



# Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81

Version PDF

Ottawa, le 3 mars 2020

*Dossier public : 1011-NOC2020-0081*

## Appel aux observations – Fourniture de factures papier par les fournisseurs de services de communication

**Date limite de dépôt des interventions : 4 mai 2020**

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

*Comme de nombreux fournisseurs de services de communication passent de la facturation papier à la facturation électronique, le Conseil cherche à mieux comprendre si les Canadiens devraient recevoir des factures papier ou électroniques, et dans quelles circonstances ils devraient recevoir ces types de factures. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil déterminera si une intervention est justifiée à l'égard des pratiques de facturation des fournisseurs de services de télécommunication et des entreprises de distribution de radiodiffusion et, le cas échéant, quelles mesures devraient être prises pour répondre aux besoins des consommateurs.*

### Contexte

1. Au cours des dernières années, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) [collectivement appelés fournisseurs de services de communication] ont adopté diverses approches pour encourager les clients à passer de la facturation papier à la facturation électronique. Avant décembre 2014, ces approches comprenaient l'imposition de frais pour la délivrance de factures papier ou l'offre de rabais aux clients qui optaient pour la facturation électronique.
2. Le 16 décembre 2014, la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion* ont été modifiées afin d'interdire aux fournisseurs de services de communication d'imposer des frais pour les factures papier.
3. Actuellement, bien que le Conseil exige que les factures soient fournies dans d'autres formats accessibles, comme le braille ou les gros caractères, pour les clients ayant certains besoins en matière d'accessibilité<sup>1</sup>, il n'impose pas autrement le format dans lequel les factures doivent être fournies.

---

<sup>1</sup> Voir l'ordonnance Télécom 98-626, l'ordonnance 2001-690, la décision de télécom 2002-13, la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 et la politique réglementaire de télécom 2017-11.

4. Dans le dossier de l'instance qui a donné lieu au [Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications](#)<sup>2</sup> du Conseil, certains Canadiens se sont dits préoccupés, entre autres, par la tendance des fournisseurs de services de communication à passer de la facturation papier à la facturation électronique.
5. Dans la décision de télécom 2020-80, également publiée aujourd'hui, le Conseil a rejeté une demande du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement CDIP-FNR] en vue d'obliger Koodo Mobile (Koodo) et d'autres fournisseurs de services sans fil (FSSF) à envoyer des factures papier sur demande et sans frais. Le Conseil a conclu qu'il n'existait aucune obligation légale ou réglementaire d'envoyer des factures papier et que, comme la justification et la preuve au dossier de cette instance se rapportaient en grande partie à Koodo uniquement, il ne serait pas dans l'intérêt public de créer une nouvelle obligation qui toucherait tous les FSSF en se fondant seulement sur ce dossier.
6. Dans la décision de télécom 2020-80, le Conseil a reconnu que l'innovation dans les services numériques et la concurrence tarifaire sont des facteurs importants dans l'ensemble du marché. Toutefois, le Conseil a également noté ce qui suit en ce qui concerne les consommateurs :
  - la demande de CDIP-FNR a soulevé des préoccupations quant à la nécessité pour les consommateurs vulnérables d'avoir accès à des factures papier;
  - les préoccupations soulevées dans la demande de CDIP-FNR et les autres plaintes qu'a reçues le Conseil peuvent être le signe que la facturation papier en général suscite des préoccupations plus vastes;
  - il est important de faire en sorte que les Canadiens puissent recevoir des renseignements clairs sur leurs factures dans un format approprié.
7. Le Conseil doit donc développer une compréhension des besoins des consommateurs.

### **Appel aux observations**

8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil amorce par la présente une instance publique en vue d'examiner la question de l'envoi de factures papier. Puisque i) le Conseil a traité les questions relatives à la facturation de façon similaire pour les services de télécommunication et de radiodiffusion, et que ii) l'article 27.2 de la *Loi sur les télécommunications* et l'article 34.1 de la *Loi sur la radiodiffusion* énoncent des interdictions semblables d'imposer des frais pour les factures papier, la portée de la présente instance comprend à la fois les services de télécommunication et les services de radiodiffusion.

---

<sup>2</sup> Cette procédure a été amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246.

9. Le Conseil sollicite précisément des observations sur les questions suivantes :
- Est-il est nécessaire pour les Canadiens ou certains groupes de Canadiens de continuer de recevoir des factures papier?
  - L'intervention du Conseil est-elle appropriée et justifiée pour ce qui est des pratiques de facturation papier des FST et des EDR?
  - Si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée, quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait imposer à l'égard des pratiques de facturation papier?
  - À qui et comment les nouvelles obligations devraient s'appliquer?
10. Pour veiller à ce que le Conseil dispose du dossier factuel nécessaire afin de rendre une décision et d'aider les parties à formuler leurs interventions, les fournisseurs de services de communication dominants sur le marché canadien, à savoir Bell Canada, Bragg Communications Incorporated, Cogeco Communications inc., Québecor Média inc., Rogers Communications Canada Inc., Saskatchewan Telecommunications, Shaw Communications Inc., TBayTel, TekSavvy Solutions Inc., TELUS Communications Inc. et Xplornet Communications Inc. doivent déposer leurs réponses à la demande de renseignements figurant à l'annexe du présent avis au plus tard le **2 avril 2020**.
11. Les réponses de chacune des entreprises susmentionnées doivent porter sur leurs pratiques à titre de FST ou d'EDR, ainsi que sur les pratiques de leurs filiales.
12. Le Conseil encourage les autres fournisseurs de services de communication à déposer des réponses à la demande de renseignements figurant à l'annexe du présent avis au plus tard le **2 avril 2020**.
13. Pour que le Conseil puisse comprendre les besoins des consommateurs, les particuliers canadiens, notamment les personnes handicapées ainsi que les organisations représentant les intérêts des consommateurs en général et les organisations se préoccupant des questions d'accessibilité, sont encouragés à répondre aux questions suivantes dans le cadre de leurs interventions :
- a) Décrivez en détail, en fournissant une justification à l'appui, vos besoins pour ce qui est des formats de facture. Présentez tout élément de preuve dont vous disposez quant à ces besoins.
  - b) Les formats de facture qu'envoient les fournisseurs de services de communication répondent-ils à vos besoins? Sinon, expliquez pourquoi et ce que vous devez faire pour payer votre facture malgré le fait que les formats de facture actuels ne répondent pas à vos besoins.
  - c) Quels formats de facture répondraient le mieux à vos besoins?

## Procédure

14. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* 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](http://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.
15. Les réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil, au plus tard le **2 avril 2020**.
16. Les intéressés, y compris les parties nommées au paragraphe 10, doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **4 mai 2020**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
17. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. 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.
18. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
19. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **25 mai 2020**.
20. 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](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
21. 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.

22. 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.
23. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général 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

24. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification 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.
25. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées 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 leurs mémoires soient déposés en temps opportun et ne seront pas informées s'ils sont reçus 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.
26. 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**

27. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur,

par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://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.

28. 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.
29. 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.
30. 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.

### **Disponibilité des documents**

31. 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](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
32. 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

- *Centre pour la défense de l'intérêt public et Fédération nationale des retraités – Demande concernant la facturation papier de Koodo Mobile*, Décision de télécom CRTC 2020-80, 3 mars 2020
- *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, 16 juillet 2018, modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246-1, 16 octobre 2018
- *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, 17 janvier 2017, modifiée par les politiques réglementaires de télécom CRTC 2017-11-1, 10 juillet 2017, et 2017-11-2, 17 juillet 2018
- *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
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *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
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- *Médias substitués pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001
  - Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998

# Annexe à l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81

## Demande de renseignements

Les questions suivantes sont adressées aux fournisseurs de services de communication énumérés au paragraphe 10 ci-dessus. Des réponses distinctes doivent être fournies pour la marque principale de chaque fournisseur de services de communication et pour ses filiales. De plus, des répliques doivent être données pour chacun des secteurs d'activité exploités par le fournisseur de services de communication (p. ex., services sans fil, services Internet, services téléphoniques locaux ou services de distribution de radiodiffusion).

- Q1. Indiquez tous les formats de factures que votre entreprise envoie actuellement aux clients.
- Q2. Quelle est la politique de votre entreprise en ce qui concerne les factures papier? Votre entreprise offre-t-elle des factures papier à tous les clients, automatiquement ou sur demande? Si ce n'est pas le cas :
- a) Dans quelles circonstances et à quel segment de clients votre entreprise envoie-t-elle des factures papier sur demande?
  - b) Comment votre entreprise évalue-t-elle les besoins des clients pour déterminer les formats de facture qu'elle fournira? Donnez des détails, y compris les critères qu'un représentant du service à la clientèle devrait prendre en considération.
  - c) Votre entreprise a-t-elle consulté des personnes handicapées pour comprendre leurs besoins particuliers en matière de facturation?
  - d) Comment votre entreprise gère-t-elle la facturation pour les clients qui n'ont pas d'accès Internet mobile ou d'accès Internet à large bande à domicile?
- Q3. En ce qui concerne les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité, votre entreprise limite-t-elle l'envoi de factures papier aux personnes aveugles ou malvoyantes, ou envoie-t-elle également des factures papier sur demande aux personnes ayant d'autres besoins en matière d'accessibilité, comme les personnes ayant une déficience intellectuelle ou cognitive, qui peuvent avoir de la difficulté à accéder aux factures en ligne? Si votre entreprise ne fournit pas de factures papier aux personnes ayant d'autres besoins en matière d'accessibilité, expliquez pourquoi, et expliquez comment elle répond aux besoins de ces personnes.
- Q4. Le portail client en ligne de votre entreprise est-il conforme aux normes des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 du Consortium World Wide Web (W3C)? Décrivez toute évaluation de l'accessibilité et de la convivialité qui a été réalisée pour confirmer que le portail client en ligne de votre entreprise satisfait à ces normes.