



Ordonnance de télécom CRTC 2026-44

Version PDF

Gatineau, le 12 mars 2026

Dossier public : Avis de modification tarifaire 7722

Bell Canada – Retrait de certaines fonctions du service Bell Connexion totale pour petite entreprise

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada proposant de retirer certaines fonctions de son service Bell Connexion totale pour petite entreprise.

L'équipement utilisé pour prendre en charge ces fonctions a atteint sa fin de vie et ne peut être remplacé, et aucun client n'a demandé le maintien ou la prolongation de ces fonctions. 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 Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 18 juillet 2025, proposant de retirer les fonctions Client de téléphone logiciel¹, Application mobile² et Console d'appels³ (commercialisées sous les noms de « clavardage », « statut de présence » et « transfert de fichiers », respectivement) de son service Bell Connexion totale pour petite entreprise en vertu de l'article 7028 de son Tarif général.

¹ Cette fonctionnalité consiste en une fonction de messagerie instantanée ou de clavardage.

² Selon le [site Web](#) de Bell Canada, cette fonction permet aux clients d'effectuer un appel à partir de leur appareil mobile et d'afficher leur numéro d'affaires unique comme numéro sortant. Lorsque le client utilise un appareil mobile, le nom de son entreprise apparaîtra sur l'afficheur du destinataire. Cette fonction comprend également une fonction de gestion de présence.

³ Selon le [site Web](#) de Bell Canada, cette application de bureau fournit aux réceptionnistes et aux assistants à la haute direction des fonctions de standard ainsi que des répertoires de contacts, en plus d'indiquer l'état des téléphones des employés. Le Tarif général de Bell Canada ajoute que cette fonction permet au réceptionniste de « glisser et déposer » les appels entrants sur l'un des différents appareils de l'utilisateur final, tels qu'un téléphone de bureau, une boîte vocale ou un téléphone sans fil.

2. Ces fonctions étaient proposées sur le territoire d'exploitation de Bell Canada en Ontario et au Québec.
3. Bell Canada a expliqué que l'équipement utilisé pour soutenir ces trois fonctions a atteint sa fin de vie et ne sera plus pris en charge par le fournisseur après le 30 septembre 2025. Selon Bell Canada, cela signifie que ces fonctions ne pourront plus être utilisées après cette date, ce qui rend leur retrait nécessaire. Bell Canada a indiqué que son fournisseur n'offre actuellement pas de solutions de rechange à ces fonctions.
4. Bell Canada a communiqué, à titre confidentiel, le nombre de clients abonnés au service Bell Connexion totale pour petite entreprise. L'entreprise a également fourni une copie de l'avis qu'elle a envoyé aux clients visés le 18 juillet 2025.
5. Bell Canada a également proposé quelques modifications d'ordre administratif mineures dans la liste des fonctions.
6. Bell Canada a demandé le 30 septembre 2025 comme date d'entrée en vigueur.
7. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la demande.

Demande de renseignements

8. Le 9 septembre 2025, le personnel du Conseil a envoyé une demande de renseignements à Bell Canada.
9. Dans la demande de renseignements, le personnel du Conseil a demandé à Bell Canada si le nombre d'abonnés aux trois fonctions dont le retrait est proposé était resté stable au cours des cinq dernières années, si des clients avaient demandé le maintien ou la prolongation de ces fonctions depuis la publication de l'avis de retrait, et s'il était possible de suggérer des solutions de rechange à ces fonctions.
10. Bell Canada a indiqué que ses systèmes ne lui permettent pas de quantifier l'évolution de la demande pour les trois fonctions au cours des cinq dernières années. Cependant, l'entreprise a indiqué qu'elle croit que l'utilisation de ces trois fonctions a diminué ces dernières années en raison de la popularité des applications Internet qui offrent des capacités de collaboration avancées. Bell Canada a également indiqué que, comme les fonctions Client de téléphone logiciel et Application mobile sont incluses dans le Forfait Collaborer du service Bell Connexion totale pour petite entreprise, les clients qui s'abonnent à ces forfaits pourraient ne pas utiliser ces fonctions précises.
11. Bell Canada a également indiqué qu'aucun client n'a communiqué avec l'entreprise pour demander le maintien ou la prolongation des trois fonctions depuis qu'elle a émis l'avis de retrait.

12. Enfin, Bell Canada a fait remarquer qu'il existe plusieurs autres options qui offrent les mêmes fonctionnalités que les trois fonctions, y compris des applications Internet qui offrent des capacités de collaboration avancées, dont beaucoup sont disponibles gratuitement ou à faible coût.

Analyse du Conseil

13. 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 visés.

14. Dans l'avis envoyé aux clients visés, Bell Canada précise qu'ils peuvent toujours passer et recevoir des appels vocaux et que les autres fonctions incluses dans leur forfait actuel demeureront disponibles.

15. Étant donné que les fonctions dont le retrait est proposé ne seront plus prises en charge par le fournisseur de Bell Canada, qu'aucun client n'a demandé le maintien ou la prolongation de ces fonctions et que Bell Canada s'est conformée aux obligations réglementaires pertinentes, le Conseil estime que la proposition de Bell Canada est raisonnable.

16. Les modifications d'ordre administratif apportées par Bell Canada consistent en des changements de ponctuation dans la liste des fonctions. Le Conseil estime que ces modifications d'ordre administratif sont adéquates pour assurer la clarté et l'uniformité.

17. Le Conseil estime que l'approbation de ces demandes fait progresser les objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7c) et 7f) de la *Loi sur les télécommunications*⁴.

Conclusion

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

19. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

⁴ Les objectifs de la politique cités sont : 7 c) 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.

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Le service Bell Connexion totale pour les petites entreprises est une offre de communications unifiées en tant que service (unified communications-as-a-service; UCaaS). Le marché des offres UCaaS est concurrentiel. Il peut même être suffisamment compétitif pour protéger les intérêts des utilisateurs.
2. Cette demande est similaire à la demande de Bell Canada de retirer la fonction d'audioconférence de son service vocal sur protocole Internet hébergé. J'ai exprimé mon désaccord dans l'ordonnance de télécom 2026-10, qui a accordé le retrait, parce qu'à mon avis le Conseil aurait dû envisager de s'abstenir de réglementer l'audioconférence plutôt que de fossiliser le maintien de cette réglementation.
3. Je suis en désaccord ici pour la même raison. Plutôt que de tergiverser sur le retrait de l'un ou l'autre aspect du tarif chaque fois que le fournisseur de Bell Canada retire son soutien à certaines fonctions, nous devrions poser une question plus fondamentale. Pourquoi réglementer cela ?

Ce que la *Loi* exige

4. Prenons l'exemple d'un organisme de réglementation chargé par le législateur de s'abstenir lorsque la concurrence protège les utilisateurs. Les preuves suggérant la concurrence sont une évidence même. Que doit faire l'organisme de réglementation?
5. La *Loi sur les télécommunications (Loi)* répond à cette question. Lorsqu'un service est soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs, le Conseil s'abstient¹. Cette orientation est obligatoire. Elle ne dépend pas de l'état de la procédure de la demande dans laquelle les preuves sont produites.
6. Dans le cas présent, Bell Canada affirme que la fonctionnalité en question a été remplacée par des services par contournement largement disponibles tels que Microsoft Teams, Zoom et Webex. La société fait état d'une baisse de l'utilisation. Elle indique qu'aucun client n'a demandé la poursuite du service. Elle indique des substituts facilement disponibles. Cette preuve peut, ou non, établir une concurrence suffisante. Mais elle est certainement suffisante pour obliger le Conseil à poser la question, à constituer le dossier et à y répondre.

¹ L.C. 1993, paragraphe 34(2).

7. Mes collègues du Conseil des télécommunications² n'estiment pas, à la majorité, que la *Loi* l'exige. Au contraire, la majorité procède directement au retrait en vertu du cadre à deux volets sur lequel le Conseil s'appuie depuis longtemps.
8. Avec tout le respect que je vous dois, cela revient à sauter une étape que nous sommes non seulement tenus de franchir, mais dont le résultat est plus propre et plus efficace. Le cadre de dénormalisation et de retrait peut être pratique sur le plan administratif. Mais une procédure conçue par le Conseil ne peut pas remplacer l'orientation du législateur³. Lorsque nous sommes confrontés à des preuves de concurrence, la *Loi* exige que nous y fassions face en premier lieu.

Conséquences pratiques

9. Même si la *Loi* ne nous obligeait pas à faire face à la concurrence avant d'envisager un retrait, une politique réglementaire saine le ferait. Le retrait et l'abstention ne sont pas des outils interchangeables. Chacun d'entre eux entraîne des conséquences pratiques différentes.
10. Le retrait gèle, sans autre examen, l'hypothèse selon laquelle un service reste soumis au pouvoir de marché. Le cadre tarifaire continue donc de le régir. Le fait de supprimer des éléments du tarif ne modifie pas ce statut sous-jacent. Si l'entreprise souhaite par la suite offrir une fonctionnalité substantiellement similaire, elle doit à nouveau demander une autorisation et justifier ses tarifs. En attendant, elle ne peut pas offrir ces fonctionnalités.
11. L'abstention part du principe inverse. Lorsque la concurrence protège les utilisateurs, le Conseil se retire et laisse les forces du marché déterminer si le service est maintenu et à quelles conditions : c'est ce qu'on appelle l'abstention économique. De plus, même lorsque la concurrence est insuffisante pour protéger les utilisateurs, le Conseil peut néanmoins avoir des raisons d'intérêt public de prendre du recul afin que le service puisse continuer à être offert à certains plutôt qu'à aucun : c'est ce que l'on appelle l'abstention politique. Dans les deux cas, la surveillance réglementaire demeure. Le recours permanent à la compétence du Conseil en matière de préférence induite reste essentiel, notamment dans le cadre de l'abstention. Ce qui disparaît, c'est une supervision inutile et, avec elle, une approche unique marquée par des restrictions permanentes qui peuvent faire plus de mal que de bien.

² 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* (fonctions déléguées aux comités permanents par voie de règlement administratif. Contrairement à l'attribution d'un cas particulier à un panel : *Shoan c. Canada (Procureur général)*, 2016 CAF 261, para 6).

³ Voir, par exemple, *Reference re : Section 101 of the Public Utilities Act*, 2017 NLCA 34 (CanLII), paragraphe 17.

12. La différence est à la fois pratique et institutionnelle. Le retrait perpétue le statut réglementé du service, interdisant la poursuite de son offre en l'absence du tarif désormais supprimé. Il est approprié pour les services tarifés étroitement encadrés, rarement utilisés et technologiquement obsolètes. Mais il ne se concentre que sur une mise en ordre tarifaire. L'abstention, en revanche, permet d'aligner la réglementation sur la réalité de la concurrence. Grâce à la surveillance continue exercée dans le cadre de la préférence induite, l'abstention permet d'éviter les interdictions réglementaires qui n'ont plus leur raison d'être. Elle permet à des services souvent cruciaux de passer à des dispositions de fin de vie négociées de manière plus ordonnée, proportionnée et adaptée à l'utilisateur.

Une solution viable

13. Une solution simple est à portée de main.

14. Des éléments de cette alternative sont déjà présents dans les décisions et les avis du Conseil. La décision de télécom 2025-310 a adopté une approche d'abstention fondée sur la politique à Kuujuaq, bien que la compétence en matière de préférence induite aurait dû être préservée. Les opinions dissidentes et concordantes en 2024⁴, 2025⁵ et 2026⁶ ont abordé les questions statutaires et pratiques soulevées par la preuve de la concurrence apportée dans les demandes de retrait. L'approche qui en résulte modernise le processus de dénormalisation rationalisée et de retrait créé en 2005⁷ et affiné en 2008. Elle le fait en introduisant un processus parallèle simplifié pour l'abstention, créant ainsi une troisième voie là où il y en a actuellement deux.

15. Les voies de la dénormalisation et du retrait demeurent appropriées dans deux circonstances :

- a) lorsqu'un tarif est défini en termes étroits et qu'il a été remplacé par des services plus modernes non décrits par le tarif;
- b) lorsque, compte tenu de l'intérêt public, il est préférable que le service ne soit plus fourni.

Dans les deux cas, le service a atteint la fin de sa durée de vie utile et des solutions de remplacement sont disponibles ou inutiles. La dénormalisation et le retrait restent les outils appropriés dans ces circonstances.

⁴ Opinion minoritaire sur l'ordonnance de télécom 2024-269, paragraphe 17.

⁵ Opinion concordante sur l'ordonnance de télécom 2025-228, paragraphe 13.

⁶ Opinion minoritaire sur l'ordonnance de télécom 2026-10, paragraphe 10.

⁷ Circulaire de télécom 2005-7.

16. L'abstention, en revanche, est plus appropriée :

- c) lorsque des concurrents offrent un service similaire au service tarifé sur l'ensemble du territoire de desserte visé, ou lorsque les barrières à l'entrée sont manifestement faibles;
- d) lorsque, compte tenu de l'intérêt public, le service ne devrait être ni contraint, ni obligé de fermer immédiatement.

17. La modernisation du cadre de dénormalisation et de retrait 2005/2008 en un cadre de changement de statut de service à trois voies fonctionnerait de manière similaire au processus existant, avec les modifications suivantes.

18. Tout d'abord, les clients doivent être clairement informés et recevoir des instructions claires sur la manière de participer. L'entreprise qui demande une modification du statut du service notifie aux parties prenantes visées, y compris les clients, individuellement et sur son site Web, i) le service proposé, ii) la modification proposée et la date d'entrée en vigueur, iii) la justification de la modification, et iv) les substituts fonctionnels que les clients pourraient envisager, le cas échéant.⁸

19. Deuxièmement, la demande de l'entreprise comprendrait des renseignements similaires à ceux qui sont actuellement requis : i) le tarif et son historique réglementaire; ii) une copie des avis aux parties prenantes, avec une description de la manière, de la date et des catégories de parties prenantes auxquelles les avis ont été distribués; iii) tous les éléments d'information devant figurer dans les avis aux clients; et iv) à titre confidentiel, le nombre de clients visés ainsi que le nombre de clients avisés.

20. Toutefois, la demande comprendra également v) des éléments de preuve concernant l'état de la concurrence, ou l'absence de concurrence, pour le service tarifé sur le territoire de desserte de l'entreprise; et vi) tout autre renseignement que le demandeur juge pertinent, compte tenu des quatre motifs identifiés aux paragraphes 15 et 16.

21. Ces renseignements peuvent montrer que le service a été remplacé; qu'il est soumis à la concurrence, ce qui suggère une abstention; ou que, en l'absence de concurrence, l'intérêt public favorise soit la suppression de la surveillance tarifaire, soit, au contraire, l'indisponibilité du service sur le marché.

22. Troisièmement, par souci d'efficacité, les entreprises devraient être autorisées à déposer une demande de regroupement de leurs propres services similaires ou connexes dans l'instance avant d'atteindre l'étape du dépôt d'interventions. Cela permettrait de rassembler des preuves plus

⁸ Actuellement, le Conseil « encourage » l'identification des services de substitution, mais ne l'exige pas : décision de télécom 2008-22, annexe, paragraphe 1.

larges, de réduire les doubles emplois et de mieux aider les intervenants à évaluer les conditions du marché.

23. Rendre l'abstention aussi accessible sur le plan procédural que le retrait, tout en maintenant la surveillance des préférences indues, ne compliquerait pas le travail du Conseil. Cela permettrait de le clarifier. Les entreprises gagneraient en prévisibilité. Les clients et le public conserveraient des garanties. Toute partie prenante pourrait faire valoir que l'importance d'un service justifie un examen approfondi plutôt qu'une instance de modification du statut du service. De cette manière, les processus du Conseil s'aligneraient sur les orientations du législateur et sur une approche plus large du marché.

Documents connexes

- *Bell Canada – Retrait de la fonction Conférence audio du service Voix IP hébergé*, Ordonnance de télécom CRTC 2026-10, 15 janvier 2026
- *Bell Canada – Demande d'abstention de réglementation du service d'accès local numérique*, Décision de télécom CRTC 2025-310, 20 novembre 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