



Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-67

Version PDF

Références : 2024-293, 2024-293-1, 2024-293-2 et 2024-293-3

Gatineau, le 13 avril 2026

Dossier public : 1011-NOC2024-0293

Améliorer les avis aux clients

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 leurs contrats, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseurs 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 (Loi)*, 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 l'avis de consultation 2024-293, qui a examiné la possibilité d'améliorer certains avis envoyés aux clients par leurs fournisseurs de services Internet et de services de téléphonie mobile. Plus précisément, l'avis de consultation a examiné :

- la meilleure façon de mettre en œuvre l'obligation d'envoyer des avis avant la fin d'un contrat;
- la possibilité d'exiger l'envoi d'un avis avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée;
- la façon de mettre à jour les exigences d'avis d'itinérance internationale.

Dans le cadre de cette consultation, le Conseil a reçu une grande variété de points de vue, y compris de particuliers, de groupes de défense des droits des consommateurs, d'organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité et de fournisseurs de services. D'après le dossier public et conformément aux modifications à la *Loi*, le Conseil établit le type de renseignements qui doivent figurer dans l'avis

envoyé avant la fin d'un contrat et fait en sorte que les clients sont informés avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée ou quand leur utilisation de données atteint 50 \$ en itinérance internationale. Ces mesures aideront à fournir aux Canadiennes et aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions concernant leurs services.

Le Conseil met en œuvre ces mesures de protection en mettant à jour son cadre réglementaire existant, comme établi dans les codes, plutôt qu'en créant de nouveaux cadres réglementaires. Ces nouvelles mesures de protection aideront à protéger les consommateurs tout en réduisant au minimum le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services.

Les nouvelles mesures de protection des consommateurs entreront en vigueur le **13 avril 2027**.

Il s'agit de la deuxième d'une série de conclusions du Conseil qui traitent des modifications à la *Loi*. La présente politique réglementaire s'appuie sur la récente conclusion du Conseil, soit de supprimer les frais qui constituent un obstacle pour les Canadiennes et les Canadiens qui veulent modifier ou annuler leurs forfaits de services Internet et de services de téléphonie mobile¹. Une troisième politique réglementaire sur la façon d'améliorer les mécanismes de libre-service sera publiée bientôt.

Une opinion concordante du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente politique réglementaire.

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 obligent notamment les fournisseurs de services à aviser le client au moins 90 jours civils avant la fin de son contrat à durée déterminée (avis de 90 jours) et à préciser si le contrat sera automatiquement prolongé. Un avis doit également être envoyé lorsqu'un appareil est en itinérance à l'extérieur du Canada².
2. Dans le cadre de ses efforts continus pour habiliter la population canadienne par l'entremise des codes, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2024-293 pour examiner la possibilité d'améliorer certains des avis que les fournisseurs de services Internet et de téléphonie mobile envoient à leurs clients. Plus précisément, le Conseil a sollicité des observations sur la façon dont il pourrait améliorer les renseignements envoyés à la population canadienne, i) en exigeant des avis avant la fin d'un contrat qui se conforment aux exigences en vertu de la *Loi*, telle que modifiée; ii) en exigeant l'envoi d'avis avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée; et iii) en mettant à jour les exigences actuelles en matière d'avis d'itinérance internationale pour mieux informer la population canadienne.

¹ Politique réglementaire de télécom 2026-43.

² Voir le paragraphe E.1. du Code sur les services sans fil.

Cadre juridique

3. Un [décret](#) a mis en vigueur les modifications à la *Loi* le 30 octobre 2025. Ces modifications obligent le Conseil à mettre en place de nouvelles mesures de protection des consommateurs et comprennent les dispositions suivantes³ :

Avis d'expiration

27.02 (1) Le fournisseur de services de télécommunication qui a conclu un contrat de services de télécommunication à durée déterminée avec un abonné doit, avant l'expiration du contrat, transmettre à l'abonné un avis l'informant que le contrat va expirer.

Modalités

(2) Le Conseil précise les modalités de forme, de temps et de fréquence selon lesquelles l'avis doit être transmis au titre du paragraphe (1).

Contenu de l'avis

(3) L'avis contient les éléments ci-après en vue d'aider l'abonné à choisir un nouveau forfait de services de télécommunication :

- a) une liste des forfaits de services de télécommunication offerts par le fournisseur de services de télécommunication et respectant les critères que le Conseil peut préciser;
- b) les renseignements que le Conseil précise concernant ces forfaits;
- c) des renseignements concernant le mécanisme libre-service^[4] visé à l'article 27.01;
- d) tout autre renseignement que le Conseil peut préciser.

Avis

27.03 Le Conseil peut exiger que le fournisseur de services de télécommunication transmette – selon les modalités de forme, de fréquence et autres précisées par le Conseil – un avis contenant les éléments visés au paragraphe 27.02(3) à ses abonnés qui n'ont pas de contrat de services de télécommunication à durée déterminée.

³ Voir la section 37 de la *Loi no 1 d'exécution du budget de 2024*.

⁴ En vertu de la *Loi*, un fournisseur de services de télécommunication doit mettre à la disposition de ses abonnés un mécanisme de libre-service qui leur permet d'annuler leur contrat avec le fournisseur ou de modifier le forfait de services de télécommunication prévu par ce contrat. Le Conseil publiera prochainement une politique réglementaire concernant les mécanismes de libre-service.

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.

4. Les Instructions du gouvernement du Canada⁵ ont aussi demandé au Conseil de prendre des mesures afin de promouvoir la clarté et la transparence des renseignements sur les prix et les caractéristiques des forfaits de services dans le matériel promotionnel des fournisseurs de services et afin que les consommateurs puissent annuler, réduire, transférer ou autrement modifier leurs services avec rapidité et facilité, et ce, à coût abordable.

Questions

5. Après avoir examiné le dossier de la présente instance compte tenu des réglementations et politiques applicables, le Conseil a déterminé que les questions suivantes devaient être examinées dans la présente politique réglementaire :
 - Quels renseignements les fournisseurs de services devraient-ils inclure dans l'avis de 90 jours?
 - Les fournisseurs de services devraient-ils aviser les clients avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée?
 - Le Conseil devrait-il mettre à jour les exigences actuelles en matière d'avis d'itinérance internationale?
 - Comment les fournisseurs de services devraient-ils envoyer des avis à leurs clients?
 - Comment appliquer ces nouvelles mesures de protection des consommateurs?

Quels renseignements les fournisseurs de services devraient-ils inclure dans l'avis de 90 jours?

Positions des parties

6. Il ressort du dossier public un large consensus sur l'importance de limiter le volume de renseignements qui figurent dans l'avis de 90 jours et sur le fait que l'avis devrait être clair, simple et concis.

⁵ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023.

7. Toutefois, des particuliers, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité et le Bureau de la concurrence ont indiqué qu'une comparaison des prix normalisée devrait être ajoutée à l'avis de 90 jours. En général, les fournisseurs de services se sont opposés à l'adoption d'un format normalisé pour l'avis de 90 jours, car cela augmenterait les coûts d'élaboration des systèmes requis.
8. Des particuliers, des groupes de défense des droits des consommateurs, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité et le Bureau de la concurrence ont également indiqué que l'avis de 90 jours ne devrait pas être utilisé comme une occasion de faire des ventes poussées.
9. Des particuliers, des groupes de défense des droits des consommateurs et la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) ont suggéré que les fournisseurs de services incluent l'historique d'utilisation d'un client dans l'avis de 90 jours afin que les clients puissent choisir un forfait qui correspond à leurs besoins d'utilisation actuels. Toutefois, la CPRST a fait remarquer qu'elle ne serait pas en mesure de vérifier si les forfaits proposés par un fournisseur de services sont réellement adaptés aux besoins du client, car elle ne peut pas conserver d'historique des forfaits d'un fournisseur.
10. Les fournisseurs de services ont fait valoir que l'avis de 90 jours devrait simplement orienter les clients vers le site Web, le magasin ou le service à la clientèle de leur fournisseur de services et que l'avis de 90 jours ne devrait pas inclure de renseignements sur d'autres forfaits disponibles. Ils ont ajouté que si le Conseil décidait d'exiger ces renseignements, il devrait laisser aux fournisseurs de services la possibilité de déterminer les forfaits qui conviennent le mieux à leurs clients.
11. La CPRST a indiqué que l'inclusion d'un lien hypertexte vers une liste de tous les forfaits disponibles des fournisseurs de services pourrait ne pas répondre à l'objectif énoncé, soit de permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de choisir plus facilement leur forfait.
12. Les organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont souligné que l'avis de 90 jours devrait contenir des renseignements sur les vitesses de service et la couverture du réseau pour permettre la communication vidéo en langue des signes. Elles ont ajouté que l'avis de 90 jours devrait préciser quels forfaits sont adaptés aux personnes en situation de handicap.
13. Des groupes de défense des droits des consommateurs, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité et Iristel Inc. (Iristel) ont indiqué que l'avis devrait proposer à la fois des forfaits de type « apportez votre propre appareil » et des plans de financement d'appareils.
14. En revanche, les fournisseurs de services autres que Iristel ont indiqué que le Conseil devrait laisser aux fournisseurs de services le soin de décider des forfaits à proposer à leurs clients pour mieux répondre à leurs besoins ou d'indiquer aux clients où ils peuvent trouver les renseignements sur les forfaits.

15. Des groupes de défense des droits des consommateurs, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité, Iristel, la CPRST et les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens ont appuyé la proposition selon laquelle l'avis de 90 jours devrait inclure un rappel aux clients qui ont un forfait de location d'appareil des conditions qu'ils ont acceptées à l'origine en ce qui concerne le retour de l'appareil ou le paiement final à la fin de leur contrat.

Analyse du Conseil

16. Les codes prévoient déjà qu'un avis doit être envoyé aux clients qui ont un contrat à durée déterminée au plus tard 90 jours avant la fin de leur contrat⁶. Le Conseil estime qu'il serait simple et efficace de mettre à jour cette exigence pour la rendre conforme aux modifications apportées à la *Loi* et que cela éviterait d'inonder les clients d'avis supplémentaires.
17. Le Conseil estime qu'il pourrait être très contraignant pour un fournisseur de services d'adapter ses offres à chaque client en fonction de ses habitudes d'utilisation. Les besoins d'un client pouvant évoluer dans le temps, l'historique de son utilisation peut ne pas être pertinent. Ainsi, le client est le mieux placé pour déterminer le forfait qui correspond le mieux à ses besoins. Le Conseil estime donc que le fait d'exiger des fournisseurs de services qu'ils incluent une liste de forfaits adaptés à chaque client dans l'avis de 90 jours n'est pas le moyen le plus efficace de mettre en œuvre les modifications apportées à la *Loi*.
18. Le Conseil estime que le fait d'exiger des fournisseurs de services qu'ils présentent des renseignements sur les forfaits de manière normalisée dans l'avis de 90 jours serait également contraignant pour les fournisseurs de services, nécessiterait d'importantes mises à jour des systèmes et créerait des avis indûment longs. Une autre solution consisterait à demander aux fournisseurs de services d'inclure un lien hypertexte vers la liste des forfaits disponibles dans l'avis de 90 jours, ce qui garantirait que les clients disposent des renseignements dont ils ont besoin pour choisir un forfait, tout en limitant le plus possible le fardeau pour les fournisseurs de services.
19. Pour faire en sorte que la CPRST puisse évaluer le respect par les fournisseurs de services des exigences en matière d'avis en cas de plainte d'un client, les fournisseurs de services doivent conserver un exemplaire des avis de 90 jours envoyés à leurs clients. Étant donné que les fournisseurs de services sont déjà tenus de soumettre des rapports de conformité comprenant des exemples d'avis envoyés aux clients, cette exigence ne devrait pas entraîner de fardeau réglementaire supplémentaire.
20. De plus, le dossier de la présente instance a démontré que les clients qui bénéficient d'un forfait de location d'appareil gagneraient à recevoir un rappel sur la fin de leur contrat. Ainsi, et conformément à l'objectif du Conseil de renforcer la protection des consommateurs, le Conseil exige que les fournisseurs de services incluent des renseignements sur le forfait de location d'appareil dans l'avis de 90 jours. L'avis devrait également comprendre les options concernant le

⁶ Voir l'alinéa G.6.ii. du Code sur les services sans fil et l'alinéa G.5.ii. du Code sur les services Internet.

retour de l'appareil ou le montant du paiement final si le client souhaite le conserver.

L'alinéa 27.02(3)c) de la *Loi* prévoit que l'avis contienne, en vue d'aider les clients à choisir un nouveau forfait de services de télécommunication, des renseignements relatifs au mécanisme de libre-service du fournisseur de services⁷. Pour éviter un avis trop long, le Conseil estime qu'il suffit que les fournisseurs de services indiquent dans l'avis de 90 jours où les clients peuvent trouver le mécanisme de libre-service et comment l'utiliser.

21. Par conséquent, l'avis de 90 jours comprendra: i) un lien hypertexte vers la liste des forfaits disponibles et leurs caractéristiques; ii) des renseignements sur le forfait de location d'appareil (pour les clients qui ont un forfait de location d'appareil), y compris les options concernant le retour de l'appareil ou le montant du paiement final si le client souhaite le conserver; et iii) des renseignements sur l'endroit où les clients peuvent trouver le mécanisme de libre-service et comment l'utiliser.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie par la présente l'alinéa G.6.ii. du Code sur les services sans fil et l'alinéa G.5.ii. du Code sur les services Internet comme énoncé dans la conclusion de la présente politique réglementaire.

Les fournisseurs de services devraient-ils aviser les clients avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée?

Positions des parties

23. Des particuliers ont fait part de leurs préoccupations concernant les augmentations de prix inattendues et l'augmentation soudaine et inattendue de leurs factures mensuelles, également appelées factures-surprises, lorsqu'une promotion prend fin en cours de contrat. Des particuliers, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité, la CPRST, les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens, le Bureau de la concurrence et des groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué qu'au moins un avis devrait être envoyé au client lorsqu'un rabais ou une promotion d'une durée limitée est sur le point de prendre fin. La CPRST a fait remarquer que les factures-surprises sont à l'origine de plaintes fréquentes.
24. Les fournisseurs de services se sont opposés à l'obligation d'envoyer un avis à leurs clients dans de tels cas, soutenant que cela pourrait entraîner une surcharge d'information pour les clients. Ils ont indiqué que la facture mensuelle est le meilleur moyen de fournir des renseignements sur les rabais et les promotions d'une durée limitée. Ils ont ajouté que si le Conseil en faisait une obligation, l'avis ne devrait comporter que la date de fin du rabais et un lien hypertexte vers une page Web contenant des renseignements supplémentaires.

⁷ Voir la note de bas de page 4.

Analyse du Conseil

25. Les factures-surprises préoccupent les particuliers, et nombre d'entre eux ont indiqué dans le dossier de la présente instance qu'il ne leur était pas utile de recevoir uniquement des rappels sur les rabais arrivant à échéance dans leur facture mensuelle. Par conséquent, le Conseil estime que le fait d'exiger des fournisseurs de services qu'ils informent directement les clients (c.-à-d. par des moyens autres que leur facture mensuelle) 90 jours civils avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée permettra d'éviter les factures-surprises à la fin du rabais. L'envoi de cet avis directement aux clients, en plus de leur facture mensuelle, améliorera également la clarté et la transparence et aidera les clients à faire des choix éclairés.
26. Afin de limiter le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services et de limiter le plus possible la surcharge d'informations, l'obligation d'informer les clients ne s'appliquera qu'en cas de rabais d'une durée supérieure à trois mois. Le Conseil est d'avis qu'un client qui vient de signer un contrat incluant un rabais qui expire dans moins de trois mois connaît la date d'expiration de ce contrat et n'a pas besoin d'un avis supplémentaire.
27. Par conséquent, les fournisseurs de services seront désormais tenus d'envoyer un avis de 90 jours civils avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée.
28. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie par la présente les codes en y ajoutant cette mesure de protection, comme énoncé dans la conclusion de la présente politique réglementaire.

Le Conseil devrait-il mettre à jour les exigences actuelles en matière d'avis d'itinérance internationale?

Positions des parties

29. Les fournisseurs de services ont généralement indiqué que l'obligation actuelle d'informer les clients lorsque leur appareil est en itinérance dans un autre pays et de fournir des renseignements sur les tarifs des services de messagerie vocale, de messagerie texte et de données⁸ dans ce pays est adéquate.
30. Des particuliers, des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité, la CPRST et des groupes de défense des droits des consommateurs se sont prononcés en faveur de l'amélioration de cette obligation en matière de notification.
31. Un particulier a indiqué qu'un avis devrait être envoyé aux clients du service d'itinérance avant que leur consommation de données n'atteigne un seuil raisonnable. Des groupes de défense des droits des consommateurs ont proposé différents seuils d'utilisation des données. Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink et Saskatchewan Telecommunications ont indiqué que si le Conseil concluait que les fournisseurs de services

⁸ Voir le paragraphe E.1. du Code sur les services sans fil.

doivent avertir les clients avant que leur utilisation de données n'atteigne la limite de frais d'utilisation de données en itinérance de 100 \$, il ne devrait y avoir qu'un seul avis en plus de celui qui est déjà envoyé lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays.

32. Des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité se sont dit en faveur de l'obligation d'inclure une référence à d'autres options d'itinérance dans les avis d'itinérance internationale et de rendre ces avis disponibles dans des formats accessibles.

Analyse du Conseil

33. Le Conseil estime qu'améliorer l'obligation d'envoyer un avis d'itinérance internationale pourrait aider les consommateurs à mieux gérer leur consommation de données et à éviter les factures-surprises.
34. Par conséquent, le Conseil demande aux fournisseurs de services i) d'avertir les clients lorsque leur consommation de données atteint 50 \$, soit la moitié de la limite de frais d'utilisation de données en itinérance de 100 \$, et ii) de fournir aux clients des renseignements sur leurs options d'itinérance et sur la manière d'y accéder dans cet avis. L'envoi de cet avis aux clients les aidera à mieux gérer leur forfait de téléphonie mobile et améliorera la clarté et la transparence. Il permettra également aux clients d'ajuster leur consommation de données au besoin et de choisir les options les mieux adaptées à leurs besoins. Le Conseil rappelle aux fournisseurs de services qu'il est important que ces avis soient accessibles à leurs clients, y compris les personnes en situation de handicap, pour éviter les factures-surprises.
35. Afin de répondre aux plaintes des clients concernant les factures-surprises lorsque les factures des forfaits « partout chez vous » dépassent 100 \$, le Conseil réaffirme que la limite de 100 \$ sur les frais de données en itinérance s'applique également aux forfaits qui permettent à un client d'utiliser son appareil dans d'autres pays de la même manière qu'il le ferait chez lui au Canada.
36. De plus, le Conseil pourrait examiner si d'autres types d'avis seraient bénéfiques pour les clients dans le cadre de l'instance à venir en vue d'harmoniser les codes, qui a été annoncée dans son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#).
37. Par conséquent, les fournisseurs de services seront tenus d'envoyer un avis à leurs clients lorsque leur consommation de données atteindra 50 \$, soit la moitié de la limite de frais d'utilisation de données en itinérance de 100 \$ existante, et de leur fournir en même temps des renseignements sur leurs options d'itinérance et la manière d'y accéder.
38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie le paragraphe E.1. du Code sur les services sans fil comme énoncé dans la conclusion de la présente politique réglementaire.

Comment les fournisseurs de services devraient-ils envoyer des avis à leurs clients?

Positions des parties

39. Des groupes de défense des droits des consommateurs et des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont indiqué que les clients devraient pouvoir choisir le mode de transmission des avis qu'ils préfèrent, comme le courriel, la messagerie texte ou le courrier postal. Des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont ajouté que l'avis de 90 jours devait être envoyé aux clients dans un format accessible.

Analyse du Conseil

40. Afin de garantir que les clients reçoivent les avis de la manière qui leur est la plus utile, le Conseil exige que les fournisseurs de services envoient l'avis de 90 jours et les avis concernant la fin de rabais ou de promotions d'une durée limitée en utilisant la méthode de livraison choisie par le client (p. ex. par courrier électronique, par messagerie texte ou par courrier postal). Cette mesure garantira également que les renseignements restent accessibles et favorisera la clarté et la transparence.

Comment appliquer ces nouvelles mesures de protection des consommateurs?

Positions des parties

41. Des organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité, des groupes de défense des droits des consommateurs, le Bureau de la concurrence, la CPRST et la plupart des fournisseurs de services ont indiqué que tous les fournisseurs de services devraient être assujettis aux exigences en matière d'avis aux clients mises à jour. Toutefois, Iristel, TBayTel et TekSavvy Solutions Inc. ont exprimé l'avis que les exigences mises à jour ne devraient s'appliquer qu'aux fournisseurs de services déjà assujettis aux codes.

42. Les fournisseurs de services ont largement soutenu que les nouvelles mesures de protection ne devraient pas s'appliquer aux petites entreprises clientes.

43. En ce qui concerne le calendrier de mise en œuvre, les fournisseurs de services ont indiqué qu'ils auraient besoin de temps pour mettre en œuvre toute nouvelle exigence réglementaire. Ils ont suggéré qu'une période de 12 à 18 mois serait suffisante.

Analyse du Conseil

44. Les conclusions du Conseil dans la présente politique réglementaire seront mises en œuvre par la modification des codes, car il s'agit du mécanisme le plus efficace pour concilier les exigences de la *Loi* et l'objectif du Conseil de réduire le fardeau administratif. Tout fournisseur de services assujetti aux codes devra se conformer à ces modifications. Pour plus de clarté, les nouvelles mesures de protection des consommateurs 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 fixes de détail⁹ offerts par les fournisseurs de services Internet assujettis au Code sur les services Internet.

45. Le Conseil a l'intention d'examiner s'il convient d'élargir l'application des codes à d'autres fournisseurs dans le cadre d'une instance à venir en vue d'harmoniser les codes de protection des consommateurs.

46. Le Conseil reconnaît que la mise en œuvre de ces exigences améliorées en matière d'avis aux clients prendra du temps. Le Conseil appliquera les modifications aux codes à compter du **13 avril 2027** afin de laisser aux fournisseurs de services le temps de les mettre en œuvre. Les fournisseurs de services doivent présenter des rapports d'étape trimestriels jusqu'à la fin de la mise en œuvre.

Réduction du fardeau administratif

47. Dans la présente politique réglementaire, le Conseil a mis en œuvre les modifications à la *Loi* en mettant à jour son cadre réglementaire existant, 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.

48. En mettant en œuvre ces modifications, le Conseil a exercé son pouvoir discrétionnaire pour renforcer les exigences existantes en matière d'avis aux clients. Le Conseil estime que ces exigences mises à jour répondront aux préoccupations exprimées par les intervenants dans le dossier de la présente instance tout en réduisant au minimum le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services.

Conclusion

49. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil modifie l'alinéa G.6.ii. du Code sur les services sans fil et l'alinéa G.5.ii. du Code sur les services Internet comme suit (les modifications sont indiquées en gras) :

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. **L'avis doit être envoyé en utilisant la méthode de livraison choisie par le client (par exemple, par courriel, par messagerie texte, par appel**

⁹ Services Internet : Tous les services Internet fixes de détail, y compris les services de câblodistribution, de fibre optique, de ligne d'abonné numérique, sans fil fixes et par satellite. Les services d'accès Internet fixes ne comprennent pas les services de données sans fil mobiles. (Voir la section « Définitions » du Code sur les services Internet.)

téléphonique ou par courrier postal). Le fournisseur de services doit conserver une copie de cet avis. L'avis doit inclure ce qui suit :

- a) la date d'expiration du contrat;
- b) une déclaration que le client peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de service sans encourir une pénalité;
- c) un lien hypertexte vers une liste de tous les forfaits de services disponibles pour l'achat. La liste doit contenir des renseignements sur les forfaits et inclure à la fois des options « apportez votre propre appareil » et des plans de financement d'appareils;**
- d) de l'information expliquant :
 - i) si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes coûts et modalités;
 - ii) si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront à compter de la fin de la période d'engagement;
 - iii) les mécanismes libre-service disponibles, où le client peut les trouver et leurs fonctions;**
- e) si le client a un forfait de location d'appareil, des renseignements sur la possibilité de rendre l'appareil ou sur le montant du paiement final pour conserver l'appareil.**

50. Le Conseil modifie également les codes pour y inclure la disposition suivante :

Expiration d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée

- i) Si un contrat comprend un rabais ou une promotion d'une durée limitée, d'une durée supérieure à trois mois, qui expirera avant la fin de la période d'engagement initiale, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte 90 jours civils avant la fin du rabais ou de la promotion d'une durée limitée. L'avis doit être envoyé en utilisant la méthode de livraison choisie par le client (par exemple, par courriel, par messagerie texte, par appel téléphonique ou par courrier postal), et le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé. Cet avis doit inclure la date à laquelle le rabais ou la promotion d'une durée limitée est censé expirer.

51. Le Conseil modifie également le paragraphe E.1. du Code sur les services sans fil comme suit (les changements sont indiqués en gras) :

1. Avis d'itinérance internationale

- i) Lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'*utilisateur de l'appareil*, sans frais. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données **et informer le client des options disponibles pour l'itinérance et de la manière d'y accéder. Le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé.**
- ii) Le titulaire du compte ou l'utilisateur de l'appareil peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.
- iii) **Le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil lorsque la consommation de données de l'appareil atteint 50 \$, soit la moitié de la limite de frais d'utilisation de données en itinérance de 100 \$ (voir le paragraphe E.2.). Le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé.**

2. Limite associée aux frais d'itinérance

- i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. **Cette limite inclut tous les frais facturés à un client pour la transmission de données en itinérance, y compris les options à frais quotidiens fixes et les forfaits qui permettent à un client d'utiliser son appareil dans un autre pays de la même manière qu'il le ferait chez lui au Canada.**

52. Les modifications des codes énoncées ci-dessus entreront en vigueur le **13 avril 2027**. Les fournisseurs de services doivent soumettre des rapports d'étape trimestriels jusqu'à ce que la mise en œuvre soit terminée.

Instructions

- 53. Les Instructions précisent que le Conseil doit tenir compte de la façon dont ses décisions favoriseront la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
- 54. La présente politique réglementaire s'aligne sur les alinéas 2a) et 2b), l'article 4, et les sous-alinéas 17b)(iii) et 17b)(iv) des Instructions. Elle favorisera l'abordabilité et améliorera les avis aux clients afin que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées sur les services de télécommunication auxquels ils s'abonnent et qu'ils utilisent lorsque leur contrat est sur le point de prendre fin et lorsqu'ils sont en itinérance à l'extérieur du Canada. La présente politique réglementaire limite également le fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services en n'exigeant pas que l'avis de 90 jours contienne une liste personnalisée de forfaits. La présente politique réglementaire maintiendra ainsi la concurrence et l'investissement tout en faisant progresser les objectifs stratégiques du Conseil.

Secrétaire général

Opinion concordante du conseiller Bram Abramson

1. En tant qu'autorité de marché sectorielle, le Conseil exerce ses activités dans le cadre d'un mandat ciblé, tout en s'acquittant d'un large champ d'action fonctionnel. Ses compétences relatives à la *Loi sur les télécommunications* et à la *Loi sur la radiodiffusion* sont limitées par l'industrie¹, au sein de laquelle il doit appliquer un large éventail d'objectifs stratégiques. Nous appliquons, idéalement d'une manière méthodique et fondée sur des données probantes, la pensée systémique à des problèmes polycentriques, en conciliant des objectifs concurrents au travers de régimes politiques qui se recoupent.
2. La protection des consommateurs est au cœur de ce mandat. Le Conseil doit faire en sorte que la dynamique du marché ne porte pas atteinte à l'intérêt public. Dans le cas présent, le législateur renforce ce rôle par une orientation législative expresse à un moment de changement structurel sur les marchés de consommation. L'analyse des données, la tarification automatisée et la personnalisation refaçonnent le fonctionnement de ces marchés. Dans ce contexte, la protection des consommateurs et le choix concurrentiel ne peuvent reposer uniquement sur des règles contraignantes et sur la divulgation de renseignements. Une réglementation efficace doit également aborder le contrôle de la transparence du marché en tant que système circulatoire transitif : qui sur le marché détient et contrôle ces renseignements, comment ces renseignements circulent et si d'autres acteurs peuvent agir de manière concrète.
3. À l'étape de l'avis de consultation, je craignais que ce contexte élargi ne soit pas suffisamment clair. La présente politique réglementaire reflète à la fois les progrès nécessaires et les limites inhérentes.
4. Tout d'abord, je continue à regretter que la présente instance n'ait pas inclus le Code des fournisseurs de services de télévision dans son mandat. Son exclusion découle de la qualification initiale de l'instance à titre d'affaire liée uniquement aux télécommunications, ce sur quoi j'ai déjà exprimé mon désaccord. Il s'agit là d'une occasion manquée d'établir des protections uniformes pour les consommateurs dans les forfaits de services intégrés proposés par les grands fournisseurs et, potentiellement, par les diffuseurs mondiaux, dont la clientèle canadienne devrait bénéficier d'un traitement équivalent. Le Conseil a déjà annoncé une instance en vue de fusionner les quatre codes de la consommation qu'il supervise, ce qui devrait permettre de remédier aux résultats asymétriques.
5. Deuxièmement, le fait de répondre à l'exigence d'établir des critères pour répertorier les forfaits de services pour les consommateurs en ajoutant tout simplement, dans les avis d'annulation de 90 jours, un lien hypertexte vers les forfaits de services disponibles, semblera raisonnablement à certains une mesure limitée, surtout si nous cherchons à habiliter les consommateurs les moins

¹ Ce mode d'action diffère des compétences du Conseil liées à la protection du commerce électronique (*Loi canadienne anti-pourriel* [LCAP]), à la *Loi électorale du Canada* et à la *Loi sur les nouvelles en ligne*, qui s'étendent de manière plus directive à des activités particulières.

aptes à trouver des solutions de rechange. Toutefois, le dossier ne fournit pas les éléments de preuve nécessaires pour s'aventurer plus loin dans ces questions traitant de la gestion des données. Je suis donc d'accord que, sur la base du présent dossier, il aurait été prématuré d'imposer des flux de données structurés sur les forfaits de services plutôt que les avis statiques sur lesquels nous nous sommes arrêtés.

6. Je suis également d'accord qu'il serait prématuré, à cette étape, d'imposer une couche de données intermédiaire pour remédier aux asymétries d'information. Les fournisseurs de services de télécommunication ont fait face à d'importants problèmes d'intégration du système de soutien des opérations et du système de soutien commercial de tierces parties traditionnelles dans le passé. Bien que ces systèmes évoluent de plus en plus vers des couches d'orchestration de services et une gestion du cycle de vie intégrale, cette intégration reste l'une des entreprises opérationnelles les plus exigeantes de l'industrie.
7. L'héritage n'est cependant pas garant du destin. Aujourd'hui, le succès d'un fournisseur dépend de plus en plus de l'utilisation de l'innovation pour réduire le coût de fourniture des services et de la concurrence sur la base de la simplicité, de la discipline opérationnelle et des soins prédictifs. Les outils de tarification tiennent désormais compte de l'utilisation passée, des prévisions probabilistes et du profilage granulaire. Les fournisseurs bénéficient d'un avantage informationnel structurel dès le départ puisqu'ils détiennent déjà ces données. À moins que leur fournisseur soit assujéti à une obligation, les clients peuvent rarement accéder à ces données ou les réutiliser à des fins de calcul, et les concurrents encore moins.
8. Au fil du temps, cette asymétrie refaçonne la concurrence. Lorsque les données et l'analyse déterminent les offres, l'échelle n'est plus définie uniquement par les réseaux ou par le capital, mais par la capacité à recueillir, à entreposer et à traiter efficacement les données relatives au parcours des clients. Cette réalité augmente les obstacles à l'entrée. Les fournisseurs plus petits et plus récents situés en dehors du fossé des données risquent de se faire écraser, non pas parce que leurs services n'ont pas de valeur, mais en raison des changements des conditions de concurrence. Pour ces raisons, j'estime que la politique réglementaire d'aujourd'hui est provisoire. Dans les instances ultérieures, le Conseil devra aller au-delà de la divulgation statique et s'aventurer plus loin dans l'intendance des données. Il faudra donc réexaminer la question de savoir si, et comment, les renseignements sur les forfaits de services doivent être publiés dans des flux standards lisibles par machine, dont les formats sont compatibles avec les marchés de comparaison personnalisés de tiers.
9. Il en va de même pour les défis connexes liés aux nouvelles frontières. La tarification algorithmique, pour ne citer que celle-ci, dépend de l'accès aux données. Les consommateurs devraient-ils avoir le droit de télécharger des historiques d'utilisation et de facturation dans des formats structurés afin de solliciter des offres concurrentes? Si le Conseil ne prend pas position sur ces questions, les cadres législatifs le feront et, dans certains cas, l'ont déjà fait, nous laissant adopter ces compromis au lieu de les façonner en premier lieu.

10. Notre orientation est un choix. Bien menées, les mesures axées sur les données réduiront les frictions et, avec le temps, diminueront le besoin, au bout du compte, pour des règles contraignantes de commandement et de contrôle. Compte tenu du dossier de la présente instance, il n'est pas surprenant que le Conseil ne se soit pas encore engagé dans cette voie. L'intendance des données exigera du Conseil qu'il travaille en étroite collaboration avec l'industrie afin d'éviter les fardeaux excessifs ou l'augmentation involontaire de l'échelle minimale de rentabilité requise pour être compétitif.
11. Je suis d'accord pour dire que la politique réglementaire adoptée par la majorité, rendue par une réunion plénière du Conseil, a abouti à un résultat adéquat dans les circonstances de l'instance. Il serait toutefois imprudent de croire qu'il s'agit du dernier mot. Alors que les fournisseurs continuent de réformer leurs systèmes pour réduire le coût de fourniture des services et pour améliorer l'expérience des clients, les attentes des consommateurs évolueront avec eux. Pour tenir le rythme, le Conseil doit se concentrer plus directement sur les lacunes en matière d'information et sur l'accès aux données. Cette voie promet de meilleurs résultats pour les consommateurs et, à terme, une réglementation plus souple fondée sur l'intendance des données plutôt que sur des résultats contraignants. Voilà le chemin qui se profile devant nous.

Document connexe

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, 22 novembre 2024, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293-1, 20 décembre 2024; 2024-293-2, 14 février 2025; et 2024-293-3, 28 février 2025