



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-274

Version PDF

Gatineau, le 17 octobre 2025

Dossier public : 1011-NOC2025-0274

Appel aux observations – Mieux faire connaître les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Date limite de dépôt des interventions : 17 novembre 2025

Date limite de dépôt des répliques : 2 décembre 2025

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

Sommaire

Le Conseil veille à ce que les clients aient des contrats clairs, ne soient pas surpris par des factures plus élevées et aient les renseignements dont ils ont besoin pour faire les meilleurs choix concernant leurs services Internet, sans fil et de télévision.

Le Conseil a créé les codes de protection des consommateurs, à savoir le [Code sur les services Internet](#), le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code des fournisseurs de services de télévision](#), afin que la population canadienne soit informée de ses droits et obligations contractuels, lui permettant ainsi de prendre des décisions en toute confiance au sujet de ces services essentiels.

La [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) (CPRST) applique les codes de protection des consommateurs et aide à résoudre les plaintes des clients. Même si les fournisseurs de services de communication ont la responsabilité d'informer les clients que la CPRST peut [aider à résoudre les problèmes](#), les données recueillies par le Conseil suggèrent que les clients semblent abandonner les plaintes avant d'être informés par leur fournisseur de la CPRST. La présente consultation publique vise à explorer les façons de mieux faire connaître la CPRST lorsque les clients ont des plaintes non résolues et de s'assurer qu'ils sont informés en temps opportun.

Le Conseil estime, à titre préliminaire, qu'il faut exiger des fournisseurs de services de communication qu'ils informent les clients au sujet de la CPRST plus tôt qu'ils ne le font actuellement, et, en particulier, juste après l'offre d'une solution au client par le

fournisseur de services. Cela se ferait par des modifications aux codes de protection des consommateurs.

Le présent avis de consultation est une des nombreuses mesures que le Conseil prend dans le cadre de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#) afin d'aider à protéger et outiller les consommateurs. Après la présente instance, le Conseil imposera des mesures pour améliorer la connaissance des clients et renforcer les normes en matière de résolution de plaintes. De façon générale, le Conseil planifie de fusionner les codes de protection des consommateurs en un seul code qui est plus clair, simple et uniforme pour tous les types de services.

L'annexe du présent avis contient une liste complète des questions. De plus, des renseignements importants sur la manière dont les intéressés peuvent participer à cette instance figurent à la fin du présent avis.

Le Conseil acceptera les observations et les répliques présentées sous forme de vidéos en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) pour la présente instance.

Une opinion concordante du conseiller Bram Abramson est jointe au présent avis.

Introduction

Pourquoi nous amorçons la présente instance

1. Le Conseil amorce la présente consultation pour recueillir des observations sur la façon de s'assurer que les clients ayant des plaintes non résolues sont informés de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) plus souvent et en temps opportun.
2. Les décisions du Conseil doivent faire progresser les objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. La présente instance aborde trois de ces objectifs. Le Conseil 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 usagers des services de télécommunication (alinéa 7h)).

3. En prenant ses décisions, le Conseil doit également mettre en œuvre les Instructions de 2023¹. Elles indiquent que le Conseil doit améliorer et protéger les droits des clients sur les marchés des services de télécommunication et, pour ce faire, il renforce la capacité de la CPRST à mieux remplir son mandat.
4. Afin de mieux comprendre la connaissance et la satisfaction des clients à l'égard de la CPRST, le Conseil a commandé une recherche sur l'opinion publique. Ce rapport de recherche, intitulé *Comprendre la connaissance et la satisfaction des consommateurs à l'égard de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)*, a été inclus dans le dossier de la présente instance.
5. Le 5 novembre 2024, le Conseil a publié une [lettre](#) du secrétaire général contenant des demandes de renseignements aux fournisseurs de services pour obtenir des renseignements sur la façon dont ils informent les clients à propos de la CPRST. Les réponses ont été reçues au plus tard le 6 décembre 2024 et ajoutées au dossier de la présente instance.

Avis préliminaires

6. Avant qu'un client puisse porter plainte à la CPRST, les fournisseurs de services doivent continuer d'avoir la première occasion de la régler. Il s'agit de l'approche la plus efficace et elle s'harmonise avec le rôle prévu de la CPRST, qui est un service d'ombudsman qui peut être utilisé lorsque les clients ne peuvent pas régler leurs plaintes concernant les services de télécommunication et de télévision avec leur fournisseur de services.
7. Cependant, dans les cas où les clients sont incapables de résoudre leur plainte directement avec leur fournisseur de services, ils doivent être informés au sujet de la CPRST en temps opportun pour leur permettre de bénéficier de ce service gratuit.
8. Par conséquent, le Conseil énonce les avis préliminaires suivants :
 - Informer les clients au sujet de la CPRST : l'exigence actuelle selon laquelle les fournisseurs de services doivent informer les clients au sujet de la CPRST au deuxième palier d'acheminement de leur plainte n'est pas efficace². Le Conseil est d'avis préliminaire qu'elle devrait être remplacée par une exigence selon laquelle les fournisseurs de services doivent informer les clients qui ont déposé

¹ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

² D'après les [rapports de conformité au Code sur les services Internet](#), qui sont déposés annuellement auprès du Conseil au plus tard le 31 août, et les [rapports de conformité au Code sur les services sans fil](#), déposés au plus tard le 31 mars, il semble que le deuxième palier d'acheminement des plaintes ne soit pas défini de manière uniforme au sein de l'industrie, ce qui peut engendrer des problèmes pour informer les clients au sujet de la CPRST.

- une plainte au sujet de leur processus interne de règlement des plaintes et du droit des clients d'avoir recours à la CPRST lorsqu'une solution offerte est présentée³.
- Définition d'une solution offerte : une solution offerte devrait être définie comme une proposition faite par le fournisseur de services qui vise à régler la plainte, que ce soit favorable ou non pour le client.
 - Elle doit être fournie dans un format écrit accessible (p. ex. courriel, texte ou autre support écrit).
 - Si le règlement est conclu lors d'un appel téléphonique ou d'un clavardage, il doit être suivi d'une confirmation écrite dans un format accessible.
 - Le fournisseur de services doit également vérifier si le client accepte la solution offerte, en s'assurant que la proposition et la réponse du client sont clairement documentées et que les dossiers sont conservés. Si aucune compensation, financière ou autre, n'est offerte, le fournisseur de services doit expliquer clairement, par écrit, la justification de cette décision dans le cadre de la solution offerte.
 - Enfin, la définition d'une solution offerte n'inclurait pas la mise en œuvre de celle-ci.
 - Deuxième palier d'acheminement : Si un client formulant une plainte exprime son insatisfaction à l'égard du processus de règlement des plaintes (y compris les retards) ou demande explicitement l'acheminement de la plainte à un échelon supérieur, le fournisseur de services doit informer les clients au sujet de la CPRST à ce moment-là.
 - Rapidité du règlement des plaintes : le Conseil s'attend à ce que les fournisseurs de services fassent de leur mieux pour régler les plaintes dès le premier contact et pour réduire au minimum les retards dans le règlement.
 - Mise en œuvre : les exigences seraient imposées en modifiant le Code sur les services Internet, le Code sur les services sans fil et le Code des fournisseurs de services de télévision (collectivement les codes de protection des consommateurs).

³ Cette exigence a été énoncée au paragraphe 426 de l'[examen du Code sur les services sans fil](#) et au paragraphe 468 du [Code sur les services Internet](#). Le [Code des fournisseurs de services de télévision](#) ne comprend pas une telle exigence. Il est conforme à l'obligation énoncée dans la Convention de participation de la CPRST.

Appel aux observations

9. Le Conseil lance la présente consultation afin de recueillir des observations de la part des fournisseurs de services de communication, des intervenants de l'industrie, de la population canadienne et d'autres intéressés sur i) les modifications apportées aux codes de protection des consommateurs compte tenu de l'avis préliminaire du Conseil et ii) les questions décrites à l'annexe du présent avis.
10. De plus, le Conseil sollicite des observations de la CPRST au sujet des effets découlant des modifications proposées sur ses activités, y compris sa Convention de participation, et sur le temps nécessaire à la CPRST pour mettre en œuvre ces modifications aux codes.

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. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace..

Déposer une intervention

12. Le Conseil invite les parties à formuler des observations sur les enjeux énoncés ci-dessus. Il les acceptera au plus tard le **17 novembre 2025**.
13. Le Conseil invite les personnes qui sont sourdes ou malentendantes, et leurs représentants, à présenter leurs observations au sujet des questions à l'étude sous forme de vidéo en langue des signes québécoise (LSQ) ou en American Sign Language (ASL) s'ils le souhaitent. Les parties qui déposent des observations sous forme de vidéo doivent fournir un lien fonctionnel vers leur vidéo dans le formulaire d'intervention. Puisque ces vidéos aideront le Conseil dans sa prise de décision, elles doivent être accessibles au public. Par exemple, un lien qui oblige une autre partie à demander l'accès à la vidéo ne répondrait pas à cette norme.
14. Le Conseil effectuera la transcription des interventions en LSQ et en ASL déposées dans le cadre de la présente instance, et les transcriptions seront affichées sur le site Web du Conseil afin de faciliter le processus de dépôt d'observations en réplique pour tous les intervenants.
15. Tout intéressé ou toute partie peut demander des mesures d'adaptation pour participer à une instance du Conseil. Cette demande pourrait être faite en raison d'un

handicap ou pour un autre motif, comme une pratique religieuse, ou pour une combinaison de motifs. Si vous souhaitez demander des mesures d'adaptation quant au dépôt de vos observations, nous vous encourageons à en faire la demande **dans les 15 jours** qui suivent la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.

16. 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.
17. Pour en savoir plus sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans le cadre des instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
18. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les intéressés et 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.
19. Les parties et les intéressés sont autorisés à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
20. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
21. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions. Une intervention ou la réponse d'un intimé doit être déposée auprès du Conseil et signifiée au demandeur au plus tard à la date susmentionnée. La réponse d'un intimé doit également être signifiée à tous les autres intimés.
22. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

23. 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.
24. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :
 - en remplissant le [formulaire d'intervention](#);
 - en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
 - en écrivant par la poste à l'adresse suivante : CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2;
 - en déposant une vidéo en LSQ ou en ASL à l'aide du formulaire d'intervention.
25. 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.
26. Conformément aux Règles de procédure, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure de Gatineau) à la date d'échéance. 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, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
27. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
28. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt, ou le cas échéant, la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

Déposer une réplique

29. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil au plus tard le **2 décembre 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Avis de confidentialité

30. 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. Les liens vers les vidéos en LSQ ou en ASL et les transcriptions de ces vidéos seront également affichés sur le site Web du Conseil.
- 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. Cependant, parce que les personnes qui déposent une observation ou une réplique sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL doivent fournir au Conseil un lien fonctionnel vers une version de leur vidéo visualisable par le public, selon l'endroit où la vidéo a été téléversée, toute intervention ou réplique déposée sous forme de vidéo en LSQ ou en ASL pourrait être répertoriée par un moteur de recherche tiers.
- 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

31. 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 veut que tous les renseignements déposés auprès du Conseil soient versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.
32. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Or, il s'agit à l'occasion de renseignements confidentiels d'un point de vue commercial, surtout dans un contexte toujours plus concurrentiel. C'est pourquoi le Conseil acceptera de respecter la confidentialité de certains renseignements.
33. 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 comme 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

34. 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 lui faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
35. 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, par courriel, à l'adresse 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.
36. 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.

Accéder aux documents

37. 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.
38. 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.
39. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

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

Service à la clientèle

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Demandes relatives aux frais

40. Étant donné qu'il s'agit d'une instance conjointe en matière de télécom et de radiodiffusion mettant l'accent sur les télécommunications, tous les coûts liés à la radiodiffusion engagés par les intervenants pour participer sont indissociables des coûts liés aux télécommunications. Par conséquent, toutes les demandes d'attribution de frais dans le cadre de la présente instance utiliseront l'instance d'attribution de frais relative aux télécommunications et elles seront examinées et évaluées dans le cadre de ce régime décrit dans la *Loi*.
41. Le Conseil estime que la participation active des particuliers et des groupes qui représentent l'intérêt public apporte une contribution précieuse à ses décisions. Ces personnes et ces groupes peuvent avoir besoin d'une aide financière pour participer efficacement aux instances du Conseil. Pour savoir comment effectuer une demande d'attribution de frais après l'instance, veuillez consulter la page « [Comment réclamer les dépenses des instances de télécommunications](#) » du Conseil.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *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 de l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-274

Modifications proposées aux codes de protection des consommateurs

1. Le Conseil sollicite des observations sur les modifications proposées au Code sur les services Internet, au Code sur les services sans fil et au Code des fournisseurs de services de télévision (collectivement les codes de protection des consommateurs) :
 - Remplacer l'exigence actuelle du deuxième palier d'acheminement du Code sur les services sans fil⁴ et du Code sur les services Internet⁵ et de leurs politiques respectives par : lorsqu'un fournisseur de services fournit une solution offerte à un client, le fournisseur de services doit i) informer le client de son droit d'utiliser son processus interne supplémentaire de règlement des plaintes, et ii) informer le client de son droit de recours à la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) (CPRST). Si un client exprime son insatisfaction à l'égard du processus de règlement des plaintes (y compris le temps que celui-ci prend) ou si un client demande la transmission de la plainte à un palier supérieur, le fournisseur de services est tenu de l'informer de son droit de recours à la CPRST. On s'attend à ce que les fournisseurs de services fassent de leur mieux pour résoudre une plainte au premier contact et réduire les retards dans le règlement de la plainte.
 - Ajouter l'exigence suivante au Code des fournisseurs de services de télévision et à sa politique respective : lorsqu'un fournisseur de services fournit une solution offerte à un client, il doit i) informer le client de son processus interne supplémentaire de règlement des plaintes; et ii) informer le client de son droit de recours à la CPRST. Si un client exprime son insatisfaction à l'égard du processus de règlement des plaintes (y compris le temps que celui-ci prend) ou s'il demande la transmission de la plainte à un palier supérieur, le fournisseur de services est tenu de l'informer de son droit de recours à la CPRST.

⁴ Voir les puces e et f du paragraphe 426 de la politique réglementaire de télécom 2017-200, Code sur les services sans fil, qui ordonnent aux fournisseurs de services sans fil de « e) aviser les clients de leur droit de recourir au CPRST dès l'échec de résolution d'une plainte au deuxième palier d'acheminement, et à chaque palier suivant, dans le cadre du processus interne du fournisseur de services sans fil; f) conserver des statistiques de manière continue sur le nombre de clients, parmi les clients qui ont déposé une plainte officielle, qu'ils ont renseignés sur le CPRST et fournir ces statistiques au Conseil dans le cadre du processus de compte rendu annuel sur la conformité. »

⁵ Voir les paragraphes 468 et 480 de la politique réglementaire de télécom 2019-269, Code sur les services Internet, qui ordonnent aux fournisseurs de services Internet visés par le Code sur les services Internet d'aviser les clients de leur droit de recourir à la CPRST dès l'échec de résolution d'une plainte au deuxième palier d'acheminement, et à chaque palier suivant par le fournisseur de services Internet et de conserver de façon continue des statistiques sur le nombre de clients qui ont été informés de la CPRST parmi le nombre total de clients qui déposent une plainte officielle et de fournir ces statistiques annuellement au Conseil dans leurs rapports de conformité.

- Aux fins des trois codes de protection des consommateurs :
 - Une solution offerte est définie comme une proposition écrite d'un fournisseur de services en vue de clore la plainte, que le résultat soit ou non en faveur du client.
 - La proposition écrite doit être fournie dans un format accessible et permanent (p. ex. courriel, texte ou autre support écrit).
 - Si une solution offerte est faite lors d'un clavardage ou d'un appel téléphonique, le fournisseur de services est tenu d'assurer un suivi et confirmer la solution dans un format écrit accessible et permanent que le client peut conserver pour ses dossiers.
 - Le fournisseur de services doit également conserver pour ses dossiers la preuve d'acceptation, par le client, de la solution offerte.
 - Si le fournisseur de services estime que le client n'a droit à aucune compensation, cela doit être clairement expliqué par écrit, avec justification, dans le cadre de la solution offerte.
- On s'attend à ce que les fournisseurs de services fassent de leur mieux pour résoudre une plainte au premier contact et minimiser les retards dans le règlement de la plainte.
- L'exigence selon laquelle un fournisseur de services doit inclure des renseignements sur la CPRST dans le résumé des renseignements essentiels fourni à un client lors de la signature d'un contrat doit être maintenue.

Questions faisant l'objet d'un examen

2. Le Conseil sollicite des observations auprès des intéressés sur les questions ci-dessous dans le cadre de leurs interventions. Elles doivent être déposées au plus tard le **17 novembre 2025**.
3. Les intéressés peuvent également aborder les réponses des fournisseurs de services à la demande de renseignements incluse dans la lettre du secrétaire général envoyée par le Conseil le 5 novembre 2024.

Q1. Veuillez fournir vos observations sur les avis préliminaires du Conseil énoncés au paragraphe 8 du présent avis de consultation en tenant compte de ce qui suit :

- La connaissance qu'ont les consommateurs au sujet de la CPRST lorsqu'ils ont des plaintes;
- La définition proposée pour une solution offerte telle qu'elle est énoncée au paragraphe 8 du présent avis de consultation;

- Le format dans lequel une solution offerte doit être fournie, à savoir, un format écrit et accessible (p. ex. courriel, message texte ou tout autre support écrit);
- Le fournisseur de services doit fournir une justification claire, par écrit, à un consommateur s'il considère qu'une compensation, financière ou autre, est injustifiée.
- Le fournisseur de services doit effectuer un suivi pour déterminer si un consommateur a accepté la solution offerte;
- Les consommateurs sont informés par les fournisseurs de services au sujet de la CPRST lorsque ceux-ci expriment leur insatisfaction à l'égard du processus de règlement des plaintes, soulignent les retards dans le processus de plainte ou demandent de transmettre la plainte à un autre palier.

Q2. Afin de s'assurer de la résolution en temps opportun des plaintes, devrait-il y avoir une durée limite pour que les fournisseurs de services informent les clients ayant une plainte au sujet de la CPRST s'ils n'ont pas fourni une solution offerte?

Mise en œuvre

Q3. Quelles modifications doivent apporter les fournisseurs de services à leurs propres processus de résolution des plaintes pour mettre en œuvre les modifications proposées au paragraphe 1 du présent annexe? Combien de temps serait-il nécessaire afin de mettre en œuvre ces modifications?

Q4. Est-ce que le Conseil devrait garder à l'esprit des éléments précis par rapport aux petits fournisseurs de services de télécommunication ou les revendeurs⁶?

⁶ Bien que le Conseil sollicite des observations sur les répercussions potentielles sur les petits fournisseurs de services de télécommunication ou les revendeurs, il convient de noter que les modifications proposées ne s'appliqueraient pas aux revendeurs, à l'exception des revendeurs de services sans fil puisqu'elles seraient mises en œuvre par le biais des codes de protection des consommateurs. De plus, la plupart des très petits fournisseurs de services de télécommunication ne seraient pas assujettis à ces exigences.

Opinion concordante du conseiller Bram Abramson

1. Les consommateurs et les petites entreprises qui utilisent des services de télécommunication et de télévision canadiens devraient connaître la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) et son rôle. Le mécanisme énoncé dans trois des quatre « codes de protection des consommateurs » actuels¹, qui entraîne un avis clé basé sur la notion d'un « deuxième palier d'acheminement² », n'a pas fonctionné. Le présent avis de consultation de radiodiffusion et de télécom (avis) lance une instance en vue de trouver une meilleure approche.
2. Je suis d'accord avec l'instance. Une meilleure approche est nécessaire. Cependant, je suis en désaccord avec deux des avis préliminaires adoptés par le Conseil et l'orientation que ces derniers donnent aux intervenants préparant leurs éléments de preuve.
3. Premièrement, l'approche privilégiée de l'avis repose sur les fournisseurs de services pour interpréter lorsque la plainte atteint une étape particulière. L'approche actuelle aussi. Mais d'autres organismes de résolution de litiges dans l'industrie fonctionnent différemment. Par exemple, un délai fixe commence dès le dépôt d'une plainte, après quoi le client peut se tourner vers l'organisme de résolution de litiges – ce que le fournisseur doit expliquer dès le départ.
4. Je crains qu'en orientant les intervenants vers une approche qui partage certaines des mêmes dépendances que le processus actuel, nous risquions de répéter des erreurs passées. Un dossier plus complet qui examine attentivement des approches différentes est à privilégier.
5. Deuxièmement, l'avis aborde « des éléments précis par rapport aux petits fournisseurs de services de télécommunication ou les revendeurs », mais met en garde que les modifications proposées « ne s'appliqueraient pas aux revendeurs, à l'exception des revendeurs de services sans fil. De plus, la plupart des très petits fournisseurs de services de télécommunication [FST] ne seraient pas assujettis à ces exigences³. »

¹ Le Code concernant les politiques de débranchement et de dépôt, qui concerne les services téléphoniques de résidence et, de manière unique parmi les quatre, n'entraîne pas d'avis de la CPRST aux consommateurs, ainsi que : le Code sur les services Internet, qui concerne les services filaires et sans fil fixes; le Code sur les services sans fil, qui est un code pour les services mobiles; et le Code des fournisseurs de services de télévision, qui devrait peut-être maintenant aussi couvrir les services de diffusion en continu qui dépassent un seuil de taille au Canada.

² Bien sûr, les fournisseurs de services doivent aussi faire connaître la CPRST aux clients au moyen de messages trimestriels dans la facturation, d'une page Web dédiée ne dépassant pas deux clics, et d'une optimisation des moteurs de recherche spécifiques au site.

³ Voir l'annexe, Q4 et la note de bas de page qui s'y rattache ci-dessus.

6. Toutefois, le Code sur les services sans fil s'applique directement à tous les FST qui font le strict minimum pour agir comme fournisseur canadien⁴, et indirectement aux revendeurs qui n'y arrivent pas⁵. Le fait que le Code sur les services Internet ne s'applique pas aux fournisseurs de services Internet qui ne sont pas des « grands FSI [fournisseurs de services Internet] dotés d'installations » est tempéré par l'attente explicite du Conseil « selon laquelle tous les FSI se comportent conformément à tous les principes établis dans le Code sur les services Internet⁶ ».
7. Les plus petits FST jouent un rôle distinct en offrant au consommateur le choix et en exerçant une pression sur les prix et les services dans le marché, souvent en raison de la proximité avec les clients. En effet, le Conseil a la responsabilité de réduire les obstacles à la concurrence pour les FST régionaux et plus petits⁷. La question de savoir si les exigences de la présente instance doivent donc être formulées de manière à clarifier si les petits FST doivent y être soumis est, à mon avis, une question en cours.
8. Les avis de consultation orientent le public à élaborer les éléments de preuve qui encadreront notre élaboration des règles. Le dossier qui en résulte définit et limite à la fois les choix présentés devant le Conseil. C'est pourquoi, bien que je sois d'accord avec le lancement de la présente instance, j'ai rendu publics les domaines qui, selon moi, méritent un examen plus approfondi.

⁴ Un fournisseur canadien est un FST, détenu ou contrôlé par des Canadiens ou des non-Canadiens, qui possède ou exploite au Canada au moins un segment de réseau, reliant deux emplacements distincts, que toute personne utilise pour fournir des services de télécommunication au public moyennant une contrepartie. Ce segment peut être en fibre ou en cuivre, par exemple – mais peut aussi simplement être un spectre avec des radios à chaque extrémité. *Loi sur les télécommunications*, paragraphe 2(1)

⁵ Politique réglementaire de télécom 2017-200, paragraphes 451 (entreprises canadiennes) et 452 (revendeurs)

⁶ Décision de télécom 2021-125, paragraphes 5, 51 et 58

⁷ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023, paragraphe 2(e)