



Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246

Version PDF

Ottawa, le 16 juillet 2018

Dossier public : 1011-NOC2018-0246

Avis d'audience

22 octobre 2018
Gatineau (Québec)

Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes

Date limite de dépôt des interventions : 30 août 2018

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **22 octobre 2018 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, à Gatineau (Québec)**.

[Assister à l'audience ou l'écouter en ligne](#)

La gouverneure en conseil a publié un décret exigeant que le Conseil lui fasse rapport, au plus tard le 28 février 2019, sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes. Le Conseil amorce par la présente une instance en vue d'examiner les questions ciblées dans le décret et les questions connexes énoncées à l'annexe 2 du présent avis.

Le Conseil sollicite les observations des Canadiens sur leur expérience personnelle quant aux pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives des grandes entreprises de services de télécommunication et des tiers qui vendent les services de télécommunication de ces entreprises (collectivement les fournisseurs de services), y compris les observations de consommateurs qui sont vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique, ainsi que des employés actuels et anciens des fournisseurs de services. Le Conseil sollicite également les observations des grandes entreprises de services de télécommunication, de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, des organismes d'intérêt public, des groupes de recherche et de tout autre intéressé.

Le Conseil a l'intention de tenir une audience publique avec comparution, à compter du 22 octobre 2018, afin d'examiner ces questions avec les Canadiens et les intervenants. Le Conseil aura également recours à divers autres moyens, pouvant comprendre un sondage d'opinion public, des consultations en ligne et des groupes de discussion, afin de mieux

Canada^{ca}

comprendre les points de vue des Canadiens. Les renseignements ainsi obtenus seront inclus dans le dossier de la présente instance.

Introduction

1. La gouverneure en conseil a publié le décret C.P. 2018-0685 (décret), daté du 6 juin 2018, dont une copie figure à l'annexe 1 du présent avis. Le décret a été publié en vertu de l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, qui prévoit que, sur demande du gouverneur en conseil, le Conseil fasse rapport sur toute question relevant de sa compétence au titre de la *Loi* ou d'une loi spéciale.
2. Dans le décret, la gouverneure en conseil a noté que les grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes offrent leurs services de télécommunication par l'entremise de diverses personnes, notamment leurs employés ou des tiers. Elle a fait remarquer que les Canadiens ont manifesté d'importantes préoccupations à l'égard des pratiques utilisées par ces personnes lorsqu'elles offrent les services de télécommunication de ces entreprises. Elle a également fait remarquer que des cas ont été signalés où ces personnes se sont livrées à des pratiques de vente trompeuses ou agressives, lesquelles peuvent s'avérer une source de stress ou créer de la confusion ou de la frustration, en plus de faire en sorte que le prix payé par les Canadiens pour les services de télécommunication est parfois injuste, imprévisible et plus élevé que celui auquel ils s'attendaient. La gouverneure en conseil a en outre fait remarquer que les Canadiens vulnérables, notamment en raison de l'âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique, sont plus susceptibles d'être pénalisés par ces pratiques. Selon elle, les Canadiens méritent un marché concurrentiel où les consommateurs sont traités de façon équitable.
3. Le décret faisait en outre référence au mandat du Conseil tel qu'il est défini aux alinéas 7a), b) et c), aux articles 24 et 47, ainsi qu'au paragraphe 27(2) de la *Loi*, et relevait les éléments suivants :
 - les services de télécommunication sont généralement offerts avec d'autres services dans des regroupements communément appelés « forfaits de services »;
 - le Conseil a dans certains cas établi des codes de conduite, notamment le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services sans fil, pour favoriser le traitement équitable des consommateurs et leur permettre de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de communication;
 - les points de vue des Canadiens, des employés des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes et des tiers qui offrent les services de télécommunication de ces entreprises, ainsi que les lignes directrices en matière de ventes établies par ces entreprises, constituent des sources d'information importantes pour l'analyse des pratiques de vente au détail de ces entreprises.
4. Compte tenu de tout ce qui précède, la gouverneure en conseil a exigé que le Conseil lui fasse rapport, au plus tard le 28 février 2019, sur les questions suivantes :

- est-ce que les grandes entreprises de services de télécommunication offrent leurs services de télécommunication en se livrant, par l'entremise de leurs employés ou de tiers, à des pratiques de vente trompeuses ou agressives, par exemple en fournissant aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services, ou en leur vendant des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas, et, le cas échéant, quelle est la fréquence de ces pratiques;
- quelles sont les mesures ou dispositions mises en place par ces entreprises pour surveiller, cerner et mitiger les risques que les consommateurs puissent être exposés à des pratiques de vente trompeuses ou agressives;
- quelles sont les mesures de protection des consommateurs relatives aux pratiques de vente au détail et aux contrats pour les services de télécommunication actuellement mises en place afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunication et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leurs relations avec les entreprises de services de télécommunication;
- quelles sont les façons les plus réalisables et les plus efficaces de renforcer et d'élargir la portée des mesures de protection des consommateurs existantes, comme celles prévues dans les codes de conduite établis par le Conseil, ou créer de nouvelles mesures de protection des consommateurs, notamment par l'élaboration de codes de conduite portant sur de nouveaux sujets, afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunication et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de services de télécommunication?

Contexte

5. Le Conseil fait remarquer que l'article 14 de la *Loi* stipule que les rapports peuvent porter sur toute question relevant de sa compétence au titre de la *Loi* ou d'une loi spéciale. Conformément à cette disposition, la gouverneure en conseil a chargé le Conseil de lui faire rapport sur les questions énoncées dans le décret. Ces questions portent sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication du Canada et des tiers qui offrent les services de télécommunication de ces entreprises (collectivement les fournisseurs de services). Le Conseil souhaite concentrer son analyse sur les questions indiquées dans le décret, tout en tenant compte du pouvoir établi à l'article 14 de la *Loi*.
6. Le décret indique que les services de télécommunication sont généralement offerts avec d'autres services dans des regroupements communément appelés « forfaits de services ». Ces autres services peuvent inclure des services de radiodiffusion, comme les services de câblodistribution, de télévision par satellite ou de télévision par protocole Internet. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt public d'examiner, en vertu du pouvoir qui lui est conféré par l'article 18 de la *Loi sur la*

radiodiffusion, les pratiques des fournisseurs de services à l'égard des forfaits de services incluant des services de radiodiffusion et de télécommunication. Le Conseil examinera ces questions et fera rapport sur celles-ci dans la mesure où elles sont liées aux questions mentionnées dans le décret.

Appel aux observations

7. Le Conseil amorce par la présente une instance publique afin de s'informer sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes.
8. Afin d'aider les intéressés et les parties à préparer leur mémoire et de disposer d'un dossier complet sur lequel fonder son rapport, le Conseil a dressé une liste de questions détaillées à l'annexe 2 du présent avis. Le Conseil invite les intéressés et les parties à répondre aux questions qui s'appliquent à leur situation.
9. Bien que le Conseil ait ciblé un certain nombre de questions à l'annexe 2, les intéressés et les parties peuvent présenter des observations sur d'autres questions et préoccupations liées aux questions soulevées dans le décret. Par exemple, bien que les questions concernant la qualité des services (p. ex., pratiques de gestion du trafic Internet), la protection des renseignements personnels ainsi que la disponibilité et les caractéristiques spécifiques de certains services et/ou forfaits de services dépassent la portée de la présente consultation, les observations sur les interactions avec les représentants commerciaux ou les préposés au service à la clientèle à propos de ces questions s'inscriraient dans le cadre de celle-ci.
10. Le Conseil sollicite les observations des Canadiens et des intervenants, y compris les personnes et les groupes précis indiqués ci-dessous. Les observations doivent être soumises au plus tard le **30 août 2018**.

Grandes entreprises de services de télécommunication

11. Le Conseil indique qu'aux fins de la présente instance, les fournisseurs suivants, ainsi que toutes leurs filiales, sont considérées comme des grandes entreprises de services de télécommunication : Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Connexion Inc. (Cogeco); Norouestel Inc. (Norouestel); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Communications Inc. (Shaw); TBayTel; TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); TELUS Communications Inc. (TCI); Vidéotron ltée (Vidéotron); et Xplornet Communications Inc. (Xplornet).

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision

12. Le Conseil estime qu'il est important que les points de vue de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) figurent au dossier. La CPRST est un organisme indépendant voué à la résolution des plaintes déposées par les clients à propos des services de télécommunication et de télévision, ainsi qu'à l'application des codes de conduite du Conseil.

Consommateurs

13. Afin de mieux comprendre la fréquence des pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le marché canadien et de cibler les pratiques qui nuisent ou pourraient nuire aux consommateurs, le Conseil sollicite les observations des Canadiens quant à leur expérience personnelle de ces pratiques, y compris les observations des personnes vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique.
14. Les observations soumises au Conseil concernant l'expérience personnelle des consommateurs devraient indiquer, le cas échéant :
 - le fournisseur de services et le service en question;
 - quand et comment s'est produite l'interaction de vente (p. ex., en personne, par téléphone);
 - la nature de la pratique de vente et la raison pour laquelle le consommateur considère qu'elle est trompeuse ou aggressive;
 - les moyens utilisés par le consommateur pour aborder la pratique de vente au détail et les résultats de la tentative du consommateur pour corriger la situation, le cas échéant, ainsi qu'une indication précisant si le consommateur était au courant des autres recours à sa disposition.
15. On rappelle aux consommateurs que dans leurs interventions, ils devraient fournir une justification à l'appui ainsi que tous les éléments de preuve sur lesquels reposent leurs observations.

Représentants commerciaux ou préposés au service à la clientèle actuels ou anciens des fournisseurs de services

16. Le Conseil sollicite les observations de personnes qui travaillent ou ont récemment travaillé à titre de représentants commerciaux ou de préposés au service à la clientèle. Plus particulièrement, ces personnes sont invitées à formuler des commentaires à propos i) de leur expérience personnelle quant aux lignes directrices entourant ces types de pratiques de vente au détail et ii) des mesures ou dispositions actuelles mises en place par les fournisseurs de services pour surveiller, cibler et atténuer le risque de préjudice aux consommateurs découlant de ces types de pratiques.
17. Tout intéressé ou toute partie ayant des préoccupations à propos de la confidentialité des renseignements qu'il ou elle transmet au Conseil est invité à s'informer des règles et des procédures du Conseil en ce qui a trait au traitement des renseignements confidentiels et à recourir à celles-ci, comme il est indiqué ci-après dans la section intitulée « Avis important concernant la confidentialité ».

Autres intervenants

18. Le Conseil invite également les organismes d'intérêt public, les groupes de recherche ainsi que tout autre intéressé à soumettre leurs observations.
19. Dans leurs interventions, toutes les parties doivent fournir une justification à l'appui ainsi que tous les éléments de preuve sur lesquels elles se fondent pour formuler leur position.

Questions de procédure propres à la présente instance

20. Le Conseil enverra des demandes de renseignements aux grandes entreprises de services de télécommunication indiquées dans le présent avis. Les renseignements obtenus seront versés au dossier public de la présente instance, sous réserve de toute demande de confidentialité qui pourrait être soumise en vertu des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*.
21. De plus, comme le Conseil a jusqu'au 28 février 2019 pour déposer son rapport, la présente instance sera forcément menée rapidement et efficacement, tout en garantissant des droits de participation équitables à tous les intéressés et toutes les parties. L'échéancier de la présente instance a été élaboré de manière à optimiser les possibilités d'assurer une participation appropriée du public, tout en accordant au Conseil suffisamment de temps pour bien analyser les mémoires et faire son rapport.
22. Dans ce contexte, les intéressés et les parties sont avisés que le Conseil n'a pas l'intention d'accepter les demandes de prolongation. Les demandes procédurales en vue d'obtenir une prolongation présentées dans le cadre de la présente instance ne peuvent être acceptées que dans des cas véritablement exceptionnels.

Procédure

23. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Elles établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
24. Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **22 octobre 2018 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage à Gatineau (Québec)**.

25. Bell Canada, Cogeco, Eastlink, Norouestel, RCCI, SaskTel, Shaw, TBayTel, TekSavvy, TCI, Vidéotron, Xplornet et la CPRST sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **30 août 2018**. Elles sont priées de participer à l'audience.
26. Les intéressés qui désirent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **30 août 2018**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure* et doit comprendre l'un des énoncés suivants dans le premier ou le dernier paragraphe :
- Je demande à comparaître à l'audience publique.
 - Je ne désire pas comparaître à l'audience publique.
27. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
28. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
29. Les parties qui désirent comparaître à l'audience publique doivent expliquer pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution est nécessaire. De plus, les parties qui requièrent des auxiliaires de communication doivent en faire la requête à la première page de leur intervention.
30. Le Conseil n'invitera à comparaître à l'audience que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience publique, sera publiée avant le début de l'audience.
31. Bien que l'audience publique se tienne à **Gatineau (Québec)**, le Conseil évaluera la possibilité d'offrir un accès par vidéoconférence ou téléconférence s'il reçoit des demandes à cet effet.
32. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle voudront bien en aviser le Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience publique afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.
33. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil au plus tard le **14 septembre 2018**.

34. Après l'audience, toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **9 novembre 2018**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 10 pages.
35. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex., des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
36. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
37. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. 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.
38. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

ou

en utilisant le service sécurisé
Mon compte CRTC (Clé GC)
pour soumettre des renseignements confidentiels

39. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par

conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

40. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties appropriées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
41. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important concernant la confidentialité

42. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels en vertu de la *Loi* et des *Règles de procédure*, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel, par la Clé GC ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse 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 ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
43. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
44. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, 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 affichés en version PDF.
45. Les renseignements fournis au Conseil par les parties 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.
46. Les renseignements désignés confidentiels doivent être soumis et seront traités conformément à la *Loi* et aux procédures du Conseil. Toutes les parties sont invitées

à consulter la *Loi*, les *Règles de procédure* et le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961 pour obtenir plus de détails. Pour de plus amples renseignements sur les mesures de confidentialité, les intéressés et les parties peuvent communiquer avec le Conseil de diverses façons, comme il est expliqué dans la section « Contactez-nous » du site Web du Conseil au www.crtc.gc.ca.

47. En vertu de la *Loi*, une personne qui fournit des renseignements au Conseil peut désigner les types de renseignements suivants comme confidentiels :
- les secrets industriels;
 - les renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques qui sont de nature confidentielle et qui sont traités comme tels de façon constante par la personne qui les fournit;
 - les renseignements dont la communication risquerait vraisemblablement
 - o de causer à une autre personne ou elle-même des pertes ou profits financiers appréciables,
 - o de nuire à sa compétitivité,
 - o d'entraver des négociations menées par cette autre personne ou elle-même en vue de contrats ou à d'autres fins.
48. La personne qui désigne les renseignements comme confidentiels doit également fournir les raisons expliquant pourquoi la divulgation des renseignements ne servirait pas l'intérêt public, y compris le préjudice direct précis qui découlerait probablement de la divulgation, et soumettre des documents à l'appui.

Disponibilité des documents

49. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
50. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d’annulation de services*, Décision de télécom CRTC 2016-171, 5 mai 2016
- *Société TELUS Communications – Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours – Demande concernant les indemnités forfaitaires*, Décision de télécom CRTC 2016-170, 5 mai 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Rapport de non-consensus du CDCI – Ébauche d’un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011
- *Dépôt d’interventions favorables conjointes*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d’une instance du Conseil*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010, modifié par le Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012
- *Lignes directrices à l’égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

Annexe 1 de l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246

Décret de la gouverneure en conseil

P.C. 2018-0685

Le 6 juin 2018

Attendu que les grandes entreprises de télécommunications canadiennes offrent en vente leurs services de télécommunications par l'entremise de diverses personnes, notamment leurs employés ou des tierces parties;

Attendu que les Canadiens ont manifesté d'importantes préoccupations au sujet des pratiques utilisées par ces personnes lorsqu'elles offrent en vente les services de télécommunications de ces entreprises;

Attendu qu'il a été signalé que ces personnes, lorsqu'elles offrent en vente de tels services, se livrent parfois à des pratiques de vente trompeuses ou agressives;

Attendu qu'il a été signalé que les pratiques de vente trompeuses comprennent notamment le fait de ne pas donner aux consommateurs l'information qui leur est nécessaire pour leur permettre de prendre une décision éclairée pour conclure un contrat pour des services de télécommunications, par exemple en fournissant des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs;

Attendu qu'il a été signalé que les pratiques de vente agressives comprennent notamment le fait d'offrir en vente aux consommateurs des services de télécommunication qui ne leurs conviennent pas;

Attendu que ces pratiques de vente trompeuses ou agressives peuvent comprendre, pour les grandes entreprises de télécommunications canadiennes, l'utilisation abusive à leur avantage de l'asymétrie de l'information;

Attendu qu'il a été signalé que ces pratiques de vente trompeuses ou agressives nuisent aux consommateurs ou pourraient leur nuire, notamment au niveau financier, en étant une source de stress ou en créant de la confusion ou de la frustration;

Attendu qu'il a été signalé que les Canadiens vulnérables, notamment en raison de l'âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique, sont plus susceptibles d'être pénalisés par ces pratiques;

Attendu qu'il a été signalé que le prix payé par les Canadiens pour les services de télécommunications est parfois, en raison de ces pratiques de vente trompeuses ou agressives, injuste, imprévisible et plus élevé que celui auquel ils s'attendaient;

Attendu que le gouvernement a tenu compte du nombre et du type de plaintes déposées par les Canadiens auprès de la Commission de plaintes relatives aux services de télécom-télévision en ce qui concerne les services de téléphonie — filaires et sans fil mobiles —, d'accès à Internet et de télévision;

Attendu que le gouvernement estime que les Canadiens méritent un marché concurrentiel où les consommateurs sont traités de façon équitable;

Attendu que les objectifs stratégiques canadiens en matière de télécommunications prévus à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (« la Loi ») visent notamment ceux qui suivent :

- a) 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;
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- c) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;

Attendu que l'article 47 de la Loi prévoit notamment que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« le Conseil ») doit exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère la Loi de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication;

Attendu que le paragraphe 27(2) de la Loi prévoit qu'il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature;

Attendu que l'article 24 de la Loi prévoit que l'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci;

Attendu que le Conseil a dans certains cas établi des codes de conduite, notamment le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt et le Code sur les services sans fil, pour favoriser le traitement équitable des consommateurs et leur permettre de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de communication;

Attendu que les services de télécommunication sont généralement offerts avec d'autres services dans des regroupements communément appelés « forfaits de services »;

Attendu que l'article 14 de la Loi prévoit que, sur demande du gouverneur en conseil, le Conseil fait rapport sur toute question relevant de sa compétence au titre de la Loi;

Attendu que la gouverneure en conseil estime que les points de vue des Canadiens, des employés des grandes entreprises de télécommunication canadiennes et des tierces parties qui offrent en vente les services de télécommunications de ces entreprises, ainsi que les lignes directrices en matière de ventes établies par ces entreprises, figurent parmi les sources d'information importantes pour l'analyse des pratiques de vente au détail de ces entreprises,

À ces causes, sur recommandation du ministre de l'Industrie et en vertu de l'article 14 de la Loi sur les télécommunications, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil demande au Conseil qu'il fasse rapport, au plus tard le 28 février 2019, sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de télécommunication canadiennes et sur les conséquences nuisibles pour les consommateurs auxquelles ces pratiques exposent ces

derniers ou pourraient les exposer et, à cette fin, estime qu'il importe que le Conseil se penche sur les questions suivantes :

- a) est-ce que les grandes entreprises de télécommunications offrent en vente leurs services de télécommunications en se livrant, par l'entremise de leurs employés ou de tierces parties, à des pratiques de vente trompeuses ou agressives, par exemple en fournissant aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services de télécommunications, ou en leur vendant des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas, et, le cas échéant, quelle est la fréquence de ces pratiques?
- b) quelles sont les mesures ou contrôles mis en place par ces entreprises pour surveiller, cerner et mitiger la possibilité que les consommateurs puissent être exposés à des pratiques de vente trompeuses ou agressives;
- c) quelles sont les mesures de protection des consommateurs relatives aux pratiques de vente au détail et aux contrats pour les services de télécommunications actuellement mises en place afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunications et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de télécommunications;
- d) quelles sont les façons les plus réalisables et les plus efficaces pour que les mesures de protection des consommateurs, telles que celles prévues aux codes de conduite établis par le Conseil, puissent être renforcées, avoir une plus grande portée ou viser plus de sujets, par exemple en élaborant de nouvelles mesures comme de nouveaux codes de conduite, afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunications et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de télécommunications.

Annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246

Questions faisant l'objet d'un examen dans la présente instance

1. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes à l'égard des fournisseurs de services, lesquelles sont mentionnées dans le décret :
 - est-ce que les grandes entreprises de services de télécommunication offrent leurs services de télécommunication en se livrant, par l'entremise de leurs employés ou de tiers, à des pratiques de vente trompeuses ou agressives, par exemple en fournissant aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services, ou en leur vendant des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas, et, le cas échéant, quelle est la fréquence de ces pratiques;
 - quelles sont les mesures ou dispositions mises en place par ces entreprises pour surveiller, cerner et mitiger les risques que les consommateurs puissent être exposés à des pratiques de vente trompeuses ou agressives;
 - quelles sont les mesures de protection des consommateurs relatives aux pratiques de vente au détail et aux contrats pour les services de télécommunication actuellement mises en place afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunication et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leurs relations avec les entreprises de services de télécommunication;
 - quelles sont les façons les plus réalisables et les plus efficaces de renforcer et d'élargir la portée des mesures de protection des consommateurs existantes, comme celles prévues dans les codes de conduite établis par le Conseil, ou créer de nouvelles mesures de protection des consommateurs, notamment par l'élaboration de codes de conduite portant sur de nouveaux sujets, afin, d'une part, de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de télécommunication et, d'autre part, de favoriser le traitement équitable des consommateurs dans leur relation avec les entreprises de services de télécommunication.

Pratiques de vente trompeuses ou agressives

2. Selon le décret, les pratiques de vente sont dites trompeuses ou agressives lorsqu'on fournit aux consommateurs des renseignements incomplets, imprécis ou trompeurs au sujet des modalités des services ou leur vend des services de télécommunication qui ne leur conviennent pas.

- Q1. Dans votre interaction avec un fournisseur de services, estimez-vous que celui-ci a utilisé un langage clair qui était facile à comprendre?
- Q2. Avez-vous été confronté à des pratiques de vente trompeuses ou agressives d'un fournisseur de services? Dans l'affirmative, fournissez des détails à propos de cette expérience, notamment le fournisseur de services et le service en question, quand et comment s'est produite l'interaction de vente, la nature de la pratique de vente utilisée, et les moyens que vous auriez pu utiliser en réponse à la pratique de vente.
- Q3. Selon vous, les forfaits de services, ainsi que tout rabais associé à ceux-ci, sont-ils source de confusion? Pourquoi? Quels services de télécommunication ou de télévision étaient inclus ou offrait-on d'inclure dans le forfait?

Questions supplémentaires pour les Canadiens qui pourraient être particulièrement vulnérables aux pratiques de vente trompeuses ou agressives

3. Dans le décret, la gouverneure en conseil a fait remarquer que les Canadiens vulnérables, notamment en raison de l'âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique, sont plus susceptibles d'être pénalisés par des pratiques de vente trompeuses ou agressives.
- Q4. Trouvez-vous que le fournisseur de services a répondu à vos besoins en tant que Canadien ayant un handicap pour s'assurer que vous étiez en mesure de prendre une décision éclairée au sujet des services de télécommunication ou de télévision vendus ou offerts? Si oui, comment? Si non, selon vous, qu'aurait-il pu faire d'autre pour vous aider à prendre une décision éclairée à l'égard de l'interaction de vente?
- Q5. Trouvez-vous que le fournisseur de services a déployé des efforts pour s'assurer que vous, en tant que Canadien âgé, étiez en mesure de prendre une décision éclairée au sujet des services de télécommunication ou de télévision vendus ou offerts? Si oui, comment? Si non, qu'aurait-il pu faire d'autre pour vous aider à prendre une décision éclairée à l'égard de l'interaction de vente?
- Q6. Trouvez-vous que le fournisseur de services a déployé des efforts pour s'assurer que vous, en tant que Canadien confronté à une barrière linguistique, étiez en mesure de prendre une décision éclairée au sujet des services de télécommunication ou de télévision vendus ou offerts? Si oui, comment? Si non, qu'aurait-il pu faire d'autre pour vous aider à prendre une décision éclairée à l'égard de l'interaction de vente?

Employés actuels et anciens des fournisseurs de services

4. Dans le décret, la gouverneure en conseil a fait remarquer que les points de vue des employés des fournisseurs de services, ainsi que les lignes directrices en matière de ventes établies par ces fournisseurs de services, constituent des sources d'information importantes pour l'analyse des pratiques de vente au détail des fournisseurs de

services. Les intéressés sont invités à passer en revue la section du présent avis intitulée « Représentants commerciaux ou préposés au service à la clientèle actuels ou anciens des fournisseurs de services », qui contient de plus amples renseignements à cet égard.

- Q7. Pour quel fournisseur de services travaillez-vous ou travailliez-vous? En quelle qualité? Pendant quelle période avez-vous travaillé pour ce fournisseur de services?
- Q8. Étiez-vous tenu de suivre ou étiez-vous encouragé à suivre des lignes directrices ou des procédures de vente? Fournissez une copie de celles-ci, si possible. Que stipulaient ces documents à propos des pratiques de vente trompeuses ou agressives?
- Q9. D'après votre expérience personnelle, les lignes directrices ou procédures de vente étaient-elles suivies? Quelles ont été les répercussions des lignes directrices ou procédures de vente sur votre approche à l'égard des interactions de vente avec les consommateurs? Y a-t-il eu des incitatifs qui, selon vous, vous ont encouragé à ignorer les lignes directrices ou procédures de vente à votre avantage personnel en tant qu'employé? Avez-vous déjà été encouragé ou menacé par votre direction d'une manière qui, selon vous, vous a encouragé à ignorer les lignes directrices ou procédures de vente?
- Q10. Quelle a été votre expérience personnelle des répercussions réelles des pratiques de vente trompeuses ou agressives sur les consommateurs et les employés, le cas échéant?

Mesures mises en place pour surveiller, cerner et mitiger les risques pour les consommateurs

5. Dans le décret, la gouverneure en conseil a enjoint le Conseil à faire rapport sur les mesures ou dispositions mises en place par les fournisseurs pour surveiller, cerner et mitiger les risques que les consommateurs puissent être exposés à des pratiques de vente trompeuses ou agressives.
- Q11. La structure du système de rémunération du fournisseur de services contribue-t-elle à l'utilisation de pratiques de vente trompeuses ou agressives? Si oui, comment?
- Q12. Indiquez et décrivez les mesures, s'il y a lieu, mises en place par le fournisseur de services pour surveiller, cibler et atténuer les préjudices ou les risques de préjudice aux consommateurs découlant des pratiques de vente au détail.
- Q13. Les mesures mises en place par les fournisseurs de services sont-elles suffisantes ou efficaces pour s'assurer que les consommateurs canadiens sont traités équitablement lors des interactions de vente? Pourquoi?

Mesures de protection des consommateurs existantes

6. Dans certains cas, le Conseil a établi des codes de conduite, y compris le Code concernant les politiques de débranchement et de dépôt (voir la décision de télécom 2011-702), le Code sur les services sans fil (voir la politique réglementaire de télécom 2017-200), le Code des fournisseurs de services de télévision (voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1) et l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours (voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576 et les décisions de télécom 2016-170 et 2016-171) afin de favoriser le traitement équitable des consommateurs et de permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées quant à leurs services de communication. Certains gouvernements provinciaux ont également mis en place des initiatives de protection des consommateurs liées précisément à la vente ou l'offre de services de télécommunication.

Q14. Les mesures de protection des consommateurs existantes sont-elles suffisantes pour s'assurer que les consommateurs canadiens sont traités équitablement en ce qui a trait aux pratiques de vente au détail? Si oui, comment? Si non, pourquoi?

Q15. Quelles sont les principales lacunes, le cas échéant, des mesures de protection des consommateurs existantes en ce qui a trait à la vente au détail de services de télécommunication ou de forfaits de services de télécommunication et de télévision?

7. La CPRST est un organisme indépendant qui collabore avec les clients et les fournisseurs de services afin de résoudre les plaintes concernant les services téléphoniques, les services Internet et les services sans fil, ainsi que certains aspects des services de télévision. Sa structure et son mandat sont approuvés par le Conseil.

Q16. Connaissez-vous la CPRST et ses services qui visent à aider les clients à résoudre les plaintes à l'égard des fournisseurs de services?

Q17. Comment avez-vous entendu parler de la CPRST?

8. Le Bureau de la concurrence, l'organisme fédéral responsable de la *Loi sur la concurrence*, enquête sur les activités anticoncurrentielles, notamment les indications fausses ou trompeuses, les ventes liées, le télémarketing trompeur et les pratiques commerciales trompeuses.

Q18. Connaissez-vous le rôle du Bureau de la concurrence dans les enquêtes sur les pratiques de commerciales trompeuses, comme les pratiques de vente trompeuses?

Moyens réalistes et efficaces de renforcer ou d'élargir les mesures de protection des consommateurs existantes

- Q19. Quel rôle devrait jouer le Conseil, le cas échéant, pour aborder les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives des fournisseurs de services?
- Q20. Quelle autre autorité, le cas échéant, devrait participer à la création ou au renforcement des mesures de protection des consommateurs? Quel devrait être le rôle de cette autorité?
- Q21. Le Conseil devrait-il envisager de créer d'autres codes de conduite ou d'examiner les codes de conduite existants? Si oui, quels seraient l'objectif et la portée de ces codes?
- Q22. Le rôle de la CPRST devrait-il être élargi pour aider les clients à régler les plaintes touchant les services de communication plus généraux, dont les pratiques de vente? Si oui, quel devrait être ce rôle? Si non, veuillez expliquer pourquoi.