



## Décision de télécom CRTC 2014-481

Version PDF

Ottawa, le 18 septembre 2014

Numéro de dossier : [8620-P8-201400845](#)

### **Centre pour la défense de l'intérêt public et Chimo Community Services – Demande concernant les frais relatifs aux appels faits aux lignes d'aide au moyen d'un appareil sans fil et les mesures visant à assurer la confidentialité des utilisateurs des lignes d'aide**

*Le Conseil reconnaît les avantages, sur le plan social, de la gratuité des appels faits aux lignes d'aide au moyen d'un appareil sans fil et de supprimer les appels s'y rapportant des factures de services sans fil. Cependant, les demandeurs n'ont pas fourni les renseignements essentiels dont le Conseil avait besoin pour évaluer l'incidence, les coûts et la mise en œuvre de stratégies pour de telles mesures, et si celles-ci contribueraient à l'atteinte des objectifs de politique de la Loi sur les télécommunications. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande.*

*Le Conseil encourage les fournisseurs de services sans fil et les lignes d'aide à collaborer avec les intervenants pertinents afin d'étudier les solutions possibles pour les Canadiens qui accèdent aux lignes d'aide au moyen de services sans fil et d'adopter les pratiques exemplaires de l'industrie.*

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par le Centre pour la défense de l'intérêt public et Chimo Community Services (collectivement les demandeurs), en date du 29 janvier 2014, dans laquelle ils demandaient au Conseil :
  - d'obliger les fournisseurs de services sans fil (FSSF), y compris les revendeurs de ces services, à fournir un accès sans frais aux lignes d'aide pour les utilisateurs en cause qui recourent à des services sans fil pour les joindre, en exonérant des frais<sup>1</sup> les appels effectués au moyen d'un appareil sans fil par le truchement d'un réseau sans fil;

---

<sup>1</sup> Dans le contexte de la présente décision, l'exonération des frais signifie que les appels effectués au moyen d'un appareil sans fil à des lignes d'aide admissibles ne seraient pas comptabilisés au titre des minutes d'utilisation du service vocal pour un service postpayé et qu'aucuns frais ne seraient encourus dans le cadre d'un service prépayé.

- d'ordonner aux FSSF d'élaborer des mesures protégeant la confidentialité des utilisateurs de lignes d'aide afin que les renseignements détaillés relatifs à tout appel effectué à une ligne d'aide, dont ceux figurant sur les comptes et permettant d'identifier l'appelant et la ligne d'aide, ne soient pas divulgués par le FSSF.
2. Les demandeurs ont soutenu qu'en raison de la popularité croissante de la téléphonie sans fil, l'accès à la téléphonie vocale pour une part importante et croissante de Canadiens implique l'accès à un service de réseau sans fil, et non à un service de réseau filaire. Cependant, les frais d'utilisation des services sans fil, particulièrement pour les Canadiens économiquement et socialement vulnérables et à risque, peuvent être importants et nuire à leur capacité d'utiliser leurs appareils sans fil. De plus, en raison de la nature des services fournis par les lignes d'aide, certains appels peuvent être longs. Les demandeurs soutiennent qu'au fur et à mesure que de plus en plus de Canadiens comptent principalement ou exclusivement sur les services sans fil, la capacité des lignes d'aide de continuer à offrir ce service aux utilisateurs sans frais est de plus en plus minée.
  3. À ce titre, les demandeurs ont fait valoir que les frais des utilisateurs de lignes d'aide qui recourent à des services sans fil sont un obstacle important pour les Canadiens vulnérables et à risque qui ont besoin d'y accéder. Ils soutiennent que le défaut de l'industrie d'aborder cette question à ce jour n'est pas cohérent avec les exigences imposées par le paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, et qu'en continuant d'imposer des frais aux utilisateurs des lignes d'aide pour les appels faits au moyen de services sans fil, les FSSF canadiens causent un préjudice aux lignes d'aide et à leurs utilisateurs. De plus, en agissant ainsi, les FSSF soumettent les lignes d'aide et leurs utilisateurs à un désavantage indu ou déraisonnable.
  4. Les demandeurs ont également allégué que pour les services qui fournissent des services de façon confidentielle ou anonyme, et pour leurs utilisateurs, la divulgation du numéro de téléphone de la ligne d'aide pourrait inciter les usagers à ne pas utiliser ce service, ce qui minerait l'objectif de service de la ligne d'aide. Ils ont fait valoir qu'une décision visant à obliger les FSSF à ne pas facturer les appels aux lignes d'aide, ainsi que l'obligation pour les FSSF de supprimer les détails relatifs à ces appels des factures détaillées de services sans fil, contribuerait à l'atteinte de plusieurs des objectifs de politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Les objectifs de politique abordés par les demandeurs sont les suivants :

- 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- 7b) permettre l'accès aux Canadiens de toutes les régions – rurales et urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

5. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil, lequel a été fermé le 7 avril 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

**Les FSSF devraient-ils être tenus de ne pas facturer les frais des appels effectués aux lignes d'aide au moyen de services sans fil et de supprimer les appels s'y rapportant des factures détaillées de services sans fil, et ce, gratuitement pour les utilisateurs de services sans fil et les lignes d'aide?**

6. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de la présente demande de la part de plusieurs particuliers, lesquels étaient tous favorables à la demande.
7. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell); Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom de Eastlink (Eastlink); MTS Inc. (MTS); Rogers Communications Inc. (RCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et Québecor Média inc., au nom de son affiliée Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron), appuient tous les mesures qui aideraient les Canadiens vulnérables et les jeunes à accéder aux services offerts par les lignes d'aide. Plusieurs de ces FSSF ont reconnu l'avantage des requêtes faites par les demandeurs et mentionné que cette demande est techniquement réalisable pour un nombre limité de lignes d'aide.
8. En fait, les compagnies Bell ont fait valoir que Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité) exonère déjà de frais les appels faits par ses abonnés au numéro sans frais de Jeunesse, J'écoute, si la technologie le permet, et qu'aucun enregistrement de l'appel ne figure sur les factures de services sans fil. SaskTel a déclaré avoir fait des efforts pour offrir une fonctionnalité similaire visant à supprimer les détails de certains appels pour assurer la confidentialité de certains abonnés non identifiés.
9. MTS a indiqué qu'il appuyait le Programme de connexion limitée par téléphone cellulaire pour les situations d'urgence, une initiative qui prête gratuitement des téléphones cellulaires de MTS aux victimes de violence conjugale pendant les périodes à risque élevé. La Société TELUS Communications (STC) a pour sa part fait valoir qu'elle collabore depuis longtemps avec de nombreux organismes sans but lucratif qui assurent le maintien de diverses lignes d'aide partout au Canada ou appuient celles-ci par le truchement de son programme Dons de charité, un programme dans le cadre duquel la STC versera un montant équivalent aux dons faits par les participants au programme à des organismes de bienfaisance canadiens admissibles.
10. Toutefois, tous les FSSF susmentionnés, ainsi que l'Association canadienne des télécommunications sans fil ont fait part de leurs préoccupations au sujet de la grande portée de la définition d'une ligne d'aide prévue par les demandeurs<sup>3</sup>. Ils ont soutenu que l'on ne savait pas combien de lignes d'aide seraient admissibles suivant

---

<sup>3</sup> Les demandeurs ont proposé que toute ligne d'aide admissible doit prêter assistance à des particuliers, des groupes, ou des familles cherchant à obtenir des services d'aide en santé mentale, émotionnelle ou physique et fournir des renseignements, de l'aide, des conseils et des services de soutien.

la définition fournie par les demandeurs, tout en faisant valoir que sans définition claire, il ne serait pas possible d'estimer les exigences techniques ni les coûts potentiels de la mise en œuvre des requêtes des demandeurs. MTS a fait remarquer que la solution technique aux questions en jeu serait notablement différente selon le nombre de lignes d'aide admissibles. Vidéotron a soutenu que la demande comportait un certain nombre de lacunes importantes, qui allaient rendre toute autre mesure contre-productive et inefficace pour toutes les parties en cause.

11. Les compagnies Bell ont affirmé que le programme Jeunesse, J'écoute est à lui seul lié à plus de 37 000 associations de diverses catégories susceptibles de répondre aux critères proposés par les demandeurs.
12. Selon Eastlink, il pourrait être plus approprié de poser certaines questions à Santé Canada et aux organismes de réglementation provinciaux dans le domaine des soins de santé; ceux-ci seraient mieux placés pour déterminer les éléments critiques de la proposition, tels que les critères susceptibles de qualifier une ligne d'aide donnée dans le cadre de la présente demande.
13. RCI a soutenu qu'il existe des solutions de rechange aux téléphones cellulaires, par exemple les lignes terrestres et les téléphones publics, qui permettent de faire des appels anonymes aux lignes d'aide et ne devraient donc pas être écartées. De plus, les appels locaux et sans frais faits à partir de lignes terrestres ne seraient pas assujettis à des frais par minute. RCI a aussi proposé que les lignes d'aide puissent notamment mettre en œuvre des mesures comme une fonctionnalité de rappel en vertu de laquelle les appelants pourraient par exemple envoyer un message texte à la ligne d'aide pour amorcer une fonctionnalité de retour d'appel du service en cause. RCI a indiqué que les appels entrants en provenance d'un tel service ne seraient pas répertoriés en détail sur la facture des services sans fil. En outre, RCI a suggéré que les lignes d'aide pourraient mettre en œuvre une option de clavardage en ligne en guise de solution de rechange aux appels vocaux.
14. La STC a fait valoir que le fait d'imposer une exigence voulant que les FSSF exonèrent des frais les appels à des lignes d'aide pourrait contrevenir au paragraphe 27(2) de la *Loi* en raison du traitement différent accordé à des groupes de consommateurs, et que cela pourrait se traduire par d'éventuels cas de discrimination injuste ou de préférence indue. La STC a affirmé que l'imposition de toute exigence voulant que les FSSF exonèrent des frais les appels faits aux lignes d'aide contraindrait le Conseil à rétablir l'exercice de ses pouvoirs en vertu de l'article 25 et du paragraphe 27(1) de la *Loi* en ce qui concerne les services sans fil.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

15. Le Conseil reconnaît l'importance des questions soulevées par les demandeurs et fait remarquer que la plupart des FSSF, qui étaient des parties à la présente instance, ont appuyé les avantages sur le plan social découlant de la présente décision. Il reconnaît l'importance pour les Canadiens de pouvoir accéder aux lignes d'aide et il est préoccupé par le fait que cet accès pourrait être entravé par les caractéristiques des

services sans fil, en particulier l'utilisation mesurée et la facturation détaillée. De plus, cette question est mise en relief par le fait que les Canadiens utilisent de plus en plus, voire exclusivement, les services sans fil pour combler leurs besoins en matière de télécommunications.

16. Néanmoins, le Conseil n'est pas en mesure, en se basant sur le dossier de la présente instance, d'évaluer toutes les répercussions de la présente demande et de déterminer si elle favoriserait l'atteinte des objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*.
17. Pour tenter de comprendre la portée de la présente demande, les demandeurs ont été invités à fournir des renseignements essentiels en ce qui concerne les caractéristiques d'une ligne d'aide, ainsi qu'une estimation concise du nombre de lignes d'aide visées par cette définition. Le Conseil estime que les demandeurs n'ont pas été en mesure de circonscrire suffisamment leur définition de ce que sont, au juste, ces « lignes d'aide » au moyen de l'information disponible à l'heure actuelle et que la définition qu'ils proposent était floue quant aux lignes d'aide qui seraient visées par celle-ci. Cette imprécision pourrait entraîner l'inclusion de milliers de lignes d'aide du genre. Sans définition précise de la portée, il est impossible d'évaluer l'ampleur de la demande.
18. Compte tenu du caractère trop général de la définition d'une « ligne d'aide » proposée par les demandeurs, le Conseil n'a pas été en mesure d'évaluer l'incidence de cette proposition sur l'ensemble des abonnés, y compris les coûts et les éventuelles stratégies de mise en œuvre. Il n'a donc pas été en mesure de pleinement évaluer les enjeux soulevés par les demandeurs et la STC en ce qui a trait à la conformité avec le paragraphe 27(2) de la *Loi* et, d'une manière plus générale, si l'exemption demandée par les demandeurs contribuerait à l'atteinte des objectifs de politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
19. Pour permettre au Conseil de mesurer pleinement l'incidence de la demande sur l'ensemble des abonnés et d'établir si son approbation serait cohérente avec la *Loi*, les informations suivantes, entre autres, devront lui être soumises :
  - a. des éléments de preuve à l'appui des désavantages auxquels sont exposés les Canadiens économiquement et/ou socialement vulnérables et à risque;
  - b. une portée clairement définie des lignes d'aide admissibles;
  - c. un projet de mécanisme permettant de cerner les lignes d'aide admissibles;
  - d. un projet de mécanisme visant à mettre régulièrement à jour une éventuelle base de données des lignes d'aide admissibles;
  - e. le nombre approximatif des lignes d'aide admissibles;
  - f. des prévisions en ce qui a trait au nombre de minutes de services téléphoniques sans fil à ne pas facturer, compte tenu des tendances actuelles

d'utilisation de ceux-ci, ainsi que de tout changement envisagé en ce qui concerne le nombre de lignes d'aide;

- g. une estimation de l'incidence que cette proposition pourrait avoir sur l'ensemble des abonnés.
20. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que les demandeurs n'ont pas fourni suffisamment de renseignements essentiels pour lui permettre de déterminer s'il est indiqué, pour l'instant, de prendre des mesures réglementaires. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande.
21. Le Conseil fait toutefois remarquer que tout FSSF peut choisir de ne pas facturer les appels aux lignes d'aide effectués au moyen de services sans fil, tout en veillant à ce que ceux-ci ne figurent pas sur les factures de services sans fil, comme le démontre l'expérience que Bell Mobilité a réalisée avec Jeunesse, J'écoute. Le Conseil encourage également les FSSF à collaborer avec les intervenants pertinents afin d'étudier les différentes options qui s'offrent aux Canadiens et d'adopter les pratiques exemplaires de l'industrie en ce qui concerne les appels faits aux lignes d'aide au moyen de services sans fil.
22. Le Conseil fait remarquer qu'entre-temps, les lignes d'aide peuvent prendre certaines mesures, en plus des éventuelles interventions réglementaires, pour permettre aux utilisateurs de ces lignes d'éviter les frais d'utilisation des services sans fil, tout en réglant les questions de confidentialité. Ainsi, comme le suggérait RCI, les lignes d'aide peuvent mettre en place un service de rappel ou une option de clavardage en ligne qui permettrait aux utilisateurs de communiquer anonymement avec elles sans frais additionnels. Le Conseil estime que, bien que de telles mesures ne représentent pas une substitution complète, elles pourraient servir de complément aux services existants des lignes d'aide.

Secrétaire général