



Avis de consultation de télécom CRTC 2026-210

Version PDF

Gatineau, le 14 août 2026

Dossier public : 1011-NOC2026-0210

Instance de justification et appel aux observations – Déverrouillage des appareils et questions procédurales connexes

Date limite pour le dépôt des interventions : 14 septembre 2026

Date limite pour le dépôt des répliques : 24 septembre 2026

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

Sommaire

Dans le cadre de son [Plan d'action sur la protection des consommateurs](#), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) travaille à aider à protéger les Canadiennes et les Canadiens et à leur donner les moyens d'agir dans leurs relations avec les fournisseurs de services Internet, de services mobiles, de services téléphoniques de résidence et de services de télévision.

Une partie du travail du Conseil consiste à veiller à ce que les fournisseurs de services respectent les mesures de protection des consommateurs existantes. La politique réglementaire de télécom 2017-200 (Code sur les services sans fil) exige que tout appareil fourni à un client par un fournisseur de services sans fil soit déverrouillé. La règle entourant le déverrouillage des appareils joue un rôle important dans le développement d'un marché plus dynamique. Pour les consommateurs, les appareils déverrouillés offrent plus de choix et de commodité, leur fournissent plus d'options lorsqu'ils voyagent à l'étranger et éliminent un obstacle considérable lors du changement de forfait en améliorant la capacité de transfert de l'appareil vers un autre réseau.

Bell Canada, ainsi que sa marque complémentaire Virgin Plus (Bell Canada), fournit actuellement des appareils verrouillés pendant 60 jours suivant leur achat, une pratique que Bell Canada affirme conforme au Code sur les services sans fil et nécessaire pour lutter contre la fraude et les activités criminelles à ses points de vente.

Après avoir été informé des détails concernant cette pratique par de la correspondance avec Bell Canada, le Conseil a conclu que cette pratique est non conforme au Code sur les services sans fil et a ordonné à Bell Canada de cesser immédiatement de fournir des appareils verrouillés. En réponse, Bell Canada a déposé plusieurs requêtes procédurales dans le but de révoquer cette décision ou de suspendre l'obligation de cesser de fournir des appareils verrouillés.

Après avoir examiné les demandes de Bell Canada, le Conseil lance une instance dans le cadre de laquelle Bell Canada doit justifier pourquoi sa pratique de vendre des appareils verrouillés ne constitue pas une violation des paragraphes F.1.i. et F.1.ii. du Code sur les services sans fil¹. Le Conseil invite les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance à déposer une intervention.

Simultanément, le Conseil accorde une suspension temporaire à l'échelle de l'industrie du paragraphe F.1.i. du Code sur les services sans fil, à compter de la date de publication du présent avis de consultation. Les fournisseurs de services peuvent se prévaloir de cette suspension, pourvu qu'ils ne verrouillent les appareils automatiquement que pour une période maximale de **deux jours ouvrables** après la vente à un client. Ils doivent également faire les efforts raisonnables pour informer les clients qui reçoivent un appareil verrouillé de la durée du verrouillage, des conséquences d'avoir un appareil verrouillé et de leur droit de demander un déverrouillage. La suspension temporaire restera en vigueur jusqu'à ce que le Conseil ait publié une décision sur l'instance découlant de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134. Cette instance a pour but de rendre les mesures de protection des consommateurs concernant les services de communication plus claires et de les uniformiser en les combinant dans un code unifié tout en réduisant le fardeau réglementaire.

Le Conseil ordonne aux fournisseurs de services que se prévalent de la suspension temporaire de déposer des renseignements dans le dossier de l'instance découlant de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134, au plus tard le **30 octobre 2026**. Ces renseignements aideront le Conseil à évaluer l'efficacité du verrouillage des appareils à réduire le potentiel de fraude et de vol ainsi que les conséquences de cette pratique sur la clientèle.

Contexte

1. Le 22 avril 2025, Bell Canada, et sa marque complémentaire Virgin Plus (Bell Canada), a informé le personnel du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) de son intention de commencer à vendre des appareils mobiles verrouillés pendant 60 jours suivant leur achat. Bell Canada a indiqué que cette pratique était nécessaire pour lutter contre l'augmentation des crimes et de la fraude visant les appareils sans fil au Canada. Bell Canada a commencé à vendre des appareils verrouillés le lendemain.
2. Le 9 mai 2025, le personnel du Conseil a demandé à Bell Canada d'expliquer comment elle s'assurerait de continuer à respecter la politique réglementaire de télécom 2017-200 (Code sur les services sans fil), laquelle exige que tout appareil fourni à un client par un fournisseur de services dans le but de fournir des services sans fil soit remis déverrouillé. Le personnel du Conseil a rappelé à Bell Canada que la règle concernant le déverrouillage encourage le développement d'un marché plus dynamique; offre plus de choix et de commodité, diminue le risque de recevoir une facture-surprise; fournit aux consommateurs plus d'options lorsqu'ils voyagent à l'étranger et

¹ Voir également les paragraphes 261 à 316 de la politique réglementaire de télécom 2017-200.

élimine un obstacle considérable lors du changement de fournisseur de services en améliorant la capacité de transfert de l'appareil vers un autre réseau.

3. Bell Canada a répondu qu'à son avis, elle respectait le Code sur les services sans fil. Premièrement, elle a indiqué que les appareils sont fournis déverrouillés, puisqu'un consommateur qui obtient un appareil de Bell Canada sans se livrer à des activités criminelles ou frauduleuses aura, 60 jours après l'activation, un appareil déverrouillé pouvant être utilisé sur d'autres réseaux sans fil, sans mesure à prendre et sans frais. Deuxièmement, elle a fait valoir que sa pratique garantit que les appareils sont déverrouillés pour les clients qu'elle estime être légitimes, c'est-à-dire ceux qui achètent l'appareil dans le but d'obtenir des services sans fil, mais non pour les personnes qui se livrent à des activités criminelles ou frauduleuses. Elle a ajouté que les mesures de protection du Conseil ne s'appliquent pas aux « mauvais acteurs ».
4. Bell Canada a également indiqué que le verrouillage des appareils mobiles était dans l'intérêt véritable des consommateurs et nécessaire pour faire face à l'augmentation de la criminalité et des pertes financières subies par l'industrie des services sans fil. Si le Conseil devait être en désaccord avec sa position, Bell Canada a demandé que le Conseil i) rende une décision permettant temporairement à Bell Canada et à d'autres fournisseurs de continuer cette pratique et ii) lance une instance accélérée pour examiner des modifications au Code sur les services sans fil.
5. Le 28 novembre 2025, le Conseil a publié une [lettre](#) du secrétaire général (lettre de conformité) adressée à Bell Canada, dans laquelle il a déterminé que la pratique de Bell Canada n'était pas conforme au Code sur les services sans fil et a ordonné à Bell Canada de cesser immédiatement de fournir des appareils verrouillés aux clients.
6. Le 22 décembre 2025, Bell Canada a déposé des éléments de preuve à l'appui de sa position selon laquelle sa pratique de verrouillage des appareils est efficace pour lutter contre le vol et la fraude. Bell Canada a demandé si la lettre de conformité était contraignante et a contesté le processus ayant mené à la publication de cette lettre, soutenant qu'elle n'avait pas eu une occasion suffisante d'expliquer son point de vue. Bell Canada a donc demandé au Conseil soit de déclarer que la lettre de conformité n'était pas contraignante, soit de l'annuler tout en prévoyant une autre étape procédurale. Subsidiairement, Bell Canada a demandé au Conseil de réviser et de modifier la lettre de conformité et lui a demandé de suspendre les conclusions qu'il avait tirées dans cette lettre en attendant qu'il se prononce sur ses demandes.
7. Le 12 juin 2026, le Conseil a publié l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134, dans lequel il sollicite des observations sur l'harmonisation des codes de protection des consommateurs. Il sollicite également des observations afin de déterminer s'il y a lieu d'apporter des modifications aux dispositions relatives à la protection des consommateurs, notamment celles liées au déverrouillage des appareils.
8. Le paragraphe F.1. du Code sur les services sans fil porte sur le verrouillage des appareils et prévoit ce qui suit :

i. Lorsqu'un fournisseur de services fournit au client un appareil afin de fournir des services sans fil, cet appareil ne doit pas être verrouillé;

ii. Si un appareil est ou devient verrouillé à un réseau d'un fournisseur de services, ce fournisseur de services doit, sur demande et sans frais, le déverrouiller ou donner au client un moyen de le déverrouiller.

9. De plus, dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, qui établit et explique le Code sur les services sans fil, le Conseil a précisé, au paragraphe 306, que ces appareils doivent être déverrouillés au moment de la vente ou avant celle-ci.

Analyse et conclusions du Conseil

10. Comme il est indiqué dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, la règle relative au déverrouillage des appareils joue un rôle important dans le développement d'un marché plus dynamique. Les appareils déverrouillés offrent aux consommateurs plus de choix et de commodité, donnent des options aux consommateurs qui voyagent à l'étranger et éliminent un obstacle important au changement de forfait en améliorant la capacité de transfert des appareils vers d'autres réseaux. Au moment où le Conseil a instauré cette règle, il avait été informé d'un lien possible entre les appareils déverrouillés et certaines activités criminelles, comme la fraude à l'abonnement. Toutefois, le Conseil estimait que les éléments de preuve au sujet de ces liens n'étaient pas convaincants dans les circonstances.
11. Bell Canada a maintenant déposé des éléments de preuve en réponse à la lettre de conformité pour appuyer son allégation selon laquelle il y a une hausse récente des activités criminelles, principalement des vols à ses points de vente. Bell Canada a soutenu que la fourniture d'appareils déverrouillés a entraîné une augmentation importante des activités criminelles. Elle a indiqué que les éléments de preuve liés à l'incidence des vols et des fraudes, que Bell Canada a déposés à titre confidentiel, démontrent que sa pratique de verrouillage des appareils a été efficace pour réduire ces activités.
12. Bell Canada a indiqué qu'il existe une corrélation entre la disponibilité d'appareils déverrouillés et les activités criminelles, ainsi qu'une corrélation correspondante entre le verrouillage des appareils et une diminution de ces activités.
13. Bien que le Conseil soit sensible aux importantes préoccupations en matière de sûreté et de sécurité soulevées par Bell Canada, il souligne également que Bell Canada a informé le personnel du Conseil de son intention de vendre des appareils verrouillés la veille de la mise en œuvre de cette pratique, ce qui a effectivement empêché toute véritable possibilité d'évaluer et de vérifier adéquatement les affirmations de Bell Canada dans le cadre d'une instance publique avant la mise en œuvre.

Instance de justification

Pratique de verrouillage des appareils de Bell Canada

14. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a admis fournir des appareils verrouillés aux points de vente et que ces appareils demeurent verrouillés pendant 60 jours après la vente. Bell Canada semble avoir mis en œuvre cette pratique de façon ininterrompue depuis le 23 avril 2025. Bien que Bell Canada ait soutenu que cette pratique est nécessaire et conforme au Code sur les services sans fil, le Conseil souligne néanmoins que les paragraphes F.1.i. et F.1.ii. du Code sur les services sans fil exigent la vente d'appareils déverrouillés et la prestation de services de déverrouillage, sur demande, aux clients qui ont un appareil verrouillé.
15. Tant que l'application de cette règle n'est pas suspendue ou modifiée d'une autre façon, les fournisseurs de services comme Bell Canada sont tenus de respecter les obligations réglementaires relatives à la fourniture d'appareils déverrouillés, énoncées aux paragraphes F.1.i. et F.1.ii. du Code sur les services sans fil.
16. Par conséquent, le Conseil lance une instance dans le cadre de laquelle Bell Canada doit justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que Bell Canada a contrevenu aux paragraphes F.1.i. et F.1.ii. du Code sur les services sans fil, imposé comme condition de service en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, du 23 avril 2025 au 14 août 2026.
17. Des versions abrégées de la correspondance décrite aux paragraphes 1 à 6 entre le Conseil, le personnel du Conseil et Bell Canada ont été versées au dossier public de la présente instance.

Si une violation est constatée, quelles mesures d'application de la loi conviennent?

18. L'article [72.001](#) de la *Loi* prévoit que toute contravention à une disposition de la *Loi* constitue une violation et que l'auteur de la violation est passible :
 - a) dans le cas d'une personne physique, d'une sanction administrative pécuniaire maximale de 25 000 \$ et, en cas de récidive, d'une sanction maximale de 50 000 \$;
 - b) dans les autres cas, d'une sanction administrative pécuniaire maximale de 10 000 000 \$ et, en cas de récidive, d'une sanction maximale de 15 000 000 \$.
19. L'article [72.002](#) de la *Loi* énonce les facteurs dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une sanction administrative pécuniaire :
 - a) la nature et la portée de la violation;
 - b) les antécédents de conformité de la personne;
 - c) tout avantage que la personne a tiré de la commission de la violation;

- d) la capacité de payer de la personne;
- e) les facteurs établis par règlement;
- f) tout autre facteur pertinent.

20. L'article [72.002](#) de la *Loi* prévoit également que l'objet de la sanction administrative pécuniaire est de favoriser le respect de la *Loi* et non de punir.
21. De plus, l'article [72.008](#) de la *Loi* prévoit que tout dirigeant, administrateur, agent ou mandataire d'une personne morale qui commet une violation est responsable de la violation s'il l'a ordonnée ou autorisée, ou s'il y a consenti, acquiescé ou participé, que la personne morale fasse ou non l'objet d'une procédure.
22. Si le Conseil conclut que Bell Canada a contrevenu à la *Loi*, Bell Canada doit justifier pourquoi une sanction administrative pécuniaire maximale de 10 000 000 \$ ne devrait pas lui être imposée, et pourquoi une sanction administrative pécuniaire maximale de 25 000 \$ ne devrait pas être imposée à ses administrateurs ou à ses dirigeants.
23. Bell Canada est tenue de déposer des observations sur la portée et le nombre de violations que le Conseil devrait examiner pour la période du 23 avril 2025 au 14 août 2026, si le Conseil conclut que Bell Canada a contrevenu à la *Loi*.

Autres questions

24. Le Conseil traite également les demandes connexes suivantes formulées par Bell Canada dans sa lettre du 22 décembre 2025 :
- i) La lettre de conformité lie-t-elle Bell Canada?
 - ii) Le Conseil devrait-il annuler, réviser ou modifier la lettre de conformité?
 - iii) Le Conseil devrait-il accorder une suspension et, dans l'affirmative, celle-ci devrait-elle s'appliquer à la lettre de conformité ou à la règle sous-jacente de déverrouillage établie dans le Code sur les services sans fil?

La lettre de conformité lie-t-elle Bell Canada?

Analyse et conclusions du Conseil

25. Bell Canada a demandé si la lettre de conformité était contraignante et a demandé au Conseil de préciser que les conclusions qu'elle contient ne l'étaient pas.
26. La *Loi* définit le terme « décision » comme une « toute mesure prise par le Conseil, quelle qu'en soit la forme ». Le fait de communiquer les décisions du Conseil au moyen d'une lettre signée par

le secrétaire général est une pratique établie de longue date. La lettre de conformité communique clairement les décisions rendues par le Conseil et les motifs qui les sous-tendent (p. ex. au moyen d'un titre intitulé « Décision du Conseil »). Par conséquent, la lettre de conformité représente des décisions contraignantes rendues par le Conseil.

Le Conseil devrait-il annuler, réviser ou modifier la lettre de conformité?

Analyse et conclusions du Conseil

27. Bell Canada a demandé au Conseil soit d'annuler sa lettre de conformité, soit de considérer la lettre de Bell Canada du 22 décembre 2025 comme une demande officielle de révision et de modification des décisions du Conseil énoncées dans la lettre de conformité. À l'appui de cette demande, Bell Canada a indiqué que le processus ayant mené à la publication de la lettre de conformité était inéquitable sur le plan procédural. Bell Canada a également affirmé qu'il existait un doute sérieux quant au bien-fondé de la décision en raison d'erreurs de fait et de droit.
28. Dans la présente instance, Bell Canada aura l'occasion de déposer des éléments de preuve et de présenter des observations concernant à la fois l'interprétation du Code sur les services sans fil et la conformité de Bell Canada aux dispositions pertinentes. Le Conseil examinera ces questions en se fondant sur le dossier de la présente instance. Bien que le Conseil ne prenne pas position sur le bien-fondé des préoccupations procédurales soulevées par Bell Canada, il fait remarquer que toute préoccupation de cette nature serait entièrement réglée en offrant à Bell Canada une nouvelle occasion de faire valoir sa position dans le cadre de la présente instance.
29. Par conséquent, le Conseil refuse la demande visant à annuler la lettre de conformité ou à réviser ou modifier les décisions du Conseil qu'elle contient, puisque le Conseil traitera toute préoccupation soulevée par Bell Canada dans le cadre de la présente instance.

Le Conseil devrait-il accorder une suspension et, dans l'affirmative, celle-ci devrait-elle s'appliquer à la lettre de conformité ou à la règle sous-jacente de déverrouillage établie dans le Code sur les services sans fil?

30. Dans sa lettre du 22 décembre 2025, Bell Canada a demandé au Conseil de suspendre immédiatement la lettre de conformité. À l'appui de cette demande, Bell Canada a invoqué les critères généralement désignés comme le test RJR-MacDonald², soit le critère juridique habituellement appliqué par les tribunaux judiciaires et administratifs pour déterminer s'il y a lieu d'accorder une mesure provisoire, par exemple la suspension d'une décision du Conseil.

Analyse et conclusions du Conseil

31. Une partie qui demande la suspension d'une décision du Conseil doit satisfaire aux trois volets du test RJR-MacDonald, soit les suivants : i) il existe une question sérieuse à trancher; ii) la partie qui demande la suspension subira un préjudice irréparable si la suspension n'est pas accordée;

² *RJR-MacDonald Inc. c. Canada (Procureur général)*, [1994] 1 R.C.S. 311.

iii) la prépondérance des inconvénients, compte tenu de l'intérêt public, favorise l'octroi de la suspension.

32. Bell Canada a indiqué qu'elle satisfait aux trois volets du test. Plus précisément :

- i) l'existence d'une question sérieuse à trancher : Bell Canada soutient qu'elle a soulevé des préoccupations sérieuses au sujet de la sûreté et de la sécurité des employés de l'industrie des services sans fil et des consommateurs, ainsi que sur l'interprétation du Code sur les services sans fil et la conformité à celui-ci;
- ii) le préjudice irréparable : Bell Canada a indiqué que l'arrêt de sa pratique de vendre des appareils verrouillés augmenterait le risque de vols qualifiés violents et de vols, et mettrait en danger les employés et les clients. Bell Canada a ajouté que de nombreux clients pourraient faire l'objet de prises de contrôle frauduleuses de compte en attendant, et que, à son avis, elle ne pourrait être indemnisée;
- iii) la prépondérance des inconvénients : Bell Canada a indiqué que cela favorise une suspension, puisque les avantages de la pratique de Bell Canada l'emportent sur ses effets négatifs sur les consommateurs. Bell Canada a affirmé n'avoir reçu que quelques plaintes et recours hiérarchiques à l'interne, qui ont toutes été réglées et dont plusieurs ont par la suite été confirmées comme provenant non pas de clients légitimes, mais de personnes se livrant à des activités frauduleuses.

33. Le Conseil estime que Bell Canada a satisfait aux critères du test RJR-MacDonald. Plus précisément :

- i) l'existence d'une question sérieuse à trancher : la demande de suspension de Bell Canada soulève une question sérieuse à résoudre concernant le respect de la règle sur le déverrouillage des appareils et ses effets possibles sur la sûreté et la sécurité des employés et des consommateurs;
- ii) le préjudice irréparable : si Bell Canada devait être obligée de recommencer à fournir des appareils déverrouillés, cela pourrait mener à des pertes qui ne pourraient pas être compensées, étant donné que Bell Canada n'aurait aucun moyen raisonnable d'exiger de ces possibles criminels qu'ils réparent les dommages infligés à Bell Canada et à ses clients;
- iii) la prépondérance des inconvénients : d'un côté, le Conseil estime qu'il existe un intérêt public important à maintenir une règle bien établie visant à protéger les consommateurs et à favoriser un marché dynamique. De plus, le Conseil fait remarquer que la pratique actuelle de Bell Canada relative au verrouillage des appareils oblige effectivement ses clients à demander de façon proactive que leur appareil soit déverrouillé pendant les 60 premiers jours suivant leur achat. Le Conseil s'interroge sur la proportionnalité de cette pratique et sur ses effets sur une clientèle aussi vaste par rapport au nombre relativement

faible de personnes qui pourraient commettre des activités frauduleuses ou mener d'autres activités criminelles. Ces considérations ne penchent pas en faveur d'une suspension. D'un autre côté, les allégations de Bell Canada semblent indiquer que la règle sur le déverrouillage pourrait avoir pour conséquence non intentionnelle et préjudiciable de faciliter le vol et la fraude. Ces préoccupations doivent être prises au sérieux et finalement le Conseil estime que la prépondérance des inconvénients penche légèrement en faveur d'une suspension.

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est disposé à accorder une suspension. De l'avis du Conseil, les intérêts des autres fournisseurs de services et des clients doivent également être pris en compte. Le fait de limiter l'application d'une suspension à Bell Canada, tout en exigeant que les autres fournisseurs de services continuent de respecter la règle sur le déverrouillage des appareils, pourrait créer un cadre réglementaire asymétrique, ce qui entraîne des inefficacités réglementaires et de la confusion sur le marché. De même, on ne saurait négliger les avantages importants que procurent aux clients les appareils déverrouillés, ni le dynamisme qu'ils apportent au marché.
35. Étant donné que les préoccupations en matière de sûreté et de sécurité soulevées par Bell Canada peuvent toucher l'ensemble de l'industrie, une suspension temporaire de la règle sous-jacente, soit le paragraphe F.1.i. du Code sur les services sans fil, placerait tous les fournisseurs de services sur un pied d'égalité et constituerait une mesure plus appropriée qu'une suspension de la lettre de conformité, qui vise uniquement Bell Canada.
36. Le Conseil accorde donc une suspension temporaire du paragraphe F.1.i. du Code sur les services sans fil. La suspension s'applique à tous les fournisseurs de services aux conditions suivantes :
 - les fournisseurs de services doivent déverrouiller les appareils automatiquement **deux jours ouvrables** après leur achat par un client, plutôt qu'après la période de 60 jours en cause dans la présente instance;
 - les fournisseurs de services doivent déverrouiller les appareils à la demande de leurs clients, comme l'exige actuellement le paragraphe F.1.ii. du Code sur les services sans fil;
 - les fournisseurs de services doivent faire des efforts raisonnables pour informer les clients qui reçoivent un appareil verrouillé de la durée du verrouillage, des conséquences liées au fait d'avoir un appareil verrouillé et de leur droit de demander que l'appareil soit déverrouillé.
37. La suspension temporaire restera en vigueur jusqu'à ce que le Conseil ait publié une décision sur l'instance découlant de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134.
38. Le Conseil rappelle aux intéressés que l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134 examine comment les codes de protection des consommateurs peuvent être harmonisés

et simplifiés. Le Conseil examinera toute observation au sujet du caractère approprié de la règle de déverrouillage des appareils déposés dans le dossier de cette instance.

39. Dans le cadre de cette instance, le Conseil a invité les parties à se prononcer sur la nécessité d'apporter des modifications significatives aux codes de protection des consommateurs. L'audience doit commencer le 30 novembre 2026. À cet égard, le Conseil souhaite obtenir des renseignements sur l'incidence de la pratique consistant à fournir des appareils verrouillés sur le marché et sur les clients. Par conséquent, le Conseil ordonne aux fournisseurs de services qui souhaitent se prévaloir de la suspension de déposer, au dossier de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134, au plus tard le **30 octobre 2026** (soit un mois avant l'audience), des renseignements qui précisent :
- i) le nombre d'appareils vendus verrouillés et le nombre de demandes reçues par le fournisseur de services pour que ces appareils soient déverrouillés. Parmi celles-ci, le nombre de demandes acceptées ou refusées. Pour les demandes refusées, le nombre de clients dont le service a par la suite été annulé en raison d'un défaut de paiement ou d'une autre activité frauduleuse;
 - ii) l'incidence de cette pratique sur les cas de vol et de fraude au cours de cette période.
40. Ces renseignements permettront au Conseil d'évaluer l'efficacité du verrouillage des appareils pour réduire le potentiel de fraude et de vol, ainsi que l'incidence de cette pratique sur les clients. Il est rappelé aux fournisseurs de services qu'ils doivent divulguer le plus de renseignements possible au dossier public de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134 afin de permettre aux autres intéressés de formuler des observations utiles sur les avantages et les risques associés à la vente d'appareils verrouillés.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse la demande visant à suspendre la lettre de conformité.

Demande de TELUS sollicitant des mesures provisoires et définitives concernant les règles de verrouillage des appareils prévues dans le Code sur les services sans fil

42. TELUS Communications Inc. (TELUS) a présenté une [demande](#) datée du 22 mai 2026, dans laquelle elle demandait une autorisation temporaire et permanente permettant aux fournisseurs de services sans fil d'appliquer un verrouillage de 60 jours à tout nouvel appareil subventionné ou financé. Les interventions devaient être déposées au plus tard le 28 juillet 2026, et la réplique de TELUS devait être déposée au plus tard le 4 août 2026.
43. Le Conseil invite TELUS à indiquer, dans le cadre de l'instance amorcée par sa demande, si elle souhaite donner suite à celle-ci. À cette fin, le Conseil acceptera une réplique supplémentaire de TELUS au plus tard le **21 août 2026**.

Ce que vous devez savoir pour participer à la présente instance

Procédure

44. 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. Par conséquent, la procédure énoncée ci-dessous doit être lue conjointement avec les *Règles de procédure* et les documents connexes, qui se trouvent sur le site Web du Conseil sous [Lois et règlements](#). Les lignes directrices énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 fournissent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'elles puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Dépôt d'observations

45. Bell Canada est constituée partie à la présente instance et doit déposer des observations portant sur les questions énoncées ci-dessus au plus tard le **14 septembre 2026**. La date limite à laquelle Bell Canada doit déposer sa réplique aux questions soulevées pendant la phase de dépôt des interventions est le **24 septembre 2026**.
46. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations sur les questions énoncées ci-dessus. Les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance doivent déposer une intervention. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **14 septembre 2026**.
47. Tout intéressé et toute partie peuvent demander des mesures d'adaptation pour participer à la présente instance. Les mesures d'adaptation pourraient être liées à un handicap ou à d'autres motifs, comme une pratique religieuse, ou à une combinaison de motifs. Si vous souhaitez demander des mesures d'adaptation pour le dépôt de vos observations, vous êtes encouragé à présenter votre demande **dans les 15 premiers jours** suivant la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.
48. Les intéressés et les parties qui ont besoin d'aide pour déposer des observations peuvent communiquer avec le groupe des Audiences et instances publiques du Conseil à l'adresse hearing@crtc.gc.ca.
49. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans les instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
50. Conformément au bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les personnes morales et les associations, et encourage tous les intéressés et toutes les parties, déposent leurs observations dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichiers textuels qui permettent d'agrandir ou de modifier le texte, ou de le lire au moyen de lecteurs d'écran). Pour aider les parties à cet égard, le

Conseil a publié sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation de documents dans des formats accessibles.

51. Les intéressés et les parties peuvent coordonner, organiser et déposer, dans un seul document, des interventions d'autres intéressés ou parties qui partagent leur position. Des renseignements sur la façon de déposer ce type de document, appelé intervention conjointe à l'appui, ainsi qu'un modèle de lettre d'accompagnement à déposer par les parties, se trouvent dans le bulletin d'information de radiodiffusion 2010-28-1.
52. Les observations de plus de cinq pages devraient comprendre un résumé. Chaque paragraphe de toutes les observations devrait être numéroté, et la mention *****Fin du document***** devrait suivre le dernier paragraphe. Cela aidera le Conseil à vérifier que le document n'a pas été endommagé pendant la transmission électronique.
53. Tous les documents qui doivent être signifiés aux parties à l'instance doivent l'être au moyen des coordonnées indiquées dans les interventions.
54. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à suivre le dossier de l'instance, disponible sur le site Web du Conseil, afin d'obtenir des renseignements supplémentaires qui pourraient leur être utiles pour préparer leurs observations.
55. Les observations doivent être déposées en les transmettant au secrétaire général du Conseil au moyen d'**un seul** des moyens suivants :

en remplissant le

[\[formulaire d'intervention, d'observation ou de réponse\]](#)

ou

par la poste à l'adresse

CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2

ou

par télécopieur au

819-994-0218

56. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et par toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure de Gatineau), à la date d'échéance. Les parties doivent veiller à ce que leurs observations soient déposées à temps et ne seront pas avisées si elles sont reçues après la date limite. Les observations déposées en retard, y compris en raison de retards postaux, ne seront pas prises en compte par le Conseil et ne feront pas partie du dossier public.

57. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il examinera toutefois en profondeur toutes les observations qui feront partie du dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
58. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer qu'elles seront en mesure de prouver, à la demande du Conseil, que le dépôt ou, le cas échéant, la signification d'un document donné a été effectué. Par conséquent, les parties doivent conserver une preuve de l'envoi et de la réception de chaque document pendant 180 jours après la date à laquelle le document est déposé ou signifié. Le Conseil conseille aux parties qui déposent ou signifient des documents par voie électronique de faire preuve de prudence lorsqu'elles utilisent le courriel pour signifier des documents, puisqu'il peut être difficile d'établir que la signification a eu lieu.

Avis sur la confidentialité

59. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre à chacun de donner son avis afin que le Conseil puisse prendre une décision éclairée dans l'intérêt public. Par conséquent, la règle générale veut que tous les renseignements déposés auprès du Conseil soient versés au dossier public afin que tous puissent y avoir accès.
60. Toutefois, le Conseil doit aussi souvent obtenir des renseignements détaillés des entreprises qu'il réglemente et supervise afin de prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être sensibles sur le plan commercial, surtout à mesure que le contexte dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc que certains renseignements soient désignés comme confidentiels.
61. Les parties peuvent désigner des renseignements comme confidentiels en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi* et fournir une justification détaillée expliquant pourquoi ces renseignements devraient être considérés comme confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties que, lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin qu'elle puisse être versée au dossier public.

Avis sur la protection des renseignements personnels

62. Veuillez noter ce qui suit :
- Les documents seront publiés sur le site Web du Conseil tels qu'ils ont été reçus, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été reçus. Cela comprend les renseignements personnels qu'ils contiennent, comme les noms complets, les adresses électroniques, les adresses postales ou civiques, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
 - Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.

- Cependant, les renseignements fournis par les parties ne seront accessibles qu'à partir de la page Web de la présente instance. Par conséquent, une recherche générale sur le site Web du Conseil au moyen de son moteur de recherche ou d'un moteur de recherche tiers ne donnera pas accès aux renseignements fournis dans le cadre de la présente instance.
- Les renseignements personnels que les parties fournissent peuvent être utilisés par le Conseil aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou à des fins compatibles.

Disponibilité des documents

63. Les liens vers les interventions, ainsi que les autres documents mentionnés dans le présent avis, sont disponibles sur la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
64. Les intéressés peuvent consulter les versions électroniques des documents en cliquant sur [Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes](#) au début du présent avis.
65. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau, en communiquant avec :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *Harmoniser les codes de protection des consommateurs*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134, 12 juin 2026
- *Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-95, 14 mai 2025
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *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

- *Modifications à certaines pratiques de dépôt d'interventions – Application des pratiques de dépôt aux observations favorables conjointes lors d'une instance de politique de radiodiffusion*, Bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-28-1, 10 décembre 2010