



Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-512

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2011-192

Ottawa, le 19 août 2011

Questions relatives aux groupes de service à la clientèle ou aux entreprises

Numéro de dossier : 8663-C12-201104926

Dans la présente décision, le Conseil supprime l'obligation pour un groupe de service à la clientèle ou aux entreprises (GSC/GSE) ou une fonction de GSC/GSE de ne pas divulguer les renseignements sur les utilisateurs finals au groupe interne des ventes et de la mise en marché lors d'une résiliation par une tierce partie. Le Conseil estime que toutes les autres exigences relatives aux GSC/GSE ou à la fonction de GSC/GSE demeurent pertinentes. Le Conseil rappelle à tous les fournisseurs de services les obligations qui leur incombent aux termes de leurs modalités de service concernant la confidentialité des dossiers des clients de même qu'en vertu des règles concernant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, des règles concernant leur propre liste interne de numéros exclus, de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et des lois provinciales sur la protection des renseignements personnels.

Contexte

1. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2011-192, le Conseil a sollicité des observations afin de déterminer si les fonctions actuelles des groupes de service à la clientèle ou aux entreprises (GSC/GSE)¹ et les règlements pertinents étaient toujours dans le meilleur intérêt des consommateurs. Plus particulièrement, le Conseil a sollicité des observations afin de déterminer si la fonction des GSC/GSE de ne pas dévoiler aux groupes des ventes et de la mise en marché les renseignements sur les clients lors 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 a aussi sollicité 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. Le Conseil a de plus sollicité des propositions quant aux mesures alternatives qui pourraient être prises pour atténuer les conséquences néfastes possibles sur les clients

¹ Le terme « groupe de service à la clientèle » est d'usage 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 d'usage dans le secteur des télécommunications. Dans le cadre de la présente instance, les deux termes sont équivalents.

ou les concurrents et pour assurer la protection de la vie privée des consommateurs, si des exigences réglementaires portant sur les GSC/GSE devaient être modifiées ou éliminées.

2. Le Conseil a reçu des observations d'Axia SuperNet Ltd. (Axia); de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink); de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada et de Télébec, société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); de la Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA); du Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (JTF)²; du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); de Cogeco Cable Inc. (Cogeco); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); du Centre pour la défense de l'intérêt public et de Canada sans pauvreté (collectivement les groupes de défense des consommateurs); de Public Mobile Inc. (Public Mobile); de Quebecor Média inc., en son nom et pour le compte de son affiliée Vidéotron ltée (collectivement Vidéotron); de Rogers Communications Partnership (RCP); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de Shaw Communications Inc. (Shaw); de TBayTel; de la Société TELUS Communications (STC) et de deux particuliers.
3. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 5 mai 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

4. Après analyse des réponses aux questions posées dans l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2011-192, le Conseil a cerné les questions ci-dessous à examiner dans la présente décision :
 - I. Les exigences à l'égard des GSC/GSE sont-elles toujours pertinentes dans le marché actuel?
 - II. Les demandes visant à étendre ou à modifier les exigences actuelles imposées aux GSC/GSE sont-elles appropriées?

I. Les exigences à l'égard des GSC/GSE sont-elles toujours pertinentes dans le marché actuel?

Positions des parties

5. Bell Canada et autres, EastLink, RCP, SaskTel et la STC (sous réserve de certaines conditions préalables) étaient d'avis qu'il n'était plus nécessaire, dans le marché concurrentiel actuel, d'obliger les GSC/GSE à ne pas dévoiler à leurs groupes des ventes au détail et de la mise en marché le fait qu'un client ait résilié ses services. Selon ces parties, leurs groupes des ventes au détail et de la mise en marché devraient

² Les petites entreprises de services locaux titulaires (petites ESLT) représentées par le JTF dans le cadre de la présente instance sont énumérées en annexe.

avoir accès aux mêmes renseignements, que le client résilie les services directement auprès du fournisseur actuel ou que le nouveau fournisseur le fasse pour lui (résiliation par une tierce partie).

6. Bell Canada et autres ont affirmé que les marchés canadiens des services téléphoniques, Internet, sans fil et de télévision se caractérisent par une concurrence intense. Selon elles, les fournisseurs de services, qu'ils soient classés comme petit ou grand, comme fournisseur de services de télécommunication, comme fournisseur de services sans fil ou comme câblodistributeur, devraient tous être assujettis aux mêmes règles.
7. Bell Canada et autres ainsi que SaskTel ont affirmé que l'obligation pour certains fournisseurs de services de maintenir des GSC/GSE dédiés n'est plus nécessaire à la protection des renseignements confidentiels concernant la demande et la fourniture de produits et services de gros. Selon elles, des dispositions à l'égard de la confidentialité dans le cadre d'une entente de non-divulgence suffiraient à assurer la protection des renseignements confidentiels des clients et des concurrents. Bell Canada et autres ont ajouté que le choix d'instaurer ou non une structure de GSC/GSE devrait être à la discrétion des fournisseurs de services.
8. Shaw a affirmé que dans la plupart des cas, un GSC/GSE dédié n'était pas nécessaire pour les services de gros, et que d'inclure les dispositions à l'égard de la confidentialité dans les descriptions de tarifs et les ententes de services permettrait de remplir les obligations en la matière pour ces services. Shaw a cependant fait valoir que les exigences concernant les GSC/GSE devraient être maintenues pour les services locaux, interurbains et sans fil puisque la coordination entre fournisseurs est requise lors des transferts de numéros de téléphone.
9. De plus, Shaw a fait valoir que la coordination est rarement requise entre le fournisseur de services actuel et le nouveau lors d'un transfert entre des entreprises de distribution de radiodiffusion ou des fournisseurs de services Internet. Par conséquent, rien ne justifie d'imposer aux entreprises de distribution de radiodiffusion ou aux fournisseurs de services Internet de traiter les demandes par l'intermédiaire d'un GSC/GSE.
10. SaskTel a ajouté que, si le Conseil détermine qu'un GSC/GSE constitue une mesure réglementaire nécessaire, il devrait être requis pour tous les fournisseurs, quel que soit leur segment du marché, afin d'éviter toute confusion chez les fournisseurs et les clients quant aux transactions nécessitant l'intervention du GSC/GSE.
11. Axia a fait valoir que l'obligation de ne pas dévoiler aux opérations de détail les renseignements sur les clients de gros devrait s'étendre à tous les fournisseurs et services de gros.
12. Plusieurs parties, dont le CORC, les groupes de défense des consommateurs, MTS Allstream, Public Mobile et Vidéotron étaient d'avis que, dans le cas de résiliations par une tierce partie, le rôle des GSC/GSE consistant à ne pas dévoiler les

renseignements sur les clients aux groupes des ventes et de la mise en marché du fournisseur de services actuel était toujours approprié.

13. Certaines parties, dont la CCSA, le CORC, Cogeco, le JTF, MTS Allstream, TBayTel, Vidéotron, EastLink, Shaw et la STC, étaient d'avis que d'autres aspects des GSC/GSE ont toujours leur raison d'être dans le marché actuel. Plusieurs d'entre elles étaient d'avis que les GSC/GSE constituent un mécanisme important qui permet d'assurer aux clients et aux concurrents un processus de transfert en douceur, transparent, pratique et sans interruption lorsque la coordination entre les fournisseurs de services est nécessaire. D'autres étaient d'avis que les GSC/GSE étaient nécessaires lors d'activités de gros comme les transactions entre fournisseurs. Certaines des parties étaient d'avis divergents quant aux services et fonctions pour lesquels les GSC/GSE devraient être maintenus.
14. Les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le maintien de la non-divulgaration des renseignements sur les clients lors de la résiliation par une tierce partie garantirait des règles de jeu plus équitables à un plus grand nombre de clients, ce qui leur permettrait de prendre l'importante décision de passer ou non à un nouveau fournisseur de services, sans intrusion de la part du fournisseur de services actuel. Ils ont soutenu qu'une altération des obligations relatives à la non-divulgaration des renseignements sur le transfert des clients entraînerait une utilisation injuste des renseignements confidentiels des clients dans le but de présenter des offres très ciblées à certains clients exclusivement, ce qui avantagerait les titulaires et réduirait la concurrence réelle.
15. Selon les groupes de défense des consommateurs, le fait de ne pas protéger les renseignements des clients lors des résiliations par une tierce partie aurait des répercussions négatives sur les clients et les concurrents, puisque le fournisseur de services actuel pourrait tenter de retarder le transfert pendant qu'il essaie de négocier une offre de fidélisation. De plus, de telles négociations avec le fournisseur de services actuel pourraient s'avérer gênantes ou épuisantes pour le client. En outre, le client pourrait croire, à tort, que son transfert n'aura pas lieu s'il reçoit une offre de fidélisation après avoir autorisé le nouveau fournisseur à agir en son nom dans le cadre du transfert.
16. Les groupes de défense des consommateurs ont indiqué qu'ils ne prenaient pas position sur la question de savoir si les GSC/GSE étaient la méthode qu'il fallait pour assurer la non-divulgaration des renseignements liés au transfert des clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

Obligation des GSC/GSE de ne pas divulguer de renseignements sur les utilisateurs finals

17. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil a fixé cette mesure réglementaire pour les résiliations par une tierce partie. Le Conseil a établi cette mesure parce que dans les cas où la coordination était inutile, il n'existait aucune obligation réglementaire pour un fournisseur de services existant

d'accepter une demande de résiliation présentée au nom du client par un nouveau fournisseur. De plus, cette mesure réglementaire s'applique de manière symétrique aux services de radiodiffusion et de télécommunication.

18. Le Conseil précise qu'abstraction faite de la mesure réglementaire susmentionnée, les utilisateurs finals³ peuvent toujours résilier leurs services en communiquant directement avec leur fournisseur. Dans ce cas, ils pourraient recevoir des offres de services de la part de leur fournisseur de services initial.
19. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'une résiliation par une tierce partie est effectuée par l'entremise d'un GSC/GSE, ce dernier est tenu de s'assurer que les renseignements reçus ne sont pas transmis au groupe des ventes et de la mise en marché. En raison de cette obligation, le client ne peut pas recevoir une offre de services améliorée de la part de son fournisseur actuel.
20. Le Conseil estime que, bien que la mesure réglementaire établie dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 soit appliquée de manière symétrique aux services de radiodiffusion⁴ et de télécommunication, les utilisateurs finals ne sont pas tous traités de la même façon pour ce qui est de recevoir des offres de services améliorées.
21. Selon le Conseil, peu importe qu'ils reçoivent des services de radiodiffusion ou de télécommunication et peu importe la méthode de résiliation de ces services, les utilisateurs finals devraient avoir le plus d'information possible lors du choix d'un fournisseur de services. Le Conseil estime qu'une partie importante de cette information comprend les offres de services améliorées faites par le fournisseur de services actuel que l'utilisateur final a décidé de remplacer.
22. En ce qui a trait aux préoccupations soulevées par les groupes de défense des consommateurs, le Conseil fait remarquer que, bien que les utilisateurs finals puissent recevoir des offres par l'intermédiaire d'appels téléphoniques non sollicités si le GSC/GSE était autorisé à transmettre leurs renseignements au groupe des ventes et de la mise en marché, les utilisateurs finals sont toujours libres de ne pas répondre à ces appels. De plus, le Conseil fait remarquer que le fournisseur de services ne peut pas retarder le transfert à un nouveau fournisseur de services en présentant des offres de services parce qu'il est astreint à des délais pour les transferts⁵.

³ « Utilisateur final » désigne l'utilisateur des services (téléphonie, câble ou Internet) offerts au détail.

⁴ Le Conseil entend modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, conformément à la procédure établie au paragraphe 10(3) de la *Loi sur la radiodiffusion*.

⁵ Voici quelques exemples où le Conseil a ordonné des délais pour des transferts, et ce, pour des services de télécommunication et de radiodiffusion :

- dans l'avis public 2000-81, le Conseil a ordonné que toutes les titulaires soient tenues de répondre aux demandes d'accès aux enceintes de service des clients ou aux panneaux de distribution, faites par d'autres distributeurs, dans les 24 heures de la réception de la demande et de leur donner une période de rendez-vous de deux heures;

23. Par conséquent, le Conseil estime qu'il conviendrait de permettre aux GSC/GSE des fournisseurs de services actuels de transmettre les renseignements sur les utilisateurs finals à leur groupe interne des ventes et de la mise en marché lorsqu'ils traitent une résiliation effectuée par une tierce partie.

Autres obligations des GSC/GSE

24. Le Conseil estime cependant que toutes les autres obligations des GSC/GSE demeurent pertinentes dans le marché actuel. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les titulaires reçoivent de la part des concurrents, par l'entremise des GSC/GSE, des demandes de services réseau incluant des services de gros. Les titulaires agissent à titre de fournisseurs d'installations et font concurrence aux fournisseurs de services qui utilisent ces installations.

25. Le Conseil fait remarquer que les GSC/GSE reçoivent aussi des renseignements très sensibles concernant les plans d'affaires des concurrents, lesquels pourraient servir à créer des torts concurrentiels aux concurrents sur le marché.

26. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est toujours nécessaire que les GSC/GSE protègent les renseignements que leur fournissent les concurrents, outre les renseignements sur les utilisateurs finals lors de résiliations par une tierce partie, et qu'ils coordonnent les transferts entre fournisseurs, le cas échéant.

27. Pour ce qui est des demandes en vue d'étendre les exigences relatives aux GSC/GSE à d'autres fournisseurs de services et du remplacement des GSC/GSE dédiés par des ententes de non-divulgaration, le Conseil estime que les exigences actuelles conviennent toujours. Le Conseil est d'avis que ces exigences sont conformes aux Instructions⁶ en ce qu'elles constituent des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire.

-
- dans la décision de télécom 2002-14, le Conseil a ordonné que les ESLT fournissent aux entreprises de services locaux concurrentes les lignes transférées de type A et B, y compris les sous-types, dans les deux jours ouvrables;
 - dans la décision de télécom 2003-48, le Conseil a ordonné que l'intervalle de service pour la fourniture des transferts de numéros supplémentaires soit de deux jours;
 - dans le cas des transferts de numéros entre services sans fil, le Conseil a fixé le délai à 2,5 heures ouvrables dans la décision de télécom 2005-72;
 - le Conseil entend modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* afin d'obliger les entreprises de distribution de radiodiffusion à compléter les transferts de clients dans les deux jours ouvrables à compter de la réception de la demande de résiliation de la part d'une tierce partie lorsqu'aucune coordination n'est nécessaire entre les fournisseurs de services (voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191).

⁶ *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)

II. Les demandes visant à étendre ou à modifier les exigences actuelles imposées aux GSC/GSE sont-elles appropriées?

28. Bell Canada et autres ont demandé que, si le Conseil concluait que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les gros câblodistributeurs devaient maintenir des GSC/GSE distincts, EastLink devrait faire partie de la catégorie des gros câblodistributeurs tenus de maintenir un GSC/GSE afin de traiter les demandes de services de radiodiffusion et d'accès à large bande des fournisseurs concurrents.
29. Le JTF a fait valoir que, dans la décision de télécom 2006-14, le Conseil a reconnu qu'il pourrait être trop coûteux et inefficace d'établir un GSC/GSE pour chaque petite ESLT et a permis une approche plus souple comme un GSC/GSE mixte ou régional. Le JTF a fait valoir que même cette approche plus souple constituait un obstacle important en matière de ressources humaines et de coûts. Le JTF a par conséquent demandé au Conseil de supprimer l'obligation pour les petites ESLT d'établir des GSC/GSE dédiés au profit des autres ententes de non-divulgaration qui sont la norme de l'industrie.

Résultats de l'analyse du Conseil

30. Le Conseil fait remarquer que la demande de Bell Canada et autres a été déposée lors de leurs observations en réplique. EastLink n'a donc pas eu l'occasion de répondre. Par conséquent, le Conseil conclut que le dossier est insuffisant pour qu'il examine la demande de Bell Canada et autres.
31. En ce qui concerne la demande du JTF, le Conseil fait remarquer que le cadre réglementaire établi dans la décision de télécom 2006-14 prévoyait une approche souple quant à l'obligation de créer un GSC/GSE ou une fonction de GSC/GSE par la mise en œuvre de la concurrence locale dans les territoires des petites ESLT. Par conséquent, la question d'un GSC/GSE distinct ou de la fonction de GSC/GSE devrait être abordée dans le plan de mise en œuvre de la concurrence locale de chaque petite ESLT.

Conclusion

32. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il convient de maintenir les exigences actuelles concernant les GSC/GSE et la fonction de GSC/GSE, à l'exception de l'obligation de ne pas divulguer les renseignements sur les utilisateurs finals au groupe interne des ventes et de la mise en marché lorsque le GSC/GSE traite une résiliation effectuée par une tierce partie.
33. Compte tenu de la modification susmentionnée aux exigences actuelles concernant les GSC/GSE et la fonction de GSC/GSE, le Conseil rappelle à tous les fournisseurs de services les obligations qui leur incombent aux termes de leurs modalités de service concernant la confidentialité des dossiers des clients de même qu'aux termes des règles concernant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, des règles concernant leur propre liste interne de numéros exclus, de la *Loi sur la*

protection des renseignements personnels et les documents électroniques et des lois provinciales sur la protection des renseignements personnels.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur les questions relatives aux groupes de service à la clientèle ou aux entreprises*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-192, 18 mars 2011
- *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
- *Cadre de réglementation révisé applicable aux petites entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2006-14, 29 mars 2006
- *Mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2005-72, 20 décembre 2005
- *Intervalles de service des entreprises de services locaux titulaires pour les divers services offerts aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2003-48, 18 juillet 2003
- *Intervalles de service de l'entreprise de services locaux titulaire pour les commandes de lignes locales dégroupées*, Décision de télécom CRTC 2002-14, 8 mars 2002
- *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

Association des Compagnies de téléphone du Québec inc.

CoopTel
La Cie de Téléphone de Courcelles Inc.
La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc.
La Compagnie de Téléphone de St-Victor
La Compagnie de Téléphone Upton Inc.
Le Téléphone de St-Éphrem inc.
Sogetel inc.
Téléphone Guèvremont inc.
Téléphone Milot inc.

Ontario Telecommunications Association

Brooke Telecom Co-operative Ltd.
Bruce Telecom
Cochrane Telecom Services
Dryden Municipal Telephone System
Execulink Telecom Inc.
Gosfield North Communications Co-operative Limited
Hay Communications Co-operative Limited
Huron Telecommunications Co-operative Limited
Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
Mornington Communications Co-operative Limited
Nexicom Telecommunications Inc.
Nexicom Telephones Inc.
North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
NRTC Communications
Ontera
Quadro Communications Co-operative Inc.
Roxborough Telephone Company Limited
Tuckersmith Communications Co-operative Limited
Wightman Telecom Ltd.
WTC Communications

CityWest