



Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-43

Version PDF

Références : 2024-294, 2024-294-1, 2024-294-2 et 2024-294-3

Gatineau, le 12 mars 2026

Dossier public : 1011-NOC2024-0294

Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet

Sommaire

Par l'entremise de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil cherche à mieux protéger les Canadiennes et les Canadiens et à leur donner les moyens dont ils ont besoin pour traiter avec les fournisseurs de services Internet, de services de téléphonie mobile, de services téléphoniques de résidence et de services de télévision.

Le Conseil a créé le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) (codes) pour aider les Canadiennes et les Canadiens à comprendre leur contrat, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseur de services. Les codes sont utilisés par la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) pour aider à résoudre les plaintes des clients.

De récentes modifications à la *Loi sur les télécommunications*, qui sont entrées en vigueur le 30 octobre 2025, exigent du Conseil qu'il mette en place de nouvelles mesures de protection des consommateurs. Dans le cadre de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil a amorcé une série de consultations publiques afin de mettre en œuvre les modifications, notamment par l'entremise de l'avis de consultation 2024-294, qui portaient sur l'interdiction de frais constituant un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile ou de services Internet.

Dans le cadre de cette consultation, le Conseil a reçu une grande variété de points de vue, y compris de particuliers, de groupes de défenses des droits des consommateurs, de groupes de promotion de l'accessibilité et de fournisseurs de services. D'après le dossier public et conformément aux modifications à la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil établit les types de frais interdits.

Le Conseil modifie également les codes afin d'y inclure de nouvelles mesures de protection des consommateurs qui renforcent la capacité des Canadiennes et des Canadiens de modifier ou d'annuler leurs forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet sans devoir payer des frais susceptibles de les dissuader de le faire.

Le Conseil met en œuvre ces mesures de protection en mettant à jour son cadre réglementaire existant, tel qu'établi dans les codes, afin d'aider à réduire au maximum le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services.

Les nouvelles mesures de protection des consommateurs entreront en vigueur le **12 juin 2026**.

Il s'agit de la première d'une série de conclusions du Conseil qui traitent des modifications à la *Loi sur les télécommunications*.

Contexte

1. Le Conseil a établi de nombreuses mesures de protection des consommateurs dans le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) (codes). Ces mesures exigent notamment la divulgation de tous les frais aux clients; elles veillent à ce que les frais de résiliation anticipée ne constituent pas un obstacle au changement de fournisseur de services; et elles interdisent la modification, pendant la période d'engagement, de certaines modalités contractuelles clés, dont le prix mensuel minimal¹.
2. La [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. \(CPRST\)](#) est une organisation indépendante et à but non lucratif qui aide à résoudre les problèmes entre les fournisseurs de services de télécommunication et de télévision et leur clientèle. Elle est également responsable de l'administration des codes.
3. Dans les Instructions de 2023², le gouvernement du Canada a demandé au Conseil de prendre des mesures afin que les consommateurs puissent annuler, réduire, transférer ou autrement modifier leurs services avec rapidité et facilité, et ce, à coût abordable.
4. Le 20 juin 2024, la *Loi sur les télécommunications (Loi)* a été modifiée pour inclure les dispositions suivantes³ :

Interdiction

27.04 (1) Il est interdit au fournisseur de services de télécommunication d'imposer à ses abonnés des frais relatifs à la modification ou à la mise en service de leur forfait de services de télécommunication ou tout autre frais qui, de l'avis du Conseil, vise principalement à

¹ Voir les sections B, D et G des codes.

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

³ Voir la section 37 de la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2024*.

décourager les abonnés de modifier leur forfait ou d'annuler leur contrat de services de télécommunication.

Types de frais

27.04 (2) Le Conseil précise les types de frais pour l'application du paragraphe (1).

Exemption

27.05 Le Conseil peut, aux conditions qu'il fixe, soustraire tout fournisseur de services de télécommunication ou toute catégorie de fournisseurs de services de télécommunication à l'application de tout ou partie des articles 27.01, 27.02 et 27.04.

5. Afin de mettre en œuvre ces modifications, le Conseil a publié, le 22 novembre 2024, l'avis de consultation de télécom 2024-294. Dans cet avis, le Conseil a examiné la façon de modifier les codes afin d'interdire les frais susceptibles de constituer un obstacle à l'annulation ou à la modification de forfaits par la population canadienne; la façon de définir ces frais; et les frais, s'il y a lieu, qui devraient être soustraits à l'interdiction.
6. Un [décret](#) a mis en vigueur les modifications à la *Loi* le 30 octobre 2025.

Questions

7. Le Conseil a déterminé que les questions suivantes devaient être examinées dans la présente politique réglementaire :
 - Quels types de frais devraient faire l'objet d'une interdiction et quels types de frais devraient faire l'objet d'une exemption?
 - Comment appliquer ces nouvelles mesures de protection des consommateurs?

Quels types de frais devraient faire l'objet d'une interdiction et quels types de frais devraient faire l'objet d'une exemption?

Positions des parties

8. Il ressort du dossier public un large consensus : les frais visés par une interdiction du Conseil devraient faire l'objet de définitions claires, à des fins de transparence, de mise en œuvre et de conformité.

Frais de mise en service et de modification

9. Des particuliers ainsi que des groupes de défense des droits des consommateurs ont précisé que les frais élevés de mise en service constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet, surtout lorsque ces frais s'appliquent à plusieurs

personnes d'un même ménage ou d'une même organisation, chacune ayant son propre forfait. Ils ont aussi soutenu que les frais liés à la modification d'un forfait de services constituent un obstacle au changement de forfait.

10. Des groupes de défense des droits des consommateurs ont reconnu que certains frais peuvent servir au recouvrement de coûts par des fournisseurs de services. Ils ont toutefois soutenu que certains frais semblent excessifs. Par exemple, ils ont souligné que les frais de mise en service ont augmenté de façon marquée au cours des dernières années.

Frais de résiliation

11. Des fournisseurs de services ont indiqué que les codes encadrent déjà les frais de résiliation anticipée au moyen de mesures de protection robustes. Ces mesures limitent le montant de ces frais et obligent les fournisseurs à les divulguer aux consommateurs.
12. Des groupes de défense des droits des consommateurs et des groupes de promotion de l'accessibilité ont indiqué que, même si les codes encadrent déjà les frais de résiliation anticipée, le Conseil devrait interdire tous frais de résiliation anticipée qui ne se rattachent pas à une subvention d'appareil.
13. Des groupes de défense des droits des consommateurs ont aussi exprimé des préoccupations selon lesquelles les forfaits de location d'appareil ne font pas l'objet, selon eux, d'un encadrement complet dans les mesures dans les codes relatives aux frais de résiliation anticipée. Ils ont cité, par exemple, le fait que le paiement exigé à la fin du contrat (si le client souhaite conserver l'appareil) ne diminue pas graduellement pendant la période d'engagement, ce qui peut constituer un obstacle au changement de forfait. La CPRST a précisé que les plaintes relatives aux forfaits de location d'appareil augmentent.
14. Des fournisseurs de services ont mentionné que les subventions d'appareil, les plans de financement d'appareil et les forfaits de location d'appareil constituent des services optionnels qui répondent à la demande du marché. Ils ont ajouté qu'aucun changement aux règles relatives à la résiliation anticipée ne s'impose puisque, selon eux, les forfaits de location d'appareil offerts actuellement respectent le Code sur les services sans fil.

Autres frais

15. Des groupes de défense des droits des consommateurs ont précisé que les frais suivants pourraient raisonnablement faire l'objet d'une exemption à une interdiction, puisqu'ils représentent des coûts réels pour les fournisseurs de services :
 - les frais liés à l'achat d'un appareil;
 - les frais liés à une installation physique chez le client;

- les frais liés à un produit ou à un service qui procurent autrement une valeur ajoutée suffisante pour que le consommateur choisisse de payer ces frais.

Analyse du Conseil

16. L'article 27.04 de la *Loi* interdit aux fournisseurs de services de facturer des frais relatifs à la mise en service ou à la modification d'un forfait de services. Par conséquent, le Conseil met en œuvre ces modifications à la *Loi*.
17. Bien que l'article 27.04 de la *Loi* interdise de façon générale les frais de mise en service et de modification, le Conseil reconnaît qu'une interdiction visant les frais liés à des services d'installation physique chez le client pourrait nuire au déploiement futur des services Internet à large bande, puisque ces services d'installation représentent des coûts réels, nécessaires et parfois importants.
18. De même, les fournisseurs de services peuvent offrir des services (p. ex. la configuration du Wi-Fi chez le client) ou des produits (p. ex. un équipement additionnel non requis pour fournir le service de télécommunication chez le client) optionnels que les consommateurs peuvent expressément accepter d'acheter. Le Conseil estime que les frais liés à des services et produits optionnels ne relèvent pas de la catégorie des « frais de mise en service ou de modification » relatifs au service de télécommunication lui-même.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie les codes afin d'y ajouter la définition suivante :

Frais de mise en service ou de modification

Tous frais exigés du fait de la mise en service d'un nouveau forfait de services de télécommunication de détail ou de la modification d'un forfait existant, sauf les frais raisonnables liés à l'installation physique d'un service de télécommunication chez le client ou les frais liés à des produits ou services additionnels que le client a expressément choisi d'acheter.

20. Le Conseil a aussi analysé les frais dont l'objectif principal consiste à dissuader les clients de modifier leur forfait ou d'annuler leur contrat de services de télécommunication. Dans le cas des contrats à durée déterminée sans subvention d'appareil, le Code sur les services sans fil permet actuellement aux fournisseurs de facturer des frais de résiliation anticipée n'excédant pas le moindre de 50 \$ ou de 10 % des frais mensuels restants. À l'inverse, lorsqu'une subvention d'appareil existe, les frais de résiliation anticipée reposent sur la valeur de la subvention. Compte tenu des modifications à la *Loi*, le Conseil estime que les frais de résiliation anticipée lorsqu'aucune subvention d'appareil n'existe relèvent de la catégorie des frais dont l'objectif principal consiste à dissuader les clients de changer de fournisseur.

21. Par conséquent, le Conseil modifie la section G.3.i du Code sur les services sans fil comme suit (modifications en caractères gras) :

3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné

i. Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat, **le fournisseur de services ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée.**

22. Le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet ont été modifiés pour tenir compte de ces changements.

23. Le Conseil entend examiner comment les mesures de protection des consommateurs liées aux frais de résiliation anticipée, lorsqu'ils s'appliquent aux forfaits de location d'appareil, pourraient être mieux abordée dans le cadre de son instance visant l'harmonisation des codes. Dans son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil a déclaré son intention d'amorcer une instance afin de combiner les codes en un seul code qui serait plus clair, plus simple et plus uniforme pour tous les services. Le Conseil encourage tous les intéressés à participer à cette future instance.

Comment appliquer ces nouvelles mesures de protection des consommateurs?

Positions des parties

24. Des grands fournisseurs de services et des groupes de défense des droits des consommateurs ont généralement argué qu'une interdiction de frais devrait s'appliquer de la même façon à tous les fournisseurs de services, afin d'éviter la confusion et d'appliquer les exigences réglementaires de façon équitable et uniforme.

25. Des petits fournisseurs de services Internet (c.-à-d. ceux qui n'ont pas actuellement l'obligation de respecter le Code sur les services Internet) ont exprimé des préoccupations quant au fardeau administratif associé à la mise à jour de leurs systèmes de facturation et de gestion de la clientèle, compte tenu de ressources limitées. Des fournisseurs utilisant les services de gros (aussi appelés revendeurs) ont précisé qu'une interdiction de frais pourrait miner leur modèle d'affaires, parce qu'ils supportent des coûts imposés par leurs propres fournisseurs de services de gros, au titre de tarifs approuvés par le Conseil, sans possibilité de recouvrer ces coûts auprès des clients des services de détail.

26. Des fournisseurs de services ont également indiqué que l'interdiction des frais de mise en service devrait viser uniquement les clients individuels, parce que l'établissement de comptes d'affaires, y compris pour les petites entreprises, exige des démarches plus complexes et plus coûteuses que celles liées aux comptes personnels.

27. La CPRST a indiqué que le Conseil devrait viser l'application de ces nouvelles mesures de protection à tous les fournisseurs de services assujettis aux codes.

28. Concernant l'échéancier de mise en œuvre, des fournisseurs de services ont indiqué qu'ils auraient besoin de temps pour mettre en œuvre de nouvelles exigences réglementaires. Toutefois, des grands fournisseurs de services ont indiqué, dans leurs réponses à une demande de renseignements, qu'ils peuvent déjà renoncer manuellement aux frais lorsque la situation l'exige, ce qui leur permet de se conformer aux nouvelles dispositions concernant l'interdiction de frais tout en mettant à niveau leurs systèmes pour rendre les modifications automatiques.

Analyse du Conseil

29. Le Conseil mettra en œuvre les conclusions de la présente politique réglementaire au moyen de modifications aux codes, puisque ce mécanisme offre la meilleure efficacité tout en conciliant les exigences de la *Loi* et les efforts continus du Conseil envers la réduction du fardeau administratif pour les industries qu'il réglemente, notamment les petits fournisseurs de services. Tout fournisseur de services assujéti aux codes devra respecter ces modifications. Pour plus de clarté, les nouvelles mesures de protection s'appliqueront :

- aux clients individuels et aux petites entreprises qui obtiennent des services sans fil mobiles offerts par tous les fournisseurs de services sans fil;
- aux clients individuels qui obtiennent des services Internet de résidence offerts par les fournisseurs de services Internet assujettis au Code sur les services Internet.

30. Le Conseil entend examiner l'élargissement de l'application des codes à d'autres fournisseurs de services dans le cadre de l'instance visant l'harmonisation des codes annoncée dans son Plan d'action pour protéger les consommateurs.

31. Le Conseil reconnaît que la mise en œuvre de ces nouvelles mesures de protection exigera du temps. Toutefois, puisque des fournisseurs de services ont indiqué au dossier de la présente instance qu'ils peuvent renoncer manuellement aux frais au moment de l'achat, le Conseil estime que cette solution provisoire permet aux fournisseurs de se conformer aux nouvelles dispositions pendant qu'ils mettent à jour leurs systèmes afin de retirer les frais interdits.

32. Même si les modifications à la *Loi* ont pris effet le 30 octobre 2025, le Conseil appliquera les modifications aux codes à partir du **12 juin 2026** seulement, afin d'accorder aux fournisseurs de services le temps nécessaire à la mise en œuvre.

33. Puisque la CPRST administre les codes, elle administrera aussi ces nouvelles dispositions. Le Conseil demande à la CPRST de présenter, dans ses rapports annuels et semestriels, des données sur les plaintes relatives aux frais de mise en service et de modification, comme elle le fait déjà pour les autres plaintes qu'elle reçoit.

34. Le Conseil utilisera tous les outils disponibles afin de surveiller la conformité dans l'industrie et de veiller au respect des obligations, notamment la tenue d'exercices de conformité, l'examen des

rapports de la CPRST, la publication de procès-verbaux de violation et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

Réduction du fardeau administratif

35. Dans la présente politique réglementaire, le Conseil a mis en œuvre les modifications à la *Loi* en mettant à jour ses instruments réglementaires existants, comme énoncé dans le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, plutôt qu'en créant de nouveaux cadres réglementaires.
36. De même, le Conseil recourt à des mécanismes de rapports existants dans l'industrie afin de surveiller la conformité, en demandant à la CPRST de rendre compte, dans ses rapports semestriels et annuels déjà publiés sur son site Web, des plaintes relatives à ces types de frais.
37. Concernant l'interdiction de frais, la *Loi* interdit les frais liés à la mise en service ou à la modification d'un forfait de services. Le Conseil a exercé son pouvoir discrétionnaire afin de limiter cette interdiction aux frais dont l'objectif principal consiste à dissuader les clients de changer de forfait. Le Conseil a pris cette mesure afin d'exclure de l'interdiction les frais raisonnables liés à l'installation physique d'un service de télécommunication chez le client ainsi que les frais liés à des produits ou services additionnels que le client a expressément choisi d'acheter.

Conclusion

38. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil modifie le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet afin d'y ajouter la définition suivante :

Frais de mise en service ou de modification

Tous frais exigés du fait de la mise en service d'un nouveau forfait de services de télécommunication de détail ou de la modification d'un forfait existant, sauf les frais raisonnables liés à l'installation physique d'un service de télécommunication chez le client ou les frais liés à des produits ou services additionnels que le client a expressément choisi d'acheter.

39. Le Conseil modifie également la section G.3.i du Code sur les services sans fil comme suit (modifications en caractères gras) :

3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné

i. Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat, **le fournisseur de services ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée.**

40. Ces modifications prendront effet le **12 juin 2026.**

Instructions

41. Les Instructions de 2023 énoncent que le Conseil doit tenir compte de la façon dont ses décisions favoriseront la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
42. La présente politique réglementaire s'aligne sur les alinéas 2a) à 2d) et le sous-alinéa 17a)(iv) des Instructions de 2023; elle favorisera l'abordabilité et protégera les droits des consommateurs en interdisant les frais susceptibles de constituer un obstacle au changement de forfait par les consommateurs canadiens. Elle permettra aussi aux fournisseurs de services de facturer des frais raisonnables pour les services d'installation chez le client ainsi que pour les produits ou services optionnels que le client accepte expressément d'acheter. La présente politique réglementaire maintiendra ainsi la concurrence et l'investissement tout en faisant progresser les objectifs stratégiques du Conseil.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294-1, 20 décembre 2024; 2024-294-2, 14 février 2025; et 2024-294-3, 28 février 2025
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifié par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019