



Ordonnance de télécom CRTC 2025-207

Version PDF

Gatineau, le 15 août 2025

Dossier public : Avis de modification tarifaire 386

Saskatchewan Telecommunications – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) dans laquelle l’entreprise a proposé de modifier son Tarif général afin de supprimer l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients.

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve la demande de SaskTel. Les révisions tarifaires supprimeraient les modalités qui ne sont plus nécessaires après que le Conseil a supprimé l’objectif du service de base dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Les conclusions du Conseil dans l’instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496 étaient en partie fondées sur les observations des parties qui soulignaient que les renseignements contenus dans les annuaires sont dorénavant plus faciles à trouver par des moyens numériques.

Ces modifications permettront donc de s’assurer que les tarifs des entreprises correspondent exactement aux conclusions antérieures du Conseil et aux services tarifés actuellement disponibles pour les clients.

Une opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente ordonnance.

Demande

1. Le 11 mars 2025, le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) proposant des modifications à l’article 66 – Annuaires téléphoniques de son Tarif général en vue de supprimer l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients.
2. SaskTel a fait remarquer que le Conseil a approuvé des demandes semblables dans l’ordonnance de télécom 2024-220 et a approuvé provisoirement une demande semblable dans l’ordonnance de télécom 2025-3.
3. SaskTel a demandé le 31 mars 2025 comme date d’entrée en vigueur.
4. Le Conseil n’a reçu aucune intervention à l’égard de la présente demande.

Analyse du Conseil

5. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a éliminé l'objectif du service de base, qui comprenait l'obligation de fournir, sur demande, des annuaires imprimés aux clients dans les zones réglementées. Le Conseil avait fait remarquer qu'il existait au Canada un accès quasi universel au niveau de service établi dans l'objectif du service de base et que le but de l'objectif du service de base avait été atteint.
6. Pour arriver à ses conclusions dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a sollicité des observations sur les changements éventuels à apporter à l'objectif du service de base, qui comprenait l'obligation de fournir, sur demande, des annuaires imprimés. Au cours de cette instance, alors que certaines parties ont souligné l'importance des annuaires imprimés, de nombreuses parties ont indiqué que le Conseil ne devrait plus exiger la fourniture d'annuaires imprimés et que les renseignements contenus dans les annuaires étaient plus faciles à trouver par des moyens numériques. En outre, la technologie a évolué pour se concentrer davantage sur les services mobiles et à large bande¹, et le Conseil a reconnu qu'il était approprié d'adopter progressivement des cadres et des mesures réglementaires centrés sur un service à large bande plutôt que sur un service vocal. Par conséquent, le Conseil a notamment supprimé l'objectif du service de base et l'obligation de fournir des annuaires imprimés.
7. Les révisions tarifaires proposées élimineraient les modalités qui ne sont plus nécessaires, à la suite des conclusions du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Ces révisions permettraient de s'assurer que les pages tarifaires de SaskTel correspondent exactement aux conclusions de Conseil et aux offres disponibles pour les clients. Par conséquent, le Conseil conclut que les révisions proposées sont appropriées.

Conclusion

8. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, par décision majoritaire, la demande de SaskTel.
9. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

¹ Cette évolution vers les services mobiles et à large bande signifie également que la population canadienne se fie davantage sur les numéros de téléphones mobiles et les adresses courriel; les deux renseignements ne se retrouvent pas dans les annuaires imprimés.

Documents connexes

- *Bruce Telecom – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés, Ordonnance de télécom CRTC 2025-208, 15 août 2025*
- *Independent Telecommunications Providers Association – Approbation définitive d’une demande tarifaire, Ordonnance de télécom CRTC 2025-168, 3 juillet 2025*
- *Independent Telecommunications Providers Association – Approbation provisoire d’une demande tarifaire, Ordonnance de télécom CRTC 2025-3, 10 janvier 2025*
- *Diverses entreprises – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés, Ordonnance de télécom CRTC 2024-220, 25 septembre 2024*
- *Diverses entreprises – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés et du plan d’amélioration du service, Ordonnance de télécom CRTC 2024-219, 25 septembre 2024*
- *Les services des télécommunications modernes : La voie d’avenir pour l’économie numérique canadienne, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016*
- *Obligation de servir et autres questions, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011*
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail, Décision de télécom CRTC 2006-15 (version remaniée), 6 avril 2006; modifiée par le Décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007*

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. En 1909, lorsque le gouverneur général de l'époque, le comte Grey (qui a donné son nom à la coupe Grey et non au thé), et le premier ministre de l'époque, Walter Scott, ont posé la pierre angulaire de l'édifice de l'Assemblée législative de la Saskatchewan, ils ont également inséré une capsule temporelle. Elle est restée nichée et intacte jusqu'aux préparations du centenaire de l'édifice de l'Assemblée législative en 2011. Parmi les objets découverts se trouvait un livre de 1909 énumérant les bureaux gouvernementaux et leurs numéros de téléphone.
2. L'artefact avait cent ans et avait été choisi pour représenter une autre époque. Il y avait cependant peu de mystère. Au cours du siècle qui séparait les donateurs de la capsule de ses destinataires, des générations avaient grandi en utilisant des versions de plus en plus épaisses pour rechercher des voisins ou un serrurier, pour bloquer des rondelles ou pour voir par-dessus un volant. C'était un annuaire téléphonique.
3. La décision de la majorité met fin à cette époque dans une autre partie du Canada. Saskatchewan Telecommunications ne s'engagera plus à ce que « les clients aient le droit de recevoir, sans frais, autant d'exemplaires de l'annuaire téléphonique le plus récent de leur district, tant les pages blanches que les pages jaunes, et autant d'exemplaires des annuaires subséquents raisonnablement requis à mesure qu'ils sont publiés, jusqu'à concurrence d'un exemplaire par téléphone » [Traduction]. Ce libellé est maintenant supprimé de son Tarif général.
4. En vérité, cette époque tirait à sa fin depuis un certain temps. La décision d'aujourd'hui n'est que la dernière étape d'un processus qui était bien amorcé :
 - En 2007, lorsque le Cabinet s'est abstenu de réglementer les circonscriptions desservies à la fois par un fournisseur de services sans fil et une deuxième entreprise de téléphonie filaire (comme un fournisseur de câblodistribution), nous exigeons toujours des annuaires téléphoniques, exprimant notre crainte que « le jeu des forces du marché » ne permettrait pas « aux clients des services de résidence et d'affaires d'obtenir un annuaire téléphonique complet et une inscription principale à un coût raisonnable¹. »
 - Cependant, en 2010, nous étions à l'aise de passer à un modèle de consentement actif uniquement pour la distribution d'annuaires dans les circonscriptions non réglementées² et, en 2011, dans les circonscriptions réglementées³.

¹ Voir la décision de télécom 2006-15 (version consolidée), paragraphes 398 et 399 et la [lettre du Conseil](#), 2 juin 2010, note de bas de page 3 et texte connexe.

² Voir la [lettre du Conseil](#), 2 juin 2010.

³ Voir le paragraphe 44 de la politique réglementaire de télécom 2011-291.

- En 2016, les obligations de fournir un annuaire ont été complètement éliminées des circonscriptions non réglementées⁴, ne laissant que les circonscriptions réglementées – qui n’ont pas de câblodistributeur (ou un autre concurrent de services téléphoniques filaires) et de fournisseur de services sans fil requis en plus du titulaire – comme endroits où les abonnés pouvaient exiger un annuaire téléphonique de plein droit.
5. Ce sont ces circonscriptions réglementées, où l’obligation de fournir un annuaire téléphonique a connu ses dernières heures, que vise la décision majoritaire d’aujourd’hui, avec laquelle je ne suis pas d’accord.
 6. Je ne le fais pas par nostalgie. Partout où les services à large bande et les services mobiles ont remplacé le service de téléphonie filaire, le besoin d’obtenir un annuaire téléphonique a diminué en conséquence. Cependant, les circonscriptions réglementées où cette obligation persiste sont principalement rurales et éloignées. C’est précisément là où la concurrence filaire et sans fil fait défaut, et où les lignes fixes demeurent souvent essentielles.
 7. Je ne suis pas non plus en désaccord parce que l’approche de la majorité est apparemment déraisonnable. De mon point de vue d’utilisateur urbain et intensif de services mobiles et à large bande, il est difficile d’imaginer pourquoi quelqu’un aurait encore besoin d’un annuaire téléphonique.
 8. Cependant, nous effectuons des consultations pour entendre les points de vue des autres, et non pour faire écho aux nôtres. Lorsque nous avons commencé la dernière initiative de déréglementation de l’annuaire téléphonique dans deux décisions l’an dernier⁵ — les deux, comme celle-ci, des décisions majoritaires du Comité des télécommunications du Conseil⁶ —, j’ai constaté que la majorité avait a) mal interprété

⁴ Voir le paragraphe **Error! Reference source not found.** de la décision majoritaire, citant la politique réglementaire de télécom 2016-496, paragraphe 185.

⁵ Ordonnances de télécom 2024-219 et 2024-220. Voir aussi l’ordonnance de télécom 2025-168, que j’ai choisie d’établir comme décision majoritaire plutôt que d’inclure une opinion minoritaire. (Les Procédures de vote lors des réunions du Conseil prescrivent que A) les membres peuvent voter pour approuver, s’abstenir ou s’opposer; et B) lorsqu’il vote pour s’opposer, un membre peut demander que 1) le procès-verbal ne mentionne qu’un manque d’unanimité, 2) que son vote minoritaire soit consigné au procès-verbal de la réunion, 3) que son vote soit inscrit au procès-verbal et que la décision soit publiée comme une « décision majoritaire », ou 4) que son vote soit enregistré au procès-verbal et qu’il se réserve le droit de rédiger une opinion minoritaire.)

⁶ Il s’agissait d’une décision prise par le Comité des télécommunications au nom du Conseil. Voir *Comité des télécommunications, Règlement N° 10* (CRTC), alinéa e) : « que tous actes ou choses accomplis par le comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers ». Ce règlement délégataire a été établi conformément à l’alinéa 11(1)b) et au paragraphe 12(3) de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, prévoyant que des fonctions doivent être déléguées aux comités permanents par voie de règlement. Cette délégation aux comités permanents, dont le

l'historique de la réglementation sur lequel elle s'appuie, b) mal compris la mesure dans laquelle la question avait été examinée auparavant et c) n'avait pas consulté les personnes concernées. J'ai également noté que d) la vague attendue de demandes similaires remettrait en question si le fait de prendre cette voie *ad hoc*, au lieu d'adopter une approche de consultation à la grandeur de l'industrie, serait même plus efficace.

9. Dans l'opinion minoritaire d'aujourd'hui, je maintiens ces préoccupations.
10. Tout d'abord, la majorité laisse entendre que la politique réglementaire de télécom 2016-496 a résolu de façon définitive ce problème. Ce n'est pas le cas. Cette décision n'a fait qu'établir une approche selon laquelle le Conseil, alors saisi d'un large éventail de questions, pourrait ultérieurement examiner des éléments tarifaires précis au fur et à mesure que les entreprises chercheraient à les supprimer :
« L'élimination de l'objectif du service de base *n'empêchera pas la prestation continue* du service vocal local dans les circonscriptions réglementées, puisque les tarifs et les modalités connexes *sont établis dans les tarifs des ESLT respectives*⁷. »
11. En fait, en refusant de solliciter des modifications tarifaires immédiates en 2016, le Conseil s'est assuré de réexaminer ces obligations plus attentivement lorsque des changements seraient demandés. La série de décisions commençant l'année dernière, avec les ordonnances de télécom 2024-219 et 2024-220, a fourni cette occasion. Au lieu de cela, dans un tour de passe-passe, nous disons maintenant que nous avons déjà fait le tour de la question.
12. Deuxièmement, et de manière connexe, la décision majoritaire soutient — à tort, à mon avis — que la politique réglementaire de télécom 2016-496 a reçu « beaucoup » de soumissions sur l'information contenue dans les annuaires. Mais seuls deux intervenants à l'audience publique ont soulevé la question spontanément. D'autres, lorsqu'on les a invités, ont répondu brièvement avant de revenir aux sujets auxquels ils étaient prêts à répondre. Le dossier écrit n'offre guère plus. Ce n'est pas surprenant : la pertinence continue de l'obligation de fournir un annuaire dans les circonscriptions réglementées et peu concurrentielles n'était tout simplement pas une priorité. Au total, les annuaires téléphoniques n'apparaissent que dans 1,2 % des paragraphes de la transcription, et seulement un des 259 paragraphes de la politique réglementaire de télécom 2016-496.
13. Troisièmement, lorsque nous gardons les obligations de fournir un annuaire pour un examen futur et déclarons ensuite, une fois rendus à cet examen, que nous avons déjà respecté ces obligations, les consommateurs concernés ne trouvent jamais le moyen d'avoir leur mot à dire. En tant qu'organisme de réglementation d'intérêt public, notre

mandat est rendu explicite par un règlement administratif, se distingue d'autres formes de délégation, comme l'attribution de cas particuliers et de panels à ces cas.

⁷ Politique réglementaire de télécom 2016-496, paragraphe 185 (non mis en évidence dans l'original).

permis social est lié à l'écoute des personnes concernées par nos décisions. Cela nécessite des mesures, comme aviser le public, ou aviser les journalistes qui aident le public à rester informé, que nous n'avons pas prises : au sujet de cette consultation, de la consultation connexe qui a abouti à l'ordonnance de télécom 2025-208, ou des trois précédentes⁸. J'ai participé aux explications ailleurs pourquoi notre processus de tarification simplifié, bien qu'efficace, peut rendre obscurs des dossiers qui intéressent de manière importante les consommateurs ou la concurrence⁹.

14. Enfin, il n'est même pas clair que cette approche obscure, mais fragmentaire soit efficace. La présente ordonnance et l'ordonnance de télécom 2025-208 connexe portent à cinq le nombre d'ordonnances à ce sujet. D'autres viendront sûrement. Une seule instance publique qui aurait suscité un large éventail de soumissions écrites et de répliques aurait pu résoudre ce problème pour toutes les compagnies de téléphone. Cela n'aurait pas été moins efficace, et aurait favorisé une cohérence en matière de politiques et une approche consultative qui entretient une confiance.
15. La leçon ici va au-delà des annuaires téléphoniques. Lorsqu'une nouvelle capsule temporelle a été préparée en 2012 pour remplir la pierre angulaire de l'édifice de l'Assemblée législative, les discussions ont porté sur le dépôt d'un iPad, et non d'un annuaire téléphonique. Cependant, notre responsabilité en tant qu'organismes de réglementation est de nous assurer d'entendre un éventail complet d'intervenants, et pas seulement les experts ou ceux qui interviennent fréquemment et qui proviennent de l'industrie; il est aussi de notre devoir d'utiliser des processus équitables, efficaces et outillés pour nous aider à réfléchir de manière large, significative et cohérente aux défis réglementaires auxquels nous sommes confrontés. Les demandeurs subséquents, qui auront l'occasion d'inclure dans leur demande des preuves de consultation des abonnés, auraient intérêt à garder cela à l'esprit.

⁸ Se reporter à la note de bas de page 5 ci-dessus.

⁹ Ordonnance de télécom 2024-219, opinion minoritaire du commissaire Abramson, paragraphe 12; ordonnance de télécom 2025-74, opinion minoritaire des conseillers Abramson et Anderson, paragraphes 11 à 18.