



Ordonnance de télécom CRTC 2024-219

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2024

Dossiers publics : Avis de modification tarifaire 7690 de Bell Canada; avis de modification tarifaire 580 de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; avis de modification tarifaire 861 de Bell MTS, une division de Bell Canada; avis de modification tarifaire 1213 de Norouestel Inc.; avis de modification tarifaire 554 de Télébec, Société en commandite

Diverses entreprises – Suppression de l’obligation de fournir des annuaires imprimés et du plan d’amélioration du service

Sommaire

Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; de Bell Canada; de Bell MTS, une division de Bell Canada; de Norouestel Inc. et de Télébec, Société en commandite (collectivement les entreprises). Dans ces demandes, les entreprises ont proposé de modifier leurs tarifs généraux afin de i) supprimer l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients et ii) supprimer certains articles liés à leurs plans d’amélioration du service respectifs.

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve les demandes des entreprises. Les révisions tarifaires supprimeraient les modalités qui ne sont plus nécessaires après que le Conseil a supprimé l’objectif du service de base dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Les conclusions du Conseil dans cette instance étaient en partie fondées sur les observations des parties qui soulignaient que les renseignements contenus dans les annuaires sont dorénavant plus faciles à trouver par des moyens numériques. Les révisions supprimeraient également les modalités qui ne sont plus applicables après l’expiration des plans d’amélioration du service.

Ces modifications permettront donc de s’assurer que les tarifs des entreprises correspondent exactement aux conclusions antérieures du Conseil et aux services tarifés actuellement disponibles pour les clients.

Demandes

1. Entre le 9 et le 12 avril 2024, le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant); de Bell Canada; de Bell MTS, une division de Bell Canada (Bell MTS); de Norouestel Inc. (Norouestel); et de Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement les entreprises] proposant des modifications aux tarifs suivants :

Nom de l’entreprise	Avis de modification	Article tarifaire
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

	tarifaire (AMT)	
Bell Aliant	AMT 580	<p>CRTC 21491</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 105 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire • Article 265 – Plan d’amélioration du service (PAS) de 2002 à 2005 • Article 275 – Frais de travaux <p>CRTC 10001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 11 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire <p>CRTC 11001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 11 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire <p>CRTC 12001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 20 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire <p>CRTC 13001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 10 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire
Bell Canada	AMT 7690	<p>CRTC 6716</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 10 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire • Article 150 – Travaux sur des voies publiques et des propriétés privées • Article 155 – Plan d’amélioration du service (PAS) de 2002 à 2005
Bell MTS	AMT 861	<p>CRTC 24001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 200 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire • Article 600 – Frais de fourniture • Article 610 – Plan d’amélioration du service de 2003 à 2007
Norouestel	AMT 1213	<p>CRTC 3001</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 10 – Modalités de service, paragraphe 12 – Annuaire • Article 307.1 – Plan d’amélioration du service (PAS) – Frais de

		localisation – du 1er janvier 2006 au 31 décembre 2008
Télébec	AMT 554	CRTC 25140 <ul style="list-style-type: none"> • Article 1.2.12 – Annuaires • Article 4.4.1 – Programme d’amélioration du service (PAS) de 2003 à 2006

2. Dans leurs demandes, les entreprises ont proposé de supprimer i) l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés aux clients et ii) les modalités associées aux plans d’amélioration du service (PAS) expirés.
3. Les entreprises ont fait remarquer que, dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a éliminé l’objectif du service de base¹ dans les zones réglementées. Entre autres, l’objectif du service de base exigeait des entreprises qu’elles fournissent une copie imprimée de l’annuaire téléphonique local le plus récent à la demande d’un client. En raison de la suppression de l’objectif du service de base, les entreprises ont fait valoir que l’obligation de fournir des annuaires téléphoniques imprimés ne s’appliquait plus.
4. Les entreprises ont fait remarquer que leurs PAS expirés prolongeaient le service à des clients situés en dehors de leurs territoires de desserte standard, conformément aux conclusions du Conseil dans la décision de télécom 2002-34. Ces PAS ont duré quatre ans plus une période de prolongation (trois ans pour Télébec), et aucun nouveau client n’était admissible après 2009². Les clients qui ont opté pour un paiement échelonné, qui pouvait aller jusqu’à 60 mois, ont effectué leurs derniers versements entre 2007 et 2014. En conséquence, les entreprises ont proposé de supprimer ces articles expirés de leurs tarifs.
5. Parallèlement à la suppression des dispositions relatives au PAS, les entreprises ont également proposé plusieurs changements d’ordre administratif. Plus précisément :
 - Bell Aliant a proposé de supprimer l’article 265 et de modifier l’article 275;

¹L’objectif du service de base consistait en i) un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone; ii) la capacité d’être raccordé à Internet au moyen d’une transmission de données à faible vitesse aux tarifs locaux; iii) l’accès au réseau interurbain, aux services de téléphonistes et d’assistance-annuaire, aux services téléphoniques évolués et de protection de la vie privée, aux services d’urgence ainsi qu’au service de relais de message vocal; iv) sur demande, une copie imprimée de l’annuaire téléphonique local le plus récent.

²Plus précisément, aucun nouveau client n’était admissible après le 1er janvier 2009 pour Bell Aliant, le 31 décembre 2008 pour Bell Canada, le 31 décembre 2007 pour Bell MTS, le 31 décembre 2008 pour Norouestel et le 31 décembre 2006 pour Télébec.

- Bell Canada a proposé de supprimer l'article 155 et de modifier l'article 150;
- Bell MTS a proposé de supprimer l'article 610 et de modifier l'article 600;
- Norouestel a proposé de supprimer l'article 307.1;
- Télébec a proposé de supprimer l'article 4.4.1.

6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard des présentes demandes.

Analyse du Conseil

7. Dans le cadre de l'instance qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a sollicité des observations sur les changements éventuels à apporter à l'objectif du service de base (qui comprenait l'obligation de fournir, sur demande, des annuaires imprimés). Le Conseil a fait remarquer qu'il existait au Canada un accès quasi universel au niveau de service établi dans l'objectif du service de base et que le but visé par l'objectif du service de base avait été atteint.
8. Au cours de cette instance, alors que certaines parties ont souligné l'importance des annuaires imprimés, de nombreuses parties ont indiqué que le Conseil ne devait plus exiger la fourniture d'annuaires imprimés et que les renseignements contenus dans les annuaires étaient plus faciles à trouver par des moyens numériques. En outre, la technologie a évolué pour se concentrer davantage sur les services mobiles et à large bande³, et le Conseil a reconnu qu'il était approprié d'adopter progressivement des cadres et des mesures réglementaires centrés sur un service à large bande plutôt que sur un service vocal. Par conséquent, le Conseil a notamment supprimé l'objectif du service de base.
9. En ce qui concerne les PAS des entreprises, ces programmes ont expiré et il n'y a plus de clients qui effectuent des paiements dans le cadre de ces programmes.
10. Les révisions tarifaires proposées élimineraient les modalités qui ne sont plus nécessaires, à la suite d'une conclusion du Conseil ou à l'expiration de l'offre de service associée. Ces révisions permettraient de s'assurer que les pages tarifaires des entreprises correspondent exactement aux conclusions du Conseil et aux offres disponibles pour les clients. Par conséquent, le Conseil conclut que les révisions proposées sont appropriées.

³ Cette évolution vers les services mobiles et à large bande signifie également que la population canadienne se fie davantage sur les numéros de téléphones mobiles et les adresses courriel; les deux renseignements ne se retrouvent pas dans les annuaires imprimés.

Conclusion

11. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, par décision majoritaire, les demandes des entreprises.
12. L'opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Diverses entreprises – Suppression de l'obligation de fournir des annuaires imprimés*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-220, 25 septembre 2024
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Décision de télécom CRTC 2016-65, 19 février 2016
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Mécanismes d'approbation des tarifs des services de détail et des ESLC*, Décision de télécom CRTC 2008-74, 21 août 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15 (version remaniée), 6 avril 2006; modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Normes de service relatives au traitement des demandes en matière de télécommunications*, Circulaire de télécom CRTC 2006-11, 7 décembre 2006
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002; modifié par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999

- Ordonnance Télécom CRTC 98-109, 4 février 1998
- *Tarifs applicables au service de numéro non inscrit et questions connexes*, Avis public Télécom CRTC 97-31, 27 août 1997
- *Réglementation des services de télécommunications sans fil mobiles*, Décision Télécom CRTC 96-14, 23 décembre 1996
- *Bell Canada – Service de fichiers répertoires*, Décision Télécom CRTC 92-1, 3 mars 1992
- *Bell Canada – Fourniture de renseignements tirés des bases de données de l'annuaire téléphonique sous forme lisible par une machine*, Décision Télécom CRTC 90-12, 14 juin 1990
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986
- *Mise en œuvre de la décision permettant le raccordement d'équipements terminaux télés et TWX fournis par l'abonné*, Décision Télécom CRTC 84-14, 27 avril 1984
- *Raccordement d'équipements terminaux fournis par l'abonné*, Décision Télécom 82-14, 23 novembre 1982

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. L'essor et le déclin des annuaires téléphoniques imprimés au Canada, qui s'étendent sur plus de 130 ans, s'inscrivent dans une riche histoire sociale, économique et politique. Les annuaires téléphoniques reflètent le travail des artistes qui couvrent les collectivités locales, mais, déchirés en deux, ils sont devenus les accessoires d'un tour de force classique. Ils ont servi à toutes sortes de choses, des protections de gardien de but improvisées aux chaises hautes portables. Les entreprises exclues de l'annuaire se sont déclarées « presque détruites⁴ ». Les tribunaux s'interrogeant sur le copiage d'annuaires téléphoniques ont fait progresser la façon dont nous comprenons le droit d'auteur à l'ère de l'information⁵. L'échange par les entreprises de listes d'annuaires lisibles par machine en vue de maintenir des annuaires téléphoniques cohérents (et des services d'assistance téléphonique) dans un environnement multiacteurs a été l'une des premières tentatives du Conseil pour orchestrer la gouvernance des données dans un système fédéré⁶. Les redevances réglementées⁷ pour le privilège de ne pas figurer dans l'annuaire sont devenues le reflet de l'évolution des attitudes à l'égard de la vie privée⁸, une responsabilité essentielle du Conseil⁹.
2. Le vénérable annuaire, en bref, était un point central pour une gamme infinie d'utilisations et de contextes dans la vie canadienne. Mais les raisons de son déclin sont évidentes. Les abonnements à la téléphonie filaire, avec leurs listes par défaut, ont reculé. L'adoption des numéros de téléphone sans fil, non répertoriés dès le départ¹⁰, a progressé. Il en va de même pour les identifiants indépendants des numéros, tels que les adresses courriels et les pseudonymes spécifiques aux

⁴ *Flanders c. B.C. Telephone Co.*, 1926 CanLII 530 (BC CA); *Halifax Harbour Services Limited c. Maritime Telegraph & Telephone*, 1979 CanLII 4396 (NS SC)

⁵ *Feist Publications, Inc. c. Rural Telephone Service Co.*, 499 U.S. 340 (1991); *Télé-Direct (Publications) Inc. c. American Business Information, Inc.*, 1997 CanLII 6378 (CAF); *CCH Canadienne Ltée c. Barreau du Haut-Canada*, [2004] 1 R.C.S. 339

⁶ Par exemple, les décisions de télécom 90-12 et 92-1

⁷ Avis public de télécom 97-31; ordonnance de télécom 98-109 : par opposition, en 2019, à *411Numbers cesse la suppression d'information moyennant des frais*, rapport de conclusions en vertu de la LPRPDE n° 2019-005 (CPVP), 24 mars 2019

⁸ *Englander c. TELUS Communications Inc.*, 2004 CAF 387 (CanLII)

⁹ *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, ch. 38, alinéa 7(i)

¹⁰ Décision de télécom 94-7, section E-3 (« Responsabilité pour divulgation fautive », étendue plus largement dans la décision de télécom 96-14; Rapport au gouverneur en conseil sur les listes d'inscriptions d'abonnés dans les annuaires et sur le service de numéro non inscrit, 23 décembre 1996, section F (« Listes de services sans fil »))

applications, qui se trouvent au-delà du réseau téléphonique public commuté¹¹. Tout cela a réduit la proportion d'identifiants pertinents couverts par les inscriptions à l'annuaire. Les obligations réglementaires ont diminué en conséquence. Les éditeurs sont passés d'une publication annuelle à une publication semestrielle¹². La distribution quasi omniprésente a cédé la place à la distribution offrant la possibilité de s'inscrire¹³, où la distribution était même requise¹⁴.

3. Jusqu'à la présente ordonnance et l'ordonnance de télécom 2024-220 connexe, toutes deux des décisions majoritaires du Comité des télécommunications au nom du Conseil (ordonnances sur les annuaires)¹⁵, le dernier mot de ce processus était la politique réglementaire de télécom 2016-496. Cette politique concluait une instance pluriannuelle qui, « entre autres choses, [a] examin[é] i) les services de télécommunication dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique, ii) l'utilisation que les Canadiens font de ces services de télécommunication, et iii) [le] rôle [du Conseil] à s'assurer de la disponibilité de services de télécommunication de base abordables à tous les Canadiens ». Cette politique réglementaire a annoncé un nouveau départ, dans lequel le Conseil a indiqué qu'il « commencer[ait] à orienter ses cadres actuels de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande ». Il a adopté un nouvel objectif de service universel pour la large bande. Il a créé le Fonds pour la large bande. Et, en introduisant le nouveau, il a balayé l'ancien, consacrant 25 de ses 259 paragraphes à des « [m]odifications des mesures de réglementation actuelles pour les services vocaux locaux » qui, entre autres choses,
 - a éliminé l'objectif du service de base (OSB), tel qu'il existait à l'époque, dans les circonscriptions réglementées où il subsistait;

¹¹ *Le plan de numérotage des télécommunications publiques internationales*, Recommandation E.164 (11/10) de l'Union internationale des télécommunications (UIT), 18 novembre 2010

¹² Lettres du personnel du Conseil, [11 mai 2007](#) et [24 novembre 2008](#)

¹³ Lettre du personnel du Conseil, [2 juin 2010](#); politique réglementaire de télécom 2011-291, paragraphe 44 (dans les circonscriptions réglementées, une version imprimée des pages blanches ne peut être distribuée que sur demande).

¹⁴ L'obligation de fournir des annuaires téléphoniques aux abonnés a été généralisée aux entreprises de services de télécommunication alors réglementées par le gouvernement fédéral dans les décisions de télécom 82-14, 84-8 et 86-7; elle a été déplacée vers l'objectif du service de base dans la décision de télécom 99-16, paragraphe 24; et conservée dans la décision de télécom 2006-15 remaniée, paragraphe 397, a été éliminée pour les circonscriptions non réglementées dans la politique réglementaire de télécom 2011-191, paragraphe 49; et, sous réserve de la poursuite de la tarification, pour les circonscriptions réglementées dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, paragraphe 186.

¹⁵ Le Comité des télécommunications, *Règlement N° 10*, alinéa (e) (« que tous actes ou choses accomplis par le Comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers »)

- a fait remarquer que « [l']élimination de l'objectif du service de base n'empêchera pas la prestation continue du service vocal local dans les circonscriptions réglementées, puisque les tarifs et les modalités connexes sont établis dans les tarifs des ESLT [entreprises de services locaux titulaires] respectives »;
 - a reporté à un autre jour la question de savoir comment, en l'absence d'une fixation de ces tarifs par l'OSB, le Conseil devrait évaluer les demandes relatives à ces tarifs¹⁶.
4. Avec les ordonnances sur les annuaires, ce jour est arrivé dans une grande partie du Canada, et il a servi de repère pour le reste du pays. En l'absence de toute intervention publique sur l'une des cinq demandes dont cette ordonnance dispose, ou sur les huit dont l'ordonnance de télécom 2024-220 dispose, mes collègues s'appuient sur l'examen de la politique réglementaire de télécom 2016-496 et sur les conclusions qui en découlent pour faire entrer l'histoire de l'annuaire dans sa phase finale.
 5. Tout en respectant les opinions de mes collègues et tout en ne me faisant guère d'illusions, je l'espère, sur le rôle anachronique des annuaires pour la majorité de la population canadienne, je suis respectueusement en désaccord avec eux. Les demandeurs, qui comprennent leur fonction essentielle dans les collectivités rurales et éloignées du Canada et s'en acquittent honorablement, maintiendront certainement les services dont ces collectivités ont le plus besoin, même si aucun tarif ne l'exige. Néanmoins, j'ai trois préoccupations concernant le processus par lequel mes collègues sont parvenus à leur décision.
 6. Tout d'abord, il ne me semble pas suffisant d'indiquer que le retrait de l'OSB de la politique de télécom 2016-496 est un élément déterminant dans le cas présent. En effet, les instances publiques qui ont abouti aux ordonnances sur les annuaires l'expliquent parfaitement : la politique n'a pas, en éliminant l'OSB, annulé les tarifs concernés ou invité les ESLT à demander l'annulation de ces tarifs. Au contraire, la politique réglementaire de télécom 2016-496 a pris soin de souligner que les tarifs en vigueur n'empêchaient pas la continuation des services. La décision de ne pas demander l'annulation des tarifs concernés a permis au Conseil de se pencher sur les modifications précises demandées, auxquelles la politique réglementaire de télécom 2016-496, compte tenu de son large champ d'application, n'a pu aborder que brièvement.
 7. Aujourd'hui, des années plus tard, les ESLT se sont manifestées pour demander l'élimination de l'aspect de l'OSB relatif aux annuaires téléphoniques, à propos duquel le Conseil avait précédemment estimé

que la fourniture des annuaires et les inscriptions principales font partie intégrante du service téléphonique de base. L'accessibilité à un annuaire téléphonique complet facilite l'utilisation du service téléphonique pour de nombreux clients et

¹⁶ Paragraphes 9, 51, 64, 80 à 81, 110 à 114, 130 à 133 et 185

constitue un outil clé pour de nombreux clients du service d'affaires, particulièrement les clients des petites entreprises. Pourtant, il n'est pas garanti que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, le libre jeu du marché permettrait aux clients des services de résidence et d'affaires d'obtenir un annuaire téléphonique complet et une inscription principale à un coût raisonnable¹⁷.

8. Le poids de cette description est manifestement réduit partout où le service téléphonique de base a diminué, c'est-à-dire partout où un service à large bande fiable et des services mobiles omniprésents ont réduit l'importance de la ligne fixe dans la vie quotidienne. Mais les environnements dans lesquels les tarifs en question sont appliqués sont précisément ceux dans lesquels la ligne fixe reste souvent essentielle. Les circonscriptions non réglementées, principalement rurales ou éloignées, sont celles où l'absence de solutions de rechange filaires ou sans fil concurrentielles fait que, même aujourd'hui, elles restent réglementées.
9. La politique réglementaire de télécom 2016-496 a établi une approche selon laquelle le Conseil appliquerait une approche plus ciblée aux éléments tarifaires de l'ancien OSB que les ESLT demanderaient d'annuler. C'était judicieux. Notre obligation d'honorer cette approche est liée à notre devoir d'examiner attentivement ce qui nous est présenté. À cette fin, la vaste procédure qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2016-496 constitue une deuxième raison indépendante pour laquelle l'examen des éléments de preuve sur le rôle continu des annuaires téléphoniques, à l'époque, ne peut pas se substituer à un tel examen, en particulier en 2024.
10. La question des annuaires téléphoniques n'a joué, au mieux, qu'un rôle mineur dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Les annuaires ne sont mentionnés que dans un seul des 259 paragraphes de cette décision. Prenons l'exemple de la longue partie de l'audience au cours de laquelle 84 intervenants distincts ont comparu. Seuls deux intervenants, Jean-François Mezei et Pages Jaunes Ltée, ont soulevé la question sans y être invités, et seul Pages Jaunes Ltée a fait plus qu'une simple observation. Neuf autres personnes, invitées par le Conseil à s'exprimer sur l'importance des annuaires téléphoniques, ont fourni des réponses brèves avant de revenir à leurs principaux sujets de préoccupation. Au total, la discussion sur les annuaires téléphoniques est présente dans 1,2 % de la transcription, la participation de Pages Jaunes Ltée représentant plus de la moitié de ce pourcentage¹⁸.

¹⁷ Décision de télécom 2006-15 remaniée, paragraphe 398

¹⁸ Transcription du CRTC, 11 au 28 avril 2016, paragraphes 271 à 278 (gouvernement du Yukon), 747 à 756 (First Mile Connectivity Consortium), 1 177 à 1 189 (TCPub Média Inc.), 3 260 à 3 270 (gouvernement du Nunavut), 4 311 à 4 315 (ville de Milton, conseiller du quartier 3), 5 385 à 5 398 (Affordable Access Coalition), 5 731 à 5 758 (Daniel Sokolov), 6 664 à 6 677 (Fédération canadienne des municipalités), 10 996 à 11 125 (Pages Jaunes Ltée), 16 047 à 16 051 (groupe de travail mixte) et 18 191 (Jean-François Mezei). Le pourcentage reflète la proportion de ces 238 paragraphes par rapport aux 19 780 paragraphes de la transcription.

11. Le fait qu'aucune partie ne soit intervenue dans l'instance ayant abouti aux ordonnances sur les annuaires ne confirme-t-il pas l'absence d'objection? Si quelqu'un avait un problème avec ces propositions, ne l'aurait-il pas dit? Ce refrain souvent entendu mérite d'être abordé, troisièmement, dans la mesure où il s'applique aux instances tarifaires.
12. Selon moi, et en ce qui concerne les tarifs en particulier, ce serait faire preuve d'un manque de perspicacité que d'assimiler l'absence d'interventions à la quiescence, en donnant en quelque sorte l'égalité au demandeur. Il est tout aussi plausible qu'il mette en évidence des déficiences potentielles dans nos propres procédures. En 2005, 2008, 2010 et 2016, le Conseil a progressivement adopté de nouvelles règles simplifiées pour les tarifs et de nouvelles règles de pratique et de procédure plus larges¹⁹. Celles-ci avaient le mérite de permettre un traitement plus rapide des tarifs, une fonction essentielle. Mais elles avaient aussi le défaut de les maintenir dans une couche d'obscurité. Pour savoir si un sujet susceptible de les intéresser ou de les préoccuper a été soulevé, les parties doivent :
- consulter fréquemment les pages du site Web du CRTC pour voir si quelque chose a changé ou est apparu;
 - déchiffrer, le cas échéant, des décisions provisoires prises à la hâte qui citent les numéros des avis de modification tarifaire en les expliquant peu;
 - télécharger et parcourir des fichiers ZIP reliant l'avis de modification tarifaire à quelque chose de plus concret;
 - comparer le tout aux pages tarifaires qui se trouvent au cœur des sites Web des entreprises, dans un format PDF imitant un format qui n'a pas été revu depuis 1979²⁰.

Tous ces éléments sont examinés point par point, avant même d'aborder la question de la possibilité d'une intervention. Dans l'environnement actuel, peu d'acteurs du marché ont le temps ou les ressources nécessaires pour entreprendre régulièrement cette activité. C'est encore moins le cas pour les consommateurs, ou même pour les groupes de consommateurs qui cherchent à faire entendre leur voix.

13. Il ne faut donc pas s'étonner que très peu de demandes présentées sous la forme d'un avis de modification tarifaire fassent l'objet d'une quelconque intervention. Il est encore moins surprenant que nous n'ayons pas entendu la population canadienne vivant dans les zones rurales, dont l'absence de solutions de rechange concurrentielles fait que ces zones restent réglementées, et où l'absence de services à large bande

¹⁹ Circulaire de télécom 2005-6; décision de télécom 2008-74; bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959; bulletin d'information de télécom 2010-455-1; décision de télécom 2016-65

²⁰ *Règlement sur les tarifs du CRTC*, DORS/79-555

fiables et de services mobiles omniprésents fait que certains restent dépendants des lignes fixes.

14. Les nouvelles procédures tarifaires ont joué un rôle important dans le respect des normes de service. Mais en mettant tous les articles tarifaires dans le même sac, notre capacité à solliciter des preuves et à garantir la participation du public sur des questions d'intérêt public évidentes – comme l'abandon des annuaires téléphoniques dans les collectivités rurales et éloignées qui dépendent des lignes fixes – est réduite.
15. C'est, à mon avis, le cas ici. Tout compte fait, je suis d'accord, il est difficile de penser que, en 2024, les annuaires téléphoniques puissent encore avoir l'importance qu'ils avaient autrefois, ou même qu'ils avaient en 2006. Or, notre devoir, lors des audiences administratives, est d'établir des conclusions fondées sur autre chose que des constatations périmées ou fortuites ou l'intuition. Lorsque l'instance concerne des populations vulnérables ou défavorisées ou une question d'intérêt public évidente, comme c'est le cas ici, cette obligation est renforcée.
16. Le Conseil a le privilège d'être maître, à bien des égards, de sa propre procédure. Ce privilège implique également une responsabilité. Certaines des façons dont nous nous sommes acquittés de cette responsabilité vont au-delà de ce que font de nombreux autres tribunaux administratifs. Nous mettons à disposition sur notre site Web tous les documents non confidentiels relatifs aux audiences. Nous diffusons et transcrivons nos audiences publiques. Même si ces mesures ne sont pas parfaites, elles témoignent d'une approche qui renforce la transparence et l'accessibilité de nos instances publiques. De même, lorsque les procédures que nous concevons ne permettent pas d'obtenir les preuves dont nous avons besoin, nous devons être prêts à poser des questions difficiles.