



Décision de télécom CRTC 2026-30

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 24 décembre 2024

Gatineau, le 13 février 2026

Dossier public : 8665-J136-202406438

InnSys Inc. – Demande concernant l’adhésion des petits fournisseurs de services de télécommunication à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Sommaire

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) est un organisme indépendant qui aide les Canadiennes et les Canadiens à régler les problèmes avec leurs fournisseurs de services de télécommunication et de télévision. Les fournisseurs de services de télécommunication (FST) doivent participer aux activités de la CPRST et la financer par le biais de frais annuels et de frais pour chaque plainte de client qu’elle accepte. Les services de règlement des plaintes de la CPRST sont gratuits pour les clients des FST.

InnSys Inc. (InnSys) a déposé une demande dans laquelle elle soulevait plusieurs problèmes concernant la relation entre la CPRST et les petits FST. InnSys a affirmé qu’un de ces problèmes était que les processus et frais de la CPRST imposent une charge disproportionnée aux petits FST et qu’il est impossible de les contester efficacement en raison de l’absence de mécanisme de recours. InnSys a aussi proposé que le Conseil examine certains des processus et frais de la CPRST.

Le Conseil a reçu des observations d’associations de l’industrie et d’un particulier qui exprimaient des opinions divergentes de celles comprises dans la demande d’InnSys. En se fondant sur le dossier public, le Conseil conclut que plusieurs des préoccupations soulevées par InnSys ont soit été abordées par la CPRST, soit dépassent la portée de la présente décision, mais que deux d’entre elles méritent un examen plus approfondi. Par conséquent, le Conseil publie l’avis de consultation de télécom 2026-31 pour mener une consultation sur les questions soulevées dans la présente décision.

Contexte

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) est un organisme indépendant et sans but lucratif qui aide à régler les problèmes entre les fournisseurs de services de télécommunication et de télévision et leurs clients. Elle cherche à fournir des services de règlement des plaintes, des données et des analyses de manière équitable, impartiale et efficace.

2. La CPRST a été mise sur pied par plusieurs fournisseurs de services de télécommunication (FST) en réponse à un décret émis par le gouvernement du Canada en 2007¹, qui précise que tous les FST devraient adhérer à la CPRST et contribuer à son financement. Le décret de 2007 énonce également que la CPRST devrait desservir les particuliers et les petites entreprises achetant des services de détail.
3. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a réaffirmé l'obligation pour tous les FST d'adhérer à la CPRST.
4. En 2023, la CPRST a mis fin à la participation d'InnSys Inc. (InnSys) aux activités de son organisation pour ne pas avoir payé les frais fondés sur les plaintes et les frais annuels, ce qui a mis InnSys en situation de non-conformité possible à l'égard de l'exigence relative à la participation aux activités de la CPRST. InnSys a indiqué qu'elle avait cessé de payer les frais de la CPRST afin de protester contre la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST. D'après InnSys, cette structure continue d'imposer un fardeau injuste aux petits FST.

Demande

5. Le 20 décembre 2024, le Conseil a reçu une demande d'InnSys alléguant que les frais fondés sur les plaintes appliqués par la CPRST imposaient un fardeau disproportionné aux petits FST et que la CPRST ne disposait pas d'un processus clair et transparent permettant aux FST de contester ces frais et d'autres frais de la CPRST.
6. Dans sa demande, InnSys a demandé au Conseil :
 - d'établir un processus clair et transparent permettant aux FST de contester les frais de la CPRST;
 - de simplifier le processus de plaintes de la CPRST;
 - d'examiner la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST afin de déterminer si elle impose un fardeau disproportionné aux petits FST;
 - d'examiner l'exigence de faire la promotion de la CPRST.
7. Le Conseil a reçu des interventions de l'Association canadienne des télécommunications, de l'Association des fournisseurs de service Internet sans fil, de la CPRST, de l'Independent Telecommunications Providers Association et d'un particulier.

¹ [Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs](#), décret C.P. 2007-533, 4 avril 2007.

Questions

8. La présente décision n'abordera pas deux des demandes d'InnSys pour les raisons suivantes :
- La demande visant à ce que la CPRST simplifie son processus de plaintes a été directement abordée par la CPRST quand elle a expliqué, dans le cadre de ses observations, comment elle a mis à jour son processus de plaintes après des consultations avec ses parties prenantes.
 - Les mesures actuelles utilisées par la CPRST et les FST pour faire la promotion de la CPRST seront abordées dans le cadre d'une instance future.
9. Par conséquent, le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- La structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST impose-t-elle un fardeau disproportionné aux petits FST?
 - La CPRST dispose-t-elle d'un mécanisme efficace de contestation des frais?
10. Compte tenu des préoccupations supplémentaires soulevées par InnSys dans le dossier de la présente instance, la présente décision abordera également les préoccupations suivantes dans la section « Autres questions » ci-dessous :
- L'emploi présumé par la CPRST de tactiques consistant à dénoncer les FST, qui, selon InnSys, entraînent des atteintes à la réputation;
 - Les tarifs facturés par les grands FST pour les services d'accès Internet de gros que InnSys trouve difficiles à rivaliser.

La structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST impose-t-elle un fardeau disproportionné aux petits FST?

Positions des parties

InnSys

11. InnSys a indiqué que la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST impose un fardeau injuste aux petits FST. InnSys a également affirmé que la CPRST lui avait appliqué des pénalités financières injustes pour des plaintes infondées ou pour lesquelles InnSys n'était pas responsable, sans qu'InnSys puisse disposer d'un mécanisme de recours.

Intervenants

12. L'Association des fournisseurs de service Internet sans fil a indiqué que les obligations réglementaires de la CPRST devraient être équilibrées et équitables et refléter le paysage diversifié des télécommunications au Canada. Elle a aussi souligné que les efforts pour maintenir de telles normes devraient tenir compte des points de vue des petits FST.
13. Dans ses observations, la CPRST a fourni du contexte entourant son processus de plaintes, qu'elle a affirmé avoir examiné et simplifié après avoir consulté les parties prenantes, y compris les petits FST. Elle a indiqué que le processus est gratuit pour les clients des services de détail, et que les plaintes des clients gravissent les échelons du processus de règlement des plaintes², qui a été conçu pour encourager le règlement rapide des plaintes.
14. Dans ses observations, la CPRST a aussi ajouté des précisions au sujet des frais fondés sur les plaintes associées à ce processus. La CPRST a indiqué que les coûts sont récupérés par le biais des frais facturés uniformément à tous les FST, peu importe la taille de ces derniers ou s'ils sont considérés comme responsables ou non. La CPRST a ajouté que les frais fondés sur les plaintes augmentent à mesure qu'une plainte gravit les échelons du processus de règlement des plaintes. Elle a également expliqué que la formule de financement actuelle a été approuvée par le conseil d'administration de la CPRST et que toute modification de la structure de frais devrait être approuvée par au moins six des sept membres du conseil d'administration.
15. Dans ses observations, la CPRST a précisé qu'elle obtient une partie de son financement en facturant des frais de participation annuels. Des frais annuels proportionnels aux revenus sont facturés aux FST qui génèrent plus de 10 millions de dollars de revenus pour leurs activités au Canada. Des frais annuels fixes de 100 \$ sont facturés aux FST qui génèrent moins de 10 millions de dollars de revenus pour leurs activités au Canada. La CPRST fait remarquer qu'elle n'a jamais augmenté ces frais. La CPRST a ajouté qu'environ 70 % de ses revenus proviennent des frais fondés sur les revenus et qu'environ 30 % proviennent des frais fondés sur les plaintes.
16. La CPRST a également ajouté qu'elle a déjà abordé les obstacles pour les petits FST en supprimant les frais d'adhésion initiaux. De plus, après avoir mis à jour son processus de facturation en 2023, la CPRST a cessé d'imposer des frais pour les plaintes qui, par la suite, ont été estimées ne pas faire partie de son mandat.

² La CPRST utilise un processus de règlement des plaintes à plusieurs étapes. La première étape consiste à évaluer la plainte afin de déterminer si elle cadre dans le mandat de la CPRST. La deuxième étape est le renvoi initial de la plainte au FST, qui dispose de 20 jours pour y répondre. Si la plainte n'est pas réglée à cette étape, elle est portée à l'échelon supérieur, ou la troisième étape, soit la conciliation et l'enquête. La dernière étape est le résultat, dans le cadre de laquelle le FST doit mettre en œuvre tout règlement convenu. De plus amples détails sur ce processus sont fournis sur le [site Web de la CPRST](#).

17. Dans sa réponse à la demande de renseignements du Conseil, la CPRST a fait remarquer que les FST qui génèrent plus de 10 millions de dollars de revenus financent de 98 % à 99 % des revenus de la CPRST et représentent de 97 % à 98 % des plaintes examinées.

Analyse du Conseil

18. En réponse à la demande de renseignements du Conseil, la CPRST a présenté des données indiquant que les plaintes déposées contre des petits FST ne sont généralement pas traitées aux premières étapes du processus de règlement des plaintes, ce qui fait que les petits FST se voient imposer des frais moyens par plainte plus élevés que ceux imposés aux grands FST. Le Conseil estime que cela peut être attribuable aux ressources et au personnel limités des petits FST.
19. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil estime que la structure actuelle de frais fondés sur les plaintes de la CPRST pourrait présenter un obstacle pour certains petits FST, ce qui pourrait empêcher le règlement efficace des plaintes des clients.
20. Le Conseil examinera les répercussions sur les petits FST qu'entraîne la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST en recueillant des renseignements dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2026-31, également publié aujourd'hui. Ces renseignements guideront le Conseil dans sa décision relative aux moyens à prendre pour atténuer toute répercussion sur les petits FST, s'il y a lieu.

La CPRST dispose-t-elle d'un mécanisme efficace de contestation des frais?

Positions des parties

InnSys

21. InnSys a affirmé que la CPRST ne dispose pas d'un mécanisme efficace de règlement des différends relatifs aux frais entre les FST et la CPRST. Elle a allégué que l'absence d'un tel mécanisme donne lieu à des situations injustes où les FST reçoivent un ultimatum : soit payer des frais, soit voir leur participation aux activités de la CPRST prendre fin.
22. InnSys a ajouté que la CPRST avait auparavant renvoyé InnSys à son conseil d'administration pour discuter des préoccupations d'InnSys concernant les frais fondés sur les plaintes. InnSys a affirmé avoir été informée qu'il existait d'autres plaintes similaires à l'égard de la CPRST, mais qu'on lui avait finalement conseillé de payer et de tourner la page.

Intervenants

23. L'Association canadienne des télécommunications a souligné l'importance d'entretenir un processus de règlement des plaintes à la CPRST qui soit impartial, équitable et efficace pour toutes les parties prenantes. Elle a aussi affirmé appuyer la nécessité pour plus de transparence entre les FST et la CPRST.

24. L'Independent Telecommunications Providers Association, qui représente de petits FST ruraux dotés d'installations, a indiqué que ses entreprises membres trouvent les interactions avec la CPRST lourdes et chronophages. Elle a ajouté que ses entreprises membres comprennent, en général, certaines des préoccupations soulevées par InnSys, notamment l'attribution de frais pour des plaintes pour lesquelles elles ne sont pas responsables et l'absence d'un mécanisme pour les contester.
25. En réplique à la demande de renseignements du Conseil, la CPRST a affirmé que les frais facturés incorrectement peuvent être contestés et corrigés. La CPRST a également fait valoir que les FST n'engagent pas de frais pour les renvois de plaintes qui s'avèrent par la suite être hors de la portée du mandat de la CPRST. Cependant, la CPRST ne traite pas les différends liés aux frais ou au contenu ou à l'issue des plaintes ni les procédures utilisées pour les régler.

Analyse du Conseil

26. La CPRST est un organisme indépendant, et par conséquent, le Conseil n'a pas examiné ses pratiques opérationnelles, notamment son traitement des plaintes, dans le passé. Le Conseil estime cependant que, dans ce cas-ci, un mécanisme de règlement des différends liés aux frais pourrait mener à des règlements plus efficaces et efficients pour toutes les parties. Un tel mécanisme pourrait aussi potentiellement réduire le nombre de renvois au Conseil par la CPRST pour non-conformité.
27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil examinera s'il convient de mettre en place un mécanisme de règlement des différends liés aux frais au sein de la CPRST dans l'avis de consultation de télécom 2026-31.

Autres questions

Positions des parties

InnSys

28. InnSys a allégué que les délais fixés par la CPRST pour traiter les plaintes étaient contraignants. InnSys a indiqué qu'en tant que petit FST, elle ne dispose pas de ressources suffisantes à allouer au traitement des plaintes, ce qui rend difficile le respect des échéances imposées.
29. InnSys s'est également opposée à son obligation de faire la promotion de la CPRST, comme le prévoit le plan en matière de sensibilisation du public de la CPRST, qui fait partie des obligations d'InnSys prévues dans la convention de participation qu'elle a conclue avec la CPRST. InnSys qualifie ces obligations de marketing.
30. De plus, InnSys a décrit les difficultés auxquelles elle est confrontée en raison de l'utilisation par la CPRST de tactiques consistant à dénoncer les FST, invoquant une atteinte à la réputation.

31. Enfin, InnSys a soulevé des préoccupations quant à sa capacité à rivaliser avec les tarifs facturés par les grands FST pour les services d'accès Internet de gros.

CPRST

32. La CPRST a expliqué qu'elle a consulté de manière intensive les parties prenantes au sujet de son processus de plaintes pendant deux ans et qu'InnSys a eu plusieurs occasions de participer à cette consultation. En mai 2023, la CPRST a lancé un processus de gestion des plaintes mis à jour. Certaines mises à jour visaient à améliorer l'expérience des petits FST, comme une mise à jour permettant d'accorder automatiquement des prolongations dans les limites d'un seuil raisonnable et une autre mise à jour améliorant la communication en langage clair. La CPRST a déclaré qu'elle avait investi dans le soutien à l'adoption par tous les FST du processus mis à jour. La CPRST a fait remarquer qu'aucune plainte n'a été déposée contre InnSys dans le cadre du nouveau processus de gestion des plaintes.

33. La CPRST a précisé que son plan en matière de sensibilisation du public est une obligation prévue dans la convention de participation que les FST concluent avec la CPRST, et que le plan contribue à la sensibilisation importante des clients des services de détail des FST.

Analyse du Conseil

34. Le Conseil estime que les préoccupations d'InnSys concernant le processus de règlement des plaintes de la CPRST ont été abordées lorsque la CPRST a lancé son processus de gestion des plaintes mis à jour. La CPRST a mené des consultations approfondies sur son processus de règlement des plaintes, lesquelles étaient ouvertes à la participation d'InnSys.

35. Le Conseil fait remarquer que les préoccupations d'InnSys concernant l'obligation de faire la promotion de la CPRST seront en partie examinées dans le cadre d'une instance future. En ce qui concerne la demande actuelle déposée par InnSys, le Conseil n'annulera pas l'obligation de faire la promotion de la CPRST en vertu de la convention de participation de cette dernière.

36. Le Conseil fait également remarquer que la CPRST avait inscrit la fin de la participation d'InnSys sur son site Web, conformément aux attentes énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102. Le Conseil encourage la CPRST à mettre à jour son site Web afin de mettre en contexte la prétendue non-conformité d'InnSys et les instances publiques connexes du Conseil. Le Conseil encourage également la CPRST à préciser que les questions soulevées par InnSys seront examinées dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2026-31.

37. Le Conseil estime que les préoccupations d'InnSys concernant les frais provisoires pour les services d'accès Internet de gros ont déjà été abordées dans la politique réglementaire de télécom 2024-180.

Conclusion

38. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime que plusieurs des questions soulevées par InnSys ont soit déjà été traitées par la CPRST, soit dépassent la portée de la présente décision, comme indiqué ci-dessus, et que la plupart des autres préoccupations soulevées par InnSys seront traitées dans l'avis de consultation de télécom 2026-31, publié aujourd'hui.

Instructions de 2023

1. Les Instructions de 2023³ obligent le Conseil à examiner de quelle manière ses décisions peuvent favoriser la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Plus précisément, l'article 17 des Instructions de 2023 traite des droits des consommateurs et oblige le Conseil à soutenir la CPRST de manière à lui permettre d'accomplir son mandat plus efficacement.
2. Le Conseil estime que la présente décision est conforme avec l'instruction visant à permettre à la CPRST d'exécuter son mandat plus efficacement, puisque l'avis de consultation de télécom 2026-31 recueillera un éventail de points de vue au sujet des questions de politique soulevées dans la demande d'InnSys concernant la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST et le mécanisme de contestation des frais correspondant.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – La structure de frais et le mécanisme de contestation des frais de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2026-31, 13 février 2026
- *Concurrence sur les marchés canadiens des services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180, 13 août 2024
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016

³ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.