



## Avis public de télécom CRTC 2008-19

Ottawa, le 20 novembre 2008

### Avis de consultation et d'audience

#### Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet

Référence : 8646-C12-200815400

*Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance publique en vue d'examiner les pratiques de gestion du trafic Internet relatives aux services Internet de gros et de détail. Le Conseil sollicite des observations écrites détaillées, avec preuves à l'appui, en réponse aux questions soulevées ci-dessous. Dans le cadre de cette instance publique, le Conseil tiendra une audience publique avec comparution à compter du 6 juillet 2009, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau, Québec.*

#### Introduction

1. L'accès Internet à large bande est considérablement répandu au Canada. Le nombre d'abonnés au service résidentiel Internet haute vitesse a augmenté pour atteindre 64 % des foyers en 2007, par rapport à 58 % en 2006<sup>1</sup>. La hausse constante de la vitesse d'accès à Internet permet des téléchargements plus rapides et donne accès à de nouvelles applications et à de nouveaux services innovants qui font augmenter la demande à l'égard des réseaux qui composent Internet.
2. La croissance du trafic Internet est la principale raison qui pousse certains fournisseurs de services Internet (FSI) à adopter des pratiques de gestion du trafic Internet visant à résorber la congestion éventuelle de leurs réseaux<sup>2</sup>. Les pratiques de gestion du trafic peuvent prendre différentes formes et faire appel à diverses méthodes, y compris l'utilisation de la technologie pour modifier le débit du trafic ou l'adoption de nouveaux modèles de gestion. Les FSI utilisent de nombreuses technologies variées pour offrir les services Internet haute vitesse, y compris les services de ligne d'abonné numérique (LAN), les services sans fil, le câble et les services par satellite, ce qui peut avoir une incidence sur le choix des pratiques de gestion du trafic.
3. L'utilisation de certaines pratiques de gestion du trafic a soulevé des préoccupations au Canada et à l'étranger. Le Conseil reconnaît l'importance de cet enjeu. Par conséquent, le Conseil amorce une instance publique conformément à la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) visant à :

---

<sup>1</sup> Rapport de surveillance des communications 2008 (CRTC)  
<http://crtc.gc.ca/FRN/publications/reports/PolicyMonitoring/2008/cmr2008.htm>

<sup>2</sup> Voir par exemple, *CISCO: Approaching the Zettabyte Era*, 16 juin 2008  
([http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white\\_paper\\_c11-481374.pdf](http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-481374.pdf))  
[en anglais seulement]

- (i) examiner les pratiques de gestion du trafic Internet qui ont été adoptées ou qui pourraient être adoptées par les FSI;
  - (ii) indiquer si de telles pratiques sont conformes à la *Loi*, et si des mesures doivent être mises en œuvre afin de garantir que ces pratiques sont conformes à la *Loi*.
4. Le Conseil prévoit que toute décision qu'il rendra dans le cadre de la présente instance sera mise en œuvre de manière neutre sur le plan de la technologie.

## **Historique**

5. Le Conseil s'est abstenu en grande partie de réglementer les services Internet de détail offerts par les entreprises canadiennes. Malgré cela, le Conseil a conservé les pouvoirs que lui confèrent les paragraphes 27(2), qui touche la discrimination injuste et la préférence indue, 27(3) (en partie) et 27(4) de la *Loi*. En outre, le Conseil a conservé les pouvoirs que lui confère l'article 24 (en partie) afin, notamment, de pouvoir imposer des conditions relatives à l'offre et à la fourniture de services Internet de détail au besoin, à l'avenir. Le Conseil ne s'est pas abstenu de réglementer la fourniture de services Internet de gros offerts par les entreprises canadiennes. En outre, en vertu de l'article 36 de la *Loi*, il est interdit à une entreprise canadienne, sauf avec l'approbation du Conseil, de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications qu'elle achemine pour le public.
6. Le 3 avril 2008, l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI) a déposé une demande auprès du Conseil dans laquelle elle lui demandait de rendre certaines ordonnances enjoignant à Bell Canada de cesser et de s'abstenir de restreindre<sup>3</sup> le trafic généré par les applications de partage de fichiers poste à poste sur ses services de ligne numérique à paires asymétriques (LNPA) de gros et, tout particulièrement, le service de gros nommé Service d'accès par passerelle (SAP). Dans la décision de télécom 2008-108 en réponse à la demande de l'ACFI, le Conseil a déterminé qu'en fonction du dossier de cette instance, l'application par Bell Canada de mesures de lissage du trafic au SAP ne contrevenait pas aux dispositions de la *Loi*; le Conseil a donc rejeté la demande de l'ACFI.
7. Dans la décision de télécom 2008-108, le Conseil s'est attardé uniquement à la pratique de Bell Canada visant à restreindre le trafic généré par les applications poste à poste à certaines heures de la journée, relativement au SAP offert aux clients de gros. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil examinera les pratiques actuelles et éventuelles de gestion du trafic adoptées par tous les FSI au Canada, en tenant compte des services de détail et de gros.
8. Tel que mentionné plus haut, le Conseil examinera les questions soulevées dans le cadre de la présente instance conformément au mandat que lui confère la *Loi*. Dans son avis public visant à amorcer l'instance relative aux nouveaux médias<sup>4</sup>, le Conseil a sollicité des observations sur des questions touchant les pratiques qui peuvent limiter ou favoriser la distribution du contenu canadien de radiodiffusion et l'accès à ce contenu sur Internet et sur des appareils mobiles. Le Conseil fait remarquer que, comme les pratiques de gestion du trafic Internet des FSI soulèvent

---

<sup>3</sup> Dans le cas de la demande de l'ACFI, le terme "restreindre" désigne la pratique qui consiste à réduire le débit en retardant la livraison de certains paquets de données à certains points du réseau.

<sup>4</sup> Avis d'audience publique de radiodiffusion 2008-11, 15 octobre 2008, question 14 (paragraphe 29)

des questions en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* touchant la distribution du contenu canadien de radiodiffusion et à l'accès à ce contenu, il examinera ces questions dans le cadre de cette instance, conformément au mandat que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*.

### **Appel aux observations**

9. Le Conseil invite les parties à lui présenter des observations sur les pratiques de gestion du trafic Internet des FSI, y compris notamment sur les questions décrites ci-après. Dans leurs observations, les parties doivent se prononcer sur les questions et sur les sujets suivants en respectant l'ordre établi, et fournir toute la documentation et toutes les preuves justifiant leur position.
  - (1) Le recours aux pratiques de gestion du trafic Internet découle principalement de l'augmentation du volume du trafic Internet occasionnée par les utilisateurs finals<sup>5</sup>. Cette situation est attribuable à la croissance de l'utilisation de certaines applications, ainsi qu'à la croissance de la consommation de la vidéo en ligne, ce qui peut entraîner la congestion des réseaux<sup>6</sup>.
    - a) Comment le trafic Internet s'est-il accru au cours des trois dernières années et quelles sont les prévisions au chapitre de la croissance du trafic Internet? Quelle incidence cette croissance a-t-elle eu sur les réseaux des FSI canadiens?
    - b) Comment la consommation moyenne de la bande passante par les utilisateurs finals a-t-elle évolué au cours des trois dernières années, et quelles sont les prévisions au chapitre de l'évolution au Canada?
    - c) Comment devrait-on définir la congestion du réseau d'un FSI?
    - d) Certaines applications ou services sont-ils plus susceptibles d'entraîner la congestion et, si oui, lesquels?
    - e) Quelles sont les exigences en matière de bande passante des différents types d'applications Internet?
  - (2) Le Conseil sollicite des renseignements sur les solutions techniques et économiques offertes à l'heure actuelle, ou susceptibles d'être offertes à l'avenir, en matière de gestion du trafic Internet. Le Conseil souhaite également comprendre l'incidence de ces solutions.
    - a) Quelles technologies pourraient être utilisées par les FSI (par exemple, l'inspection approfondie des paquets) afin de gérer le trafic Internet?

---

<sup>5</sup> Voir par exemple, *CISCO: Approaching the Zettabyte Era*, 16 juin 2008 ([http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white\\_paper\\_c11-481374.pdf](http://www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns341/ns525/ns537/ns705/ns827/white_paper_c11-481374.pdf)) [en anglais seulement]

<sup>6</sup> La congestion du réseau est sommairement définie comme une situation où la densité du trafic sur le réseau peut entraîner une détérioration du service pour certains utilisateurs finals.

- b) Quelles sont les recherches en cours touchant le protocole de trafic (comme la modification des protocoles de contrôle de transmission) ou la modification des applications (comme la modification des applications de partage de fichiers poste à poste) qui pourraient aider à résorber la congestion des réseaux?
- c) Quelles capacités précises les solutions techniques décrites aux questions a) et b), ci-haut, offrent-elles? Par exemple, ces technologies permettraient-elles de restreindre le trafic généré par certains utilisateurs ou groupes d'utilisateurs; permettraient-elles de recueillir des renseignements sur les personnes et dans quelle mesure?
- d) En ce qui concerne les questions a) et c), ci-haut, dans quelle mesure ces solutions permettraient-elles de résorber efficacement la congestion des réseaux des FSI?
- e) Également en ce qui concerne les questions a) et c), ci-haut, quelle incidence la mise en œuvre de solutions techniques aurait-elle sur les normes de l'Internet Engineering Task Force sur lesquelles est basée l'exploitation d'Internet? Ces solutions pourraient-elles créer des problèmes d'interopérabilité aux créateurs d'applications?
- f) Décrivez les avantages et les inconvénients (y compris l'incidence sur les utilisateurs finals) liés à l'utilisation des pratiques suivantes dans le but de gérer le trafic Internet :
- i. limites mensuelles de bande passante (plafonds de téléchargement);
  - ii. surcharges relatives à l'utilisation excédentaire de la bande passante;
  - iii. tarif en fonction du moment de la journée;
  - iv. restriction du trafic en période de pointe;
  - v. restriction du trafic en fonction de l'utilisateur final<sup>7</sup>;
  - vi. restriction du trafic en fonction de l'application;
  - vii. mise en antémémoire du contenu;
  - viii. accroissement de la capacité des réseaux;
  - ix. autres pratiques de gestion ne figurant pas dans la liste.

---

<sup>7</sup> Dans le contexte de la gestion du trafic Internet, le terme "restriction" peut-être sommairement défini comme le ralentissement de la vitesse de transfert du trafic en retardant certains paquets de données à certains points du réseau.

- (3) Dans la décision de télécom 2008-108, le Conseil a ordonné à Bell Canada d'élaborer et de lui présenter des exigences de préavis proposées visant à répondre aux modifications qui ont une incidence réelle sur le rendement des SAP.
- a) Ces exigences devraient-elles s'appliquer également aux autres FSI qui offrent des services Internet de gros comme les services d'accès Internet de tiers offerts par les FSI par câble?
  - b) Des exigences semblables sont-elles nécessaires et convenables dans le cas de la fourniture de services Internet de détail?
  - c) Dans l'affirmative, sur quel genre de pratiques ou sur quelles modifications des pratiques devraient reposer de telles exigences, quels renseignements devraient être fournis aux utilisateurs finals et quelle devrait être la durée du préavis?
- (4) En vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, il est interdit à une entreprise canadienne, en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.
- a) Quelles pratiques de gestion du trafic Internet, le cas échéant, mises en œuvre par les FSI entraîneraient une discrimination injuste ou une préférence indue ou déraisonnable?
- (5) En vertu de l'article 36 de la *Loi*, il est interdit à une entreprise canadienne, sauf avec l'approbation du Conseil, de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications qu'elle achemine pour le public.
- a) Quelles pratiques de gestion du trafic Internet, le cas échéant, mises en œuvre par les FSI permettraient de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications?
  - b) Dans le cas des pratiques de gestion du trafic Internet recensées à la question a), quels critères le Conseil devrait-il utiliser afin d'établir s'il autorise de telles pratiques?

(6) En vertu de l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi* de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication conformément à l'article 7 de la *Loi*<sup>8</sup> (les objectifs de la politique) et à assurer la conformité des services et tarifs des entreprises canadiennes avec les dispositions de l'article 27.

a) Quelles questions les pratiques de gestion du trafic Internet soulèvent-elles en ce qui a trait aux objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*?

(7) En vertu de l'article 47 de la *Loi*, le Conseil doit exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi* conformément aux décrets que lui adresse la gouverneure en conseil au titre de l'article 8. La gouverneure en conseil a publié le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions), qui exige notamment que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, qu'il prenne des mesures qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique. En vertu des instructions, le Conseil est également tenu de garantir la mise en œuvre de mesures de nature non économique, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

a) À la lumière des instructions, abordez la nécessité et la pertinence de la mise en œuvre de toute mesure de réglementation relative à la gestion du trafic Internet par les FSI.

b) Pour chaque mesure de réglementation, expliquez comment une telle mesure serait conforme aux instructions et comment ces mesures pourraient être mises en œuvre de la manière la moins intrusive possible.

---

<sup>8</sup> Les objectifs de la politique canadienne de télécommunication sont définis à l'article 7 de la *Loi* comme suit :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;
- d) promouvoir l'accession à la propriété des entreprises canadiennes, et à leur contrôle, par des Canadiens;
- e) promouvoir l'utilisation d'installations de transmission canadiennes pour les télécommunications à l'intérieur du Canada et à destination ou en provenance de l'étranger;
- f) 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;
- g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine;
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
- i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

- (8) La question relative aux pratiques de gestion du trafic Internet représente de plus en plus un enjeu mondial qui fait l'objet de discussions à l'étranger
- a) Présentez toute initiative examinée ou mise en œuvre à l'étranger en fonction des questions soulevées dans le cadre de la présente instance touchant les pratiques de gestion du trafic Internet mises en œuvre par les FSI.
  - b) Dans le cas de toute initiative recensée à la partie a) de la présente question, expliquez la façon dont elle pourrait être appliquée au Canada.

## **Procédure**

10. Le Conseil tiendra une audience publique avec comparution à compter du **6 juillet 2009**, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau, Québec, afin d'aborder les enjeux figurant dans le présent avis. On prévoit que l'audience ne devrait pas durer plus de quatre jours ouvrables. Le Conseil fait remarquer que les parties n'auront pas la possibilité de s'interroger mutuellement.
11. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, Cogeco Cable Canada Inc., MTS Allstream Inc., Rogers Cable Communications Inc., Saskatchewan Telecommunications, Primus Telecommunications Canada Inc., Shaw Communications Inc., Barrett Xplore Inc., la Société TELUS Communications, Vidéotron ltée, Bragg Communications Inc. (faisant affaires sous le nom d'EastLink), la Coalition of Internet Service Providers (CISP) et CAIP sont désignées parties à l'instance.
12. Les autres parties qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **19 décembre 2008** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
13. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
14. Les personnes désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peuvent le faire en écrivant au Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en remplissant le formulaire en ligne, au plus tard le **16 février 2009**.
15. En vue de favoriser le dialogue au sein de la population canadienne, le Conseil mènera une consultation en ligne sur les questions relatives à la présente instance. Cette consultation en ligne permettra au public de participer aux discussions entourant les questions et enjeux relatifs au présent avis. De plus amples détails seront fournis dans un avis complémentaire.

16. Le Conseil retiendra également les services d'une firme d'experts-conseils externes afin de préparer une étude sur les technologies offertes aux FSI relatives à la gestion du trafic Internet. Les résultats de l'étude seront versés au dossier public de l'instance et affichés aux fins de consultation sous l'onglet *Instances publiques* du site Web du Conseil, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca). Les résultats de l'étude présenteront le point de vue des experts-conseils, non celui du Conseil, et ils ne serviront à établir ni le programme ni les résultats de la présente instance.
17. D'ici le **4 décembre 2008**, le Conseil déposera des demandes de renseignements auprès de certaines parties. La date limite pour déposer les réponses à ces demandes auprès du Conseil et en signifier copie aux autres parties est le **13 janvier 2009**. Ces demandes de renseignements seront affichées sur le site Web du Conseil. Les autres parties qui souhaitent répondre à ces demandes de renseignements peuvent également déposer leurs réponses auprès du Conseil et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **13 janvier 2009**.
18. Les demandes des parties pour la divulgation de renseignements ayant fait l'objet d'une demande de traitement confidentiel, précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation, doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à toutes les parties pertinentes, au plus tard le **19 janvier 2009**.
19. Les réponses écrites aux demandes de divulgation de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties ayant déposé les demandes, au plus tard le **26 janvier 2009**.
20. Une décision relative aux demandes de divulgation de renseignements sera émise aussitôt que possible. Les renseignements devant être fournis conformément à cette décision doivent être déposés auprès du Conseil et signifiés à toutes les parties intéressées au plus tard le **9 février 2009**.
21. Les parties peuvent présenter leurs observations initiales au Conseil et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **16 février 2009**. Les observations initiales doivent aborder les questions énoncées plus haut, ainsi que les réponses aux demandes de renseignements susmentionnées.
22. Pour aider le Conseil à établir un juste équilibre entre l'assurance d'une consultation publique efficace et l'offre d'accès à autant de points de vue et domaines d'expertise différents que possible, les personnes ou les groupes qui souhaitent faire une présentation orale lors de la consultation publique sont invités à l'indiquer au début de leurs observations initiales prévues au paragraphe 21 du présent avis. Les parties doivent également indiquer clairement les raisons pour lesquelles une présentation est judicieuse.
23. Le Conseil avisera les personnes ou les groupes de l'acceptation ou du refus de leur demande de participation à la consultation publique, au plus tard le **11 mai 2009**. Le Conseil se réserve le droit de regrouper les participants ayant les mêmes points de vue pour les présentations dans le cadre de la consultation publique.



24. Le Conseil publiera une lettre, au plus tard le **8 juin 2009**, à l'attention des participants dont il a accepté la demande de comparution à la consultation publique. Cette lettre décrira l'organisation et le déroulement de la consultation publique.
25. Le Conseil pourra publier d'autres questions, d'ici le **2 mars 2009**, destinées à certains FSI et à quelques ou à toutes les parties qui auront soumis des observations initiales. Le délai pour déposer les réponses à ces questions est fixé au **23 mars 2009**.
26. Les demandes des parties relatives à la divulgation de renseignements ayant fait l'objet d'une demande de traitement confidentiel, précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation, doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à toutes les parties concernées, au plus tard le **27 mars 2009**.
27. Les réponses écrites aux demandes de divulgation de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard le **3 avril 2009**.
28. Une décision relative aux demandes de divulgation de renseignements sera publiée le plus rapidement possible. Les renseignements devant être fournis conformément à cette décision doivent être déposés auprès du Conseil et signifiés aux parties concernées, au plus tard le **17 avril 2009**.
29. Le Conseil invite les parties à déposer leurs répliques aux observations et en signifier copie aux autres parties, au plus tard le **30 avril 2009**. Les répliques aux observations devront se limiter aux observations initiales et aux réponses aux questions du Conseil déposées auparavant.
30. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
31. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
32. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
33. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
34. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
35. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

36. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Avis important**

37. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
38. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
39. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
40. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Emplacement des bureaux du CRTC**

41. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan  
99, chemin Wyse, bureau 1410  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5  
Tél. : 902-426-7997  
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504  
Montréal (Québec) H2Z 1G2  
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington  
275, avenue Portage, bureau 1810  
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3  
Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274  
Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional  
2125, 11<sup>e</sup> Avenue, bureau 103  
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3  
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520  
Edmonton (Alberta) T5J 3N4  
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Demande de l'Association canadienne des fournisseurs Internet relative au lissage du trafic du service d'accès par passerelle de gros par Bell Canada, Décision de télécom CRTC 2008-108, 20 novembre 2008*
- *La radiodiffusion canadienne par les nouveaux médias, Avis d'audience publique CRTC 2008-11, 15 octobre 2008*

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*