



## Ordonnance de télécom CRTC 2025-253

Version PDF

Gatineau, le 29 septembre 2025

*Dossiers publics : Avis de modification tarifaire 602 et 673*

### **TELUS Communications Inc. – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés**

#### **Sommaire**

Le Conseil a reçu des demandes de TELUS Communications Inc. (TELUS) dans lesquelles l’entreprise proposait de modifier son Tarif général afin de supprimer l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients. TELUS a aussi proposé de modifier le libellé de certains articles afin que les modalités qui s’appliquent aux annuaires téléphoniques s’appliquent à tous les types d’annuaires téléphoniques et pas seulement aux annuaires imprimés.

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve les demandes de TELUS. 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 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. Elles assureront aussi la cohérence entre les modalités qui s’appliquent aux annuaires imprimés et à tous les autres types d’annuaires.

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

#### **Demandes**

1. Le 9 mai 2025, le Conseil a reçu des demandes de TELUS Communications Inc. (TELUS) dans lesquelles l’entreprise proposait des modifications aux articles 116 – Modalités de service générales et 522 – Services de ligne directe analogique de son Tarif général en vue de supprimer l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients. Dans ses demandes, TELUS a aussi proposé des modifications au libellé des articles 113, 117, 407 et 1.02 de son Tarif général afin que les modalités qui s’appliquent aux annuaires téléphoniques s’appliquent à tous les types d’annuaires téléphoniques et pas seulement aux annuaires imprimés.

2. TELUS a fait remarquer que le Conseil a approuvé des demandes semblables dans l'ordonnance de télécom 2024-220 et qu'il a approuvé provisoirement une demande semblable dans l'ordonnance de télécom 2025-3.
3. TELUS a demandé le 9 juin 2025 comme date d'entrée en vigueur.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard des présentes demandes.

### **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 bande<sup>1</sup>, 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, et assureraient une cohérence entre les modalités qui s'appliquent aux annuaires imprimés et à tous les autres types d'annuaires téléphoniques. Ces révisions permettraient de s'assurer que les pages tarifaires de TELUS correspondent exactement aux conclusions du Conseil et aux offres disponibles pour les clients. Par conséquent, le Conseil conclut que les révisions proposées sont appropriées.

---

<sup>1</sup> 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.

## Conclusion

8. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, par décision majoritaire, les demandes de TELUS.
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

## Documents connexes

- *Bruce Telecom – Suppression de l'obligation de fournir des annuaires imprimés*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-208, 15 août 2025
- *Saskatchewan Telecommunications – Suppression de l'obligation de fournir des annuaires imprimés*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-207, 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 de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *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. La plupart des Canadiens vivent dans des régions où la plupart des foyers sont desservis à la fois par un fournisseur mobile et par deux lignes de communication. Ils ont l'occasion de « se concentrer davantage sur les services mobiles et à large bande<sup>1</sup> ».
2. D'autres non. Dans certaines régions rurales et éloignées, le test à un fil et à deux lignes filaires que le Cabinet avait établi en 2007 pour déréglementer le service téléphonique local n'est toujours pas atteint<sup>2</sup>. La couverture par services mobiles est moins omniprésente. La concurrence dans le secteur des services filaires est limitée. Le déploiement de la large bande accuse souvent du retard.
3. Les services sans fil et à large bande s'amélioreront sûrement dans ces collectivités avec le temps. Mais d'ici là, ne devrions-nous pas faire l'effort d'écouter ceux qui sont les plus susceptibles de dépendre des bottins téléphoniques?
4. Mes collègues du Comité des télécommunications<sup>3</sup> n'ont pas répondu par l'affirmative. Au lieu de cela, ils ont participé à une tournée d'adieu très graduelle. L'obligation des compagnies de téléphone de fournir des bottins téléphoniques aux collectivités qui dépendent du téléphone est progressivement abandonnée sur la base d'une hypothèse curieuse : que, dans les collectivités encore sous-desservies par la concurrence des services mobiles et à large bande, ces mêmes services ont supplanté la nécessité des bottins téléphoniques.
5. Les tribunaux administratifs comme le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) n'ont pas à prendre de décisions sur la base d'hypothèses curieuses. Au contraire. Nous pouvons, et devrions, exiger que les demandeurs se présentent avec des éléments de preuve. Nous pouvons, et devrions, exhorter les membres du public à se prononcer également sur la façon dont les propositions des demandeurs les toucheront. Pour les questions touchant l'intérêt public, comme c'est sûrement le cas ici, il s'agit de la meilleure voie. Cette voie permet de régler définitivement une question de fond. Elle fait en sorte que les parties prenantes se concentrent sur l'enjeu en question. Elle peut créer un point central qui

---

<sup>1</sup> Opinion majoritaire (ci-dessus), paragraphe **Error! Reference source not found.**

<sup>2</sup> Se reporter à la décision de télécom 2006-15 (version remaniée), paragraphes 398 à 399 et à la [lettre](#) du personnel du Conseil, 2 juin 2010, note de bas de page 3 et le texte l'accompagnant.

<sup>3</sup> Agissant au nom du Conseil : le *Comité des télécommunications*, en vertu du *Règlement administratif no 10*, alinéa e) (« que tous actes ou choses accomplis par le comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers »), adopté conformément à la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, L.R.C. 1985, ch. C-22 (*Loi sur le CRTC*), paragraphe 12 (3) – par opposition à un groupe spécial radié en vertu du paragraphe 6(2) de la *Loi sur le CRTC* : *Shoan c. Canada (Procureur général)*, 2016 CAF 261, para 6.

attire les algorithmes, les journalistes et la dynamique entre eux pour établir des liens entre le public et les processus du Conseil<sup>4</sup>.

6. À mon avis, la majorité a abandonné le meilleur chemin au profit d'un chemin plus sinueux, quoique plus fréquenté. Plutôt que de tenir une instance publique bien visible pour recueillir et évaluer les éléments de preuve des personnes qui résident dans des collectivités qui dépendent du téléphone, le Comité des télécommunications du Conseil se retrouve plutôt à examiner une sixième répétition des processus opaques par lesquels nous traitons les demandes tarifaires<sup>5</sup>, en route vers une sixième décision majoritaire sur le même sujet<sup>6</sup> – qui ne sera sûrement pas la dernière.
7. Non seulement ce chemin désormais bien tracé ne respecte donc pas notre responsabilité de sonder l'intérêt public, mais il n'est même pas efficace. Pis encore, la majorité justifie cette inefficacité en superposant un raisonnement curieux à une mauvaise lecture de notre propre histoire réglementaire :
  - La majorité soutient que, dans le cadre de la politique réglementaire de télécommunications 2016-496, de « nombreuses parties » ont déclaré que même, vraisemblablement, dans les collectivités qui dépendent du téléphone, les renseignements contenus dans les annuaires sont facilement accessibles numériquement et sont de toute façon supplantés grâce aux services mobiles et à large bande.
  - La majorité laisse ensuite entendre que ce recul continu de l'obligation de fournir des bottins téléphoniques dans les échanges ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation a été effectivement réglé en 2016.
8. Ce n'est pas le cas. Peu de parties ont abordé cet enjeu et encore moins l'ont soulevé<sup>7</sup>. Ceux qui l'ont fait ne se concentraient pas sur les collectivités qui dépendent du téléphone. Nous n'avons pas non plus, en 2016, pris une décision finale. Au

---

<sup>4</sup> Voir, de façon générale, Oren Soffer, « Algorithmic personalization and the two-step flow of communication » [« La personnalisation des algorithmes et le flux de communication à deux niveaux »; en anglais seulement], *Communication Theory* 31(3), 2021, pages 297 à 315.

<sup>5</sup> Ce point de vue est exposé plus en détail dans mon opinion minoritaire à l'égard de l'ordonnance de télécom 2024-219, paragraphes 12 à 14, et dans l'opinion minoritaire de la conseillère Claire Anderson et de moi-même à l'égard de l'ordonnance de télécom 2025-74, paragraphes 11 à 15.

<sup>6</sup> Se reporter aux ordonnances de télécom 2024-219, 2024-220, 2025-168, 2025-207 et 2025-208.

<sup>7</sup> Les annuaires ne sont mentionnés que dans un seul des 259 paragraphes de la politique réglementaire de télécom 2016-496. Lors de la procédure orale ayant mené à cette politique réglementaire, seulement deux intervenants ont soulevé la question des annuaires téléphoniques sans être sollicités à cet égard; neuf autres, lorsqu'on leur a demandé de commenter la question, ont donné des réponses succinctes, de sorte que la discussion pertinente n'est présente que dans 1,2 % des paragraphes de la transcription – dont la plupart concernaient un seul intervenant. Voir mon opinion minoritaire à l'égard de l'ordonnance de télécom 2024-219, au paragraphe 10.

contraire : nous avons expressément fait remarquer que le processus public futur traiterait de telles obligations – précisément par le biais des demandes tarifaires qui défilent devant nous<sup>8</sup>.

9. Les demandes de retrait concernant des services qui touchent l'intérêt public général devraient être traitées au moyen d'un avis de consultation. Cette démarche aurait permis de rassembler les éléments de preuve que nous devrions étudier et permis un examen plus systématique. Par exemple, nous aurions pu examiner plus en détail le sort connexe des annuaires imprimés, des substituts numériques et des obligations quant au fichier d'échange d'inscriptions ordinaires fondé sur les noms qui relie des dizaines d'entreprises de services locaux à une époque soucieuse de la vie privée et axée sur Internet. Cela aurait été bien plus efficace. Cela aurait aussi été, à mon humble avis, bien plus productif.

---

<sup>8</sup> Voir mon opinion minoritaire à l'égard de l'ordonnance de télécom 2024-219, paragraphes 6 à 9.