



Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111

Version PDF

Ottawa, le 27 mars 2015

Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la *Loi sur les télécommunications*

Le Conseil établit des lignes directrices relatives au nouveau régime général de sanctions administratives pécuniaires (SAP) mis en place en vertu de la Loi sur les télécommunications (Loi). Ce régime, qui autorise le Conseil à imposer des SAP pour violation des exigences réglementaires, vise à favoriser la conformité à la Loi. Le présent bulletin d'information a pour but d'aider les Canadiens à saisir l'approche du Conseil à l'égard de la conformité et de l'application de la loi ainsi qu'à comprendre comment le Conseil entend utiliser ses nouveaux pouvoirs pour imposer des SAP. En travaillant à s'assurer que les personnes, physiques et morales, se conforment à la Loi, le Conseil contribue à créer un système de communications de classe mondiale pour tous les Canadiens.

Introduction

1. Le Conseil est chargé d'administrer et de faire appliquer les dispositions de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* conformément aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication prévus dans la *Loi*¹.
2. La *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*², entrée en vigueur le 16 décembre 2014, a apporté plusieurs modifications à la *Loi*. De nouvelles dispositions ont été prévues afin d'autoriser le Conseil à instaurer un régime général de sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour favoriser la conformité à la *Loi*³.
3. Les personnes⁴ qui ne se conforment pas à la *Loi*, à un règlement ou à une décision du Conseil ont commis une violation⁵ et s'exposent à une SAP ou peuvent faire l'objet d'autres mesures d'application de la loi dont dispose le Conseil.

¹ Voir l'article 7 de la *Loi*.

² L.C. 2014, ch. 39

³ Le Conseil dispose également d'un régime de SAP distinct, prévu dans la *Loi*, concernant les cas de violation des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Les nouvelles dispositions de la *Loi* ne touchent pratiquement en rien à ce régime, et le cadre établi dans la décision de télécom 2007-48 demeure en vigueur.

⁴ Au sens de l'article 2 de la *Loi*, s'entendent par « personnes » les particuliers, les sociétés de personnes, les personnes morales, les organisations non personnalisées, les gouvernements ou leurs organismes, ainsi

4. Ce document est purement informatif. Il a pour but d'aider les intervenants i) à saisir l'approche générale du Conseil à l'égard de la conformité et de l'application de la loi, désignée la « trousse d'outils pour la conformité et l'application de la loi », et ii) à comprendre comment le Conseil entend utiliser ses nouveaux pouvoirs pour imposer des SAP. Selon les circonstances particulières de chaque cas, le Conseil peut modifier l'approche générale décrite dans le présent bulletin.
5. L'approche du Conseil à l'égard de la conformité et de l'application de la loi donne aux Canadiens et aux entités un degré de prévisibilité quant aux mesures susceptibles d'être appliquées dans les cas de non-conformité. De plus, elle favorise la confiance dans le processus d'application de la loi puisqu'elle présente, de manière transparente, la façon dont ces mesures peuvent s'appliquer.

Trousse d'outils pour la conformité et l'application de la loi

6. L'approche du Conseil à l'égard de la conformité et de l'application de la loi comporte trois aspects :
 - favoriser la conformité;
 - surveiller la conformité;
 - prendre des mesures d'application de la loi.

Favoriser la conformité

7. Le Conseil pourra entreprendre un éventail d'activités pour promouvoir la conformité et sensibiliser les Canadiens au sujet d'une conduite non conforme. Par exemple, pour favoriser la conformité aux exigences législatives et réglementaires, le Conseil pourra mener des activités de sensibilisation du public. De telles activités aident les particuliers et les entités à se familiariser avec leurs obligations, ce qui les incite à agir volontairement pour se conformer à la loi, réduisant ainsi le besoin d'intervention de la part du Conseil. En outre, de telles activités amènent les consommateurs à reconnaître plus facilement les conduites non conformes, à les éviter et à les signaler.

Surveiller la conformité

8. Le Conseil peut constater l'existence d'une conduite non conforme i) en traitant des demandes ou des plaintes dont il est saisi, et ii) en menant des activités de surveillance de la conformité.

que les personnes ou entités qui agissent au nom ou pour le compte d'autrui, notamment les fiduciaires, les liquidateurs de succession, les exécuteurs testamentaires, les administrateurs successoraux, les curateurs et les tuteurs.

⁵ Au sens de l'article 72.001 de la *Loi*, une « violation » s'entend de toute contravention à une disposition de la *Loi* – autre que les articles 17 et 69.2 – ou des règlements ou à une décision prise par le Conseil sous le régime de la *Loi* – autre qu'une mesure prise en vertu de l'article 41.

9. Pour évaluer la non-conformité, le Conseil peut notamment exiger des rapports, adresser des demandes de renseignements ou interroger les parties concernées lors d'une audience publique avec comparution.
10. En outre, le personnel du Conseil peut enquêter sur les cas possibles de non-conformité. À cette fin, il peut recueillir de manière indépendante des renseignements ou des éléments de preuve, selon le cas, pour déterminer s'il y a eu non-conformité. Pour recueillir les renseignements ou les éléments de preuve, le personnel du Conseil peut utiliser diverses techniques, notamment invoquer le pouvoir d'inspecteur conféré par la *Loi*⁶.

Prendre des mesures d'application de la loi

11. Le Conseil réagit à la non-conformité en utilisant, parmi les outils dont il dispose, celui ou ceux qui sont les mieux indiqués.
12. Il existe divers outils que l'on peut utiliser pour s'assurer de susciter une réponse adéquate, rapide et efficace. Dans chaque cas, le choix de l'outil adéquat dépendra du contexte factuel.
13. Dans certains cas, le Conseil peut tenter de régler le problème de non-conformité en avisant la personne intéressée que certaines activités risquent de donner lieu à une situation de non-conformité, permettant ainsi à la personne de prendre elle-même des mesures pour corriger la situation sans que le Conseil n'ait à prendre de mesures d'application de la loi supplémentaires.
14. Le personnel du Conseil peut également essayer de collaborer avec la personne pour trouver une solution mutuellement acceptable, lorsque c'est possible. Cette démarche repose généralement sur le consentement et inclut la négociation d'un règlement et la prise d'un engagement pouvant inclure une SAP.
15. Selon le contexte, une intervention plus rigoureuse peut s'imposer si le Conseil veut forcer la personne à se conformer aux règles, décourager la répétition d'une conduite non conforme et prévenir tout préjudice. Dans ces cas, le Conseil peut opter pour d'autres mesures d'application de la loi, dont envoyer une lettre de conformité, imposer une SAP, imposer une ordonnance exécutoire ou tenter une poursuite.

Sanctions administratives pécuniaires

16. Les SAP sont des pénalités imposées pour violation d'exigences réglementaires.
17. Les SAP constituent un outil supplémentaire dont le Conseil peut se servir pour favoriser la conformité à la *Loi*, aux règlements ou aux décisions qu'il a prises. Les SAP ne visent pas à punir. Le Conseil les utilisera si elles s'avèrent l'outil indiqué

⁶ Voir l'article 71 de la *Loi*.

pour faire respecter les exigences réglementaires et décourager la répétition d'une conduite non conforme⁷.

18. Même si la plupart des violations peuvent faire l'objet d'une SAP, une telle pénalité ne sera pas imposée dans tous les cas. Par ailleurs, le Conseil ne compte pas faire des SAP son premier choix de mesure d'application de la loi de manière générale. Le Conseil continuera d'utiliser sa gamme complète d'outils pour la conformité et l'application de la loi.
19. Le Conseil peut imposer une SAP dans un procès-verbal de violation, dans le cadre d'un engagement ou dans le cadre d'une instance.

Procès-verbaux de violation

20. Les agents désignés par le Conseil, individuellement ou au titre de leur appartenance à une telle catégorie, peuvent dresser des procès-verbaux de violation⁸. L'agent peut dresser un procès-verbal de violation à l'endroit d'une personne s'il a des motifs raisonnables de croire que la personne a commis une violation et que la SAP est considérée comme étant la mesure indiquée dans les circonstances. La personne à qui est signifié un procès-verbal reçoit également une copie des éléments de preuve ayant servi à appuyer l'allégation de commission de la violation.
21. Le procès-verbal de violation mentionne :
- le nom de l'auteur présumé de la violation;
 - les faits reprochés;
 - le montant de la SAP;
 - le droit de l'auteur soit de payer la pénalité, soit de présenter des observations;
 - le délai accordé pour payer la pénalité ou présenter des observations⁹;
 - le fait que le non-exercice de ce droit dans le délai imparti vaut aveu de responsabilité et peut entraîner l'imposition de la pénalité¹⁰.
22. La personne à qui est signifié le procès-verbal de violation dispose de 30 jours pour i) soit payer la SAP, ii) soit présenter des observations écrites au Conseil concernant la responsabilité à l'égard de la violation ou le montant de la SAP, ou les deux¹¹. Le Conseil peut préciser un délai plus long s'il le désire¹².

⁷ Voir le paragraphe 72.002(2) de la *Loi*.

⁸ Voir l'article 72.004 de la *Loi*.

⁹ Observations écrites que la personne peut présenter relativement à la teneur du procès-verbal de violation.

¹⁰ Voir l'article 72.005 de la *Loi*.

¹¹ La procédure à suivre pour faire des observations sera précisée dans le procès-verbal de violation.

¹² Voir l'article 72.005 de la *Loi*.

23. Si la personne décide de payer la SAP, cela vaut aveu de responsabilité à l'égard de la violation et met fin à la procédure. Il en va de même si la personne ne paie pas la SAP et ne présente pas d'observations dans le délai de 30 jours suivant la date du procès-verbal de violation ou le délai plus long qui est précisé¹³.
24. Si la personne désapprouve le procès-verbal de violation et décide de présenter des observations, un comité du Conseil examinera les observations et décidera, selon la prépondérance des probabilités, si la personne a commis la violation et, le cas échéant, si le montant de la SAP est indiqué. Ce faisant, le Conseil peut imposer la pénalité prévue au procès-verbal de violation ou une pénalité réduite, ou encore n'en imposer aucune.

Engagements

25. Un engagement est un accord négocié qui énonce les actes ou omissions qui constituent la violation et sur lesquels il porte. Il mentionne également les exigences réglementaires qui ont été enfreintes. Il peut aussi comporter les conditions que doit respecter la personne qui contracte l'engagement et prévoir le paiement d'un montant précis. Enfreindre un engagement constitue une violation.
26. Toute personne peut, à tout moment, contracter un engagement, qu'un procès-verbal de violation ait été dressé ou pas. Pour que l'engagement puisse être contracté, il doit être accepté par une personne que le Conseil a désignée à cette fin.
27. Si un engagement est contracté, aucun procès-verbal de violation ne peut être dressé à l'égard des actes ou omissions qui y sont mentionnés. Si un procès-verbal de violation a déjà été dressé, la procédure ainsi amorcée prend fin en ce qui concerne les actes ou omissions mentionnés dans l'engagement¹⁴.

Instances du Conseil

28. Outre dans le cadre du processus décrit ci-dessus concernant le procès-verbal de violation, le Conseil peut également imposer une SAP dans le cadre d'une instance publique¹⁵. Le Conseil peut être saisi d'une affaire aux fins d'examen dans le cadre d'une instance publique. Il peut en être saisi au moyen d'une demande ou s'en saisir lui-même. Les règles de procédure applicables à ces deux types d'instances sont énoncées dans les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*.
29. Les *Règles de procédure* énoncent la marche générale à suivre dans le cas des instances publiques, y compris les règles concernant la forme, la teneur, le dépôt et la signification des documents. Il importe de préciser que le Conseil peut suspendre

¹³ Voir l'article 72.007 de la *Loi*.

¹⁴ Voir l'article 72.006 de la *Loi*.

¹⁵ Voir l'article 72.003 de la *Loi*.

l'application des *Règles de procédure* ou les modifier s'il est d'avis que l'intérêt public ou l'équité le permet¹⁶.

30. Si le Conseil amorce une instance de sa propre initiative, par exemple pour vérifier un cas de non-conformité apparent relevé lors des activités de surveillance, il peut lancer un avis de consultation conformément aux *Règles de procédure*. Le cas échéant, l'avis de consultation mentionnera les détails pertinents des violations présumées et sollicitera des observations sur les circonstances des violations présumées; il précisera la pertinence de recourir à une SAP comme outil de conformité dans les circonstances et le montant indiqué de la SAP s'il y a lieu d'en imposer une. Tout auteur présumé d'une violation est désigné partie à l'instance dans l'avis de consultation.
31. Tel qu'il est indiqué précédemment, il est possible, dans une demande présentée en vertu de la partie 1 des *Règles de procédure*, d'alléguer l'existence d'une violation et de réclamer une SAP en réparation. Une telle demande, ainsi que les éléments de preuve et documents déposés à l'appui par le demandeur, seront affichés sur le site Web du Conseil, et toutes les parties intéressées, y compris l'auteur présumé de la violation identifié dans la demande, auront l'occasion de présenter des observations conformément aux *Règles de procédure*.
32. Si un demandeur allègue qu'une personne a commis une violation et réclame une SAP en réparation, le Conseil s'attend à ce que sa demande mentionne clairement tous les faits susceptibles de démontrer la responsabilité de la violation et que la SAP est indiquée dans les circonstances. Toutefois, le Conseil s'assurera que toutes les parties ont la possibilité de formuler des observations sur les questions visées par l'instance, notamment au moyen du processus de demandes de renseignements énoncé dans les *Règles de procédure*.
33. Le Conseil déterminera, selon la prépondérance des probabilités et le dossier complet de l'instance, la responsabilité de la personne et rendra une décision.
34. Par la même occasion, le Conseil pourra déterminer l'outil de conformité qui constitue la réparation indiquée dans les circonstances – y compris, possiblement, une SAP. Il pourra aussi décider de lancer une instance de suivi pour reporter l'examen d'une réparation adéquate, par exemple pour donner à la personne reconnue coupable d'avoir commis la violation le temps de recommencer à se conformer aux exigences réglementaires.

Calcul du montant de la SAP

35. Le Conseil impose des SAP au cas par cas, suivant les circonstances particulières de chacun.
36. Le Conseil peut imposer une SAP dont le montant maximal est, dans le cas d'une personne physique, de 25 000 \$ pour une première violation, et de 50 000 \$ pour une

¹⁶ Voir l'article 7 des *Règles de procédure*.

récidive; dans tous les autres cas, ce montant maximal est de 10 000 000 \$ pour une première violation et de 15 000 000 \$ pour une récidive¹⁷.

37. Pour déterminer le montant de la SAP, le Conseil tient compte des critères suivants¹⁸ :

- la nature et la portée de la violation;
- les antécédents de la personne en ce qui a trait à la conformité;
- tout avantage que la personne a retiré de la commission de la violation;
- la capacité de payer de la personne;
- les critères fixés par règlement;
- tout autre facteur pertinent.

38. Suivant les circonstances propres à l'affaire, le Conseil déterminera le caractère applicable des critères et l'importance qu'il accordera à chacun des critères.

Publication des renseignements concernant les violations et les SAP

39. Le Conseil peut rendre publics le nom de l'auteur de la violation, la nature de la violation et le montant de la SAP imposée à l'égard d'une violation¹⁹.

40. Le Conseil peut rendre publics le nom de la personne qui a contracté un engagement, la nature de celui-ci, les conditions qu'il comporte et tout montant payé au titre de cet engagement²⁰.

41. Si une partie à une instance publique veut désigner comme confidentiels des renseignements qu'elle dépose auprès du Conseil, elle doit le faire conformément aux articles 38 et 39 de la *Loi* et au bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961.

Processus de révision

42. Une personne qui fait l'objet d'une SAP peut en appeler de la décision auprès du Conseil afin qu'il la révise, l'annule ou la modifie, aux termes de l'article 62 de la *Loi*²¹. Toute demande de révision et de modification aux termes de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la décision²².

¹⁷ Voir l'article 72.001 de la *Loi*.

¹⁸ Voir le paragraphe 72.002(1) de la *Loi*.

¹⁹ Voir l'article 72.0092 de la *Loi*.

²⁰ Voir l'article 72.0092 de la *Loi*.

²¹ Le bulletin d'information de télécom 2011-214 présente les lignes directrices révisées du Conseil relatives aux demandes de révision et de modification.

²² Voir l'article 71 des *Règles de procédure*.

43. De plus, une personne qui fait l'objet d'une SAP peut présenter une demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision sur toute question de droit ou de compétence auprès de la Cour d'appel fédérale, en vertu de l'article 64 de la *Loi*. La demande d'autorisation d'en appeler doit être présentée dans les 30 jours suivant la date de la décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels²³.

Comment payer une SAP

44. Les SAP doivent être payées conformément aux instructions incluses dans le procès-verbal de violation ou dans la décision. Les montants constituent une créance de Sa Majesté du chef du Canada, dont le recouvrement peut être poursuivi à ce titre devant la Cour fédérale. Tous les paiements doivent être faits à l'ordre du Receveur général du Canada²⁴.

45. Dans le cas d'un montant exigible non réglé d'ici la date fixée dans le document, l'intérêt mensuel et composé au taux bancaire moyen majoré de 3 % sera ajouté à ce montant à compter de la date d'échéance du paiement jusqu'au jour précédant sa réception²⁵.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007

²³ Voir l'article 64 de la *Loi*.

²⁴ Voir l'article 72.009 de la *Loi*.

²⁵ Conformément à l'article 155.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements pertinents.