



## **Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-274-2**

Version PDF

Références : 2025-274 et 2025-274-1

Gatineau, le 23 avril 2026

*Dossier public : 1011-NOC2025-0274*

### **Appel aux observations – Mieux faire connaître les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. – Rétablir l’instance en y apportant des modifications procédurales**

**Date limite révisée de dépôt des propositions : 23 juillet 2026**

**Date limite révisée de dépôt des interventions : 24 août 2026**

**Date limite révisée de dépôt des répliques : 8 septembre 2026**

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

#### **Sommaire**

En octobre 2025, le Conseil a amorcé une instance dans le but de trouver des moyens de mieux faire connaître les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. au public. Après le début de l’instance, il a reçu plusieurs requêtes procédurales à ce sujet et des questions ont été soulevées concernant le moment de l’instance, et on a demandé si elle devrait être reportée en raison d’une instance ultérieure pour harmoniser les divers codes de protection des consommateurs.

Le Conseil a suspendu temporairement la présente instance en novembre 2025 pour étudier ces requêtes. Après les avoir étudiées, le Conseil a rétabli cette instance afin que les fournisseurs de services puissent travailler avec les groupes de défense des droits des consommateurs pour mieux faire connaître les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

En plus de la révision de toutes les dates limites liées à la présente instance, le Conseil a apporté d’autres modifications procédurales.

## Contexte

1. Le 17 octobre 2025, le Conseil a publié l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2025-274 (avis) avec l'intention de mieux faire connaître les services de la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) (CPRST) aux clients. La CPRST est un organisme indépendant qui aide à résoudre les différends entre les fournisseurs de services de télécommunication et de télévision et leurs clients. Elle est également responsable de l'administration des codes de protection des consommateurs<sup>1</sup>.
2. Le Conseil a reçu un certain nombre de requêtes procédurales en rapport avec l'instance qui soulevaient des questions complexes et interdépendantes ayant des implications pour les instances actuelles et futures. Par conséquent, le 12 novembre 2025, le Conseil a publié l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2025-274-1 pour suspendre temporairement l'instance et lui permettre d'examiner correctement les requêtes procédurales d'une manière qui sert au mieux l'intérêt public.

## Requêtes procédurales

3. Le 28 octobre 2025, le Conseil a reçu une requête procédurale conjointe de la part de Bell Canada; de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; de Cogeco Communications inc., au nom de Cogeco Connexion inc.; de Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée et de Freedom Mobile Inc.; de Rogers Communications Canada Inc.; de Saskatchewan Telecommunications; de TELUS Communications Inc.; et d'Xplore Inc. (fournisseurs de services).
4. Les fournisseurs de services estimaient que, dans sa forme actuelle, l'avis :
  - n'énonce pas correctement le problème qu'il cherche à résoudre;
  - invite les intéressés à présenter leurs observations sur une proposition de solution unique, élaborée par le Conseil sans consultation des entités qui devront la mettre en œuvre, notamment la CPRST;
  - propose des modifications majeures qui augmenteraient considérablement la charge de travail de la CPRST et les fournisseurs de services ne pourraient pas, dans la pratique, mettre en œuvre les mesures qui semblent avoir été proposées par le Conseil.
5. Les fournisseurs de services ont indiqué que :

---

<sup>1</sup> Le Conseil a créé les codes de protection des consommateurs, à savoir le [Code sur les services Internet](#), le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code des fournisseurs de services de télévision](#), afin que la population canadienne soit informée de ses droits et obligations contractuels, lui permettant ainsi de prendre des décisions en toute confiance au sujet de ces services essentiels.

- les modifications proposées dans l’avis vont à l’encontre de la manière dont le service à la clientèle est assuré par les entreprises de services de télécommunication et de radiodiffusion;
- les délais prévus dans l’avis ne donnent pas suffisamment de temps au Conseil pour lui permettre de recueillir des données probantes fiables pour évaluer le problème potentiel ou trouver des solutions viables.

6. Les fournisseurs de services ont proposé que le Conseil :

- suspende immédiatement les délais prévus dans l’avis, jusqu’à ce que le Conseil complète l’instance visant à harmoniser les codes de protection des consommateurs<sup>2</sup> (harmonisation des codes);
- détermine, dans le cadre de ce processus, s’il est nécessaire de mieux faire connaître les services de la CPRST au public et, si tel est le cas, dans quelle mesure;
- si le Conseil n’est pas disposé à suspendre l’avis jusqu’à ce que l’harmonisation des codes soit effectuée, qu’il publie à nouveau l’avis en formulant de manière claire et précise le problème qu’il cherche à évaluer.

7. Entre le 22 et le 31 octobre 2025, le Conseil a également reçu des demandes de prolongation des délais de la part d’un particulier, du Centre pour la défense de l’intérêt public, de la CPRST et du Forum sur la recherche et les politiques en communications. De plus, le particulier et le Centre pour la défense de l’intérêt public étaient opposés à la demande de suspension de l’instance présentée par les fournisseurs de services parce qu’ils estiment que la sensibilisation des clients en ce qui concerne la CPRST devait être examinée le plus rapidement possible. Le particulier a également ajouté que la question avait été clairement définie dans l’avis et qu’elle était dûment étayée par des éléments de preuve.

8. Compte tenu des requêtes procédurales reçues, le Conseil estime qu’il doit se pencher sur les trois aspects suivants :

- le fondement de l’opinion préliminaire et du processus du Conseil;
- l’interdépendance avec d’autres instances;
- les prochaines étapes.

---

<sup>2</sup> Le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet.

## Fondement de l'opinion préliminaire et du processus du Conseil

9. Dans l'avis, le Conseil a émis l'opinion préliminaire selon laquelle les données issues de la recherche sur l'opinion publique qu'il a commandée, ainsi que des rapports annuels de la CPRST, montrent que les Canadiennes et les Canadiens aux prises avec des plaintes non résolues ne connaissent généralement pas l'existence de la CPRST. L'avis faisait référence à une [lettre](#) du secrétaire général (lettre) publiée le 5 novembre 2024 pour rappeler aux fournisseurs de services leur obligation de renseigner les clients sur la CPRST. La lettre a fait référence à la recherche sur l'opinion publique, aux réponses aux demandes de renseignements et aux [rapports annuels de la CPRST de 2015 à 2023](#). La recherche sur l'opinion publique a démontré que seulement 2 % des répondants ayant une plainte non résolue ont été informés sur la CPRST par leur fournisseur de services. Comme indiqué dans la lettre, cette conclusion est appuyée par des données sur la rétroaction des clients dans les [rapports annuels de la CPRST de 2015 à 2023](#). Les données montrent que seulement 8 % à 13 % des clients qui ont communiqué avec la CPRST au sujet d'une plainte non résolue ont entendu parler d'elle par leur fournisseur de services.
10. La recherche sur l'opinion publique, la lettre et les réponses aux demandes de renseignements ont été versées au dossier de l'avis.
11. Les éléments prouvant une faible connaissance de la CPRST par les clients ayant des plaintes non résolues démontrent qu'ils n'ont pas été efficacement informés au sujet de celle-ci. Cela suggère que le moment et la manière dont les fournisseurs de services informent les clients au sujet de la CPRST ne fonctionnent pas comme prévu. L'avis a proposé des modifications aux exigences actuelles établies dans la politique réglementaire de télécom 2017-200 (examen du Code sur les services sans fil) et la politique réglementaire de télécom 2019-269 (Code sur les services Internet)<sup>3</sup> comme solution potentielle au problème.
12. Le Conseil reconnaît que les fournisseurs de services ont soulevé des préoccupations selon lesquelles l'opinion préliminaire du Conseil ainsi que les éléments de preuve versés au dossier public de l'avis étaient trop limités pour définir le problème et proposer une solution potentielle.
13. Toutefois, les parties peuvent avoir un point de vue différent et déposer d'autres solutions accompagnées d'éléments de preuve pour étayer leur position. À cet égard, l'annexe de l'avis sollicite des observations sur l'opinion préliminaire du Conseil, la solution proposée et les éléments de preuve déposés au dossier public de la présente instance.
14. Par conséquent, le Conseil maintient son opinion préliminaire et confirme que la portée de l'avis est suffisamment large pour permettre aux parties de proposer d'autres solutions. Selon le Conseil, l'ajout d'une ronde initiale de dépôt d'observations pour déterminer s'il existe un problème, comme suggéré par les fournisseurs de services, est inutile. Le Conseil estime que le

---

<sup>3</sup> Cette exigence a été énoncée au paragraphe 426 de la politique réglementaire de télécom 2017-200 et au paragraphe 468 du [Code sur les services Internet](#). Le [Code des fournisseurs de services de télévision](#) ne comprend pas une telle exigence.

processus existant fournit l'occasion pour tous les intervenants de fournir des observations complètes sur l'existence et la portée du problème ainsi que sur des solutions possibles.

### **Interdépendances avec d'autres instances**

15. Comme il est indiqué dans l'avis, la présente instance vise à explorer des façons de mieux faire connaître les services de la CPRST.
16. Le Conseil a indiqué son intention d'amorcer une instance visant à examiner l'harmonisation du [Code sur les services sans fil](#), du [Code sur les services Internet](#), du [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#) et du [Code des fournisseurs de services de télévision](#) (collectivement les codes de protection des consommateurs).
17. Le Conseil craint que la suspension de la présente instance jusqu'à ce qu'il ait rendu ses conclusions sur une autre instance qui n'a pas encore été amorcée, entraîne des retards injustifiés. La présente instance vise à accroître l'efficacité et la visibilité de la CPRST, dans l'intérêt général de la population canadienne. Le Conseil estime donc que toute mesure prise à la suite de cette instance ne devrait donc pas être reportée.
18. De plus, toute préoccupation pouvant résulter de la future instance du Conseil visant à harmoniser les codes de protection des consommateurs pourra être réglée efficacement une fois cette instance amorcée.
19. Par conséquent, le Conseil refuse la demande de suspension de l'avis jusqu'à ce qu'il mène à bien une future instance d'harmonisation des codes de protection des consommateurs.

### **Prochaines étapes**

20. Le Conseil estime que les fournisseurs de services sont les mieux placés pour expliquer leur processus de règlement des plaintes des clients. Leur compréhension détaillée de leurs propres processus les place dans une position pour proposer des modifications pouvant être efficaces et efficientes.
21. De même, les groupes de défense des droits des consommateurs ont des renseignements essentiels à partager sur i) les raisons pour lesquelles les clients dont les plaintes n'ont pas été réglées ne connaissent pas suffisamment bien la CPRST et ii) les solutions les plus appropriées du point de vue des clients.
22. Les parties ont leur propre point de vue sur les facteurs susceptibles d'expliquer la méconnaissance de la CPRST et sur la solution la plus efficace et la plus efficiente. Le Conseil estime que ces groupes devraient travailler en collaboration les uns avec les autres à ce sujet.
23. Le Conseil demande donc aux fournisseurs de services de proposer, dans le cadre de leurs observations pour la présente instance, des façons de modifier les exigences en matière d'avis

prévues dans les codes de protection des consommateurs pour mieux faire connaître les services de la CPRST. Ces propositions devraient également aborder la question de savoir comment garantir que les clients dont les plaintes n'ont pas été réglées soient informés en temps utile de l'existence de la CPRST.

24. Dans le cadre de l'élaboration de leurs propositions, le Conseil encourage les fournisseurs de services à consulter les groupes de défense des droits des consommateurs et collaborer avec eux. Les propositions devraient également définir les modalités et le calendrier de mise en œuvre des modifications proposées. Les fournisseurs de services sont également invités à présenter une proposition conjointe, mais ce n'est pas une obligation. Les autres parties peuvent également déposer leurs propres propositions si elles le souhaitent.

25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil rétablit l'instance en apportant les modifications suivantes :

- Toutes les propositions déposées seront ajoutées au dossier de l'instance.
- La date limite pour déposer une proposition est le **23 juillet 2026**.
- Après réception des propositions, les intéressés sont invités à donner leur opinion en ce qui concerne i) toutes les propositions reçues et ii) toute question abordée dans l'avis.
- La date limite révisée de dépôt des interventions est le **24 août 2026**.
- La date limite révisée de dépôt des répliques est le **8 septembre 2026**.
- Si les fournisseurs de services ne sont pas en mesure d'élaborer une proposition au plus tard le **23 juillet 2026**, le Conseil examinera la question en fonction des interventions et des réponses qui auront été reçues dans le cadre de la présente instance.

26. La consultation des groupes de défense des droits des consommateurs et la collaboration avec ces derniers pourraient donner lieu à des propositions visant les questions soulevées dans l'avis. Ces propositions pourraient contribuer à modifier l'opinion préliminaire du Conseil en ce qui concerne les modifications proposées quant aux exigences en matière d'avis de la CPRST.

27. Le Conseil prend note des arguments soulevés par les fournisseurs de services en ce qui concerne la charge de travail, les processus et les ressources dans le cadre de ces requêtes procédurales. Le Conseil reste attentif à toute augmentation éventuelle du fardeau administratif imposé aux fournisseurs de services et à la CPRST. Il invite donc les parties à présenter ces arguments en réponse aux questions soulevées dans l'avis.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Appel aux observations – Mieux faire connaître les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-274, 17 octobre 2025, modifié par l’Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-274-1, 12 novembre 2025
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013