeco Cable Inc. (Cogeco); Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Inc. (RCI); et Shaw Communications Inc. (Shaw) (collectivement les câblodistributeurs) ainsi que Bragg Communications Inc. ont soutenu que le Conseil devrait réviser et modifier les conclusions qu'il avait tirées au sujet de l'adhésion obligatoire de certains FST au CPRST. Dans la décision de télécom 2008-46, le Conseil a confirmé sa décision d'exiger l'adhésion, mais il a établi que cette obligation ne s'appliquerait que jusqu'au 20 décembre 2010. Le Conseil a également déterminé qu'il examinerait de nouveau l'obligation d'adhérer, ainsi que d'autres questions, dans le cadre de l'examen triennal du CPRST.
4. En avril 2010, le Conseil a entrepris l'examen triennal du CPRST<sup>3</sup>, lequel comprenait une consultation publique du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2010.

### **Aperçu de l'instance**

5. Le Conseil a reçu des mémoires de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell); de l'Association des Sourds du Canada (ASC); de Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA); du CPRST; des câblodistributeurs<sup>4</sup>; de Distributel Communications Limited (Distributel); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); du Centre pour la défense de l'intérêt public (le PIAC), au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de Canada sans pauvreté; de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de la Société TELUS Communications (STC); de l'Union des consommateurs (l'Union) et de Verizon Canada Ltd.

---

<sup>1</sup> Voir l'avis public de télécom 2007-16

<sup>2</sup> En août 2008, le Conseil a confirmé que le CPRST avait satisfait à toutes les conditions d'approbation exigées dans la décision de télécom 2007-130, modifiée par la décision de télécom 2008-46.

<sup>3</sup> Voir l'avis de consultation de télécom 2010-247, modifié

<sup>4</sup> Shaw a comparu avec les autres câblodistributeurs durant la consultation publique, mais elle a présenté un mémoire distinct.

6. Comme l'obligation d'adhérer était sur le point d'expirer, le Conseil a prononcé oralement une décision à l'audience sur la question le 1<sup>er</sup> décembre 2010 lors de la consultation publique<sup>5</sup>.
7. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 1<sup>er</sup> décembre 2010. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Questions

8. Dans la présente décision, le Conseil abordera les questions suivantes : l'adhésion, la gouvernance, le mandat, les recours, la sensibilisation du public et l'accessibilité.

### I. Adhésion

9. Les parties étaient divisées sur la question de savoir si le Conseil devait exiger que les FST adhèrent au CPRST; dans l'affirmative, si l'obligation devait s'appliquer à tous les FST ou seulement à certains; enfin, si l'adhésion au CPRST était obligatoire, à quel moment le Conseil devrait réévaluer cette obligation.
10. Les compagnies Bell, le PIAC, SaskTel, la STC et l'Union ont proposé que l'adhésion au CPRST soit obligatoire pour tous les FST, peu importe les revenus que génèrent leurs services de télécommunication. Ces parties soutenaient qu'une telle approche a) cadrerait avec le Décret et les Instructions<sup>6</sup>, b) garantirait à tous les consommateurs l'égalité d'accès aux services du CPRST, et c) n'imposerait pas un fardeau financier ou administratif indu aux petits FST. Pour sa part, Distributel a fait valoir que l'obligation d'adhérer au CPRST devrait s'appliquer en fonction d'un volume donné de plaintes, plutôt qu'en fonction d'un seuil de revenus.
11. En revanche, CCSA et les câblodistributeurs soutenaient que l'adhésion au CPRST devrait être volontaire pour tous les FST. CCSA, qui représente de nombreux petits FST, a dit craindre que la participation obligatoire au CPRST ne se traduise, pour les petits fournisseurs, par des coûts disproportionnés et appréciables et par un désavantage sur le plan de la concurrence. Plusieurs de ces parties soutenaient également que l'adhésion volontaire cadrerait mieux avec les Instructions. CCSA, Cogeco, RCI et Vidéotron ont fait valoir que si le Conseil décidait d'imposer l'adhésion au CPRST, un délai d'expiration de trois ans serait indiqué.
12. Le CPRST a indiqué que l'adhésion volontaire poserait de sérieux défis, surtout en ce qui a trait au financement global de l'Agence et aux obligations de financement connexes des membres qui resteraient dans l'éventualité où des membres quitteraient. Le CPRST a également affirmé qu'il s'inquiétait de l'incidence que l'obligation d'adhérer imposée aux plus petits FST aurait sur son fonctionnement.

---

<sup>5</sup> Voir la décision de télécom 2010-921

<sup>6</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les Instructions)

Le CPRST a fait valoir que si le Conseil décidait d'exiger l'adhésion de tous les FST dont les services sont visés par le mandat de l'Agence, il devrait s'assurer que l'Agence est en mesure de procéder efficacement à la mise en œuvre d'une telle exigence. Le CPRST appuyait la tenue d'un examen dans cinq ans, délai qui, à son avis, lui donnerait le temps de bien établir ses structures de gouvernance et de fonctionnement, de mettre en œuvre ses nouveaux systèmes et de fournir au Conseil des données représentant une durée de fonctionnement raisonnable.

### ***Décision concernant l'adhésion***

13. Le 1<sup>er</sup> décembre 2010, le Conseil s'est prononcé sur le nouvel examen de l'obligation d'adhérer. Sa décision se lit comme suit :

Après examen du dossier intégral de l'instance, notamment les mémoires reçus des différentes parties lors des consultations orales tenues ces trois derniers jours, nous sommes d'avis que tous les consommateurs du secteur résidentiel et les petites entreprises obtenant des services faisant l'objet d'une abstention au Canada, incluant ceux provenant des FST dont les revenus ne dépassent pas 10 millions de dollars, devraient bénéficier des services fournis par le CPRST. Le Conseil exige donc, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*, que tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST deviennent membres de l'Agence pour une période de cinq ans. Il convient ici d'imposer une période de cinq ans, plutôt qu'une période plus courte comme l'ont proposé certaines parties, afin de garantir la planification et le fonctionnement efficaces de l'Agence avec suffisamment de certitude. Cette décision sera en vigueur à compter du 20 décembre pour les membres actuels du CPRST et s'appliquera ultérieurement aux FST qui ne sont pas encore membres; la date sera précisée dans les motifs de la décision du Conseil, qui sera publiée en janvier 2011.

14. Le Conseil fait remarquer qu'en application de cette décision, et ce, jusqu'au 20 décembre 2015, les entreprises canadiennes doivent, à titre de condition pour fournir un service de télécommunication à tout revendeur qui était membre du CPRST au 1<sup>er</sup> décembre 2010 et qui offre des services visés par le mandat du CPRST, prévoir dans le contrat de service et toute autre entente avec le revendeur que ce dernier est tenu d'adhérer au CPRST.

### ***Considérations sur lesquelles s'appuie la décision sur l'adhésion***

15. Pour en arriver à la décision d'exiger que soient membres du CPRST pendant les cinq prochaines années tous les FST qui offrent aux particuliers et aux petites entreprises

des services visés par le mandat du CPRST<sup>7</sup>, y compris les services filaires ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, les services sans fil, les services Internet et les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP), le Conseil a tenu compte des éléments suivants :

- conformément aux décisions de télécom 2007-130 et 2008-46, le Conseil a le pouvoir d'imposer l'adhésion au CPRST puisque l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) lui confère de vastes pouvoirs lui permettant de subordonner aux conditions qu'il fixe la fourniture des services de télécommunication par les entreprises canadiennes;
- il est conforme au Décret d'exiger que tous les FST offrant des services visés par le mandat du CPRST soient membres du CPRST, puisque le Décret indique que tous les FST devraient participer aux activités de l'Agence et contribuer à son financement et que l'Agence devrait s'adresser aux particuliers et aux clients des petites entreprises;
- les parties à l'instance ont convenu que le CPRST avait traité avec efficacité les plaintes des clients qui s'étaient prévalus de ses services. De plus, les services de télécommunication ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation continueront vraisemblablement d'augmenter au cours des cinq prochaines années, ce qui rend l'accès des consommateurs aux services du CPRST de plus en plus nécessaire et bénéfique;
- compte tenu de la grande utilité du CPRST pour les consommateurs, il faut une participation massive à l'Agence pour que tous les consommateurs puissent faire appel à ses services, peu importe les revenus que génèrent les FST qui desservent les consommateurs;
- exiger l'obligation d'adhérer garantit à tous les consommateurs l'égalité d'accès aux services du CPRST, ce qui favorise l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), f) et h) de la *Loi*<sup>8</sup>. Conformément aux Instructions, cette approche est à la fois neutre et symétrique sur le plan de la concurrence puisqu'elle s'applique à tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST;

---

<sup>7</sup> Le CPRST est autorisé à traiter les plaintes des clients admissibles (particuliers et petites entreprises) au sujet des services de télécommunication de détail ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, à quelques exceptions près. Le mandat du CPRST est décrit à la section III de la présente politique réglementaire.

<sup>8</sup> Voici les objectifs visés de la *Loi* :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

- pour le moment, les forces du marché sont insuffisantes pour que le CPRST puisse maintenir la masse critique de membres dont il a besoin pour fonctionner de manière efficace. En fait, un régime d'adhésion volontaire ne lui permettrait même pas de conserver, à l'heure actuelle, le taux d'adhésion qu'il connaît;
- le dossier de l'instance indique que les incidences, financières et autres, de l'adhésion au CPRST ne causeront pas un fardeau indu aux plus petits FST<sup>9</sup>;
- une obligation d'adhérer au CPRST pendant cinq ans procurera à l'Agence la certitude dont elle a besoin pour assurer la planification et le fonctionnement efficaces de ses activités.

### ***Mise en œuvre de la décision sur l'adhésion***

16. Tel qu'il est indiqué précédemment, l'obligation d'adhérer au CPRST s'applique aux FST qui sont déjà membres de l'Agence au 20 décembre 2010, mais elle s'appliquera également à ceux qui ne l'étaient pas, comme il est précisé dans la présente décision.
17. En ce qui concerne les FST non membres, le Conseil note l'inquiétude du CPRST de se trouver aux prises avec un important fardeau administratif s'il devait, maintenant, accueillir un grand nombre de nouveaux membres. Or, le Conseil estime qu'il serait possible de réduire au minimum ce fardeau tout en garantissant à tous les consommateurs l'égalité d'accès aux services du CPRST si, parmi les FST non membres, ceux qui font l'objet de plaintes étaient tenus d'adhérer à l'Agence en priorité. Dans cette optique, le Conseil est d'avis que le FST non membre qui offre des services visés par le mandat du CPRST devrait adhérer à l'Agence dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST l'informant que l'Agence a reçu une plainte à son endroit<sup>10</sup>.
18. Par conséquent, en ce qui concerne les FST qui n'étaient pas membres du CPRST au 1<sup>er</sup> décembre 2010, le Conseil détermine, aux termes de l'article 24 de la *Loi*, pour une période se terminant le 20 décembre 2015, que :
  - à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication, toute entreprise canadienne qui reçoit du CPRST un avis l'informant que l'Agence a reçu à son endroit une plainte visée par le mandat du CPRST doit, dans les cinq jours suivant cet avis, devenir membre du CPRST;

<sup>9</sup> Par exemple, le fardeau financier est réduit au minimum puisque les frais d'adhésion sont fixés en fonction des revenus des FST. À l'heure actuelle, les petits FST paient des frais initiaux de 1 000 \$, et ensuite environ 130 \$ ou moins par trimestre ainsi que des frais supplémentaires dans le cas de plaintes précises.

<sup>10</sup> Le Conseil fait remarquer que le CPRST exige que le plaignant accorde au FST concerné une occasion raisonnable de corriger la situation faisant l'objet de la plainte avant de réclamer l'intervention du CPRST.

- à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication à un revendeur, toute entreprise canadienne doit prévoir dans son contrat de service et toute autre entente avec le revendeur que ce dernier est tenu d'adhérer au CPRST dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST l'informant que l'Agence a reçu à l'endroit du revendeur une plainte visée par le mandat de l'Agence.
19. Pour que l'on sache clairement quels FST sont membres du CPRST, le Conseil ordonne au CPRST de mettre à jour la liste de ses membres sur son site Web dans les cinq jours ouvrables suivant l'adhésion d'un nouveau membre.

### ***Autres questions***

20. En ce qui concerne le financement, le Conseil demeure du même avis que dans la décision de télécom 2007-130, à savoir que les membres et l'instance dirigeante de l'Agence sont les mieux en mesure de trancher cette question pourvu que l'Agence dispose des fonds nécessaires pour s'acquitter de son mandat avec efficacité. Le Conseil estime qu'il est approprié pour le CPRST de déterminer s'il convient de modifier son modèle de financement afin de tenir compte de l'ajout de plus petits FST à titre de membres.
21. En ce qui concerne la définition de client de « petite entreprise »<sup>11</sup> du CPRST, le Conseil estime qu'aucune modification n'est requise pour le moment.

## **II. Gouvernance**

22. Tel qu'il est énoncé dans le Décret, le CPRST doit être créé et financé par l'industrie, mais la structure de gouvernance doit garantir l'indépendance de l'Agence par rapport à l'industrie des télécommunications.
23. Dans la décision de télécom 2007-130, le Conseil a conclu que la structure de gouvernance du CPRST convenait dans l'ensemble, à condition que certaines restrictions relatives à l'admissibilité des directeurs indépendants soient levées et que certains seuils de votes nécessaires à l'approbation soient modifiés.
24. Dans la présente instance, le PIAC et l'Union ont dit craindre que l'utilisation, par le conseil d'administration, de seuils de votes autres que la majorité simple, ne permette aux administrateurs représentant les FST d'exercer une influence indue sur les décisions du conseil d'administration. Le PIAC a proposé que le CPRST supprime tous les seuils de votes autres que la majorité simple de ses règles relatives au vote du conseil d'administration, à tout le moins pour les questions qui ne touchent pas la gestion financière, afin d'accroître l'indépendance du conseil d'administration. Le PIAC a fait valoir que le récent échec du CPRST face à l'adoption d'un code sur les débranchements et les dépôts, dont l'approbation nécessite une résolution extraordinaire, illustre les obstacles que pose la structure de vote actuelle de CPRST.

---

<sup>11</sup> Selon la définition du CPRST, une « petite entreprise » s'entend généralement d'une entreprise dont les revenus mensuels découlant des services de télécommunication ne dépassent pas 2 500 \$.

25. Tous les FST qui ont formulé des observations sur cette question soutenaient qu'il n'y avait pas lieu de modifier la structure de vote puisque, dans les faits, elle avait bien fonctionné. Selon eux, la demande du PIAC n'était pas fondée d'après les éléments de preuve.
26. D'après la preuve au dossier, le Conseil estime qu'il n'est pas justifié d'exiger que des modifications soient apportées à la structure de vote du CPRST pour l'instant. À cet égard, le Conseil conclut que la structure de vote actuelle permet d'assurer l'indépendance du CPRST par rapport à l'industrie des télécommunications. Le Conseil note la crainte du PIAC devant l'échec du CPRST à élaborer et à adopter des codes de conduite et des normes de l'industrie, et il abordera la question plus loin dans la présente décision.

### **III. Mandat**

#### ***Étendue des plaintes***

27. Le CPRST traite les plaintes provenant de particuliers et des clients des petites entreprises de détail et portant sur diverses questions dont des différends ou des erreurs liés à la facturation, la fourniture du service, la gestion du crédit, les pages blanches, l'assistance-annuaire, le service de téléphonistes et les transferts de services non autorisés. Le CPRST exclut également certaines questions et certains services parce qu'ils ne sont pas visés par son mandat<sup>12</sup>.
28. Le PIAC a indiqué qu'il faudrait élargir l'étendue des plaintes admissibles que traite le CPRST afin d'y inclure notamment les problèmes liés aux services réglementés et aux services à la clientèle. Les compagnies Bell, les câblodistributeurs, MTS Allstream et la STC ont précisé ne pas savoir pourquoi il faudrait modifier maintenant le mandat du CPRST en ce qui concerne la nature des plaintes qu'il traite, indiquant que l'Agence s'en était tirée avec efficacité pour régler les plaintes présentées par des particuliers et de petites entreprises au sujet de services de télécommunication déréglementés.
29. Le Conseil fait remarquer que le CPRST a récemment modifié son code de procédure (le 1<sup>er</sup> juin 2010) de manière à élargir son mandat et à mieux l'expliquer aux consommateurs. Le Conseil ajoute que, dans les prochains rapports annuels, comme il est indiqué ci-après, le CPRST présentera des données plus détaillées sur les plaintes qui débordent le cadre de son mandat, ce qui permettra de vérifier, de manière continue, si l'étendue des plaintes que le CPRST accueille demeure appropriée. Enfin, le Conseil estime qu'ajouter les services réglementés au mandat du CPRST serait redondant puisque le Conseil a pour mandat de recevoir et de traiter

---

<sup>12</sup> Le CPRST n'accueille pas les plaintes concernant les applications ou le contenu Internet, les services de radiodiffusion, les services d'urgence, les téléphones publics, l'équipement, le câblage intérieur, les pages jaunes ou annuaires des commerces; le télémarketing ou messages non sollicités, les services de sécurité tels que la surveillance d'alarme, les services de réseautage, le prix des produits ou des services, les services 900 et 976, les droits de passage, les questions relatives à la protection de la vie privée, les allégations de publicité trompeuse et les installations.

les plaintes concernant ces services. Par conséquent, le Conseil estime que le dossier de l'instance ne justifie pas qu'il ordonne au CPRST d'élargir maintenant l'étendue des plaintes qu'il traite.

### ***Rapports annuels***

30. Conformément au Décret, le CPRST est tenu de publier un rapport annuel concernant la nature, le nombre et le règlement des plaintes, pour chacun des FST.
31. Le CPRST a produit trois rapports annuels à ce jour. Le Conseil a des préoccupations relatives à la qualité et à la transparence des données de ces rapports, et plus particulièrement en ce qui concerne des ventilations des données qui ne concordent pas et une haute proportion de plaintes non recevables simplement codées dans la catégorie « autres ». Par contre, le Conseil fait remarquer que le CPRST s'est engagé à reconfigurer son système électronique de gestion des dossiers afin de faire rapport, de façon efficace et précise, des données qu'il recueille. Le CPRST a indiqué que son nouveau système de gestion des données devrait être fonctionnel d'ici le début de la prochaine année financière (soit le 1<sup>er</sup> août 2011).
32. Le Conseil estime que le rapport annuel du CPRST est un mécanisme clé à partir duquel les intervenants, y compris les consommateurs, les FST et le Conseil, peuvent évaluer le rendement du CPRST en ce qui a trait à des questions telles que le résultat de ses activités de résolution de plaintes, les tendances en matière de plaintes, les améliorations opérationnelles et l'efficacité des mesures de sensibilisation du public. À cet égard, le Conseil estime que le rapport annuel devrait être le plus détaillé possible.
33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil s'attend à ce que le CPRST inclue dans son rapport annuel, à tout le moins, chacun des éléments suivants : a) les communications totales réparties en plaintes et en communications relatives à d'autres sujets; b) le total des plaintes réparties en dossiers fermés et en dossiers ouverts; c) le total des plaintes réparties en plaintes admissibles et en plaintes non admissibles; d) le total des plaintes admissibles réparties selon une liste de services ou questions relevant de son mandat; e) le total des plaintes non admissibles réparties selon la liste du CPRST des 16 services ou questions ne relevant pas de son mandat, telle qu'elle est établie dans son code de procédure; f) les recours accordés et approuvés (à l'étape de la recommandation et à l'étape de la décision) au cours de l'année; et g) l'analyse de la sensibilisation du public et de la satisfaction des clients. Le CPRST est également tenu de s'assurer que les ventilations des données fournies concordent et, sinon, d'indiquer pourquoi.
34. Comme il est indiqué dans la décision de télécom 2007-130, le CPRST est tenu de publier son rapport annuel dans les 90 jours suivant la fin de son année financière. Le CPRST a demandé au Conseil de prolonger cette période à 180 jours, étant donnée la nature exigeante en main-d'œuvre de la production de ces rapports.

35. Le Conseil estime que, par souci de responsabilité et de transparence, il est essentiel que le rapport annuel soit rendu public en temps opportun. Il estime par ailleurs qu'une fois que le CPRST aura mis en œuvre son système électronique amélioré de gestion des dossiers, le processus de préparation de données sera grandement amélioré. Le Conseil estime qu'il convient, dans le cas présent, de permettre au CPRST de publier son prochain rapport annuel (2010-2011) dans les 180 jours suivant la fin de son année financière. Par contre, tous les rapports annuels ultérieurs, qui bénéficieront du système électronique amélioré de gestion des dossiers, devront être publiés dans les 90 jours suivant la fin de l'année financière du CPRST.

### ***Rapports sur les tendances***

36. Conformément au Décret, le mandat du CPRST comprend la détermination des tendances ou des enjeux qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée de la part du Conseil ou du gouvernement.
37. Le PIAC a indiqué que le CPRST n'a pas fait de rapport ni surveillé les tendances de façon importante. Le CPRST a répliqué qu'il avait commencé, dans son rapport annuel de 2008-2009, à déterminer des tendances ou enjeux qui, à ses yeux, méritaient de l'être et qu'il s'attend à ce que la mise en œuvre de son nouveau système électronique de gestion des dossiers l'aide à mieux cerner les tendances et les enjeux ainsi qu'à en faire rapport à l'avenir.
38. Le Conseil estime que l'analyse des tendances joue un rôle important dans la détermination de secteurs méritant une attention accrue, par exemple grâce à l'application de codes de l'industrie ou à l'élargissement de l'étendue des plaintes que traite le CPRST. Le Conseil fait remarquer que dans la section « Sujets et tendances » de son rapport annuel 2009-2010, le CPRST a déterminé des tendances en matière de plaintes liées à des questions de contrats, à la transférabilité des numéros et aux messages textes à tarification supplémentaire. Le Conseil estime cette approche appropriée et il s'attend à ce que le CPRST fasse rapport, à tout le moins, des trois tendances principales en matière de plaintes dans chacun de ses rapports annuels à venir.

### ***Codes et normes de l'industrie***

39. Conformément au Décret, le mandat du CPRST comprend l'élaboration ou l'approbation de codes de conduite et de normes de l'industrie.
40. Le CPRST administre présentement un code de conduite volontaire, soit le code de conduite de l'Association canadienne des télécommunications sans fil pour les fournisseurs de services sans fil.
41. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-424, le Conseil a demandé au CPRST d'élaborer un code pour l'industrie concernant les politiques de débranchement et de dépôt qui s'appliqueraient aux entreprises de services locaux (ESL) exploitées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention et qui répondrait à certains critères établis par le Conseil dans cette décision. Le 30 juin 2010,

le CPRST a informé le Conseil qu'il avait tenté d'élaborer et d'approuver ce code, mais en vain. Le CPRST a précisé que l'adoption du code aurait nécessité un vaste consensus parmi tous ses administrateurs (c.-à-d. une résolution extraordinaire), et que certains intervenants ont contesté le champ d'application, la portée et le style du projet de code.

42. Le rôle du CPRST dans l'élaboration de codes constitue une préoccupation majeure pour certaines parties. Ces dernières ont soulevé les préoccupations suivantes : que le CPRST n'est pas le bon organisme pour élaborer des codes et des normes de l'industrie; que les codes volontaires et obligatoires devraient être traités différemment; qu'un vote en résolution extraordinaire sur l'élaboration des codes n'est pas approprié; et que le processus d'élaboration de codes ne favorise pas la participation de groupes de défense des consommateurs.
43. Le Conseil estime qu'il est approprié de distinguer les codes volontaires des codes obligatoires. En ce qui a trait aux codes élaborés volontairement par des organisations de l'industrie ou par le CPRST, le Conseil estime que l'approche actuelle du CPRST, incluant un vote en résolution extraordinaire pour leur approbation, demeure appropriée. Par contre, le Conseil estime qu'une nouvelle approche est nécessaire pour l'élaboration et l'approbation de codes obligatoires (c.-à-d. les codes pour lesquels le Conseil décide qu'il incombe aux FST d'élaborer et de mettre en œuvre). Le Conseil estime que, comme l'ont proposé certaines parties, le mécanisme approprié pour l'élaboration de codes obligatoires est un groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), auquel participerait le CPRST.
44. Le Conseil estime que l'élaboration, l'approbation et la mise en application de codes obligatoires fonctionneraient comme suit : 1) le Conseil fixe les critères minimaux pour le code à élaborer; 2) le Conseil demande au CDCI d'élaborer le code selon un calendrier fixe. Le CPRST participe, avec d'autres parties intéressées, à ce processus du CDCI; 3) le CDCI présente un rapport (rapport de consensus ou de non-consensus) sur le projet de code, aux fins d'examen par le Conseil; 4) après l'examen, la version définitive du code est présentée dans une décision du Conseil, le cas échéant; 5) le CPRST administre le code, le publie sur son site Web et fait rapport des plaintes liées de la violation de ce code dans ses rapports annuels ultérieurs.
45. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil réclame que le CDCI élabore un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt qui s'appliquera à toutes les ESL exploitées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention et qui répondra aux critères établis par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2009-424. Le Conseil s'attend à ce que le CPRST participe à l'élaboration de ce code. Le Conseil réclame que le CDCI dépose un rapport relativement à ce code dans les six mois suivant la date de la présente décision.

#### **IV. Recours**

46. Le CPRST peut exiger d'un membre FST la fourniture d'une explication ou d'une excuse au client, l'engagement d'entreprendre ou de cesser certaines activités relativement au client, une compensation monétaire d'un montant n'excédant pas 5 000 \$ ou une quelconque combinaison des éléments énumérés ci-dessus.
47. Le PIAC a proposé d'augmenter le montant maximal des recours, passant de 5 000 \$ à 10 000 \$ par plainte, afin d'aborder, entre autres choses, les différends au sujet des frais d'itinérance qui peuvent se situer dans cette fourchette. Les compagnies Bell, les câblodistributeurs, MTS Allstream et la STC ont indiqué que les pouvoirs de recours du CPRST étaient efficaces et qu'il n'y avait pas lieu d'apporter des modifications pour le moment.
48. Le Conseil fait remarquer que la limite de la compensation monétaire ne s'applique pas aux montants à rembourser par un FST afin de corriger une erreur de facturation. Le Conseil estime que la limite de 5 000 \$ pour la compensation monétaire semble, à ce jour, suffisante pour permettre au CPRST d'accorder des compensations justes aux clients. Par conséquent, le Conseil estime qu'aucune modification des recours offerts par le CPRST n'est requise pour le moment.

#### **V. Sensibilisation du public**

49. L'ASC, le PIAC et l'Union ont indiqué que le CPRST doit améliorer ses mesures de sensibilisation du public. Le CPRST soutient que la sensibilisation du public a augmenté depuis sa mise sur pied. Selon son rapport annuel le plus récent, le CPRST estime que les documents de facturation ponctuels sont l'élément le plus fructueux de sa campagne de sensibilisation du public jusqu'à présent. Tout en reconnaissant que la sensibilisation du public à l'égard du CPRST est un projet permanent et à long terme, le CPRST a fait valoir qu'il s'est engagé à travailler avec ses membres ainsi qu'avec d'autres entités afin de promouvoir la sensibilisation du public à ses services.
50. Le Conseil estime que la sensibilisation du public au CPRST est essentielle à l'efficacité de ce dernier – les consommateurs ne feront pas appel au CPRST s'ils ne sont pas conscients de son existence ou s'ils ne savent pas comment il peut les aider.
51. Le Conseil appuie l'engagement du CPRST à mettre en œuvre des mesures additionnelles de sensibilisation du public. À ce titre, le Conseil estime que les FST membres devraient continuer d'utiliser diverses méthodes de communication comme les annuaires, les sites Web et les notes standards sur les documents de facturation, pour donner aux consommateurs des renseignements sur le CPRST. Le Conseil estime que la fréquence des notes standards sur les documents de facturation devrait augmenter, passant de deux à quatre fois par année. De plus, au fil du temps, lorsque les FST modifieront leurs systèmes de facturation, ils devraient inclure un emplacement permanent pour une note standard concernant le CPRST, tel qu'à la dernière page de

leurs documents de facturation. Le Conseil appuie également l'engagement du CPRST à utiliser des sondages afin d'évaluer l'efficacité de ces mesures de sensibilisation du public. Le Conseil ordonne le CPRST de produire un rapport sur les résultats de ces mesures, en temps opportun, et dans ses rapports annuels.

## **VI. Accessibilité**

52. Le Conseil fait remarquer que le CPRST a satisfait tous les objectifs en matière d'accessibilité, jusqu'à maintenant, et qu'il a pris des mesures importantes afin d'améliorer l'accessibilité à son service de traitement des plaintes et à son site Web dans les deux langues officielles et pour les personnes handicapées. Le Conseil estime que le CPRST a bien réussi dans ce domaine, et qu'il devrait continuer à surveiller et à régler les problèmes liés à l'accessibilité lorsqu'ils surgissent.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion*, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2010-247, le 30 avril 2010, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2010-247-1, 12 août 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