Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227

Version PDF

Gatineau, le 4 septembre 2025

Dossier public : 1011-NOC2025-0227

Appel aux observations – Protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service

Date limite de dépôt des réponses aux demandes de renseignements (voir l'annexe 1) : 9 octobre 2025

Date limite de dépôt des interventions : 13 novembre 2025

Date limite de dépôt des répliques: 15 décembre 2025

[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes]

[Soumettre vos points de vue en utilisant la plateforme de mobilisation en ligne]

Sommaire

La population canadienne doit avoir accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de grande qualité pour tous les aspects de sa vie quotidienne.

Les interruptions des services de télécommunication, même brèves, sont très perturbantes et peuvent avoir de graves répercussions sur la vie quotidienne de la population canadienne. Toutes les interruptions peuvent avoir des effets néfastes sur les gens, surtout lorsqu'ils ne peuvent pas communiquer avec les services d'urgence en cas de besoin.

Le Conseil, de concert avec les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et d'autres autorités gouvernementales, joue un rôle dans la prévention et la gestion des interruptions de services de télécommunication. Cela comprend des ministères fédéraux comme Innovation, Sciences et Développement économique Canada et Sécurité publique Canada, ainsi que les organismes provinciaux et territoriaux de gestion des urgences et les centres d'appels 9-1-1.

Dans le cadre de cette consultation, le Conseil cherche à aider les Canadiennes et les Canadiens à savoir plus facilement à quoi s'attendre de leurs fournisseurs de services Internet, de services sans fil, de services filaires ou de services de télévision en cas de panne ou d'interruption de service. Il envisage des mesures supplémentaires de protection des consommateurs, notamment une communication plus claire de la part des fournisseurs de services pendant les interruptions et le remboursement des services perdus.

Il s'agit d'une nouvelle mesure prise par le Conseil pour mieux protéger la population canadienne dans le cadre de son Plan d'action pour protéger les consommateurs et de ses codes de protection des consommateurs. Le Conseil a l'intention d'initier d'autres instances publiques afin d'améliorer et d'harmoniser davantage les codes de protection des consommateurs après avoir examiné les questions soulevées dans le cadre de la présente instance.

En marge de cette consultation, le Conseil prend deux mesures supplémentaires dans le cadre de sa stratégie globale en vue d'atténuer les répercussions perturbatrices des interruptions de service sur la population canadienne. Premièrement, le Conseil contribue à améliorer la coordination en cas d'interruption majeure grâce à la décision de télécom 2025-225. Le Conseil exige des FST qu'ils l'informent, ainsi que d'autres autorités gouvernementales, dans des délais précis, et qu'ils déposent des rapports complets après l'interruption. Deuxièmement, le Conseil recueille des avis sur les mesures que les FST devraient prendre pour aider à améliorer la résilience de leurs réseaux et la fiabilité de leurs services au moyen de l'avis de consultation de télécom 2025-226.

L'annexe 2 du présent avis contient une liste complète des questions.

Des renseignements sur la manière de participer à cette instance ou de soumettre un point de vue par l'intermédiaire de la plateforme de mobilisation en ligne Conversations CRTC sont disponibles plus loin dans le présent avis.

Les renseignements essentiels contenus dans le présent avis sont disponibles en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) sur le site Web du Conseil. Le Conseil acceptera les interventions vidéo et les répliques en LSQ et en ASL.

Introduction

Pourquoi nous amorçons la présente instance

1. Les pannes ou interruptions de service causées par des événements comme des conditions météorologiques extrêmes, des défaillances techniques et d'autres événements peuvent avoir de graves répercussions sur la vie de la population canadienne en perturbant l'accès aux services Internet et téléphoniques. Compte tenu de l'importance croissante des réseaux dans la vie quotidienne de la population canadienne, le Conseil amorce la présente instance afin d'examiner comment il peut modifier le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt[1], le Code sur les services sans fil[2], le Code des fournisseurs de services de télévision[3] et le Code sur les services Internet[4] (ensemble les codes sur la protection des consommateurs) afin de :

[1] Voir la décision de télécom 2011-702.

[2] Voir la politique réglementaire de télécom 2017-200.

[3] Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.

[4] Voir la politique réglementaire de télécom 2019-269.

- aider à mieux répondre aux besoins des consommateurs en cas de panne;

- déterminer si un remboursement ou un crédit doit être exigé en cas de panne ou d'interruption de service.

2. La présente instance servira à améliorer les mesures existantes de protection des consommateurs et porte sur la manière dont ces mesures peuvent aider la population canadienne, lors d'une panne ou d'une interruption de service, à être mieux informée au sujet de la disponibilité des services et à recevoir un remboursement ou un crédit pour un service indisponible.

Cadre législatif

3. Les décisions du Conseil doivent promouvoir les objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. La présente instance vise à :

    - 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));

    - permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité (alinéa 7b));

    - satisfaire les exigences économiques et sociales des utilisateurs des services de télécommunication (alinéa 7h)).

4. En prenant ses décisions, le Conseil doit également mettre en œuvre les Instructions de 2023[5]. Ces dernières soulignent que le Conseil doit renforcer et protéger les droits des consommateurs[6] en prévoyant, entre autres, des mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service[7].

Procédures connexes

5. En bâtissant sur le travail accompli par Innovation, Sciences et Développement économique Canada et le Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications, le Conseil a annoncé un plan d'action à plusieurs étapes pour un cadre réglementaire en vue d'aider à améliorer la résilience et la fiabilité des réseaux et des services de télécommunication.

6. Afin de commencer les travaux entourant le cadre de réglementation, le Conseil a amorcé une instance publique au moyen de l'avis de consultation de télécom 2023-39. Lors de cette instance, le Conseil a établi des exigences en matière d'avis en cas de

---

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

[6] Voir l'alinéa 2d) des Instructions de 2023.

[7] Voir le sous-alinéa 17b)(ii) des Instructions de 2023.

panne et d’établissement de rapports pour tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST). Le Conseil a indiqué qu’il pourrait également amorcer des instances afin de traiter d’enjeux comme la communication avec les consommateurs et la compensation. Lors de la prochaine étape de la présente instance, le Conseil examinera les mesures que les FST peuvent adopter en vue d’améliorer la fiabilité et la résilience des services de télécommunication en se basant sur des recommandations provenant de rapports d’experts et des meilleures pratiques de l’industrie.

7. De même, dans l’instance en cours lancée par l’avis de consultation de télécom 2022-147 et ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2025-9, le dossier public comprend les points de vue des parties concernant les mesures de protection de consommateurs en cas de panne ou d’interruption dans le Grand Nord. Dans la politique réglementaire de télécom 2025-9, le Conseil a mis en place des mesures de protection contre les pannes ou les interruptions visant particulièrement les consommateurs du Grand Nord. Le Conseil a également souligné son intention d’amorcer une instance, c’est-à-dire la présente instance, pour examiner des mesures de protection en cas de panne à l’échelle nationale. Si les mesures de protection qui résultent de la présente instance sont plus grandes que celles décrites dans la politique réglementaire de télécom 2025-9 en matière d’avantages offerts aux consommateurs, les mesures de protection tirées de la présente instance s’appliqueraient également dans le Grand Nord.

8. Le Conseil souhaite garantir que la présente instance soit aussi complète que possible et réduire au minimum la charge de travail des parties. Par conséquent, les observations reçues des parties dans le cadre des avis de consultation de télécom 2022-147 et 2023-39 qui sont pertinentes pour la question de la protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service seront incluses dans le dossier public de la présente instance.

9. Les parties qui ont déposé des observations dans l’une ou l’autre des deux instances susmentionnées sont également invitées à participer si elles souhaitent déposer des observations supplémentaires en réponse au présent avis.

Appel aux observations

10. Le Conseil estime en premier lieu qu’il est nécessaire de protéger les consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service. Malgré les mesures de protection des consommateurs existantes, la population canadienne pourrait avoir besoin d’une plus grande protection, notamment par l’entremise de communications plus claires ou de remboursement en cas d’interruption du service Internet, sans fil, filaire ou de télévision de résidence.

11. Comme indiqué à l’annexe 1 du présent avis, les fournisseurs de services, y compris les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), les fournisseurs de services d’accès Internet fixes, les fournisseurs de services téléphoniques locaux, les fournisseurs de services sans fil ou les groupes de l’industrie agissant au nom de l’un de ces fournisseurs, sont invités à fournir des renseignements concernant leurs

politiques actuelles en matière de pannes et d'interruptions de services dans le cadre de la présente instance. Il leur est également demandé de fournir des renseignements sur la manière dont ces politiques sont communiquées à leurs clients et sur la manière dont elles sont appliquées. Ces renseignements peuvent être consultés par les parties qui soumettent des interventions répondant aux questions figurant à l'annexe 2 du présent avis.

12. Plus précisément, le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes, détaillées à l'annexe 2 du présent avis :

- si les protections existantes des consommateurs sont suffisantes en vue de répondre à leurs besoins en cas de panne ou d'interruption de service;
- si les protections existantes ne sont pas suffisantes pour répondre à leurs besoins, ce dont les consommateurs ont besoin lorsqu'il s'agit de nouvelles protections contre les pannes ou interruptions de service, y compris :
    - la nécessité pour les consommateurs canadiens de recevoir des remboursements à la suite d'une panne;
    - la nécessité pour les consommateurs canadiens de recevoir des communications plus pertinentes pendant la durée d'une panne;
    - toute autre mesure susceptible d'être bénéfique aux consommateurs canadiens en cas de panne.
- si des protections supplémentaires ou différentes devaient être mises en place pour les personnes en situation de handicap, les personnes résidant dans des zones rurales ou éloignées et d'autres types de clients;
- l'application de toute mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption, notamment quels services de télécommunication et de radiodiffusion doivent être inclus, si ces mesures de protection doivent s'appliquer aux clients individuels ou aux petites entreprises et, si ces mesures, si elles s'appliquent aux fournisseurs de services de gros, devaient également s'appliquer à ces derniers;
- l'administration et l'application de toute mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption, notamment le rôle de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)[8];
- la mise en œuvre et la promotion de toute mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service;

[8] La CPRST est un organisme indépendant voué à la résolution des plaintes déposées par des clients à propos des services téléphoniques, de câblodistribution et Internet offerts par des fournisseurs de services. La CPRST est également l'administrateur des codes sur la protection des consommateurs.

- l’approche que le Conseil doit adopter pour l’examen futur de toute mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service qui pourrait être mise en œuvre dans le cadre de la présente instance.

13. À la suite des conclusions rendues dans le cadre de la présente instance, le Conseil a l’intention d’amorcer d’autres instances publiques afin d’améliorer et d’harmoniser les codes sur la protection des consommateurs. Le Conseil a l’intention d’intégrer dans les codes sur la protection des consommateurs, à ce moment-là, toute nouvelle mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service qu’il pourrait imposer.

Questions qui dépassent la portée de la présente instance

14. La présente instance se limite à l’examen des questions exposées au paragraphe 12 et détaillées aux annexes 1 et 2 du présent avis. Pour plus de clarté, il faut noter que les questions suivantes ne relèvent pas de la présente instance, à moins qu’elles ne soient directement liées à l’examen des mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service :

    - le contenu sur Internet;
    - les tarifs et la concurrence dans le marché;
    - l’examen ou l’établissement de normes pour les appareils et l’équipement;
    - la mesure de la large bande et les vitesses annoncées;
    - les décisions ou mécanismes de financement de la large bande;
    - les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) et la différenciation des prix (p. ex. l’exonération de données);
    - la publicité mensongère;
    - la disponibilité de caractéristiques, de services ou de forfaits de services particuliers, y compris les services de programmation;
    - 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*;
    - la nature des problèmes relatifs à l’infrastructure du réseau et les solutions à y apporter;
    - la participation à la CPRST;
    - d’autres modifications aux codes sur la protection des consommateurs qui ne sont pas liées à des pannes ou à des interruptions de service.

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

Procédure

15. Les Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes *[CRTC]* (*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'il puisse participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Déposer une intervention

16. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des enjeux identifiés ci-dessus et des questions identifiées à l'annexe 2. Il les acceptera jusqu'au **13 novembre 2025**.

17. 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.

18. 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.

19. 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 au Conseil une télécopie au 819-994-0218;
    - en écrivant au Conseil par courriel à l'adresse suivante : CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2;
    - en soumettant une vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) à l'aide du formulaire d'intervention.

20. Les mémoires de plus de cinq pages doivent comprendre un résumé. Les mémoires seront affichés dans la langue et le format officiels dans lesquels ils ont été reçus.

21. L'heure limite de dépôt des interventions au Conseil est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure de Gatineau). 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.

22. Les observations relatives à la protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption de service reçues des parties dans le cadre des dossiers des instances

relatives aux avis de consultation de télécom 2022-147 et 2023-39 seront également incluses dans le dossier public de la présente instance.

Déposer une réplique

23. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil d'ici le **15 décembre 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Demandes de renseignements

24. Les EDR, les fournisseurs de services d'accès Internet fixes, les fournisseurs de services téléphoniques locaux, les fournisseurs de services sans fil et les groupes de l'industrie représentant ces secteurs, notamment l'Association canadienne des télécommunications (ACT), la Canadian Communication Systems Alliance (CCSA), l'Independent Telecommunications Providers Association (ITPA) et les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens (ORCC) sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **13 novembre 2025**.

25. Les fournisseurs de services qui ont été désignés comme parties à la présente instance au paragraphe 24 ou les groupes de l'industrie agissant au nom de l'un de ces fournisseurs, doivent répondre aux demandes de renseignements figurant à l'annexe 1 du présent avis au plus tard le **9 octobre 2025**. Leurs réponses seront ajoutées au dossier public de la présente instance.

Avis de confidentialité

26. 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 du présent processus public, 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 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.
- 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

27. 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.

28. 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 commercialement sensibles, 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.

29. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications*, avec une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements doivent 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

30. 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 toute la population canadienne à faire de même. Pour lui faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des lignes directrices pour la préparation des documents en formats accessibles.

31. Si un document n'a 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.

32. Le Conseil accepte les mémoires en LSQ ou en ASL en format vidéo. Le Conseil publiera les liens vers les vidéos des parties sur son site Web. Les autorisations sur les vidéos doivent être publiques. Le Conseil n'acceptera pas les liens qui exigent que quelqu'un demande l'accès aux vidéos. Les liens sur le site Web du Conseil redirigeront les utilisateurs vers les vidéos telles qu'elles ont été téléchargées, et les utilisateurs auront accès à tous les renseignements personnels affichés sur la plateforme d'hébergement vidéo. Les vidéos seront entièrement traduites en texte et une transcription sera disponible en français pour les vidéos LSQ et en anglais pour les vidéos ASL.

Faites part de vos points de vue sur la plateforme Conversations CRTC

33. Vous avez jusqu'au **13 novembre 2025** afin de transmettre votre point de vue au moyen de la plateforme de mobilisation en ligne Conversations CRTC.

34. La plateforme facilite la participation des personnes moins familières avec les processus du Conseil. Elle n'inclut que quelques questions précises.

35. Toutes les observations reçues par l'entremise de Conversations CRTC seront versées au dossier public de la présente instance.

36. Veuillez noter que :

    - les renseignements fournis sont saisis dans une base de données consultable sur la plateforme de mobilisation;
    - les observations seront attribuées au nom d'utilisateur donné lors du processus d'inscription sur la plateforme;
    - ces observations et noms d'utilisateurs peuvent être retrouvés avec l'aide de moteurs de recherche tiers;
    - tout renseignement personnel déposé par l'entremise de cette plateforme pourrait être retrouvé lors d'une recherche. Tout renseignement peut être divulgué et sera utilisé aux fins auxquelles il a été recueilli ou compilé par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

37. Les personnes qui ne donnent leur avis qu'au moyen de la plateforme Conversations CRTC ne sont pas estimées comme étant des parties à l'instance. En général, une partie à l'instance sera avisée de toute observation ou demande procédurale reçue ainsi que de tout changement elle peut participer à l'audience et elle peut être nommée (ou tenue de participer) à tout appel de la décision du Conseil.

38. Si vous souhaitez devenir partie, vous devez soumettre une intervention formelle au moyen du formulaire en ligne, par télécopieur, par la poste ou par vidéo en LSQ ou en ASL. Les détails sur la façon de soumettre une intervention formelle sont fournis ci-dessus.

Accéder aux documents

39. 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.

40. 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
Téléc. : 819-994-0218

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

41. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes] » en haut du présent avis.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Élaboration d'une politique réglementaire sur des mesures en vue d'améliorer la résilience des réseaux de télécommunication et la fiabilité des services de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2025-226, 4 septembre 2025
- Exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures, Décision de télécom CRTC 2025-225, 4 septembre 2025
- *Les télécommunications dans le Grand Nord*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-9, 16 janvier 2025
- *Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures*, Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39, 22 février 2023; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39-1, 11 septembre 2023
- *Appel aux observations – Les télécommunications dans le Grand Nord, phase II*, Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147, 8 juin 2022; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147-1, 14 juillet 2022; 2022-147-2, 24 octobre 2022; 2022-147-3, 13 octobre 2023; et 2022-147-4, 24 novembre 2023
- *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
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016

- *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
- *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 2025-227

Demandes de renseignements auprès des fournisseurs de services

Toutes les parties qui ont l’intention de répondre aux questions posées à l’annexe 2 du présent avis doivent être en mesure de le faire en se référant à des renseignements factuels concernant les politiques existantes en cas de panne ou d’interruption de service et la possibilité actuelle de détecter les pannes ou les interruptions. Pour que ce soit possible, les fournisseurs de services qui sont devenus parties à la présente instance au paragraphe 24 du présent avis, y compris les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), les fournisseurs de services d’accès Internet fixes, les fournisseurs de services téléphoniques locaux, les fournisseurs de services sans fil ou les groupes de l’industrie agissant au nom de l’un de ces fournisseurs, doivent fournir les renseignements demandés ci-dessous au plus tard le **9 octobre 2025**.

Les fournisseurs de services doivent répondre séparément pour chacune de leurs marques ou filiales et, le cas échéant, pour chacun de leurs services.

Politiques existantes en cas de panne ou d’interruption de service

1. Pour chacun des services suivants, expliquez votre politique actuelle en matière de pannes ou d’interruptions, tant celles qui sont planifiées que celles qui ne le sont pas :

    a) les services sans fil mobiles de détail;

    b) les services d’accès Internet fixes de détail;

    c) les services de télévision par abonnement de détail fournis en tant qu’EDR;

    d) les services de téléphonie de résidence de détail, y compris la voix sur protocole Internet (VoIP), le cas échéant.

2. Expliquer comment ces politiques sont communiquées aux clients, en intégrant des exemples représentatifs de documents ou de pages Web.

Faisabilité de la mise en œuvre de mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service

3. Pour chacun des services suivants, expliquez dans quelle mesure il est actuellement possible de détecter une panne ou une interruption de service pour un client particulier sans que celui-ci vous en informe, en précisant si cela dépend de la technologie sous-jacente par laquelle le client reçoit son service :

    a) les services sans fil mobiles de détail;

    b) les services d’accès Internet fixes de détail;

c) les services de télévision par abonnement de détail fournis en tant qu'EDR;

d) les services de téléphonie de résidence de détail, y compris la VoIP le cas échéant.

4. Si, pour l'un des services visés à la question 3, vous avez constaté qu'il n'était actuellement pas possible de détecter une panne ou une interruption pour un client et un service particuliers sans en être informé par le client, expliquez en détail le travail nécessaire en vue de rendre cette opération possible et les coûts connexes que vous vous attendez à devoir couvrir afin de mettre à jour vos systèmes.

Annexe 2 de l’Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2025-227

Questions pour toutes les parties

Le Conseil invite les parties à présenter leurs observations concernant les questions ci-dessous dans le cadre de leurs interventions; ces dernières doivent être présentées au plus tard le **13 novembre 2025**.

Les observations reçues des parties dans le cadre des avis de consultation de télécom 2022-147 et 2023-39 qui sont pertinentes pour la question de la protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service seront incluses dans le dossier public de la présente instance.

Les parties qui ont déposé des observations dans l’une ou l’autre des deux instances susmentionnées sont également invitées à participer si elles souhaitent déposer des observations supplémentaires en réponse au présent avis.

Nécessité de mettre en place des mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service

Q1. Le Conseil doit-il imposer des mesures de protection pour les consommateurs en cas de panne ou d’interruption de service? Pourquoi?

Nature et portée des éventuelles mesures de protection des consommateurs

Q2. Aux fins de toute mesure de protection des consommateurs envisagée dans le cadre de la présente instance, que faut-il estimer comme une « panne » ou une « interruption »? Par exemple, combien de temps le service doit-il être interrompu avant que l’on estime qu’il s’agit d’une panne ou d’une interruption de service?

Q3. La définition de ces termes doit-elle varier en fonction du service concerné (c.-à-d. services Internet, services téléphoniques, services de télévision ou services sans fil de résidence)? Pourquoi?

Q4. Les pannes et les interruptions doivent-elles être traitées de la même manière ou différemment, peu importe le type de service? Pourquoi?

Q5. Quel type de mesures de protection contre les pannes doit être imposé?

a) Le Conseil doit-il exiger des fournisseurs de services qu’ils procèdent à des remboursements ou à des crédits de facturation (ci-après dénommés « remboursements »)? Pourquoi?
b) Le Conseil doit-il exiger des fournisseurs de services qu’ils envoient des communications aux clients concernant les pannes ou les interruptions? Pourquoi?

c) Y a-t-il d'autres mesures que les fournisseurs de services doivent prendre afin de répondre aux clients avant, pendant ou après une panne?

Q6. Quelles sont les exceptions à envisager? Parmi les exceptions possibles figurent, par exemple, les pannes ou interruptions causées par le client, les pannes ou interruptions causées par des tiers non employés par le fournisseur de services, ou des événements de force majeure imprévus.

Q7. Le Conseil doit-il fixer une durée minimale pour une panne ou une interruption de service avant que de possibles mesures de protection des consommateurs ne soient exigées? Traiter chaque mesure de protection proposée, y compris les remboursements obligatoires et les exigences en matière de communication.

Application de toute mesure de protection des consommateurs

Q8. Les nouvelles exigences doivent-elles s'appliquer à tous les fournisseurs de services de télécommunication et à toutes les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR)? Pourquoi?

Q9. Plus précisément, quels sont les services de détail qui justifient l'imposition de mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption? Par exemple, les mesures doivent-elles s'appliquer à tous les services qui font partie d'un forfait typique et qui sont couverts par les codes sur la protection des consommateurs existants[9] (c.-à-d. services Internet, services téléphoniques, services de télévision ou services sans fil de résidence)?

Q10. De nouvelles exigences doivent-elles s'appliquer aux services de détail qui font encore l'objet d'un tarif? Fournissez des observations au sujet des modifications tarifaires qui seraient nécessaires, et fournissez également une explication et une justification.

Q11. L'application de toute nouvelle mesure de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption doit-elle être limitée aux fournisseurs de services qui sont actuellement tenus de se conformer aux codes sur la protection des consommateurs? Ou faut-il les étendre à tous les fournisseurs de services qui offrent les services visés à la question 9 de la présente annexe, y compris ceux qui ne sont pas actuellement soumis au Code sur les services Internet et au Code sur les politiques de débranchement et de dépôt? Pourquoi?

---

[9] Les codes sur la protection des consommateurs existants comprennent le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (se reporter au *Rapport de non-consensus du CDCI – Code sur les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011), le Code sur les services sans fil (se reporter à l'*Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017, l'*Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013), le Code des fournisseurs de services de télévision (se reporter au *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016), et le Code sur les services Internet (se reporter au *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, tel que modifié par le *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019).

Q12. De nouvelles mesures de protection des consommateurs doivent-elles s'appliquer aux fournisseurs de services de voix sur protocole Internet (VoIP)? Pourquoi?

Q13. Quels sont les clients qui doivent bénéficier des mesures de protection des consommateurs envisagées dans le cadre de la présente instance?

a) Les nouvelles exigences doivent-elles s'appliquer uniquement aux clients des services de résidence ou également aux petites entreprises clientes? Pourquoi?

b) Si elles s'appliquent également aux entreprises, leur application doit-elle être limitée aux petites entreprises clientes[10], telles qu'elles sont généralement définies dans le contexte des codes sur la protection des consommateurs et par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)? Pourquoi?

Exigence possible de remboursement

Q14. Si une exigence de remboursement est imposée :

a) Le Conseil doit-il définir le mode de calcul des remboursements aux clients et, dans l'affirmative, sur quelle base? Par exemple, le document *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*[11] du Conseil prévoit des remboursements pour les services non utilisés à la suite d'une annulation, au prorata sur une base journalière.

b) Le Conseil doit-il déterminer le format des remboursements (p. ex. sous forme de crédits de facturation, de paiement direct ou par d'autres moyens)? Pourquoi?

c) Le montant du remboursement doit-il être limité au coût du service qui a subi une panne ou une interruption? Pourquoi?

d) D'autres facteurs doivent-ils être pris en compte, notamment la fixation d'un montant minimum par panne ou interruption, l'examen d'une compensation supplémentaire pour tenir compte des répercussions d'une panne, ou un processus particulier afin de compenser la perte potentielle de temps ou de revenus? Pourquoi?

e) Comment les forfaits de services doivent-ils être traités aux fins d'un remboursement?

---

[10] Par petite entreprise on entend une entreprise dont la facture mensuelle moyenne de services de télécommunication est inférieure à 2 500 $.

[11] *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014 (tel que précisé dans *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)

f) Les remboursements doivent-ils être automatiquement accordés lorsque le fournisseur de services détecte une panne ou une interruption? Les clients doivent-ils être tenus d'informer leurs fournisseurs de services qu'ils ont été victimes d'une panne ou d'une interruption avant de recevoir un remboursement? Ou bien les deux approches doivent-elles être mises en œuvre de manière parallèle? Pourquoi?

g) Comment les remboursements doivent-ils être évalués pour les services facturés sur une base différente? Par exemple, comment les remboursements doivent-ils être évalués dans le cas de services prépayés ou à la carte, ou dans le cas de services achetés en tant qu'accessoires?

h) Les remboursements doivent-ils être effectués dans un délai prescrit? Pourquoi?

Q15. Traitez de la faisabilité pour les fournisseurs de services de détecter et de mesurer les pannes et les interruptions aux fins de l'évaluation des remboursements. Expliquez votre position.

Exigences possibles en matière de communication avec les clients

Q16. Si une exigence de communication avec les clients est imposée :

a) Faut-il exiger des communications avec les clients en cas de panne ou d'interruption planifiée, de panne ou d'interruption non planifiée, ou les deux? Pourquoi?

b) L'exigence d'aviser les clients doit-elle être de nature ou de contenu différent selon que la panne ou l'interruption est planifiée ou non? Pourquoi?

c) Le Conseil doit-il déterminer les moyens et les délais de communication avec les clients concernant les pannes et les interruptions? Pourquoi?

d) Quels renseignements doivent être inclus dans ces communications?

e) Quels doivent être les moyens de communication et pourquoi? Les options possibles comprennent les listes de diffusion, les médias sociaux, les annonces sur le site Web du fournisseur, les cartes des pannes mises à jour, etc.

f) Les communications doivent-elles être envoyées uniquement aux titulaires de comptes ou également aux utilisateurs de comptes afin de garantir que toute personne utilisant le service soit tenue informée des pannes ou des interruptions? Pourquoi?

Mesures de protection supplémentaires ou différentes pour les personnes en situation de handicap, les personnes résidant dans des régions rurales ou éloignées et d'autres types de clients

Q17. Dans le contexte des mesures de protection discutées précédemment, l'expérience des personnes en situation de handicap en matière de pannes ou d'interruptions est-elle sensiblement différente de celle des autres clients? Dans l'affirmative, le Conseil doit-il envisager des mesures de protection supplémentaires ou différentes pour ces clients? Expliquez votre raisonnement.

Q18. Dans le contexte des mesures de protection discutées précédemment, l'expérience des personnes résidant dans des régions rurales ou éloignées en matière de pannes ou d'interruptions est-elle sensiblement différente de celle des autres clients? Dans l'affirmative, le Conseil doit-il envisager des mesures de protection supplémentaires ou différentes pour ces clients? Expliquez votre raisonnement.

Q19. Dans le contexte des mesures de protection discutées précédemment, l'expérience d'un autre groupe de clients est-elle sensiblement différente? Dans l'affirmative, le Conseil doit-il envisager des mesures de protection supplémentaires ou différentes pour ces clients? Expliquez votre raisonnement.

Implications pour les fournisseurs de services de gros

Q20. Les nouvelles mesures de protection contre les pannes et les interruptions doivent-elles s'appliquer aux fournisseurs de services de gros vis-à-vis de leurs clients des services de détail? Pourquoi?

Q21. Quelles sont les conséquences si la cause de la panne ou de l'interruption n'est pas le fournisseur de services de gros?

Q22. Les fournisseurs de services de gros doivent-ils être tenus d'avoir une politique en matière de pannes et d'interruptions à l'égard de leurs clients des services de gros, que ce soit au moyen de leurs tarifs ou de dispositions contractuelles, ou que ce soit imposé par le Conseil? Pourquoi?

Administration et application

Q23. En tant qu'organisme indépendant responsable de la résolution des plaintes des clients envers leurs fournisseurs de services de téléphone, de câblodistribution et Internet et de l'administration des codes sur la protection des consommateurs, la CPRST doit-elle gérer les nouvelles mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption qui pourraient être imposées? Pourquoi?

Q24. La CPRST doit-elle être tenue de communiquer des renseignements particuliers? Pourquoi?

Q25. Le Conseil doit-il être chargé de veiller au respect des nouvelles exigences? Le cas échéant, comment?

Q26. Les fournisseurs de services doivent-ils être tenus de rendre compte périodiquement de leur conformité? Dans l'affirmative, quels renseignements les fournisseurs de services doivent-ils être tenus de fournir à des fins d'évaluation de la conformité et à quel moment?

Mise en œuvre et promotion

Q27. Comment mettre en œuvre les nouvelles mesures de protection des consommateurs envisagées dans le cadre de la présente instance? Par exemple, dans le cas des fournisseurs de services de télécommunication, doivent-elles être imposées en tant que condition de service pour les services de télécommunication, conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*? Dans le cas des EDR, doivent-elles être imposées comme condition de service, conformément à l'alinéa 9.1(1)j) de la *Loi sur la radiodiffusion*?

Q28. Quand les nouvelles mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption doivent-elles être mises en œuvre? Pourraient-elles être mises en œuvre dans les trois mois suivant la publication d'une décision du Conseil?

Q29. Fournir des observations au sujet de la question de savoir si, lorsqu'un fournisseur de services est confronté à des obstacles uniques qui rendraient la mise en œuvre d'une disposition particulière et pratiquement impossible sur le plan technique ou déraisonnable sur le plan financier, il doit être en mesure de soumettre une demande en vertu de la Partie 1 avant l'entrée en vigueur des dispositions, en vue d'obtenir une prolongation de la mise en œuvre de ces dispositions.

Q30. Quels mécanismes de promotion seraient appropriés afin de promouvoir efficacement les nouvelles mesures de protection contre les pannes et interruptions qui pourraient être imposées? Quelles sont les entités responsables de la promotion des nouvelles mesures de protection contre les pannes et interruptions?

Examen

Q31. Comment et quand l'efficacité des mesures de protection des consommateurs en cas de panne ou d'interruption doit-elle être évaluée? Justifiez votre position.