



Avis de consultation de télécom CRTC 2024-318

Version PDF

Ottawa, le 4 décembre 2024

Dossier public : 1011-NOC2024-0318

Avis d'audience

10 juin 2025

Gatineau (Québec)

Rendre le magasinage de services Internet plus simple pour les consommateurs

Date limite de dépôt des interventions : 20 février 2025

Date limite de dépôt des répliques : 12 mars 2025

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

Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **10 juin 2025 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140 promenade du Portage, Gatineau (Québec)**.

[Assister à l'audience ou l'écouter en ligne.](#)

Sommaire

Le Conseil publie le présent avis de consultation et tiendra une audience publique afin de recueillir les points de vue sur la manière dont il peut rendre le magasinage de services Internet de résidence plus simple pour la population canadienne.

Les consommateurs ont besoin de renseignements clairs et faciles à comparer lorsqu'ils choisissent quel service Internet leur convient et d'être assurés de recevoir les services qui leur ont été offerts. Le Conseil a mis en place de nombreuses façons de protéger les consommateurs et la présente instance publique est une autre étape pour aider la population canadienne à faire des choix éclairés. Le Conseil recueillera les points de vue sur la manière d'améliorer les renseignements que les consommateurs reçoivent des fournisseurs de services Internet (FSI) concernant les divers forfaits et services qu'ils offrent.

Pour s'assurer que toute règle que le Conseil met en place atteint ces objectifs, il sollicite des observations concernant :

- un format normalisé pour présenter les renseignements, par exemple, un affichage normalisé comme l'étiquetage nutritionnel sur les produits alimentaires;

- les renseignements dont les consommateurs ont besoin lorsqu'ils choisissent des forfaits;
- le besoin d'expliquer les renseignements techniques;
- le rôle de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. lorsqu'elle administre toute nouvelle règle.

Une liste complète des questions se trouve dans la section « Appel aux observations » du présent avis.

De plus, des renseignements importants sur la manière dont vous pouvez participer à la présente instance figurent à la fin du présent avis.

Le présent avis est disponible en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) sur le [site Web du Conseil](#) et sur sa [chaîne YouTube](#). Le Conseil acceptera les interventions, répliques et mémoires finals présentés sous forme de vidéos en LSQ et en ASL.

Introduction

Pourquoi nous amorçons la présente instance

1. Le Conseil amorce la présente instance pour déterminer :
 - de quels renseignements les consommateurs ont besoin lorsqu'ils prennent des décisions importantes concernant l'achat de services Internet de résidence;
 - si des affichages normalisés faciliteraient la comparaison des offres;
 - si des renseignements concernant les vitesses pendant les périodes de pointe de la journée ou la fiabilité des services seraient utiles pour les consommateurs;
 - comment renforcer la position des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services pour aider à promouvoir la clarté et la transparence concernant les services qui leur ont été offerts.
2. La présente instance abordera également les modifications à la *Loi sur les télécommunications (Loi)* dans la *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (renseignements transparents et exacts sur les services à large bande)* [anciennement le projet de loi C-288], qui est devenue une loi le 20 juin 2024. Elle exige du Conseil de tenir des audiences publiques sur la manière dont les FSI devraient rendre certains renseignements sur les services à large bande fixes disponibles au public.
3. Le Conseil est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui régleme le secteur canadien des communications dans l'intérêt public. Le Conseil organise des consultations publiques sur des questions concernant les télécommunications et la radiodiffusion et prend des décisions fondées sur le dossier public.

4. En déposant des observations dans le cadre de la présente instance, vous contribuez à ce dossier public, et votre point de vue sera pris en considération par le Conseil.
5. Les décisions du Conseil doivent faire progresser les objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi*. La présente instance aborde trois de ces objectifs. Le Conseil vise à :
 - 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 (alinéa 7a));
 - permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité (alinéa 7b));
 - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication (alinéa 7h)).
6. En prenant ses décisions, le Conseil doit également mettre en œuvre les [Instructions de 2023](#)¹. Elles soulignent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions favorisent les intérêts des consommateurs², notamment la clarté et la transparence des renseignements sur les prix et les détails des forfaits de services dans les documents de marketing des fournisseurs de services³.
7. Enfin, la présente instance fait progresser l'une des principales priorités du Conseil qui est de promouvoir la concurrence pour fournir des services Internet sûrs, fiables et de grande qualité à des prix abordables à la population canadienne.

Ce que nous examinons

8. Le Conseil a créé des protections pour les consommateurs, en partie au moyen du [Code sur les services Internet](#), pour guider la relation entre les FSI et leurs clients.
9. La présente instance contribuera à renforcer ces protections des consommateurs en se concentrant sur la manière dont les renseignements fournis par les FSI sur les forfaits Internet de résidence pourraient aider les consommateurs à choisir le forfait qui répond le mieux à leurs besoins et aider à promouvoir la clarté et la transparence concernant les services qui leur sont offerts.
10. Le Conseil examinera les six enjeux suivants :
 - normaliser les renseignements sur un affichage pour les consommateurs de services à large bande;

¹ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

² Voir l'alinéa 2d).

³ Voir le sous-alinéa 17b)(iii).

- fournir des renseignements clairs et comparables sur la performance du réseau;
- mesurer la performance et la qualité du réseau;
- fournir des renseignements avec des exemples et un contexte;
- renforcer la position des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de service;
- mettre en œuvre des mesures de protection des consommateurs et définir les coûts associés.

11. Le Conseil estime que les questions dans le présent avis s'appliquent à tous les services Internet de résidence offerts au moyen de tout système de transmission.

12. La présente instance comporte une période de dépôt d'observations par écrit ou par langue des signes québécoise (LSQ) ou American Sign Language (ASL), qui sera suivi par une audience publique. Les parties peuvent déposer des observations sur les questions générales décrites ci-dessus et répondre aux questions détaillées ci-dessous qui les concernent.

Recherche sur l'opinion publique

13. Le Conseil a commandé une recherche sur l'opinion publique concernant les renseignements dont les clients canadiens des services Internet de résidence et des services sans fil mobiles ont besoin lorsqu'ils choisissent ces services. La recherche portait également sur l'utilité d'un format normalisé pour la présentation de ces renseignements.

14. Les points de vue des participants ont été recueillis au moyen d'une série de groupes de discussion ciblés et d'un sondage pancanadien.

15. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil n'examinera que les aspects de la recherche sur l'opinion publique traitant des services Internet de résidence.

16. Le rapport final de recherche intitulé *Recherche sur l'opinion publique pour améliorer la transparence de l'information transmise aux consommateurs de services à large bande : rapport définitif*, est disponible dans la section [Recherches sur l'opinion publique](#) du site Web de Bibliothèque et Archives Canada ainsi que dans le dossier public de la présente instance.

Appel aux observations

Normaliser les renseignements sur un affichage pour les consommateurs de services à large bande

17. Le Conseil étudie s'il devrait obliger les FSI à afficher les renseignements de manière normalisée pour toute personne qui magasine un forfait Internet de résidence ou qui est déjà abonnée à un tel forfait. L'affichage normalisé des forfaits de services Internet de résidence pourrait permettre aux consommateurs de comparer plus

facilement les offres. Le Conseil veut s'assurer que les renseignements que les consommateurs veulent sont facilement disponibles, accessibles et faciles à comprendre.

18. À titre de comparaison, d'autres pays ont mis en place des mesures pour s'assurer que les renseignements sont affichés de manière claire et constante par les différents FSI. Un exemple de prévente est l'affichage de la Federal Communications Commission des États-Unis, la [Broadband Consumer Label](#), qui reprend la conception distincte d'une étiquette nutritionnelle et la réutilise pour fournir un résumé normalisé d'un forfait Internet d'un FSI.

19. Le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :

Q1. Les FSI devraient-ils être tenus de fournir des renseignements d'une forme et d'une manière normalisées?

Q2. Est-il judicieux de normaliser les renseignements figurant sur l'affichage pour les consommateurs de services à large bande?

i) Le Conseil devrait-il envisager d'autres styles ou formats?

Q3. Quels types de renseignements devraient figurer sur l'affichage normalisé pour les consommateurs de services à large bande?

Q4. La population canadienne devrait-elle avoir accès à l'affichage pour les consommateurs de services à large bande avant la vente, après la vente ou les deux? Dans l'affirmative, sous quels formats cet affichage devrait-il être offert (p. ex. en tant que document indépendant, en tant que partie d'un document existant, en format numérique ou physique)?

Q5. Tout affichage normalisé pour les consommateurs de services à large bande que le Conseil adopte doit être lisible par machine. Y a-t-il d'autres considérations liées à l'accessibilité dont le Conseil devrait être au courant?

Fournir des renseignements clairs et comparables sur la performance du réseau

20. Le Conseil étudie s'il devrait exiger que les FSI fournissent des renseignements sur la performance du réseau. À l'heure actuelle, les FSI sont guidés par leurs pratiques commerciales individuelles quant au type de renseignements préalables à la vente qu'ils fournissent aux consommateurs. Les FSI publient généralement sur leur site Web des renseignements comme les vitesses maximales de téléchargement et de téléversement, le prix et la technologie Wi-Fi du routeur fourni.

21. Le Conseil fait remarquer que le Centre pour la défense de l'intérêt public a publié un [rapport](#) en 2022. Dans ce rapport, il préconise d'élargir l'étendue des renseignements fournis par les FSI, en particulier les renseignements relatifs aux vitesses maximales

moyennes de téléchargement et de téléversement, à la latence⁴ et à la gigue⁵. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a également demandé un examen de la méthode qui serait utilisée pour déterminer chacun de ces paramètres.

22. Au niveau international, certains pays exigent que les FSI fournissent des renseignements sur les vitesses au-delà des vitesses maximales et minimales de téléchargement et de téléversement disponibles pour les consommateurs et les clients. Quelques exemples sont présentés ci-dessous :

- Aux États-Unis, la Federal Communications Commission exige que l'affichage [normalisé pour les consommateurs de services à large bande](#) fasse état de la performance typique du réseau. La performance typique du réseau est la valeur médiane des indicateurs de performance du réseau prises pendant les périodes d'utilisation maximale, c'est-à-dire entre 19 heures et 23 heures, heure locale.
- Le [Règlement \(UE\) 2015/2120](#) de l'Union européenne, parfois appelé Règlement sur le marché unique des télécommunications, exige que les FSI incluent des renseignements clairs sur les vitesses Internet dans tous les contrats des utilisateurs finals, y compris les vitesses minimales, habituellement disponibles, maximales et annoncées.
- L'Australian Competition and Consumer Commission a publié [des directives détaillées](#) à l'intention des FSI sur la manière d'annoncer les vitesses et les renseignements à fournir aux consommateurs dans une fiche de renseignements principaux contenus dans une page avant qu'ils achètent un service.
- Le Royaume-Uni a établi une [norme publicitaire](#) actualisée en 2018. Il exigeait que les vitesses annoncées soient basées sur la vitesse de téléchargement disponible pour au moins 50 % des clients aux périodes d'utilisation maximale (c.-à-d. de 20 heures à 22 heures) et soient désignées comme des vitesses « moyennes ». Auparavant, les FSI exerçant leurs activités au Royaume-Uni pouvaient annoncer la vitesse maximale si celle-ci pouvait être offerte à au moins 10 % des clients.

23. En tenant compte des exigences contenues dans la *Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (renseignements transparents et exacts sur les services à large bande)*, les FSI devront fournir des indicateurs de qualité de service et des vitesses de téléchargement et de téléversement typiques pendant les périodes de pointe, à un minimum. Fournir des renseignements tels que la fiabilité du service pourrait également être dans l'intérêt du public et aider les consommateurs à choisir leur FSI et leurs forfaits Internet de résidence.

⁴ La latence est le temps que prend un paquet de données Internet à arriver à sa destination. Il est mesuré soit en aller simple (de la source à la destination), soit en aller-retour (de la source à la destination et de la destination à la source).

⁵ La gigue est la variation de la latence. Un exemple concret de gigue élevée pour les consommateurs est de voir une personne gelée à l'écran pendant un appel vidéo, puis de voir la vidéo avancer rapidement lorsque les paquets de données vidéo arrivent tous en même temps.

24. Le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :

Q6. Quels indicateurs de performance de réseau et de qualité de service seraient les plus utiles aux consommateurs?

Q7. Quelles sont les difficultés rencontrées par les FSI pour fournir des indicateurs de performance de réseau et de qualité de service?

Q8. Des renseignements normalisés sur la performance du réseau et de qualité de service devraient-ils tenir compte des variations fondées sur les différences entre les zones urbaines, rurales, éloignées et régionales?

Q9. Si la performance du réseau et la qualité de service sont mesurées sur une période d'utilisation maximale, comment cette période devrait-elle être définie?

Q10. D'autres pays ont-ils adapté des approches pouvant être appropriées au Canada? Dans l'affirmative, quelle approche et quels indicateurs le Conseil devrait-il adopter?

Mesurer la performance et la qualité du réseau

25. Pour que les consommateurs puissent comparer la performance du réseau de façon significative, la manière dont cette performance est mesurée doit être la même pour tous les FSI.

26. Actuellement, les consommateurs peuvent effectuer leurs propres tests de performance du réseau à l'aide d'outils logiciels accessibles au public. Il s'agit notamment du [Ookla's Speedtest](#), du [M-Lab Speed Test](#), et de [Mon test de performance Internet](#), que l'on trouve sur le site Web de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet.

27. Le Conseil s'est associé à SamKnows dans le cadre du projet [Mesure de la large bande au Canada](#) pour surveiller la performance du réseau à plus grande échelle avec une solution à l'aide de matériel. La Federal Communications Commission s'est également associée à SamKnows pour développer sa propre application de test de vitesse qui est accessible au public.

28. Le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :

Q11. Les FSI devraient-ils être tenus d'utiliser les mêmes méthodes de mesure pour obtenir ces indicateurs de performance? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q12. Comment ces indicateurs prendraient-ils en compte les différences de performance entre les zones urbaines, rurales, éloignées et régionales?

Q13. Les FSI devraient-ils i) utiliser une méthode de test basée sur un logiciel, ii) entreprendre des tests basés sur le matériel, ou iii) développer leur propre application (similaire à celle de la Federal Communications Commission) et mettre cet outil à la disposition du grand public?

29. Les FSI disposent d'une expertise technique et opérationnelle de leurs réseaux et de leurs méthodes de test. Par conséquent, le Conseil invite les FSI à répondre aux questions suivantes :

Q14. Comment sont mesurées les vitesses maximales de téléchargement et de téléversement?

Q15. Quelles méthodes utilisez-vous actuellement pour mesurer les paramètres de performance du réseau énumérés ci-dessous?

- vitesses maximales;
- vitesses moyennes;
- vitesses typiques;
- latence;
- gigue;
- tout autre paramètre que les consommateurs peuvent juger pertinent

Fournir des renseignements avec des exemples et un contexte

30. Les FSI fournissent parfois des renseignements pratiques sur la vitesse Internet. Par exemple, certains FSI décrivent la vitesse de leurs offres en indiquant le nombre d'appareils ou les différentes activités qu'un niveau de vitesse particulier pourrait prendre en charge.

31. D'autres indicateurs de performance de réseau, comme la latence ou la gigue, pourraient être plus faciles à comprendre s'ils étaient accompagnés d'exemples contextuels. Avoir ce type de renseignements aiderait les consommateurs à mieux comprendre les services Internet qu'ils magasinent et leur permettrait de choisir le forfait Internet de résidence qui répond le mieux à leurs besoins.

32. Le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :

Q16. Quel type de renseignements contextuels seraient utiles pour comprendre les mesures de performance du réseau comme la vitesse Internet, la latence et la gigue?

Q17. Existe-t-il d'autres indicateurs de performance du réseau qui pourraient bénéficier d'une contextualisation des renseignements? Dans l'affirmative, quels sont-ils?

Q18. À quel moment ces renseignements devraient-ils être fournis? Devraient-ils figurer dans les documents fournis avant ou après la vente?

Q19. Où ces renseignements devraient-ils se trouver? Par exemple, faudrait-il les ajouter sur un affichage normalisé, dans un document séparé, sur les sites Web des FSI, etc.?

Renforcer la position des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de service

33. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. est un organisme indépendant qui traite les plaintes relatives aux services de téléphonie, de câble et Internet entre les fournisseurs de services et leurs clients. Elle est également l'administrateur du Code sur les services Internet. Le Code sur les services Internet s'applique actuellement aux grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations⁶.
34. Le Conseil traite les plaintes qui ne relèvent pas du mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc., y compris les plaintes qui semblent être d'origine systémique impliquant des clients de FSI afin de s'assurer qu'il n'y a pas de lacunes dans ses mesures de protection.
35. Pour ces raisons, l'avis préliminaire du Conseil est que seuls les FSI soumis au Code sur les services Internet devraient être tenus de respecter toute nouvelle mesure de protection des consommateurs mise en œuvre à la suite de la présente instance. Afin de s'assurer qu'il y a des mécanismes en place pour les activités d'exécution et de surveillance de la conformité, le Conseil est également d'avis qu'il continuerait de traiter les plaintes relatives à toute nouvelle mesure de protection des consommateurs mise en œuvre à la suite de la présente instance si elles ne relèvent pas du mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.
36. Le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :
- Q20. Êtes-vous d'accord avec le fait que les FSI qui sont soumis au Code sur les services Internet devraient également être soumis à toute nouvelle mesure de protection des consommateurs mise en œuvre découlant de la présente instance?
- Q21. Une approche différente pour traiter les plaintes relatives à la protection des consommateurs qui répondrait mieux à leurs besoins devrait-elle être envisagée? Dans l'affirmative, fournissez une justification.
37. Le Conseil peut également jouer un rôle en renforçant la position des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services en vue d'aider à promouvoir la clarté et la transparence en recueillant et en publiant plus de renseignements sur les FSI. Dans cette optique, le Conseil sollicite des observations concernant les questions suivantes :

⁶ Ces grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations sont Bell Canada (incluant Bell MTS Inc.; NorthernTel Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite); Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications inc.; Norouestel Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron Itée; Rogers Communications Canada Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; TELUS Communications Inc.; Xplornet Communications Inc.

Q22. Le Conseil devrait-il recueillir et publier sur son site Web des données fournies par les FSI concernant les cas où les services ne respectent pas leurs obligations? Dans l'affirmative, quelles données devraient être recueillies et publiées, et dans quel niveau de détail?

Q23. En cas de plaintes répétées concernant les renseignements préalables et postérieurs à la vente, quelles mesures supplémentaires le Conseil pourrait-il mettre en place?

Mettre en œuvre des mesures de protection des consommateurs et définir les coûts associés

38. Le Conseil reconnaît que la mise en œuvre de ces nouvelles mesures de protection des consommateurs entraînera des coûts. Le Conseil invite les FSI à répondre aux questions suivantes :

Q24. Quels coûts (ventilés par phases, comme la mise en œuvre et la conformité permanente) seraient associés à la mise en œuvre de chacune des mesures ci-dessus?

Q25. Quels processus internes supplémentaires seraient nécessaires?

Q26. Quels sont les délais prévus associés à la mise en œuvre de ces mesures?

39. Le Conseil reconnaît que les renseignements fournis en réponse aux questions 24 à 26 peuvent être confidentiels. Des directives sur la manière de déposer des renseignements confidentiels figurent au paragraphe 53 du présent avis.

Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance

Procédure

40. Les [*Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes \[CRTC\]*](#) s'appliquent à la présente instance. Le Conseil a publié les *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) dans le but d'aider le public à comprendre les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* afin qu'il puisse participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Déposer une intervention

41. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des enjeux et des questions identifiés ci-dessus. Il les acceptera jusqu'au **20 février 2025**.⁷

⁷ En ce qui concerne le calcul des délais énoncés dans la présente décision, comme indiqué à l'article 12 des [*Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications*](#)

42. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à audience@crtc.gc.ca.
43. Les intéressés qui souhaitent déposer une intervention deviennent automatiquement parties à la présente instance. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance, notamment en comparaisant à l'audience publique.
44. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil au moyen de l'une des façons suivantes :
- en remplissant le formulaire d'intervention du Conseil;
 - en soumettant une vidéo en LSQ ou en ASL à l'aide du formulaire d'intervention;
 - en envoyant au Conseil une télécopie au 819-994-0218;
 - en écrivant au Conseil par courriel à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.
45. Les mémoires de plus de cinq pages devraient comprendre un résumé. Les mémoires seront affichés dans la langue et le format officiels dans lesquels ils ont été reçus.
46. L'heure limite de dépôt des interventions au Conseil est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa). Les parties doivent veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leurs mémoires sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

Demande de participation à l'audience publique

47. Une audience publique est une réunion au cours de laquelle les gens peuvent faire part de leurs opinions sur les questions couvertes par la présente instance. Le Conseil tiendra une audience publique le **10 juin 2025 à 9 h au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec)**.
48. Les parties qui déposent des observations doivent indiquer si elles souhaitent comparaître à l'audience publique et préciser les raisons pour lesquelles elles devraient y comparaître. Il n'est pas nécessaire de comparaître à l'audience publique. Si les parties ne le souhaitent pas, le Conseil considérera que leurs observations déposées au moyen du formulaire d'intervention représentent pleinement leur point de vue sur les questions couvertes par la présente instance. Le Conseil accordera à leurs observations écrites la même importance et la même considération qu'aux observations des personnes qui choisissent de participer à l'audience publique.

49. Les parties peuvent demander à comparaître :

- depuis leur domicile ou leur bureau;
- à l'endroit principal de l'audience publique à Gatineau.

50. Les parties intéressées à comparaître à distance devraient indiquer leur préférence lors du dépôt de leurs observations.

51. Le Conseil examinera toutes les demandes de comparution à l'audience, mais ne communiquera qu'avec les personnes dont la demande a été acceptée.

52. Les intéressés qui souhaitent demander des mesures d'adaptation ou une assistance pour comparaître à l'audience publique doivent indiquer dans leur intervention qu'ils ont besoin d'une aide à la communication, telle que des appareils d'aide à l'écoute et une interprétation en langue des signes, pour pouvoir comparaître à l'audience, afin que les dispositions nécessaires puissent être prises. Les intéressés ont jusqu'au **20 février 2025** afin de formuler des demandes de mesures d'adaptation.

53. Le Conseil publiera une lettre relative à l'organisation et à la conduite quelques jours avant l'audience. Cette lettre établira l'ordre du jour et fournira des directives supplémentaires sur le déroulement de l'audience publique.

Déposer des répliques

54. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil d'ici le **12 mars 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Mémoires finals

55. Les parties pourront déposer des mémoires finals auprès du Conseil sur toute question relevant de la présente instance. La date limite pour les mémoires finals sera annoncée ultérieurement.

Modifications du calendrier

56. Le calendrier peut être modifié. Par exemple, le Conseil peut recevoir des requêtes procédurales qui mènent à modifier les dates limites. Le Conseil annoncera toute modification aux dates limites ou aux dates en publiant une modification au présent avis. Les modifications peuvent être vues en consultant périodiquement le site Web du CRTC ou en cliquant sur le numéro de référence en haut du présent document.

57. Des renseignements supplémentaires pourraient aussi être déposés dans le dossier public dès qu'ils deviennent disponibles. Les intéressés sont encouragés à suivre le dossier de la présente instance à www.crtc.gc.ca pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Avis de confidentialité

58. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre du présent processus public, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés 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.
- 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.

Confidentialité

59. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre au public d'apporter leur contribution afin qu'il puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du Conseil sont versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.

60. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être commercialement sensibles, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc de considérer certains renseignements confidentiels.

61. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi*, avec une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements devraient être considérés confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties qui font une telle demande que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Formats accessibles aux personnes handicapées

62. Le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage toute la population canadienne à faire de même. Pour lui faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
63. Si un document n'a pas été déposé dans un format accessible, vous pouvez communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à l'adresse électronique audience@crtc.gc.ca pour demander au personnel du Conseil d'obtenir ce document dans un format accessible auprès de la partie qui l'a initialement déposé.
64. Le Conseil accepte les mémoires en LSQ ou en ASL en format vidéo. Le Conseil publiera les liens vers les vidéos des parties sur son site Web. Les autorisations sur les vidéos doivent être publiques. Le Conseil n'acceptera pas les liens qui exigent que quelqu'un demande l'accès aux vidéos. Les liens sur le site Web du Conseil redirigeront les utilisateurs vers les vidéos telles qu'elles ont été téléchargées, et les utilisateurs auront accès à tous les renseignements personnels affichés sur la plateforme d'hébergement vidéo. Les vidéos seront entièrement traduites en texte et une transcription sera disponible en français pour les vidéos LSQ et en anglais pour les vidéos ASL.

Accéder aux documents et visionner l'audience

65. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
66. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Tél. : 819-997-4389
Télec. : 819-994-0218

Service à la clientèle
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

67. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [\[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes\]](#) » en haut du présent avis.

68. Les intéressés peuvent regarder ou écouter la retransmission audio et vidéo de l'audience publique sur le site Web du Conseil. Cette retransmission sera disponible pendant toute la durée de l'audience publique.

Secrétaire général