



## Ordonnance de télécom CRTC 2026-10

Version PDF

Gatineau, le 15 janvier 2026

*Dossier public : Avis de modification tarifaire 989*

### **Bell Canada – Retrait de la fonction Conférence audio du service Voix IP hébergé**

#### **Sommaire**

Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada proposant de retirer la fonction Conférence audio du service Voix IP hébergé en vertu de l'article 517 de son Tarif des services nationaux.

L'équipement utilisé pour prendre en charge la fonction de Conférence audio est en fin de vie chez le fournisseur et ne peut plus être remplacé, et l'incidence sur les clients est minime. Par conséquent, le Conseil approuve la demande de Bell Canada.

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

#### **Demande**

1. Le 7 juillet 2025, le Conseil a reçu une demande de Bell Canada proposant de retirer la fonction de Conférence audio de son service Voix IP (protocole Internet) hébergé en vertu de l'article 517 de son Tarif des services nationaux.
2. La fonction est offerte dans le territoire d'exploitation à titre de titulaire de Bell Canada en Ontario et au Québec, et fournit un pont d'audioconférence personnel pour jusqu'à 25 participants, sans réservation.
3. Bell Canada a indiqué que l'équipement utilisé pour prendre en charge la fonction de Conférence audio a atteint sa fin de vie auprès du fournisseur et ne sera plus pris en charge ni fonctionnel après le 30 septembre 2025.
4. Bell Canada a fourni une copie de l'avis qu'elle a envoyé à tous les clients concernés pour les informer de sa demande de retrait de la fonction Conférence audio. Elle a informé les clients que, si le retrait était approuvé, la fonction serait retirée et a défini la fonction d'appel à six voies existante de son service de voix IP hébergée comme solution de rechange.
5. Bell Canada a demandé le 30 septembre 2025 comme date d'entrée en vigueur.
6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la demande.

## Analyse du Conseil

7. Conformément à la procédure énoncée dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, Bell Canada a fourni au Conseil les éléments suivants : i) la description du service dont le retrait est proposé; ii) la date proposée pour le retrait; iii) les motifs du retrait; iv) le nombre de clients touchés, et v) une copie de l'avis aux clients concernés.
8. En réplique à une demande de renseignements du personnel du Conseil, Bell Canada a confirmé que la plateforme sur laquelle le service de voix IP hébergée est fourni dispose d'un fournisseur unique et qu'elle est arrivée en fin de vie chez le fabricant. Bell Canada a également confirmé que les produits de remplacement du même fabricant ne sont pas offerts pour le service de voix IP hébergé tarifé et qu'il n'est pas possible de substituer différentes pièces d'équipement sur la plateforme provenant d'autres fournisseurs.
9. Dans sa réplique, Bell Canada a également fait remarquer qu'en plus de la fonction existante d'appels à six voies, les clients disposent de nombreuses options pour les appels réunissant un plus grand nombre de participants, dont plusieurs sont gratuits ou à faible coût.
10. Le Conseil reconnaît que la modification proposée est effectuée étant donné que l'équipement prenant en charge la fonction de Conférence audio est arrivé en fin de vie et ne peut être remplacé, et que l'incidence sur les clients est minime. Par conséquent, le Conseil estime que la demande de Bell Canada est raisonnable.
11. L'approbation de cette demande appuie la pratique de longue date du Conseil de supprimer les services tarifés obsolètes lorsque l'incidence sur les clients est négligeable, et qui fait progresser les objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7c) et 7f)<sup>1</sup> de la *Loi sur les télécommunications*.

## Conclusion

12. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, par décision majoritaire, la demande de Bell Canada.
13. 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

---

<sup>1</sup> Les objectifs de la politique cités sont : 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes et 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Service téléphonique aux personnes hospitalisées – Retrait et remplacement par d'autres services*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-235, 10 septembre 2025
- *TELUS Communications Inc. – Retrait du Service d'accès téléphonique Internet*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-228, 5 septembre 2025
- *Bell Canada – Avis de modification tarifaire 7697 – Retrait du service Entretien de téléphone cellulaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-269, 4 novembre 2024
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008
- *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005

## Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Je suis en désaccord, car, de mon point de vue, cette décision s'engage dans la mauvaise direction. Nous devrions nous abstenir de réglementer l'audioconférence, plutôt que de figer sa réglementation en vigueur en retirant simplement les éléments tarifaires qui s'y rapportent.
2. Ce faisant, je formule une opinion minoritaire fondée sur une erreur devenue familière, bien que structurellement préoccupante, moins en raison du service en cause, qui demeure mineur, que de la discipline législative qui nous lie. Cette erreur législative se présente ainsi. À mon humble avis, la majorité écarte une obligation impérative lorsqu'elle remplace le processus prévu par le législateur (abstention) par un processus conçu par le Conseil (retrait). À mon avis, le Conseil ne possède pas le pouvoir d'agir ainsi. Même s'il le possédait, cette approche ne constituerait pas la meilleure solution. Le retrait entretient la confusion. L'abstention, au contraire, clarifie la situation. Notre cadre devrait favoriser cette dernière.
3. Le droit administratif établit clairement que, lorsqu'une loi prescrit une voie explicite, le Conseil ne peut invoquer des pouvoirs plus généraux pour emprunter une voie de contournement<sup>1</sup>.
4. La *Loi sur les télécommunications (Loi)* énonce clairement que, lorsqu'un service fait l'objet d'une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs, le Conseil doit s'abstenir d'exercer ses fonctions et pouvoirs à l'égard de ce service<sup>2</sup>.
5. Le dossier de preuve montre clairement que, que l'audioconférence à appels multiples simultanés fasse ou non partie du service tarifé de voix sur protocole Internet hébergé de Bell Canada utilisant un « accès IP/MPLS [commutation d'étiquette multiprotocole à commutation multiprotocole avec étiquette] pour acheminer le trafic téléphonique, [des] éléments installés chez le client pour gérer la qualité vocale et d'un serveur d'applications afin de prendre en charge les fonctions<sup>3</sup> », Bell Canada estime qu'un grand nombre de services concurrents sont disponibles :

Les clients disposent de nombreuses options pour les appels réunissant un plus grand nombre de participants, dont plusieurs sont gratuits ou à faible coût. Chez

---

<sup>1</sup> L'expression latine *expressio unius est exclusio alterius* (la mention de l'un implique l'exclusion de l'autre) a été utilement expliquée dans *Reference re: Section 101 of the Public Utilities Act*, 2017 NLCA 34 (CanLII), au paragraphe 17; voir les opinions minoritaires jointes à l'ordonnance de télécom 2024-269, à la note de bas de page 4 (et le texte qui l'entoure); à l'ordonnance de télécom 2025-228, à la note de bas de page 16 (et le texte qui l'entoure); et à l'ordonnance de télécom 2025-235, à la note de bas de page 6 (et le texte qui l'entoure).

<sup>2</sup> L.C. 1993, chap. 38, paragraphe 34(2).

<sup>3</sup> Bell Canada, Tarif des services nationaux (CRTC 7400), article 517.1(a) (service Voix IP hébergé – Généralités).

Bell, les clients peuvent choisir des applications par contournement (OTT), comme Webex, qui offrent des options d'accès audio et vidéo et qui peuvent s'intégrer au service IP hébergé. En plus de cette option OTT, les clients peuvent utiliser plusieurs plateformes couramment utilisées (p. ex. Zoom ou Microsoft Teams), lesquelles proposent des options d'accès audio et vidéo. Les clients peuvent également s'abonner à d'autres applications OTT indépendantes d'accès, qui offrent la même fonctionnalité que la caractéristique retirée<sup>4</sup>. [Traduction]

6. C'est une chose que le Conseil ne cherche pas de manière proactive à repérer les services qui devraient faire l'objet d'une abstention. Certains ont plaidé en faveur d'une posture réglementaire plus prospective, fondée sur la collecte et l'exploitation de recherches, plutôt que sur l'attente d'initiatives de parties intéressées dans chaque cas<sup>5</sup>. Je reconnais toutefois qu'aucune obligation n'impose au Conseil de suivre cette recommandation.
7. La situation diffère toutefois lorsqu'un service précis se trouve clairement porté à notre attention et que, de surcroît, des éléments de preuve explicites relatifs à notre obligation d'abstention figurent au dossier. Dans de telles circonstances, nous ne pouvons ignorer la combinaison formée par les principes clairs du droit administratif, le libellé explicite de la *Loi* et les observations supplémentaires du demandeur. Nous avons l'obligation d'examiner l'abstention, conformément aux articles 48 et 34 de la *Loi*, avant d'aller de l'avant avec tout processus de retrait élaboré par le Conseil.
8. Par conséquent, et comme dans les ordonnances de télécom 2024-269, 2025-228 et 2025-235, je ne peux souscrire à la décision majoritaire du Comité des télécommunications<sup>6</sup> de poursuivre le retrait, sans égard à l'état de la concurrence pour le service en cause. À mon humble avis, cette démarche excède notre pouvoir législatif et mène à une politique publique déficiente. L'abstention aurait permis à Bell Canada de continuer à offrir l'audioconférence avec son service Voix IP hébergé tarifé dans les collectivités dépendantes du téléphone. Le retrait, en revanche, maintient la présomption de pouvoir de marché et, une fois le tarif éliminé, empêche toute vente de ces services.

---

<sup>4</sup> Dossier CRTC 8740-B20-202503466 (AMT 989), Réponse à Bell Canada(CRTC)22Jul25-1, 1er août 2025, page 2.

<sup>5</sup> *L'avenir des communications au Canada : le temps d'agir*, rapport du Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications (J. Yale, présidente), 29 janvier 2020, article 1.3.2.

<sup>6</sup> Les décisions du Comité des télécommunications sont prises au nom du Conseil : *Comité des télécommunications*, Règlement N° 10, alinéa e) (« que tous actes ou choses accomplis par le Comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers »), conformément à l'alinéa 11(1)b) et au paragraphe 12(3) de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, lequel précise que des fonctions peuvent être déléguées aux comités permanents par voie de règlement. Contrairement à l'attribution de cas particuliers à un panel : *Shoan c. Canada (procureur général)*, 2016 CAF 261, para 6.

9. Je comprends et je respecte la préférence de la majorité de continuer à appliquer les étapes que nous avons établies dans la circulaire de télécom 2005-7 et simplifiées dans la décision de télécom 2008-22. Nos décisions antérieures devraient nous orienter et, toutes choses étant égales par ailleurs, nous convaincre. Elles ne doivent toutefois pas s'appliquer de façon mécanique : « [...] en droit, [...] bien que le CRTC puisse mentionner les décisions qu'il a déjà rendues et puisse s'en inspirer, ces décisions ne peuvent pas dicter ses décisions ultérieures. Le CRTC n'est pas lié par les précédents et il est légalement tenu de ne pas limiter son pouvoir discrétionnaire<sup>7</sup>. »
1. Comme je l'ai déjà suggéré ailleurs<sup>8</sup>, une solution tout aussi faisable s'offre à nous. Nous avons constitué un processus simplifié de dénormalisation et de retrait. Nous pourrions de la même façon créer un processus parallèle d'abstention simplifié, en ajoutant un troisième volet aux deux volets actuels :
  - a) Comme actuellement, aviser les clients et leur fournir des directives sur la participation.
  - b) Exiger toutefois des éléments de preuve établissant la concurrence, plutôt que d'encourager simplement l'énumération de substituts.
  - c) Pour des raisons d'efficacité, et afin de réunir un ensemble plus large d'éléments de preuve interreliés ainsi qu'une instance plus étoffée pour susciter des interventions, permettre à d'autres entreprises de regrouper des services similaires dans une même instance avant l'ouverture de la période de dépôt d'interventions.
2. En refusant d'examiner l'abstention lorsque la *Loi* l'exige et que le dossier le commande, la majorité privilégie la commodité administrative au détriment de la discipline législative. Ce n'est pas ce que la *Loi* prescrit. Respectueusement, ce n'est pas non plus ce qu'exige une saine politique publique.

---

<sup>7</sup> *Bell Canada c. Canada (Procureur général)*, 2011 CF 1120 (CanLII), paras 88 à 90.

<sup>8</sup> Opinion minoritaire jointe à l'ordonnance de télécom 2025-228, paragraphe 13.