



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239

Version PDF

Ottawa, le 4 juin 2015

Numéro de dossier : 8657-C12-201505505

Avis d'audience

3 novembre 2015
Gatineau (Québec)

Examen du mandat et de la structure du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.

Date limite de dépôt des interventions : 4 août 2015

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **3 novembre 2015 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**.

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST), à titre d'ombudsman des services de télécommunication au Canada, aide les consommateurs à résoudre leurs plaintes relatives aux services téléphoniques, sans fil et Internet. Le CPRST a été fondé en 2007 en réponse aux instructions du gouvernement du Canada. En 2010-2011, le Conseil a revu la structure et le mandat du CPRST.

Étant donné que plusieurs Canadiens choisissent des forfaits pour leurs services téléphoniques, sans fil, Internet et de télévision, le Conseil a récemment ajouté le Code des fournisseurs de services de télévision aux responsabilités du CPRST. L'ajout des questions liées à la fourniture de services de télévision au mandat du CPRST permettra aux consommateurs de déposer leurs plaintes relatives aux services de communication à un seul endroit. Comme il est énoncé dans la plus récente édition du Rapport de surveillance des communications, 99 % des foyers canadiens étaient abonnés à des services téléphoniques, 85 % étaient abonnés à des services de télévision et 79 % étaient abonnés à des services Internet haute vitesse.

Le Conseil sollicite des observations sur les services fournis par le CPRST aux consommateurs; l'expérience des consommateurs avec le CPRST; la sensibilisation du public à l'égard du CPRST; la participation des compagnies aux activités du CPRST; et sur le mandat, les activités, la structure et le financement du CPRST.

Cela représente une occasion pour les Canadiens de s'assurer que le CPRST est bien en mesure de les aider à résoudre leurs plaintes relatives aux services de télécommunication offerts par leurs fournisseurs de services.

Introduction

1. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST ou Agence) est une agence de protection des consommateurs de services de télécommunication.
2. Le CPRST a pour mandat principal de résoudre les plaintes entre les fournisseurs de services et les consommateurs au sujet des services de téléphonie de résidence, sans fil mobiles et Internet. Plus précisément, le mandat du CPRST consiste à répondre aux plaintes déposées par des clients de services de détail en tant que particulier ou petite entreprise, offerts par des fournisseurs de services de télécommunication (FST) au sujet des services pour lesquels le Conseil n'a pas à approuver les tarifs et les modalités (services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation)¹.
3. De plus, en vertu de son mandat, le CPRST doit publier un rapport annuel sur les plaintes, cerner les tendances à cet égard pouvant nécessiter une attention accrue de la part du Conseil ou du gouvernement, et administrer les codes de conduite et les normes de l'industrie.
4. Le CPRST administre actuellement le [Code sur les services sans fil](#)² et le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#)³. L'administration de ces codes comprend les tâches suivantes : i) résoudre les plaintes relatives à ces codes; ii) effectuer un suivi des tendances relatives aux plaintes; iii) faire état des plaintes et des tendances dans son rapport annuel. Le Conseil appliquera ces codes en se penchant sur les questions portant sur le délai de mise en œuvre et sur la non-conformité systémique.
5. En plus de répondre aux plaintes relatives aux codes qu'il administre, le CPRST peut aider les consommateurs à résoudre des problèmes portant sur la conformité aux modalités contractuelles de leurs fournisseurs de services; les différends et erreurs liés à la facturation; la prestation des services, incluant la qualité des services; et la gestion de crédit. Le CPRST répond également aux plaintes relatives aux frais imposés pour les factures papier et aux politiques d'annulation de 30 jours. Le

¹ Le Conseil s'abstient de réglementer un service lorsqu'il conclut que ce dernier fait l'objet d'une concurrence suffisante ou lorsque le fait de s'abstenir est conforme aux objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. C'est ce qu'on appelle l'abstention de la réglementation. Lorsqu'un service fait l'objet d'une abstention de la réglementation, le fournisseur de services n'a généralement pas à obtenir du Conseil l'approbation d'un tarif établissant les taux et les modalités liés au service en question. Il se peut que le service fasse quand même l'objet d'une réglementation par le Conseil quant à d'autres de ses aspects.

² Voir la politique réglementaire de télécom 2013-271.

³ Voir la décision de télécom 2011-702.

CPRST peut exiger d'un fournisseur de services qu'il fournisse des explications ou des excuses à un client, l'engagement d'entreprendre ou de cesser certaines activités relativement à un client ou une compensation monétaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$.

6. Sur son site Web, le CPRST fournit des renseignements sur son [mandat](#), sa structure et ses activités opérationnelles, incluant son [processus de traitement des plaintes](#), son [conseil d'administration](#), ses [normes de rendement](#) et son [rapport de rendement](#) ainsi que divers [documents](#), incluant ses [rapports annuels et semestriels](#).

Contexte

7. Le CPRST a été fondé en 2007 en réponse aux instructions du gouvernement du Canada énoncées dans le [Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs](#), C.P. 2007-533, 4 avril 2007 (Décret). Le Décret a énoncé que tous les FST devraient participer aux activités et contribuer au financement d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication qui, entre autres choses, résoudrait les plaintes déposées par des clients de services de détail en tant que particulier ou petite entreprise. Le Décret a aussi énoncé qu'une agence de protection des consommateurs devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé.
8. En 2010-2011, le Conseil a revu la structure et le mandat du CPRST. Dans son examen, le Conseil a déterminé que la structure de gouvernance et le mandat du CPRST convenaient dans l'ensemble⁴.
9. Afin de s'assurer que tous les clients de services de résidence et les petites entreprises qui s'abonnent à des services de télécommunication au Canada faisant l'objet d'une abstention de la réglementation puissent bénéficier des services du CPRST, le Conseil exige que tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST participent aux activités du CPRST. La participation⁵ actuelle des FST prend fin le 20 décembre 2015.
10. L'obligation actuelle de participer aux activités du CPRST est imposée indirectement aux revendeurs de services de télécommunication par l'entremise de leurs contrats avec les autres fournisseurs de services⁶. Toutefois, en décembre 2014,

⁴ Voir la décision de télécom 2010-921 et la politique réglementaire de télécom 2011-46.

⁵ En raison de modifications dans la législation relative aux organismes de bienfaisance, le CPRST a apporté un changement terminologique en 2015 : il ne parle plus de « membres », mais plutôt de « participants ».

⁶ Plus précisément, le Conseil oblige les entreprises à inclure une clause sur la participation aux activités du CPRST dans leurs contrats avec les revendeurs.

le Parlement du Canada a modifié la *Loi sur les télécommunications* pour permettre au Conseil d'imposer directement des modalités de service aux revendeurs⁷.

11. Récemment, dans la troisième décision Parlons télé (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104), le Conseil a déterminé que l'élaboration d'un code de conduite à l'intention des fournisseurs de services de télévision (FSTV) [Code des FSTV]⁸ était justifiée et nécessaire⁹. Le Conseil a également déterminé que le CPRST serait l'ombudsman approprié pour administrer ce code. Le Conseil a noté qu'un nombre accru de consommateurs profitent de forfaits pour leurs services téléphoniques locaux, sans fil, Internet et de télévision offerts par le même fournisseur de services, ce qui montre encore plus l'importance d'utiliser une approche uniforme pour informer les consommateurs et répondre à leurs plaintes. Le Conseil a fait remarquer que les détails concernant la gouvernance et le financement liés à l'administration du Code des FSTV seraient précisément établis dans le cadre de l'examen prochain de la structure et du mandat¹⁰ du CPRST.
12. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105, le Conseil a présenté l'ébauche du Code des FSTV aux fins de la collecte d'observations publiques¹¹. Conformément à cet avis, les parties ont eu jusqu'au 25 mai 2015 pour [présenter des observations](#) sur l'ébauche du Code des FSTV ou pour déposer une [intervention](#).
13. Pour plus de contexte relativement à la création et à l'évolution du CPRST, veuillez consulter l'annexe 1 du présent avis.

Appel aux observations

14. Par la présente, le Conseil amorce une instance publique aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* afin de se pencher sur des questions relatives au CPRST et sollicite la présentation d'observations sur un certain nombre d'enjeux. Plus précisément, on demande aux parties de répondre, dans leurs mémoires, aux questions énoncées à [l'annexe 2](#) du présent avis.

⁷ Voir la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*, qui a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014.

⁸ Pour les consommateurs canadiens, ce code régirait certains aspects de la relation entre les FSTV et leurs clients. Un FSTV est une entreprise qui offre des services de télévision aux Canadiens qui souscrivent un abonnement. Généralement, il redistribue la programmation de chaînes de télévision en direct et de stations de radio traditionnelles et distribue des services sonores payants, des services de télévision payante, des services de télévision à la carte, des services de vidéo sur demande et des services spécialisés. Les FSTV sont aussi appelés entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).

⁹ Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105, le Conseil a amorcé une instance dans laquelle il a lancé un appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des FSTV.

¹⁰ Dans le *Plan triennal 2015-2018* publié en avril 2015, le Conseil a confirmé son intention de tenir une audience publique pour examiner la structure et le mandat du CPRST.

¹¹ Voir la note de bas de page 8.

15. Plus particulièrement, les enjeux sont :
- les services fournis par un ombudsman indépendant des services de communication aux consommateurs;
 - l'expérience des consommateurs avec le CPRST;
 - la sensibilisation du public à l'égard du CPRST;
 - la participation des fournisseurs de services de communication au CPRST;
 - le mandat du CPRST;
 - la structure du CPRST;
 - le modèle de financement du CPRST;
 - un examen à venir.
16. Dans leurs interventions, les parties doivent fournir une justification à l'appui et tous les éléments de preuve sur lesquels elles s'appuient pour étayer leur position.
17. Afin de s'assurer que le Conseil dispose des faits nécessaires pour procéder à son examen et pour aider les parties à formuler leurs interventions, le personnel du Conseil a demandé des renseignements au CPRST et à certains FST qui participent aux activités du CPRST dans des lettres distinctes publiées aujourd'hui. Les réponses à ces demandes de renseignements doivent être déposées au plus tard le **20 juillet 2015**; elles seront versées au dossier public de la présente instance et pourront être consultées sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.
18. De plus, pour faciliter l'engagement accru des Canadiens sur les questions abordées dans le présent avis, le Conseil tiendra un forum de discussion en ligne du **3 au 9 novembre 2015**. Une fois le forum terminé, le dossier de la discussion en ligne sera versé au dossier de la présente instance. Les parties à l'instance auront l'occasion de présenter des observations sur cette discussion dans leurs mémoires finaux. Les transcriptions de la discussion en ligne pourront être consultées sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.
19. Au terme de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des exigences liées au CPRST à tous les FST (y compris les fournisseurs de services filaires, sans fil, de voix sur protocole Internet [VoIP] et Internet) qui offrent des services aux abonnés des services de résidence, aux petites entreprises et aux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), qu'ils choisissent ou non de déposer une intervention dans le cadre de la présente instance.
20. Le dossier de l'instance amorcée par l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105, qui sollicitait des observations sur un document de travail à l'égard du Code des FSTV, est versé au dossier de la présente instance.

21. Il importe de noter que les questions ci-dessous dépassent la portée de la présente instance :
- le contenu de tout code administré par le CPRST, notamment le Code sur les services sans fil, le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, ainsi que le Code des FSTV à venir;
 - le caractère approprié de la désignation du CPRST comme administrateur du Code des FSTV à venir;
 - l'interaction entre le CPRST et le nouveau pouvoir du Conseil d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) aux FST qui transgressent la *Loi sur les télécommunications* et toute décision rendue ou tout règlement pris par le Conseil conformément à la *Loi sur les télécommunications*.

Procédure

22. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959, donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
23. Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **3 novembre 2015 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**. L'audience ne devrait pas durer plus de quatre jours.
24. Les intéressés qui désirent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **4 août 2015**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure* et doit comprendre l'un des énoncés suivants dans le premier ou le dernier paragraphe :
- 1) Je demande à comparaître à l'audience publique.
 - 2) Je ne désire pas comparaître à l'audience publique.
25. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **20 août 2015**.

26. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
27. Les parties qui désirent comparaître à l'audience publique doivent expliquer pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution est nécessaire. De plus, les parties qui requièrent des auxiliaires de communication doivent en faire la requête à la première page de leur intervention.
28. Le Conseil n'invitera à comparaître à l'audience que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience publique, sera publiée avant le début de l'audience.
29. Bien que l'audience publique se tienne à **Gatineau (Québec)**, le Conseil offre la possibilité aux parties de prendre part à l'audience à partir des bureaux régionaux du Conseil par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis. De plus, le Conseil évaluera la possibilité d'offrir un accès par vidéoconférence ou téléconférence dans d'autres endroits s'il reçoit des demandes à cet effet.
30. Les parties nécessitant des auxiliaires de communication, tels que des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes ou des services d'interprétation gestuelle, doivent en aviser le Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience publique, afin de lui permettre de prendre les arrangements nécessaires.
31. Après l'audience, toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **20 novembre 2015**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
32. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
33. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. 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.

34. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

En remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

35. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
36. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties appropriées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
37. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
38. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

39. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse 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 le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.

40. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
41. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, 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 affichés en version PDF.
42. Les renseignements fournis au Conseil par les parties 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 du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

43. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
44. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du CRTC

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière

Édifice central

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

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

Québec

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario

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

Manitoba

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan

1975, rue Scarth, bureau 403
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1
Téléphone : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

220, 4^e Avenue S.-E., bureau 574
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision*, Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105, 26 mars 2015, modifié par l'Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105-1, 15 mai 2015
- *Parlons télé : Cap sur l'avenir – Faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l'accès à la programmation télévisuelle*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Rapport de non-consensus du CDCI – Ébauche d'un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-953, 23 décembre 2010
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion*, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2010-247, 30 avril 2010, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2010-247-1, 12 août 2010
- *Demandes en vue de réviser et de modifier certaines conclusions tirées dans la décision de télécom 2007-130 concernant la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2008-46, 30 mai 2008

- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2007-16, 22 août 2007

Contexte

Le Décret/la création du CPRST

1. Le CPRST a été établi en 2007 par plusieurs FST¹² en réponse au [Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs](#), C.P. 2007-533, 4 avril 2007 (Décret). Dans le Décret, la gouverneure en conseil a estimé ce qui suit :
 - une agence indépendante ayant pour mandat de régler les plaintes faites par les particuliers et les petites entreprises de détail (« agence de protection des usagers ») devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé;
 - afin qu'une telle agence soit efficiente, son mandat devrait comprendre, en plus du règlement des plaintes, l'élaboration ou l'approbation, à l'intention de l'industrie, de codes de conduite et de normes connexes; la publication d'un rapport annuel concernant la nature, le nombre et le règlement des plaintes, pour chacun des fournisseurs de services de télécommunication (FST); et la détermination, au besoin, des tendances ou des enjeux qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée de la part du Conseil ou du gouvernement;
 - l'agence de protection des usagers devrait être constituée de manière à demeurer indépendante par rapport aux FST; à cette fin, ses instances dirigeantes sont composées en majorité de membres non affiliés aux FST, dont le président-directeur général, également non affilié à ces FST, est nommé par ces instances et son budget, lequel est alloué par l'industrie, est établi par les instances à un niveau suffisant pour lui permettre de s'acquitter efficacement de son mandat;
 - qu'il serait souhaitable que tous les FST participent aux activités d'une agence de protection des usagers et contribuent à son financement et que sa structure et son mandat soient approuvés par le Conseil.
2. Dans l'avis public de télécom 2007-16, le Conseil a amorcé une instance publique pour examiner s'il devrait ou non approuver la structure et le mandat du CPRST.
3. Dans la [décision de télécom 2007-130](#), le Conseil
 - a approuvé, sous réserve du respect de certaines conditions, la structure et le mandat du CPRST, à condition qu'il apporte certaines modifications à sa structure de gouvernance, à son mandat et à ses recours;

¹² Pour voir la liste des FST qui ont créé le CPRST, veuillez consulter le paragraphe 3 de la décision de télécom 2007-130.

- a déterminé que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassaient les 10 millions de dollars l'année précédente devaient être membres du CPRST¹³;
 - a demandé au CPRST de revoir ses procédures opérationnelles pour, entre autres choses, améliorer l'accessibilité de ses services aux consommateurs et pour élaborer un plan de communication complet;
 - a déterminé qu'il amorcerait un examen du CPRST dans les trois ans après que l'Agence aura satisfait à toutes les conditions d'approbation.
4. Puis, en réponse aux demandes de révision et de modification déposées relativement à la décision de télécom 2007-130, le Conseil a, entre autres choses, modifié l'exigence d'adhésion obligatoire en y ajoutant une date d'échéance (20 décembre 2010) et a précisé qu'il se pencherait de nouveau sur la question de l'adhésion obligatoire, sur une base nouvelle, dans le cadre de son examen triennal du CPRST¹⁴.

Évolution du CPRST

5. Dans l'avis de consultation de télécom 2010-247, le Conseil a amorcé un examen de la structure et du mandat du CPRST comme prévu. Cet examen a conduit à la publication de la décision de télécom 2010-921 et de la politique réglementaire de télécom 2011-46.
6. Dans la décision de télécom 2010-921, le Conseil a exigé des FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST qu'ils soient membres du CPRST pour une période de cinq ans. Le Conseil a déclaré que tous les consommateurs du secteur résidentiel et les petites entreprises obtenant au Canada des services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, incluant ceux provenant des FST dont les revenus ne dépassent pas 10 millions de dollars, devraient bénéficier des services fournis par le CPRST.
7. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a imposé les modalités de service ci-dessous aux entreprises canadiennes afin d'appliquer la conclusion susmentionnée relative à l'adhésion obligatoire concernant les FST qui n'étaient pas déjà membres du CPRST :
- à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication, toute entreprise canadienne qui reçoit du CPRST un avis l'informant que l'Agence a reçu à son endroit une plainte visée par le mandat du CPRST doit, dans les cinq jours suivant cet avis, devenir membre du mandat du CPRST;

¹³ Cette condition a été imposée directement aux entreprises et indirectement aux revendeurs en exigeant des entreprises qu'elles incluent des conditions dans tout contrat conclu avec un revendeur.

¹⁴ Voir la décision de télécom 2008-46.

- à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication à un revendeur, toute entreprise canadienne doit prévoir dans son contrat de services et toute autre entente avec le revendeur que ce dernier est tenu d'adhérer au CPRST dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST l'informant que l'Agence a reçu à l'endroit du revendeur une plainte visée par le mandat de l'Agence.

Ces modalités de service devaient être en vigueur pour la période prenant fin le 20 décembre 2015.

8. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a aussi
 - déterminé que la structure de gouvernance et le mandat du CPRST convenaient dans l'ensemble;
 - a dit s'attendre à ce que le CPRST a) apporte des modifications précises à ses rapports annuels afin d'améliorer la qualité et la transparence des données dans ces rapports et b) fasse rapport, à tout le moins, des trois tendances principales en matière de plaintes dans chacun de ses rapports annuels à venir;
 - a conclu que les recours du CPRST étaient adéquats;
 - a appuyé les objectifs du CPRST visant à accroître la sensibilisation du public.

Questions à discuter dans le cadre de la présente instance

Les services fournis par un ombudsman indépendant des services de communication aux consommateurs

À l'heure actuelle, le CPRST vise à solutionner les plaintes des consommateurs relatives aux services téléphoniques, sans fil et Internet. L'ajout des questions liées à la fourniture de services de télévision au mandat du CPRST permettra aux consommateurs de déposer leurs plaintes relatives aux services de communication à un seul endroit. Comme il est énoncé dans la plus récente édition du *Rapport de surveillance des communications*, en 2013, 99 % des foyers canadiens étaient abonnés à des services de téléphone, 85 % étaient abonnés à des services de télévision et 79 % étaient abonnés à des services Internet haute vitesse.

1. Veuillez indiquer comment un ombudsman indépendant des services de communication répond aux besoins des consommateurs.
 - Traitez des services qu'il fournit pour résoudre les plaintes relatives aux services téléphoniques, sans fil et Internet, produire des rapports sur ces plaintes et administrer les codes de conduite connexes.
 - Traitez des services qu'il fournirait pour résoudre les plaintes relatives aux services de télévision, produire des rapports sur ces plaintes et administrer les codes de conduite connexes.

L'expérience des consommateurs avec le CPRST

2. Le CPRST interroge les clients ayant eu recours à ses services et [publie les résultats](#) afin d'obtenir de la rétroaction sur la qualité des services fournis et de relever les points à améliorer. Le sondage mesure-t-il la satisfaction des consommateurs de manière efficace et appropriée?
3. Si vous êtes un consommateur et que vous avez déposé une plainte auprès du CPRST, veuillez commenter votre expérience dans l'aide apportée par le CPRST pour résoudre votre différend.

La sensibilisation du public à l'égard du CPRST

Pour que le CPRST puisse être efficace, il faut que les consommateurs en connaissent l'existence, ainsi que l'aide qu'il peut offrir¹⁵. Bien que le CPRST ait répondu à plus de

¹⁵ Lors de l'examen précédent du CPRST en 2010-2011, le Conseil était en faveur de l'engagement du CPRST envers la mise en œuvre de davantage de méthodes de sensibilisation du public et estimait que les participants issus des FST devraient continuer d'utiliser diverses méthodes de communication, comme des annuaires, des sites Web ainsi qu'un avis normalisé à imprimer quatre fois par année sur les factures et qui devrait devenir un avis mensuel et permanent.

11 000 plaintes en 2014-2015, la sensibilisation du public à l'égard du CPRST semble limitée¹⁶.

Sur son site Web, le CPRST décrit l'approche actuelle qu'il utilise pour [mieux se faire connaître](#).

4. Quelles initiatives, incluant les approches de promotion en ligne, le CPRST devrait prendre pour faire sa promotion et pour mieux se faire connaître auprès du public?
5. Y a-t-il des segments de consommateurs précis sur lesquels le CPRST devrait axer ses activités promotionnelles?
6. Les initiatives actuelles prises par les participants aux activités du CPRST pour promouvoir l'Agence sont-elles suffisantes? Dans la négative, quelles autres initiatives les participants aux activités du CPRST pourraient prendre pour promouvoir l'Agence?
7. De quelle manière les FSTV pourraient promouvoir le CPRST? Devrait-on tirer profit de la participation des FSTV pour promouvoir le CPRST, par exemple, au moyen d'une exigence de diffuser des messages d'intérêt public à propos du CPRST?
8. Comment devrait-on mesurer l'efficacité des initiatives de sensibilisation du public?

La participation des fournisseurs de services de communication au CPRST

Le Conseil exige actuellement de tous les FST (incluant les fournisseurs de services locaux et interurbains, les fournisseurs de services sans fil et les fournisseurs de services Internet) qui offrent des services visés par le mandat du CPRST de participer aux activités du CPRST. Cette exigence prendra fin le 20 décembre 2015.

Pour les FST non participants, l'obligation actuelle de participer aux activités du CPRST est déclenchée par une plainte. Plus précisément, un FST non participant qui offre des services visés par le mandat de l'Agence doit devenir participant aux activités du CPRST dans les cinq jours suivant la date à laquelle le CPRST l'avise qu'il a reçu une plainte relevant de son mandat à ce sujet.

Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-105, le Conseil a déclaré son intention d'exiger de tous les FSTV autorisés et entreprises connexes exemptées le respect du Code des FSTV, lequel sera administré par le CPRST.

Fournisseurs de services de télécommunication

¹⁶ Dans le sondage effectué en juillet 2014 par Harris Decima pour le compte du Conseil au sujet du Code sur les services sans fil, seulement 13 % des répondants ayant un téléphone cellulaire ont indiqué avoir reçu de l'information sur la manière de déposer une plainte auprès du CPRST dans leur entente ou contrat lié au téléphone cellulaire.

9. La participation aux activités du CPRST devrait-elle demeurer obligatoire pour tous les FST dont les services sont visés par le mandat du CPRST? Veuillez expliquer pourquoi elle le devrait ou non avec justification à l'appui.
10. En ce qui concerne les petits FST qui ne participent pas actuellement aux activités du CPRST, devrait-on rendre immédiatement obligatoire leur participation pour l'avenir (c.-à-d. au lieu que l'obligation de participer soit imposée en réponse à une plainte)?
11. En tenant compte des récentes modifications apportées à *Loi sur les télécommunications* permettant au Conseil d'imposer directement des modalités de service aux revendeurs, l'exigence selon laquelle tous les FST doivent participer aux activités du CPRST devrait-elle à l'avenir être imposée directement aux revendeurs?

Fournisseurs de services de télévision

12. La participation aux activités du CPRST devrait-elle être obligatoire pour tous les FSTV autorisés et pour les entreprises connexes exemptées? Veuillez expliquer pourquoi elle devrait l'être ou non avec justification à l'appui.

Le mandat du CPRST

Le site Web du CPRST fournit une description de son [mandat](#) principal. Son mandat comprend le suivi des tendances liées aux plaintes, la production de rapports sur ces tendances et l'administration des codes de l'industrie.

13. Est-ce que le mandat actuel du CPRST demeure approprié pour les types de plaintes relatives aux services de télécommunication auxquels il peut répondre (c.-à-d. la conformité des modalités contractuelles, les différends et erreurs liés à la facturation, la prestation de service et la gestion de crédit pour les services de télécommunication et les plaintes relatives aux codes qu'il administre? Dans l'affirmative ou la négative, expliquez pourquoi.
14. Le CPRST devrait-il répondre aux mêmes types d'enjeux pour les consommateurs de services fournis par les FSTV que les enjeux pour les consommateurs de services de télécommunication? Dans l'affirmative ou la négative, expliquez pourquoi. Quels sont les enjeux additionnels, le cas échéant, auxquels le CPRST devrait-il répondre?
15. Certains services associés à l'industrie des télécommunications sont exclus de la portée du CPRST, notamment la surveillance d'alarme, le télémarketing et les questions d'accessibilité. Y a-t-il des services précis fournis par les FSTV qui devraient être exclus du mandat du CPRST?

La structure du CPRST

La structure du CPRST est énoncée dans divers documents, notamment dans le Code de procédures du CPRST et dans ses règlements administratifs¹⁷.

16. La structure actuelle du conseil d'administration du CPRST et sa structure de vote sont-elles appropriées?
17. Le CPRST devrait-il changer la structure de son conseil d'administration afin de refléter l'ajout des services de télévision à son mandat? Dans l'affirmative, veuillez préciser comment et pourquoi.
18. Le CPRST devrait-il changer sa structure de vote afin de refléter l'ajout des FSTV participants et des plaintes sur la fourniture de services de télévision à son mandat. Dans l'affirmative, veuillez préciser comment et pourquoi.
19. Les solutions apportées pour les consommateurs par le CPRST énoncées dans son Code de procédures, incluant un dédommagement financier dont le montant ne peut pas excéder 5 000 \$ par plainte, demeurent-elles appropriées pour répondre aux besoins des consommateurs des services de télécommunication ainsi que de télévision?
20. Veuillez indiquer si des modifications doivent être apportées aux types de plaintes présentées dans les rapports annuels et semestriels¹⁸ du CPRST à la suite de l'ajout des services fournis par les FSTV à son mandat.
21. Y a-t-il d'autres modifications à la structure du CPRST qui pourraient accroître l'efficacité et l'efficience de son fonctionnement? Dans l'affirmative, décrivez les modifications à apporter et justifiez leur adoption.

Le modèle de financement du CPRST

Le CPRST décrit son [modèle de financement](#) sur son site Web.

22. Le modèle actuel de financement du CPRST est-il approprié?
23. Le CPRST devrait-il changer son modèle de financement afin de mieux refléter l'ajout des services de télévision à son mandat? Dans l'affirmative, veuillez préciser comment et pourquoi.

¹⁷ Dans une lettre distincte, publiée aujourd'hui, le Conseil a demandé au CPRST de lui présenter ses règlements administratifs, son Code de procédures ou ses actes constitutifs d'ici le 20 juillet 2015 pour les verser au dossier public de la présente instance.

¹⁸ Les rapports annuels du CPRST sont disponibles sur son site Web, y compris ses plus récents rapports annuel (2013-2014) et semestriel (2014-2015).

Un examen à venir

Le dernier examen par le Conseil des questions relatives au CPRST a été effectué il y a cinq ans. L'examen du CPRST vise à assurer que l'Agence et ses règles connexes continuent de répondre aux besoins des consommateurs dans un environnement qui évolue rapidement.

24. Quel est le délai approprié pour le prochain examen du CPRST?
25. Est-ce que le [rapport de rendement du CPRST](#) dans sa forme actuelle constitue un cadre approprié pour mesurer le rendement du CPRST? Dans la négative, indiquez quelles mesures sont appropriées et justifier votre réponse.