



Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295

Version PDF

Ottawa, le 22 novembre 2024

Dossier public : 1011-NOC2024-0295

Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service

Date limite de dépôt des interventions : 9 janvier 2025

Date limite de dépôt des répliques : 24 janvier 2025

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

Sommaire

Le Conseil lance trois instances publiques pour aider les Canadiens à mieux gérer leurs forfaits de téléphonie cellulaire ou de services Internet.

Le Conseil s'appuie sur des protections existantes pour permettre aux Canadiens de modifier plus facilement leurs forfaits.

Les Canadiens ont besoin de mécanismes de libre-service simples et pratiques pour modifier, choisir les bonnes options ou encore résilier leurs forfaits.

Le Conseil a mis en place différents moyens de protéger la population canadienne dans le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, et la présente instance publique est une nouvelle étape pour donner à la population canadienne plus de contrôle sur les services qu'elle reçoit.

Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur la manière dont le Conseil peut s'assurer que les fournisseurs de services sans fil et de services Internet offrent aux Canadiens des moyens d'apporter eux-mêmes des changements à leurs forfaits de téléphonie cellulaire et de services Internet (mécanismes de libre-service). L'annexe du présent avis contient une liste complète des questions.

En outre, des renseignements importants sur la manière dont les intéressés peuvent participer à cette instance figurent à la [fin](#) du présent avis.

Le présent avis est l'une des trois instances lancées aujourd'hui qui portent sur les modifications de la *Loi sur les télécommunications* énoncées dans la section 37 de la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le*

16 avril 2024. Les deux autres instances sont les avis de consultation de télécom 2024-293 et 2024-294.

Introduction

Pourquoi nous lançons la présente instance

1. Le Conseil lance la présente instance afin de déterminer comment il peut modifier le [Code sur les services sans fil](#)¹ et le [Code sur les services Internet](#)² (codes de protection des consommateurs) pour exiger la mise en place de mécanismes de libre-service d'une manière qui serait utile à la population canadienne.
2. La présente instance porte également sur les modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications (Loi)* énoncées dans la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*. Ces modifications obligent le Conseil à imposer la mise en place de mécanismes de libre-service qui permettent aux Canadiens de résilier ou de modifier leurs forfaits.
3. La présente instance contribue à faire progresser les travaux du Conseil visant à renforcer les protections des consommateurs.

Ce que nous examinons

4. Le Conseil a mis en place différents moyens de protéger la population canadienne dans les codes de protection des consommateurs, qui contribuent à orienter la relation entre les fournisseurs de services de télécommunication (fournisseurs de services) et leurs clients.
5. La présente instance contribuera à renforcer ces protections des consommateurs en permettant aux Canadiens de modifier ou de résilier plus facilement leurs forfaits au moyen de mécanismes de libre-service.
6. Afin de mieux comprendre les mécanismes de libre-service actuellement disponibles, le personnel du Conseil a publié une demande de renseignements le 23 juillet 2024 demandant aux fournisseurs de services de plus amples renseignements sur les mécanismes actuels de libre-service, y compris leur accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les réponses reçues le 23 août 2024 ont ensuite été ajoutées au [dossier de la présente instance](#).

Appel aux observations

7. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations portant sur les questions suivantes, détaillées à l'annexe du présent avis :

¹ Voir les politiques réglementaires de télécom 2013-271 et 2017-200.

² Voir la politique réglementaire de télécom 2019-269.

- De quelles fonctions libre-service et de quels renseignements sur leur utilisation la population canadienne a-t-elle besoin?
 - Comment la population canadienne devrait-elle être en mesure d'accéder aux mécanismes de libre-service et si ces derniers devaient être autorisés à remplacer entièrement d'autres façons dont les Canadiens peuvent résilier ou modifier leurs contrats?
 - Comment s'assurer que les personnes en situation de handicap peuvent avoir pleinement accès aux mécanismes de libre-service?
 - Si le Conseil doit limiter ou interdire les frais potentiels qui pourraient être facturés à la population canadienne pour l'utilisation de tout type de service?
 - Comment s'assurer que les renseignements confidentiels des clients soient traités d'une manière conforme aux règles de confidentialité existantes où l'apprentissage automatique, l'intelligence artificielle générative ou une technologie similaire sont intégrés aux mécanismes de libre-service existants?
 - Si certains fournisseurs de services ou certaines catégories de fournisseurs de services devaient être exemptés de l'obligation d'offrir des mécanismes de libre-service?
8. Les décisions du Conseil doivent contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi*. La présente instance répond à deux de ces objectifs. Les objectifs du Conseil sont les suivants :
- 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 [alinéa 7a)];
 - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication [alinéa 7h)].
9. En rendant ses décisions, le Conseil doit aussi mettre en œuvre les [Instructions de 2023](#)³. Elles soulignent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions renforcent et protègent les droits des consommateurs⁴, notamment en prenant des mesures pour faire en sorte que les consommateurs puissent rapidement, facilement et à un prix abordable, résilier, réduire, transférer ou modifier d'une autre manière leurs services⁵.

³ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

⁴ Voir l'alinéa 2d).

⁵ Voir le sous-alinéa 17b)(iv).

Questions qui dépassent la portée de l'instance

10. La présente instance se limite à l'examen des questions énoncées au paragraphe 7 et détaillées à l'annexe du présent avis. Pour plus de clarté, les questions suivantes ne relèvent pas du champ d'application de la présente instance et ne seront pas examinées par le Conseil, à moins qu'elles ne soient directement liées aux exigences mentionnées ci-dessus en matière de protection des consommateurs :

- les tarifs et la concurrence du marché;
- la publicité mensongère;
- la disponibilité de caractéristiques, de services ou d'ensembles de ces derniers;
- les obligations en matière de protection de la vie privée des fournisseurs de services en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- d'autres modifications des codes de protection des consommateurs qui ne sont pas associées aux mécanismes de service à la clientèle.

Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance

Procédure

11. 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 Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure du CRTC* (bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959) ont pour but d'aider le public à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Déposer une intervention

12. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des enjeux et des questions identifiés ci-dessus et dans l'annexe du présent avis. Il les acceptera au plus tard le **9 janvier 2025**.⁶

13. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à audience@crtc.gc.ca.

⁶ En ce qui concerne le calcul des délais énoncés dans la présente décision, comme indiqué à l'article 12 des [Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#), la période débutant le 21 décembre d'une année donnée et se terminant le 7 janvier de l'année suivante ne doit pas être incluse.

14. Les intéressés qui souhaitent déposer une intervention deviennent automatiquement parties à la présente instance. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance.
15. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil au moyen de l'une des façons suivantes :
 - en remplissant le [formulaire d'intervention](#) du Conseil;
 - en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
 - en écrivant par courrier à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.
16. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Les mémoires seront affichés dans la langue et le format officiels dans lesquels ils ont été reçus.
17. L'heure limite de dépôt des interventions au Conseil est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa). Les parties doivent veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leurs mémoires sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

Déposer des répliques

18. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil jusqu'au **24 janvier 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Avis de confidentialité

19. Veuillez porter attention aux points suivants :
 - Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
 - Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance publique, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
 - Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de cette instance publique. 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 cette instance publique.

- 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.

Confidentialité

20. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre au public d'apporter leur contribution afin qu'il puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du Conseil sont versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.
21. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être de nature confidentielle sur le plan commercial, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc de considérer certains renseignements confidentiels.
22. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi*, avec une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements devraient être considérés confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties qui font une telle demande que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Formats accessibles aux personnes handicapées

23. Le Conseil s'attend à ce que, pour la présente instance, les entités réglementées déposent leurs mémoires 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 toutes les parties 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.
24. Dans le cas où un document n'aurait pas été déposé dans un format accessible, vous pouvez communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à l'adresse électronique audience@crtc.gc.ca pour demander au personnel du Conseil d'obtenir ce document dans un format accessible auprès de la partie qui l'a initialement déposé.

Accéder aux documents

25. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.

26. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau.
Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Tél. : 819-997-4389
Télec. : 819-994-0218

Service à la clientèle
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

27. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [\[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes\]](#) » dans le haut du présent avis.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, 22 novembre 2024
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *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 de l'avis de consultation de télécom CRTC 2024-295

Questions faisant l'objet d'un examen

Le Conseil invite les intéressés à présenter leurs observations concernant les questions ci-dessous dans le cadre de leurs interventions; ces dernières doivent être soumises au plus tard le **9 janvier 2025**.⁷

Les intéressés peuvent également répliquer aux réponses des fournisseurs de services de télécommunication (fournisseurs de services) à la [demande de renseignements](#) envoyée par le Conseil le 23 juillet 2024.

Q1. Quelles caractéristiques ou fonctions le Conseil devrait-il rendre obligatoires dans le cadre de tout mécanisme de libre-service requis, et de quels renseignements sur leur utilisation la population canadienne a-t-elle besoin? Expliquez les besoins particuliers qui sont pris en compte.

Q2. Le Conseil devrait-il seulement exiger qu'un minimum de caractéristiques ou de fonctions de base soient proposées dans le cadre des mécanismes de libre-service? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q3. Comment la population canadienne devrait-elle avoir accès à ces mécanismes de libre-service? Ces mécanismes doivent-ils être disponibles sur le site Web du fournisseur de services, au moyen d'applications, par téléphone, dans des magasins et des kiosques ou en utilisant une méthode différente? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q4. Le Conseil devrait-il répondre aux préoccupations associées aux mécanismes de libre-service qui remplacent entièrement d'autres façons dont les clients peuvent résilier ou modifier leurs contrats? Pourquoi ou pourquoi pas? Y a-t-il des cas particuliers qui devraient être traités différemment?

Q5. Comment le Conseil devrait-il s'assurer que les mécanismes de libre-service sont accessibles aux personnes en situation de handicap?

Q6. Le Conseil devrait-il limiter ou interdire la facturation de frais potentiels pour tout type de service? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q7. Comment le Conseil devrait-il contribuer à la protection de la vie privée des clients lorsque l'apprentissage automatique ou l'intelligence artificielle générative peuvent être utilisés, conformément aux objectifs de la *Loi sur les télécommunications* et aux règles existantes de confidentialité concernant les renseignements confidentiels des clients?

⁷ En ce qui concerne le calcul de ce délai, comme indiqué à l'article 12 des [Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#), la période débutant le 21 décembre d'une année donnée et se terminant le 7 janvier de l'année suivante ne doit pas être incluse.

Q8. Un fournisseur de services ou une catégorie de fournisseur de services devraient-ils être exemptés de l'obligation d'offrir des mécanismes de libre-service? Pourquoi ou pourquoi pas?