



Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28

Version PDF

Référence : 2020-81

Ottawa, le 10 février 2022

Dossier public : 1011-NOC2020-0081

Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier

Le Conseil détermine que son intervention est justifiée pour faire en sorte que les clients plus vulnérables puissent facilement avoir accès aux factures papier de leurs fournisseurs de services de télécommunication (FST), y compris les entreprises canadiennes et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) [collectivement les fournisseurs de services de communication (FSC)].

Plus particulièrement, le Conseil exige des FST, y compris des entreprises canadiennes, qu'ils fournissent sur demande et sans frais des factures papier aux groupes suivants : i) les clients qui s'identifient comme des personnes handicapées; ii) les clients n'étant pas abonnés à un service Internet ou de données sans fil auprès de leur FSC ou, dans le cas d'un abonné à un service vocal sans fil uniquement, qui n'a pas un accès gratuit au portail de facturation; et iii) les personnes âgées.

Le Conseil exige également des FST, y compris des entreprises canadiennes, qu'ils i) rendent les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de leur site Web, dans leur système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de leurs représentants du service à la clientèle; ii) forment les représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier conformément à la présente décision; iii) informent tout nouvel abonné s'ils fournissent des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier dans la présente décision; et iv) obtiennent un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à leur service d'accès Internet ou de données mobiles, et conserver des dossiers à l'appui.

Le Conseil s'attend à ce que les EDR se conforment à toutes les mêmes exigences dès la date de publication de la présente décision et a l'intention d'imposer des conditions de licence à cet égard à la prochaine occasion. Il a également l'intention d'examiner en conséquence l'ordonnance d'exemption pour les plus petites EDR.

Toutes ces exigences s'appliquent sans égard à la marque que le FSC utilise pour fournir des services.

Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; TBayTel; TELUS Communications Inc.; TekSavvy Solutions Inc.; et Xplornet Communications Inc. de faire rapport au Conseil d'ici le **11 mai 2022** sur la manière dont elles ont fourni à leurs clients les renseignements sur les factures papier, y compris les scripts des employés et le matériel de formation des représentants du service à la clientèle, ainsi que les renseignements affichés sur leur site Web.

Contexte

1. Au cours des dernières années, les entreprises canadiennes, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) [collectivement appelés les fournisseurs de services de communication (FSC)] ont eu recours à différentes approches pour encourager les clients à passer à la facturation papier au profit de la facturation électronique. Avant décembre 2014, ces approches comprenaient l'imposition de frais pour l'émission de factures papier ou l'offre de rabais aux clients qui optent pour la facturation électronique.
2. Le 16 décembre 2014, la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion* ont été modifiées afin d'interdire aux FSC d'imposer des frais pour l'émission de factures papier.
3. Bien que le Conseil exige actuellement que les factures soient accessibles dans un format substitut, comme le braille ou de gros caractères, pour les personnes ayant un handicap visuel, y compris les personnes aveugles¹, il ne dicte pas, par ailleurs, le format dans lequel les factures sont fournies.
4. Le Conseil est conscient que plusieurs des plus grands FSC ont commencé à faire passer leurs clients actuels de la facturation papier à la facturation électronique en tant que mode de facturation par défaut. Dans le dossier de l'instance ayant donné lieu au Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications² du Conseil, certains Canadiens se sont dits préoccupés,

¹ Conformément à l'ordonnance de télécom 98-626 et à la décision de télécom 2002-13, les entreprises canadiennes, y compris les entreprises de services sans fil, et les entreprises autres qu'un FST doivent fournir aux personnes ayant un handicap visuel, y compris aux personnes aveugles, des copies des factures sur supports substituts, notamment en braille ou en gros caractères. Le Conseil a également imposé l'obligation de fournir d'autres types de renseignements en formats accessibles, par exemple, les contrats de service en vertu du Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) [établi dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1], du Code sur les services sans fil (établi dans la politique réglementaire de télécom 2017-200) et du Code sur les services Internet (établi dans la politique réglementaire de télécom 2019-269). En vertu de ces codes, les clients doivent également recevoir, sur demande, une copie papier de leur contrat.

² Cette instance a été amorcée par l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2018-246.

entre autres, par la tendance des FSC à passer de la facturation papier à la facturation électronique.

5. Dans la décision de télécom 2020-80, le Conseil a refusé une demande du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement CDIP-FNR] visant à exiger que Koodo Mobile (Koodo) et d'autres fournisseurs de services sans fil (FSSF) fournissent des factures papier sur demande et sans frais. Le Conseil a conclu qu'il n'y avait aucune obligation législative ou réglementaire imposant la fourniture de factures papier. Le Conseil a également conclu qu'étant donné que les motifs et les éléments de preuve figurant au dossier de cette instance concernent en grande partie uniquement Koodo, il n'aurait pas été dans l'intérêt public de créer une nouvelle obligation qui affecterait tous les FSSF en se fondant uniquement sur ce dossier.
6. En outre, dans la décision de télécom 2020-80, le Conseil a reconnu que l'innovation dans les services numériques et la concurrence tarifaire sont des facteurs importants dans l'ensemble du marché. Toutefois, le Conseil a également fait remarquer ce qui suit en ce qui concerne les consommateurs :
 - La demande de CDIP-FNR a soulevé des préoccupations quant à la nécessité pour les consommateurs vulnérables d'avoir accès à des factures papier.
 - La demande de CDIP-FNR et les autres plaintes qu'a reçues le Conseil peuvent être des signes que la facturation papier en général suscite des préoccupations plus vastes.
 - Il est important de faire en sorte que les Canadiens puissent recevoir des renseignements clairs sur leurs factures dans un format approprié.
7. La transition vers les documents en ligne et la facturation électronique n'est pas propre aux industries de la radiodiffusion et des télécommunications et est encouragée par le gouvernement du Canada. La Stratégie fédérale de développement durable pour le Canada de 2019 à 2022 encourage la réduction de l'utilisation du papier en adoptant la facturation en ligne, sans papier. De plus, l'Agence du revenu du Canada encourage la population canadienne à soumettre leur déclaration de revenus en ligne. D'autres secteurs, comme les banques et les services publics, encouragent également leurs clients à passer aux relevés électroniques.

Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2020-81

8. Afin de développer une compréhension des besoins des consommateurs et de recueillir de l'information sur les pratiques des FSC, le Conseil a amorcé une instance publique dans l'avis de consultation de télécom et de radiodiffusion 2020-81 en vue d'examiner la question de la fourniture de factures papier. La présente instance porte à la fois sur les services de télécommunication et de radiodiffusion puisque i) le Conseil a traité de façon similaire les questions relatives à la facturation des services de télécommunication et de radiodiffusion, et

ii) l'article 27.2 de la *Loi sur les télécommunications* et l'article 34.1 de la *Loi sur la radiodiffusion* énoncent des interdictions semblables d'imposer des frais pour les factures papier.

9. Afin de faire en sorte que le Conseil dispose du dossier factuel nécessaire pour tirer une conclusion et aider les parties à formuler leurs interventions, dans le cadre de la présente instance, les FSC dominants sur le marché canadien³ ont été invités à répondre à des demandes de renseignements concernant leurs pratiques de facturation en tant que FST ou EDR, ainsi que les pratiques de leurs filiales respectives.
10. Afin de mieux comprendre les besoins des consommateurs, le Conseil a encouragé les particuliers canadiens, y compris les personnes handicapées, les organisations représentant les intérêts généraux des consommateurs et les organisations se préoccupant spécifiquement des questions d'accessibilité à lui fournir des renseignements sur leurs besoins quant aux formats de facturation et sur la manière dont les FSC y ont répondu.
11. En plus des interventions des FSC dominants, le Conseil a reçu des interventions des groupes de défense des droits des consommateurs suivants : l'Aboriginal Council of Winnipeg, la section manitobaine de l'Association des consommateurs du Canada et Winnipeg Harvest (collectivement la coalition manitobaine); CDIP-FNR; le Conseil des consommateurs du Canada (CCC); le Forum for Research and Policy in Communications; le Réseau FADOQ; et l'Union des consommateurs (Union). Le Conseil a également reçu des interventions des groupes de défense en matière d'accessibilité suivants : l'Association des sourds du Canada-Canadian Association of the Deaf, le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada-Deaf Wireless Canada Consultative Committee, la Deafness Advocacy Association Nova Scotia, et la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles, inc (collectivement le CSSSC et autres); et la Fondation INCA [Institut national canadien pour les aveugles]. Enfin, le Conseil a reçu des interventions de Distributel Communications Limited (Distributel); de l'Independent Telecommunications Providers Association⁴; de la province de la Colombie-Britannique (province de la C.-B.); des Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens (ORCC); de RingCentral, Inc. (RingCentral); de particuliers canadiens (particuliers) et de représentants de l'industrie du papier et de l'imprimerie (défenseurs de l'industrie du papier).

³ Aux fins de la présente instance, les FSC dominants sur le marché canadien sont, par ordre alphabétique, Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Communications Inc. (Cogeco); Québecor Média inc. au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Canada inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Communications Inc. (Shaw), TBayTel, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy), TELUS Communications Inc. (TCI) et Xplornet Communications Inc. (Xplornet).

⁴ L'Independent Telecommunications Providers Association est un organisme sans but lucratif qui représente les entreprises indépendantes de services locaux en Ontario.

12. Le 17 mars 2020, en raison de la pandémie de COVID-19, le Conseil a annoncé qu'il avait suspendu toutes les dates limites fixées entre cette date et le 10 avril 2020. Le Conseil a ensuite fixé le 24 juillet 2020 comme date limite révisée pour le dépôt des répliques finales.

Demande de renseignements du personnel du Conseil

13. Après avoir reçu les répliques finales, le personnel du Conseil a estimé que des renseignements supplémentaires étaient nécessaires dans le dossier de l'instance et a émis une demande de renseignements dans une lettre datée du 30 novembre 2020. Le dossier a été fermé le 11 février 2021.

Cadre réglementaire

14. Afin de déterminer les questions soulevées dans le cadre de la présente instance, le Conseil doit examiner s'il y a lieu d'imposer des obligations réglementaires supplémentaires aux entreprises canadiennes et aux FST en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et aux EDR en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.
15. Dans l'exercice des pouvoirs réglementaires que lui confère la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil doit, en vertu de l'article 47, tenir compte des objectifs de la politique canadienne de télécommunication établis à l'article 7 et des instructions émises par le gouverneur en conseil.
16. Les objectifs de la politique établis à l'article 7 portent sur une série de considérations, notamment le développement ordonné d'un système de télécommunication canadien; un service de télécommunication sûr, abordable et de qualité; la protection de la vie privée; l'importance du libre jeu du marché et d'une réglementation efficace et efficiente ainsi que la protection des intérêts des utilisateurs. Étant donné l'ampleur de ces objectifs, la poursuite de ceux-ci dans le cadre de l'exercice des pouvoirs réglementaires du Conseil implique nécessairement la conciliation d'objectifs concurrents.
17. Les Instructions de 2006⁵ et les Instructions de 2019⁶ (collectivement les Instructions) émises par le gouverneur en conseil orientent le Conseil sur la manière d'atteindre les objectifs de la politique. Plus particulièrement, les Instructions de 2006 précisent, entre autres, que le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il doit recourir à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la

⁵ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁶ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

mesure minimale nécessaire. Lorsque le Conseil prend des mesures réglementaires de nature non économique, il devrait les mettre en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. Les Instructions de 2019 précisent, entre autres, que dans toutes ses décisions, le Conseil devrait examiner comment il peut encourager toutes formes de concurrence, favoriser l'abordabilité, renforcer les droits des consommateurs, y compris ceux liés à l'accessibilité, et permettre l'innovation en matière de services.

18. Dans l'exercice des pouvoirs réglementaires que lui confère la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil doit, en vertu du paragraphe 5(1), tenir compte des objectifs de la politique canadienne de radiodiffusion énoncés au paragraphe 3(1).
19. Comme les objectifs de la *Loi sur les télécommunications*, ces objectifs sont variés et leur atteinte implique la conciliation des intérêts concurrents. Ils mettent notamment l'accent sur la nature publique du système de radiodiffusion et le rôle que celui-ci peut jouer dans le développement social et économique. Ils indiquent également que les entreprises de distribution devraient fournir leurs services à des tarifs abordables, en utilisant les technologies les plus efficaces disponibles à un coût raisonnable.
20. Le paragraphe 5(2) de la *Loi sur la radiodiffusion* énonce les objectifs spécifiques de la réglementation du Parlement, dont le Conseil doit également tenir compte dans l'exécution de son mandat. Les objectifs doivent être souples, pouvoir s'adapter aux progrès techniques, fournir des services de radiodiffusion à l'intention des Canadiens et tenir compte du fardeau administratif que la réglementation impose.
21. En 2019, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est entrée en vigueur. La LCA souligne l'importance de faire participer les personnes handicapées à l'élaboration de solutions qui permettront de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles. La LCA réaffirme l'intention du Parlement d'accorder au Conseil un pouvoir réglementaire pour traiter les questions d'accessibilité liées à la radiodiffusion et aux télécommunications et pour qu'il utilise ce pouvoir pour éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées en vertu des pouvoirs du Conseil conférés par la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*.

Questions

22. Comme indiqué ci-dessus, la question de la fourniture de factures papier est partagée entre le secteur de la radiodiffusion et le secteur des télécommunications et implique les considérations réglementaires énoncées ci-dessus.
23. Dans cette optique, et sur la base des questions énoncées dans l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2020-81, le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Les Canadiens ou certains groupes de Canadiens ont-ils toujours besoin de recevoir des factures papier? Dans l'affirmative, l'intervention du Conseil est-elle appropriée et justifiée?

- Si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée, quelles mesures le Conseil devrait-il imposer?
- À qui devrait s'appliquer toute nouvelle mesure et comment celle-ci devrait-elle être appliquée?

24. Le Conseil a également abordé brièvement d'autres questions, qui ont été soulevées par les parties dans le dossier sous la rubrique « Autres questions » ci-dessous.

Les Canadiens ou certains groupes de Canadiens ont-ils toujours besoin de recevoir des factures papier? Dans l'affirmative, l'intervention du Conseil est-elle appropriée et justifiée?

Positions des parties

Besoins généraux

25. La province de la C.-B., TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy), tous les groupes de défense des droits des consommateurs, la plupart des particuliers et les défenseurs de l'industrie du papier étaient d'avis que tous les consommateurs devraient avoir le choix entre la facturation papier et la facturation électronique. Le CCC, CDIP-FNR et certains particuliers ont indiqué que les factures papier devraient être l'option par défaut. En revanche, certains particuliers n'estimaient pas que les factures papier étaient nécessaires pour tous les consommateurs et pensaient que la facturation électronique répondait à leurs besoins.
26. Tous les groupes de défense des droits des consommateurs et la plupart des particuliers ont argué que les FSC devraient être tenus de fournir des factures papier sur demande. La CCC, la coalition manitobaine, le Réseau FADOQ, l'Union et certains particuliers ont fait remarquer que certains groupes de consommateurs, tels que les personnes âgées, les personnes n'ayant pas d'accès Internet et les consommateurs vulnérables sur le plan économique, peuvent particulièrement avoir besoin d'obtenir des factures papier.
27. CDIP-FNR, la coalition manitobaine, TekSavvy et l'Union ont argué que les Instructions de 2019 exigent que le Conseil adopte des mesures de protection des consommateurs, notamment des mesures en matière d'accessibilité.
28. CDIP-FNR ont fait valoir que le renforcement et la défense des droits des consommateurs impliquent de donner priorité à l'opinion des consommateurs sur la manière appropriée de gérer leurs relations avec les FST. CDIP-FNR ont également argué que cela comprend l'élaboration de règles qui favorisent les consommateurs lorsqu'il existe une lacune ou une ambiguïté dans la législation ou la réglementation et qu'une pratique va à l'encontre des intérêts exprimés par les consommateurs.
29. Les FSC, à l'exception de TekSavvy, ont fait valoir que la majorité des FSC offrent déjà une variété de formats de facturation, y compris des factures papier, pour répondre aux besoins des consommateurs. Rogers Communications Canada Inc.

(RCCI) et TELUS Communications Inc. (TCI) ont ajouté que les consommateurs qui veulent des copies papier peuvent imprimer des factures électroniques, et que les consommateurs peuvent avoir accès aux factures antérieures pendant au moins 18 mois ou, dans certains cas, jusqu'à 36 mois, à partir de portails en ligne.

30. Selon ces FSC, rien ne prouve que le marché ne réponde pas aux besoins des consommateurs ou que des mesures supplémentaires soient nécessaires. Ils ont argué qu'il existe de nombreuses entreprises et marques sur le marché qui fournissent divers services de facturation pour se différencier de la concurrence, et que les FSC ont mis en place des politiques pour protéger les consommateurs vulnérables.
31. TCI a fait valoir que les 12 FSC qui ont répondu aux demandes de renseignements du Conseil ont tous déclaré qu'ils fournissent, soit par défaut soit sur demande, des factures papier à au moins une partie de leurs clients.
32. Par conséquent, les FSC, à l'exception de TekSavvy, ont indiqué que l'intervention du Conseil ne permettrait pas d'atteindre les objectifs stratégiques définis dans la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*, mais qu'elle entraverait plutôt l'innovation, la différenciation, la concurrence et le recours au libre jeu du marché. Shaw Communications Inc. (Shaw), TCI et Xplornet Communications Inc. (Xplornet) ont fait remarquer que les Instructions de 2006 exigent que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché. Ils ont ajouté que les Instructions de 2019 précisent que le Conseil devrait permettre l'innovation dans les services de télécommunication, y compris de nouvelles technologies et des offres de services différenciées.
33. TekSavvy a argué qu'une politique est nécessaire pour prioriser les intérêts des consommateurs et leur donner le choix entre les factures papier et les factures électroniques. Elle a ajouté que le fait d'obliger les clients à recevoir des factures électroniques est un autre exemple de la limitation du choix des consommateurs par les fournisseurs de services dominants.
34. Bell Canada, Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), et Xplornet ont reconnu que certains groupes de Canadiens vulnérables peuvent être plus susceptibles d'avoir besoin de factures papier que d'autres. Ces trois parties ont proposé divers groupes pouvant être considérés comme étant vulnérables, comprenant les clients handicapés, les clients n'ayant pas d'accès Internet et les personnes âgées.
35. Toutefois, RCCI et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) ont argué qu'il n'a pas été clairement démontré que les pratiques actuelles ne répondent pas aux besoins de ces consommateurs. RCCI a ajouté que la situation actuelle répond suffisamment aux besoins des consommateurs tout en faisant en sorte que les FSC continuent d'innover sur le plan numérique.

Clients handicapés

36. Toutes les parties qui ont commenté cette question sont en faveur de la fourniture de factures sur supports substitués aux consommateurs handicapés.
37. Les observations de certains particuliers ont attiré l'attention sur les besoins spécifiques des consommateurs ayant un handicap cognitif, pour lesquels la facturation électronique peut constituer un obstacle à l'accessibilité.
38. Shaw a fait valoir que le dossier de la présente instance montre que les Canadiens handicapés ont accès à une vaste gamme de formats de factures, y compris en version électronique, en braille et en gros caractères, auprès de presque tous les grands fournisseurs de services. Shaw a ajouté que certains fournisseurs de services réservent les factures papier exclusivement aux Canadiens handicapés. RCCI et SaskTel sont en faveur du maintien de l'obligation pour les fournisseurs de fournir des factures sur supports substitués (y compris en papier) aux clients handicapés, mais font valoir que rien ne justifie des mesures réglementaires supplémentaires.

Clients sans accès Internet

Groupes de défense des droits des consommateurs et particuliers

39. Un certain nombre de groupes de défense des droits des consommateurs étaient d'avis que les consommateurs qui n'ont pas d'accès Internet font face à un obstacle pour accéder aux factures électroniques. Certains particuliers ont également cité l'absence d'un accès Internet à domicile comme une grande préoccupation.
40. Le Forum for Research and Policy in Communications a fait valoir qu'à moins que les EDR ne soient tenues de fournir des factures papier, les personnes qui n'ont pas d'accès Internet à domicile, ou dont le revenu ne permet pas une utilisation intensive d'Internet, peuvent devoir se déplacer pour pouvoir accéder aux factures électroniques ou payer des frais d'accès Internet supplémentaires. Dans les deux cas, le temps et les frais supplémentaires exigés les désavantageraient.
41. Le Réseau FADOQ a affirmé que les tarifs des services Internet constituent une barrière à l'accès aux factures électroniques. Il a souligné que le *Rapport de surveillance des communications* de 2019 du CRTC indiquait que le prix mensuel moyen des services Internet au Canada était de 80,31 \$. En outre, certaines régions du Canada sont toujours non desservies ou mal desservies.
42. La coalition manitobaine a fait valoir que l'abandon des factures papier soulève des préoccupations liées i) aux contraintes associées au fait de vivre avec un revenu limité; ii) à l'abordabilité et à la fiabilité de l'accès Internet; iii) aux connaissances informatiques et liées à Internet; et iv) à la sécurité sur Internet.

FSC

43. Les FSC n'étaient pas tous d'avis qu'il est nécessaire d'imposer les factures papier aux clients qui n'ont pas d'accès Internet.

44. Eastlink et TCI ont toutes deux indiqué qu'elles exonéraient l'utilisation des données nécessaires pour accéder aux factures électroniques, y compris pour les clients dont les forfaits ne comprennent pas de données.
45. Xplornet a fait valoir que les abonnés qui ont un accès Internet peuvent consulter leurs factures en ligne et sont bien servis par les factures électroniques. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'imposer une règle de facturation papier aux fournisseurs de services Internet. Distributel a exprimé un point de vue similaire, à savoir que lorsqu'un FSC offre une connectivité Internet à ses clients, ces derniers peuvent certainement accéder à la facturation électronique.

Clients âgés

46. Le Forum for Research and Policy in Communications a argué que quelques Canadiens, y compris les personnes plus âgées qui ne sont peut-être pas familières avec les technologies actuelles, craignent de ne pas être en mesure de se défendre contre les attaques d'hameçonnage, les logiciels malveillants, les réseaux de zombies, le vol d'identité et les arnaques en ligne.
47. Plusieurs particuliers ont donné des exemples de problèmes auxquels les personnes âgées sont confrontées avec la facturation électronique, notamment des problèmes d'accès à leur compte en ligne, des mots de passe difficiles à retenir et un manque de confiance dans la sécurité des paiements automatiques.
48. Bien que Bell Canada ait soutenu l'obligation de fournir des factures papier aux personnes âgées, RCCI a fait valoir que cette obligation n'est pas nécessaire, car RCCI fournit, sur demande, des factures papier aux clients âgés et qui ne sont pas à l'aise avec la technologie ou la facturation en ligne.
49. TCI a fait valoir que les personnes âgées du Canada adoptent progressivement les transactions et la facturation en ligne. TCI a cité diverses sources à l'appui, notamment des données de Statistique Canada⁷. Elle a également fait remarquer que, selon un communiqué de presse de la CIBC (Banque Canadienne Impériale de Commerce), la banque a connu une augmentation du nombre d'inscriptions de clients de 65 ans et plus aux services bancaires en ligne de 250 % en avril 2020, et que de la mi-mars à la mi-avril 2020 seulement, la RBC (Banque Royale du Canada) a connu une augmentation de 84 % du nombre d'inscriptions de personnes âgées aux services en ligne. TCI a argué que l'utilisation d'Internet par les personnes âgées devrait continuer à croître, car celles-ci sont de plus en plus réceptives à la technologie.

⁷ TCI a fait référence à l'[Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet de 2019](#).

Résultats de l'analyse du Conseil

Besoins généraux

50. Pour évaluer s'il est nécessaire que tous les clients ou certains d'entre eux continuent à recevoir des factures papier, le Conseil doit prendre en compte et évaluer les objectifs de la politique de télécommunication et ceux de la politique de radiodiffusion. Le Conseil doit également examiner l'approche appropriée à adopter pour atteindre ces objectifs. Il le fait en se demandant si le libre jeu du marché produit des résultats satisfaisants, si des obligations réglementaires sont nécessaires ou si une combinaison de réglementation et du libre jeu du marché est requise dans les circonstances.
51. Selon le Conseil, le dossier ne démontre pas la nécessité de fournir obligatoirement des factures papier à tous les clients. De nombreux consommateurs ont exprimé le souhait de recevoir des factures papier pour diverses raisons légitimes, comme la tenue de dossiers, la facilité de consultation, etc. Cependant, dans plusieurs cas, le libre jeu du marché semble actuellement suffisant pour répondre à ces demandes.
52. Le fait de proposer des factures papier peut être considéré comme un avantage concurrentiel naturel. Le refus d'un fournisseur de répondre à une telle demande peut permettre à un autre fournisseur d'obtenir un nouveau client. En fait, il existe des options concurrentielles sur le marché, et plusieurs FSC fournissent des factures papier, de sorte que les consommateurs puissent choisir un fournisseur de services qui fournit des factures papier s'ils le souhaitent. Bien que plusieurs des FSC dominants ont indiqué, dans le dossier de la présente instance, qu'ils avaient l'intention d'adopter la facturation électronique par défaut, ou avaient déjà commencé à le faire, très peu de FSC imposent des restrictions quant aux personnes qui peuvent recevoir des factures papier sur demande. Par conséquent, les consommateurs peuvent choisir entre un plus grand ou un plus petit fournisseur qui fournit des factures papier sur demande.
53. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'une obligation universelle de fournir des factures papier, qui pourrait réduire la flexibilité et l'adaptabilité aux changements technologiques tout en alourdissant le fardeau réglementaire, ne répondrait pas clairement aux besoins de tous les utilisateurs et ne constituerait pas une mesure réglementaire efficace et efficiente. Une obligation universelle de fournir des factures papier limiterait la capacité des FSC à différencier leurs services de facturation de ceux des concurrents. Selon le Conseil, une telle mesure réglementaire ne serait ni efficace ni efficiente et ne permettrait pas au libre jeu du marché de jouer un rôle réel. Une telle obligation serait disproportionnée dans les circonstances et irait à l'encontre des Instructions de 2006.
54. En outre, vu les options offertes sur le marché, il n'est pas clair qu'une obligation universelle de fournir des factures papier soit nécessaire pour satisfaire aux intérêts des consommateurs, y compris ceux spécifiquement traités dans les Instructions de 2019. Même les particuliers et les groupes de défense des droits des consommateurs

présents dans le dossier de la présente instance n'étaient pas entièrement en faveur d'une telle mesure.

55. Selon le Conseil, une obligation générale de fournir des factures papier à tous les clients irait à l'encontre de l'adoption générale de la facturation électronique et d'autres moyens de communication électroniques permettant d'échanger de l'information et de faire des affaires au sein du gouvernement canadien et de l'ensemble du système économique.
56. Toutefois, les FSC et les groupes de défense des droits des consommateurs conviennent qu'il faut tenir compte de considérations particulières pour trois groupes de clients précis soit les personnes handicapées, les clients sans accès Internet et les personnes âgées. Des éléments de preuve au dossier de la présente instance indiquent que, malgré les affirmations des FSC, certains clients qui ont besoin de factures papier ne sont pas en mesure de les recevoir, ce qui indique que le libre jeu du marché ne suffit pas à répondre à ce besoin. Comme il est décrit plus en détail ci-dessous, le Conseil estime qu'une obligation imposée aux FSC de fournir des factures papier sur demande serait appropriée pour répondre aux besoins de ces groupes de clients précis.
57. Du point de vue des coûts et de la distribution, le Conseil reconnaît qu'il peut être dans l'intérêt financier des fournisseurs de services de faire passer les clients à la facturation électronique. En outre, pour plusieurs clients, cette transition ne devrait pas avoir une incidence indue sur leur capacité à accéder à leur relevé de facturation, à consulter les frais et à payer leurs factures. En fait, pour ces clients, la facturation électronique peut représenter un moyen plus efficace et plus pratique d'accéder à leurs factures.
58. Toutefois, dans le cas des trois groupes de clients identifiés, cette transition peut constituer un obstacle important à leur capacité d'accéder à leurs relevés de facturation, de consulter les frais et de payer leurs factures. Par conséquent, le risque d'erreurs de paiement, de paiements manqués, de frais de retard de paiement, ou possiblement de débranchement à la suite d'un non-paiement involontaire, est accru.
59. L'imposition de mesures supplémentaires pour protéger les consommateurs vulnérables est conforme aux politiques réglementaires antérieures du Conseil, notamment à la politique d'accessibilité du Conseil (établie dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430), au Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) [établi dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1], au Code sur les services sans fil (établi dans la politique réglementaire de télécom 2017-200), au Code sur les services Internet (établi dans la politique réglementaire de télécom 2019-269) et ainsi qu'aux Instructions de 2019. L'intervention du Conseil vise également à faire en sorte que, si et quand les FSC adoptent la facturation électronique, les clients qui ont besoin de factures papier seront protégés.

60. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que, même si la nécessité d'une obligation universelle de fournir des factures papier à tous les clients n'a pas été démontrée, son intervention est appropriée et justifiée pour faire en sorte que les entreprises canadiennes, les FST et les EDR fournissent, sur demande, des factures papier aux clients handicapés, aux clients qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou de données mobiles ainsi qu'aux personnes âgées.

Clients handicapés

61. Le Conseil a imposé des obligations réglementaires exigeant la fourniture des factures sur supports substitués aux clients ayant un handicap visuel. Les supports substitués comprennent le braille et les gros caractères ainsi que d'autres formats électroniques et non imprimés.
62. Cependant, le dossier de la présente instance révèle des problèmes d'accessibilité supplémentaires auxquels font face les clients ayant d'autres types de handicaps, tels que les handicaps cognitifs, qui peuvent avoir de la difficulté à utiliser la facturation en ligne et qui ont donc besoin de factures papier. En outre, les obligations actuelles ne s'appliquent qu'aux services de télécommunication.
63. Compte tenu du dossier de la présente instance, le Conseil estime qu'il existe un plus grand besoin en matière d'accessibilité qui peut être traité par la facturation papier.
64. En particulier, bien que les obligations réglementaires en vigueur puissent répondre aux besoins des personnes ayant un handicap visuel qui s'abonnent à des services de télécommunication, les factures papier devraient être considérées comme un format accessible à l'avenir pour toutes les personnes handicapées pour qui la facturation électronique représente un obstacle. Il peut s'agir, sans s'y limiter, de personnes ayant des handicaps cognitifs. En outre, cette mesure d'accessibilité devrait être disponible pour les services des EDR en plus des services de télécommunication.
65. Le Conseil estime que les avantages des factures papier en tant que mesure d'accessibilité l'emportent sur les inconvénients potentiels. Cette mesure ciblée contribuerait à l'avancement des intérêts des personnes handicapées et protégerait et renforcerait leurs droits en faisant en sorte qu'elles reçoivent les renseignements de facturation essentiels dans un format qu'elles peuvent comprendre. Contrairement à une obligation générale, une mesure ciblée devrait avoir peu d'incidence sur les technologies de facturation novatrices, les pratiques commerciales générales ou le libre jeu du marché, et toute augmentation du fardeau réglementaire serait minime. Seul un groupe spécifique de clients est concerné, et ce groupe ne bénéficierait probablement pas des innovations en matière de facturation électronique en aucun cas.
66. Le dossier indique que la plupart des FSC fournissent déjà des factures papier aux personnes handicapées. Néanmoins, le Conseil estime que les considérations en matière d'accessibilité sont importantes et qu'il est nécessaire de faire en sorte que ces clients aient accès aux factures papier sous forme d'obligation réglementaire.

67. Ceci est conforme à l'obligation énoncée dans les Instructions de 2019 d'interpréter les objectifs de la politique de la *Loi sur les télécommunications* en tenant compte de l'accessibilité et des objectifs de la politique de la *Loi sur la radiodiffusion*, lesquels précisent que les EDR doivent fournir leurs services à des tarifs abordables en utilisant des technologies efficaces. Le Conseil estime que ces objectifs ne peuvent être atteints que quand les clients handicapés auront accès à leurs renseignements de facturation. Cette obligation serait également conforme aux objectifs généraux de la LCA, qui consistent à identifier et à éliminer les obstacles ainsi qu'à les prévenir.
68. Par conséquent, tout client s'identifiant comme une personne handicapée pour qui la facturation électronique représente un obstacle doit recevoir une facture papier sur demande. Le Conseil estime qu'une personne handicapée est mieux placée que son FSC pour déterminer si la facturation électronique représente un obstacle à sa participation entière et équitable au système de communication.
69. Enfin, le Conseil estime que le fait de recevoir des factures papier ne devrait pas empêcher un client handicapé d'avoir également accès à la facturation électronique. L'analyse exposée ci-dessus s'applique également aux cas où les clients peuvent avoir besoin d'accéder à la fois aux factures papier et aux factures électroniques, comme le soutiennent le CSSSC et autres.

Clients sans accès Internet

70. Le Conseil estime qu'il n'est pas raisonnable ou approprié de refuser de fournir une facture papier à toute personne qui n'est pas abonnée à un service Internet. Cela inclut les personnes qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou de données sans fil mobiles. Le dossier montre que l'accès aux factures au moyen d'une connexion Internet en dehors du domicile, tel qu'une connexion au Wi-Fi public, suscite de sérieuses préoccupations en matière de sécurité et de protection de la vie privée des consommateurs. La protection de la vie privée est un objectif de la *Loi sur les télécommunications* qui éclaire l'opinion du Conseil sur la validité de ces préoccupations.
71. En outre, le Conseil fait remarquer que tant la *Loi sur la radiodiffusion* que la *Loi sur les télécommunications* interdisent aux FSC d'imputer des frais aux consommateurs pour des factures papier. Exiger des clients qu'ils s'abonnent et paient pour un service Internet auquel ils ne s'abonneraient pas autrement afin de pouvoir accéder à leurs factures serait contraire à l'esprit de cette interdiction.
72. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'une option pour les factures papier est une nécessité pour les consommateurs qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou à des données mobiles. Plus précisément, les clients des services d'une EDR ou des services vocaux filaires d'un FSC qui ne sont pas également abonnés au service Internet de résidence ou à un service de données mobiles de ce même FSC doivent pouvoir recevoir une facture papier sur demande. Dans le cas d'un client des services vocaux sans fil d'un FSC qui n'est pas également abonné à un service Internet de résidence ou à un service de données mobiles, il doit aussi être en mesure de recevoir

une facture papier sur demande s'il n'a pas un accès gratuit à la facturation mobile de ce FSC⁸.

73. Il s'agit d'une mesure proportionnelle et ciblée. Bien que les FSC soient encouragés à innover, le droit des utilisateurs de s'abonner aux services de leur choix devrait être préservé. L'innovation dans les pratiques de facturation ne devrait pas, à elle seule, obliger les abonnés à ajouter des services supplémentaires simplement pour être en mesure d'accéder à leurs renseignements de facturation. De plus, lorsque les objectifs de la politique de radiodiffusion concernent les tarifs que doivent appliquer les EDR, il serait difficile de les atteindre si les clients vulnérables ne sont pas en mesure d'accéder à leurs renseignements de facturation.

Clients âgés

74. Aucune partie n'a proposé de définition officielle au terme « personne âgée », mais plusieurs intervenants ont fait référence aux personnes âgées en tant que consommateurs âgés de 65 ans et plus. Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada définissent tous deux une personne âgée comme une personne de 65 ans et plus. Dans la présente décision, le Conseil utilise la même définition que les autres agences du gouvernement du Canada et définit une personne âgée comme une personne de 65 ans et plus.
75. Le Conseil reconnaît que les personnes âgées ont de plus en plus accès à Internet. De nombreuses parties ont fait référence à ces chiffres, y compris des données de Statistique Canada accessibles au public, pour le démontrer. Toutefois, ces chiffres montrent également que l'utilisation d'Internet par les personnes âgées reste bien inférieure à l'utilisation qu'en font d'autres groupes d'âge⁹.
76. Des préoccupations ont été soulevées au dossier quant au fait que les consommateurs qui sont des personnes âgées ont moins tendance que les consommateurs plus jeunes à devenir adeptes de la technologie, qu'ils peuvent être plus facilement trompés par des arnaques en ligne et qu'ils peuvent éprouver des problèmes visuels, cognitifs ou d'autres problèmes qui entraveraient l'utilisation de la facturation électronique.
77. Par conséquent, le Conseil estime que les consommateurs qui sont des personnes âgées ont davantage besoin de la facturation papier. Bien que l'obligation aux FSC de fournir des factures papier aux clients handicapés puisse contribuer à apaiser ces préoccupations pour certaines personnes âgées, elle n'apaiserait pas toutes les préoccupations exprimées. Les personnes âgées doivent donc pouvoir recevoir une facture papier sur demande.

⁸ Bien que certains clients puissent avoir fourni une adresse électronique à leur FSC lorsqu'ils se sont abonnés à leurs services de communication, cela ne signifie pas pour autant que les clients disposent d'un service d'accès Internet de résidence ou un service de données mobiles aux fins de cette exigence.

⁹ Voir l'Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet de 2019 citée par TCI.

78. Le Conseil reconnaît que ce ne sont pas tous les clients qui sont des personnes âgées qui peuvent ou qui devraient être considérés comme des personnes vulnérables. Cependant, la fourniture de factures papier sur demande fera en sorte que ceux qui sont vulnérables reçoivent les renseignements de facturation dont ils ont besoin dans le format qui leur convient, tandis que les personnes âgées qui sont à l'aise avec la facturation électronique et qui la trouve pratique seraient en mesure de continuer à l'utiliser.
79. Comme les autres groupes mentionnés ci-dessus, les personnes âgées représentent un sous-groupe de consommateurs dont les besoins peuvent être satisfaits par des mesures particulières et ciblées qui satisfont aux objectifs de la politique axés sur les Canadiens sans nuire indûment aux objectifs axés sur l'innovation ou le libre jeu du marché.

Si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée, quelles mesures le Conseil devrait-il imposer?

Positions des parties

80. Bell Canada, Eastlink, Xplornet, et tous les groupes de défense des droits des consommateurs et de l'accessibilité ont soutenu une obligation imposée aux FSC de fournir des factures papier aux clients handicapés, aux clients qui n'ont pas d'accès Internet et aux personnes âgées.
81. Les groupes de défense des droits des consommateurs ont également fait valoir qu'il était souvent difficile d'obtenir des renseignements concernant la facturation papier ou des étapes à suivre pour revenir aux factures papier.
82. Certains particuliers ont exprimé leurs préoccupations du fait que les factures électroniques ne fournissaient pas ou risquaient de ne pas fournir suffisamment de renseignements pour que les consommateurs comprennent les frais et les services compris dans leur facture.
83. CDIP-FNR ont fait valoir que les entreprises devraient être tenues d'obtenir un consentement explicite et vérifiable pour faire passer un client à la facturation électronique. CDIP-FNR ont ajouté que les clients que l'on aurait fait passer à la facturation électronique contre leur gré au cours des trois dernières années devraient pouvoir revenir à la facturation papier sans frais, simplement en le demandant à leur fournisseur, par n'importe quel moyen.
84. CDIP-FNR ont argué que le Conseil devrait également imposer à tous les fournisseurs l'obligation de rendre compte, tous les trimestres, et ce pour les trois prochaines années, publiquement et de manière suffisamment détaillée, de toutes les plaintes des clients reçues à l'interne concernant le format de facturation et le choix du consommateur, y compris les plaintes relatives aux frais, aux débranchements et aux rapports de solvabilité défavorables, etc.

85. Xplornet a fait valoir que le Conseil pourrait exiger des fournisseurs de services qui ne prennent pas en charge la facturation papier qu'ils en informent les consommateurs dans le cadre de leurs transactions de vente.

Résultats de l'analyse du Conseil

86. Pour les raisons déjà exposées ci-dessus dans la présente décision, le Conseil exige des FSC qu'ils fournissent des factures papier sur demande et sans frais aux clients ci-dessous :

- les clients qui s'identifient comme des personnes handicapées et pour qui la facturation électronique représente un obstacle à l'accès à leurs relevés de facturation;
- tout client qui est abonné à un service téléphonique filaire, à un service d'une EDR ou à un service vocal sans fil uniquement et qui n'est pas abonné à un service d'accès Internet de résidence ou de données sans fil de ce même fournisseur ou, dans le cas d'un abonné à un service vocal sans fil uniquement, qui n'a pas d'accès gratuit au portail de facturation;
- les personnes âgées.

87. Conformément à la LCA, qui place les personnes handicapées au centre des solutions visant à éliminer les obstacles, et à l'avis du Conseil selon lequel les personnes handicapées sont mieux placées pour savoir si un type de facturation constitue un obstacle, lorsqu'une personne s'identifiant comme handicapée demande une facture papier, la facture doit lui être fournie. Outre aux fins de l'auto-identification, le fournisseur du service ne peut exiger aucun autre renseignement.

88. Cette exigence est conforme à la protection de la vie privée des abonnés et fait en sorte que les personnes handicapées n'aient pas de frais supplémentaires à payer pour exercer leur droit à une facture papier¹⁰. De plus, cette exigence est également conforme au principe établi dans la LCA selon lequel toute personne doit être traitée avec dignité, quel que soit son handicap. Cela est également conforme à l'approche établie par le Conseil dans le Code sur les services Internet, le Code des FSTV et le Code sur les services sans fil, selon laquelle il suffit qu'un client s'identifie comme handicapé pour pouvoir bénéficier d'une période d'essai plus longue. Le Conseil estime également que l'auto-identification ne devrait pas exiger que le client soit un membre d'une organisation.

89. Le Conseil estime que cette nouvelle obligation de fournir des factures papier à des groupes spécifiques ne devrait pas empêcher et n'empêchera pas les FSC de continuer à fournir des factures papier de manière plus générale. Plutôt que de

¹⁰ Par exemple, cela permet de faire en sorte qu'une personne handicapée n'ait pas à payer de frais pour un certificat médical ou pour adhérer à un groupe de défense en matière d'accessibilité et ne doive pas divulguer de tels renseignements personnels pour exercer son droit à une facture papier.

limiter l'accès aux factures papier, cette exigence est une mesure de sauvegarde qui fait en sorte que les clients vulnérables pour qui la facturation électronique est un obstacle puissent obtenir des factures papier sur demande.

90. Pour faire en sorte que cette mesure de sauvegarde ciblée protège les intérêts des abonnés dans leurs relations avec les fournisseurs et leur permette de participer au système de communication en toute équité, les clients admissibles à recevoir des factures papier doivent connaître leurs droits et être en mesure de les faire valoir sans obstacle déraisonnable ou inutile. En d'autres termes, ceux qui sont admissibles doivent pouvoir demander et obtenir les factures papier auxquelles ils ont droit de manière simple et directe. Ils doivent disposer d'un mécanisme efficace pour exprimer leur choix.
91. Par conséquent, le Conseil estime que certaines exigences accessoires, principalement liées aux communications avec les abonnés, sont nécessaires pour mettre en œuvre l'exigence relative à la fourniture de factures papier énoncée au paragraphe 86 de la présente décision. Sans ces exigences accessoires, le but de l'exigence d'une facture papier ne serait pas atteint, car il y aurait un risque indu que les personnes censées en bénéficier n'en soient pas informées.
92. Le dossier de l'instance révèle des préoccupations concernant les renseignements disponibles, notamment sur les sites Web des FSC, pour informer les clients de la marche à suivre pour demander des factures papier. Par conséquent, pour que les clients aient les renseignements nécessaires, les FSC doivent rendre les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de leur site Web et dans leur système de gestion des comptes. Ces renseignements doivent également être communiqués par les représentants du service à la clientèle, qu'ils soient humains ou automatisés, pour faire en sorte que les clients comprennent qu'ils peuvent passer aux factures papier s'ils sont admissibles et s'ils le veulent.
93. De plus, les grands FSC qui sont devenus parties à la présente instance, soit Bell Canada; Cogeco Communications inc. [Cogeco]; Eastlink; Québecor Média Inc., au nom de Vidéotron ltée [Vidéotron]; RCCI; SaskTel; Shaw; TBayTel; TCI; TekSavvy et Xplornet, doivent faire rapport au Conseil d'ici le **11 mai 2022** sur la manière dont elles ont fourni à leurs clients les renseignements sur les factures papier, conformément à l'exigence du Conseil, y compris les scripts des employés et le matériel de formation des représentants du service à la clientèle, ainsi que les renseignements affichés sur leurs site Web. En rendant compte ces renseignements au Conseil, ces FSC doivent garder à l'esprit que l'objectif est de faire en sorte que les clients admissibles à recevoir des factures papier puissent le faire simplement et facilement.
94. Afin de minimiser le fardeau administratif qui incombe aux plus petits fournisseurs, seuls les FSC mentionnés dans le paragraphe ci-dessus seront tenus de faire rapport. Le Conseil examinera ces rapports et continuera à examiner les plaintes portant sur

cette question. En cas de besoin, le Conseil peut demander des rapports supplémentaires à ce groupe de FSC ou à d'autres FSC.

95. Pour que les consommateurs puissent faire un choix éclairé quant au fournisseur de services, les FSC doivent indiquer aux nouveaux abonnés, au moment de l'inscription, s'ils fournissent des factures papier à tous ou s'ils les réservent à certains groupes, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier dans la présente décision.
96. Le Conseil reconnaît que la situation des clients que l'ont aurait fait passer à la facturation électronique sans leur consentement même s'ils appartenaient à l'un des groupes mentionnés ci-dessus, est préoccupante. Cependant, compte tenu des conclusions du Conseil dans la présente décision, les clients appartenant à ces groupes auront le choix de recevoir des factures papier à l'avenir. Étant donné que le Conseil n'exige pas des FSC qu'ils fournissent des factures papier à tous les clients, une obligation générale de ramener un client aux factures papier serait incompatible avec les conclusions du Conseil.
97. Cela dit, le Conseil estime que lorsqu'un FSC ne fournit pas de service d'accès Internet ou de données mobiles à un client ou, dans le cas d'un client abonné à un service vocal sans fil uniquement ne fournit pas à ce dernier un accès gratuit au portail de facturation, ce FSC doit obtenir un consentement verbal ou écrit avant de faire passer ce client à la facturation électronique et doit conserver les documents à l'appui du consentement.
98. Le Conseil reconnaît que les FSC peuvent ne pas savoir si les clients sont des personnes âgées ou handicapées, mais dans la mesure où ils sont au courant de ces questions, les FSC ne devraient pas faire passer ces clients à la facturation électronique sans avoir obtenu leur consentement verbal ou écrit¹¹.
99. Dans le cas de tous les autres clients, vu l'importance de recevoir une facture, les FSC devraient informer ces clients du changement avant de les faire passer à la facturation électronique. Cela peut se faire au moyen d'encarts de facturation, de messages textes, de courriels et de messages téléphoniques, selon le cas.
100. De plus, le dossier montre que certains clients semblent s'être vus facturer des frais de retard ou avoir été débranchés du fait que l'on les aurait fait passer à la facturation électronique sans préavis suffisant. En réponse aux demandes de renseignements sur la question, les FSC ont indiqué que, dans le cadre du processus de transition des clients, ils fournissent un préavis dans les encarts de facturation. Bien que le Conseil

¹¹ Cette attente ne change rien au fait que ces clients ont, à tout moment, le droit de recevoir une facture papier sur demande et sans frais, et que dans le cas des personnes handicapées, les consommateurs sans service d'accès Internet de résidence ou service de données mobiles, et les personnes âgées que l'on aurait déjà fait passer à la facturation électronique, le FSC doit, sur demande, fournir une copie papier de la dernière facture émise, et rétablir la facturation papier à partir de ce moment.

reconnaisse que les clients ont la responsabilité de payer leurs factures à temps, les FSC ont la responsabilité de fournir un préavis adéquat de leur facturation.

101. Par conséquent, les FSC devraient faire des efforts supplémentaires, incluant des appels téléphoniques, courriels ou messages texte, selon le cas, pour aviser du changement les clients qui n'ont pas payé leur facture à temps ou accédé au portail de facturation au cours des deux premiers cycles de facturation suivant leur passage à la facturation électronique. Si ces clients n'ont pas accédé au portail de facturation du FSC, le Conseil n'estime pas qu'envoyer des messages sur le portail comme un avis supplémentaire suffisant.
102. En ce qui concerne le débranchement, le Conseil fait remarquer que le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt¹² exige des fournisseurs de services qu'ils fournissent au client un préavis d'au moins 14 jours et l'aviser ensuite au moins 24 heures avant le débranchement. Toutefois, le Conseil estime que ces protections pourraient ne pas suffire pour les clients dans cette situation. Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt permet de fournir au client un avis de débranchement par courriel si le client a fourni une adresse électronique. Ce code ne précise pas si le fournisseur de services doit confirmer qu'il a établi le contact avec le client. Dans le cas de clients qui ont des arriérés de paiement après le passage automatique à la facturation électronique, le Conseil estime que les fournisseurs de services devraient être tenus de prendre des mesures supplémentaires, outre les messages vocaux ou les courriels, pour établir un contact direct avec ces clients, par exemple un contact direct par téléphone, avant d'engager le processus de débranchement.
103. Le Conseil prend également note des préoccupations de certains intervenants qui craignent que les factures électroniques ne soient pas suffisamment détaillées. Selon le Conseil, une facture qui ne fournit qu'un total final à payer est inadéquate pour les clients, et les FSC devraient être tenus de fournir suffisamment de renseignements sur leurs factures électroniques pour permettre aux clients de bien comprendre les frais mensuels des services auxquels ils sont abonnés et tout changement ayant pris effet au cours de la période de facturation.
104. En ce qui concerne le niveau d'information qui devrait être fourni, la politique réglementaire de télécom 2011-569 établit une mesure réglementaire liée à la fourniture de factures mensuelles détaillées. Dans cette décision, le Conseil a exigé que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) sur les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention fournissent des factures qui détaillent les services locaux et optionnels auxquels les clients sont abonnés et le montant qu'ils paient pour chaque service. Conformément à cette approche, le Conseil s'attend à ce que les FSC fournissent des factures qui détaillent les services et les options ou forfaits auxquels les clients sont abonnés et le montant qu'ils paient pour chaque service, option et

¹² Ce code s'applique au service téléphonique local. Des protections similaires existent en vertu des autres codes de protection des droits des consommateurs.

forfait. Dans le cas de services groupés, les factures devraient détailler les services, les options ou les forfaits qui sont inclus dans les services groupés et le prix de ces services.

105. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime que des protections supplémentaires sont appropriées et nécessaires et exige des FSC qu'ils :
- a) rendent les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de leur site Web, dans leur système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de leurs représentants du service clientèle;
 - b) forment les représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier conformément à la présente décision. Si le FSC réserve l'option des factures papier à certains groupes de clients, cette information doit également être fournie sur son site Web et communiquée par les représentants du service clientèle;
 - c) informent tout nouvel abonné s'ils fournissent des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier dans la présente décision;
 - d) obtiennent un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à leur service d'accès Internet de résidence ou de données mobiles, et conserver des dossiers à l'appui.
106. Comme il a été mentionné précédemment, le Conseil **ordonne** également à Bell Canada, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TBayTel, TCI, TekSavvy, Vidéotron et Xplornet de faire rapport au Conseil d'ici le **11 mai 2022** sur la manière dont elles ont fourni à leurs clients les renseignements sur les factures papier, y compris les scripts des employés et le matériel de formation des représentants du service à la clientèle, ainsi que les renseignements affichés sur leur site Web.
107. En outre, le Conseil s'attend à ce que les pratiques suivantes soient appliquées en tant que pratiques exemplaires :
- a) Les FSC sont tenus de faire des efforts raisonnables pour informer les clients avant de les faire passer à la facturation électronique, notamment au moyen d'encarts de facturation, de messages textes, de courriels et de messages téléphoniques, selon le cas. Les FSC doivent faire des efforts supplémentaires pour aviser du changement les clients qui n'ont pas payé leur facture à temps ou accédé au portail de facturation au cours des deux premiers cycles de facturation suivant leur passage à la facturation électronique.
 - b) Les FSC sont tenus de fournir suffisamment de renseignements sur leurs factures électroniques pour permettre aux clients de bien comprendre les frais mensuels (p. ex. les services et les options ou forfaits auxquels les clients sont

abonnés et le montant qu'ils paient pour chaque service, option et forfait) et tout changement ayant pris effet. Dans le cas de services groupés, les factures doivent détailler les services, les options ou les forfaits qui sont inclus dans les services groupés et le prix de ces services.

- c) Les FSC sont tenus de prendre des mesures supplémentaires, outre les messages vocaux et les courriels, pour établir un contact direct par téléphone dans le cas des clients qui ont des arriérés de paiement après le passage automatique à la facturation électronique et qui risquent d'être débranchés.

À qui devrait s'appliquer toute nouvelle mesure et comment celle-ci devrait-elle être appliquée?

Positions des parties

108. Les parties ne s'accordaient pas sur les personnes à qui une obligation qui serait jugée nécessaire par le Conseil devrait s'appliquer. Le CCC, CDIP-FNR, la coalition manitobaine, le Réseau FADOQ et l'Union ont indiqué que toute intervention devrait s'appliquer à tous les FSC. Le Forum for Research and Policy in Communications s'est particulièrement intéressé à l'imposition d'une règle aux EDR. Bell Canada, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron ont fait valoir que, bien qu'elles n'estimaient pas qu'une intervention réglementaire était nécessaire, toute obligation relative à la facturation papier devrait être imposée à tous les FSC, y compris les fournisseurs non dotés d'installations, quelle que soit leur taille, par souci d'équité et pour répondre aux besoins des consommateurs vulnérables.
109. Les ORCC et TekSavvy étaient généralement d'avis qu'il n'était pas nécessaire d'appliquer une règle à grande échelle et que toute règle devrait cibler les plus grands titulaires. Les ORCC ont fait valoir que, puisque le marché national des services sans fil montre des signes de déficience du marché, la règle devrait être imposée aux trois entreprises nationales de services sans fil, soit Bell Canada, RCCI et TCI.
110. TekSavvy a ajouté qu'une règle devrait être appliquée à court terme aux fournisseurs dominants, dont elle ne fait pas partie, jusqu'à ce que le libre jeu du marché soit suffisant pour permettre aux clients de recevoir des factures papier.
111. L'Independent Telecommunications Providers Association a argué qu'il n'est pas nécessaire d'imposer des mesures réglementaires aux petites ESLT ou autres petits FSC.
112. Distributel et RingCentral ont fait valoir que l'exigence de la facturation papier ne devrait pas s'appliquer à la clientèle des services d'affaires. Distributel a précisé que les demandes des clients du marché des services de résidence diffèrent souvent de celles du marché des services d'affaires. RingCentral a argué que si un client des services d'affaires a besoin de la facturation papier, il peut trouver un FSC qui offre cette option.

113. Concernant la manière d'appliquer l'exigence, les groupes de défense des droits des consommateurs ont convenu que toute règle visant les FST devrait être imposée conformément aux conditions en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*. Toutefois, ils ne s'entendaient pas sur la manière d'imposer ces exigences aux EDR. La coalition manitobaine a recommandé qu'il s'agisse d'une condition de licence en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*. CDIP-FNR ont indiqué qu'il devrait s'agir d'un règlement en vertu de l'alinéa 10(1)(k) de la *Loi sur la radiodiffusion*. Le Forum for Research and Policy in Communications a fait valoir que, même s'il penche en faveur d'établir une règle en tant que règlement, il n'est pas certain que le Conseil ait ce pouvoir, et s'il n'a pas ce pouvoir cette règle devrait être incluse dans le Code des FSTV.

Résultats de l'analyse du Conseil

114. Le Conseil estime que tous les fournisseurs de services doivent être tenus de respecter les exigences énoncées aux paragraphes 86 et 105 de la présente décision. Le fait d'offrir aux consommateurs vulnérables ces protections dans le cadre de leurs relations avec certains fournisseurs de services seulement ne contribuerait pas de manière adéquate à l'atteinte des objectifs de la politique. Cela est également conforme à l'obligation actuelle de fournir des factures accessibles aux personnes ayant un handicap visuel, y compris les aveugles, qui s'applique à tous les fournisseurs de services de télécommunication (entreprises, y compris aux entreprises de services sans fil, et aux FST), quelle que soit leur taille.

115. Pour plus de clarté, toutes les exigences énoncées dans la présente décision s'appliquent sans égard à la marque que le FSC utilise pour fournir des services. En limitant les exigences à certaines marques, on risquerait de ne pas atteindre leur objectif.

116. En outre, étant donné la nature ciblée des exigences, le dossier ne présente aucun motif convaincant qui empêcherait même les plus petits fournisseurs de s'y conformer. Étant donné que les consommateurs adoptent de plus en plus divers services électroniques, y compris la facturation électronique, la fourniture de factures papier sur demande aux groupes vulnérables, à savoir les personnes handicapées, les clients qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou de données mobiles ou, dans le cas d'un abonné aux services vocaux sans fil uniquement, qui n'ont pas d'accès gratuit au portail de facturation, et les personnes âgées, ne devrait pas être un lourd fardeau pour les FSC.

117. Bien que de nombreux plus petits FSC ne fournissent pas de factures papier de manière générale, plusieurs de ces entreprises ne sont présentes que sur le Web. Il est donc probable que leurs clients sont à l'aise avec Internet et les transactions en ligne et, par conséquent, avec la facturation électronique. Plusieurs de ces entreprises fournissent des services Internet et de voix sur protocole Internet. Par conséquent, leurs clients ont probablement un accès Internet. Enfin, l'application uniforme des nouvelles règles à tous les FSC garantirait également la symétrie réglementaire et la neutralité concurrentielle.

118. En ce qui concerne les comptes d'affaires, le dossier était généralement structuré selon les expériences et les besoins des clients des services de résidence ou des utilisateurs ayant des comptes personnels. Le dossier ne révèle pas de besoin particulier en ce qui concerne les clients des services d'affaires. En outre, les entreprises peuvent être en meilleure position pour négocier avec leurs FSC. Pour ces raisons, l'exigence d'une facture papier ne vise pas les comptes d'affaires.

Mécanisme permettant d'imposer une obligation

Imposition d'exigences aux entreprises et aux FST

119. Le Conseil estime que, du côté des télécommunications, les conditions en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications* qui, au sujet de l'offre et la fourniture de services, constituent un mécanisme approprié en vue d'imposer ces nouvelles obligations. Les exigences en matière de facturation et de fourniture de renseignements sont visées par ces dispositions, et elles ont toujours été utilisées dans ce sens, par exemple pour imposer le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet.

120. En particulier, toutes les entreprises canadiennes qui fournissent des services téléphoniques locaux, des services Internet de détail ou des services vocaux et de données mobiles de détail à des utilisateurs de services de résidence ou personnels sont par la présente assujetties à l'obligation de fournir des factures papier énoncée au paragraphe 86 de la présente décision et aux exigences accessoires concernant la fourniture de renseignements énoncées au paragraphe 105 de la présente décision, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*. Toutes les entreprises autres qu'un FST qui fournissent ces mêmes services sont par la présente soumis aux mêmes exigences en vertu de l'article 24.1.

Imposition des exigences aux EDR

121. Contrairement aux dispositions de la *Loi sur les télécommunications*, aucun mécanisme ne permettrait au Conseil d'imposer immédiatement ces exigences aux EDR en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

122. Le Conseil peut modifier les licences des EDR autorisées en vertu du paragraphe 9(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* afin d'imposer des exigences qui font progresser les objectifs de la politique de radiodiffusion et qui sont liées à la situation du titulaire. Toutefois, il ne peut modifier une licence de sa propre initiative, sauf si la licence en question a été délivrée au moins cinq ans auparavant. Pour les plus petites EDR sans licence, le Conseil pourrait modifier l'ordonnance d'exemption pertinente pour les EDR desservant moins de 20 000 abonnés, émise en vertu du paragraphe 9(4) de la *Loi sur la radiodiffusion*, à la suite d'un processus public sur la question.

123. Bien que le Conseil puisse prendre des règlements en vertu du paragraphe 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, et que les EDR autorisées soient assujetties au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, ce pouvoir vise principalement la

programmation, la publicité, les réseaux, le règlement des différends et la collecte de renseignements.

124. Par conséquent, pour l'instant, le Conseil s'attend à ce que toutes les EDR fournissent des factures papier sur demande aux personnes handicapées, aux clients qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou de données mobiles ainsi qu'aux personnes âgées. Le Conseil a l'intention de convertir cette attente en une condition de licence aux prochains renouvellements de licence des EDR. Il a également l'intention d'entamer un processus visant à modifier en conséquence l'ordonnance d'exemption des EDR¹³.

125. Le Conseil fait remarquer que la plupart des EDR offrent également des services de télécommunication et que les FSC ont tendance à offrir des forfaits sur une seule facture. Par conséquent, l'exigence imposée aux entreprises et aux FST devrait aussi permettre aux clients des EDR de bénéficier immédiatement des exigences.

Exigences en matière de rapports

126. En ce qui concerne l'exigence de faire rapport, abordée au paragraphe 106 de la présente décision et imposée aux plus grands FSC sur la manière dont ils informent les clients de leurs options en matière de factures papier, le Conseil exerce ses pouvoirs en vertu du paragraphe 37(1) de la *Loi sur les télécommunications* pour les entreprises, du paragraphe 37(2) de la *Loi sur les télécommunications* pour les entreprises autres qu'un FST et du paragraphe 11(2) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* pour les EDR autorisées.

Autres questions

127. Les parties ont également soulevé les questions suivantes dans le dossier de l'instance :

- l'accessibilité aux portails de gestion des comptes;
- une demande du CSSSC et autres pour que les FSC produisent des vidéos explicatives sur la facturation électronique;

¹³ En ce qui concerne la suggestion que le Conseil impose les exigences en modifiant le Code des FSTV, ce code et les autres codes de protection des consommateurs sont administrés par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). Inclure l'obligation à ce code signifierait que le CPRST traiterai certaines plaintes, mais pas toutes, concernant les factures papier (p. ex. celles concernant les services de télécommunication). Cela pourrait compliquer la situation pour les clients qui ont des services groupés de télévision et de télécommunication. De plus, le Code des FSTV ne s'applique pas aux EDR exemptées qui ne sont pas affiliées aux EDR autorisées. Enfin, même si le Conseil décidait de modifier le Code des FSTV de cette façon, cette modification ne s'appliquerait aux EDR qu'après le prochain renouvellement de leur licence, car le Code des FSTV est imposé aux EDR autorisées en vertu d'une condition de licence.

- une requête procédurale de TekSavvy concernant sa qualification en tant que grand FST.

Accessibilité aux portails de gestion des comptes

128. La Fondation INCA a soulevé des préoccupations au sujet de l'accessibilité aux factures électroniques et aux portails de facturation et a recommandé que :

- le Conseil se penche sur le manque de conformité des fournisseurs de télécommunication aux normes du World Wide Web Consortium (W3C)¹⁴;
- les abonnés ayant un handicap visuel aient accès à tous les sites Web et applications mobiles à l'aide de toute technologie d'assistance dont ils ont besoin;
- des essais rigoureux soient réalisés par des utilisateurs de technologies d'assistance qui sont aveugles ou malvoyants pour s'assurer qu'ils peuvent accéder aux sites Web et aux applications mobiles d'un FSC, car la convivialité ne s'évalue pas uniquement au moyen d'essais automatisés.

Résultats de l'analyse du Conseil

129. Le Conseil fait remarquer que, dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécommunication 2009-430, il encourage les FST à adopter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web du W3C (Règles W3C), telles que mises à jour de temps à autre, et à vérifier auprès des utilisateurs si l'accès aux pages de leur site Web qui concernent le service à la clientèle est le plus efficace que possible. Depuis 2009, plusieurs provinces ont adopté ou sont en voie d'adopter des lois qui exigent des normes régissant l'accessibilité aux sites Web, y compris les Règles W3C. Par conséquent, certains FSSF ont déjà pris des mesures pour mettre en œuvre ces règles.

130. En outre, étant donné l'importance des sites Web des FSSF pour permettre aux consommateurs canadiens de faire des choix éclairés concernant leurs produits et services de communication, le Conseil s'attendait, dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, à ce que tous les sites Web des FSSF soient conformes aux Règles W3C d'ici le 1^{er} juin 2017.

131. De même, il est important que tous les Canadiens aient accès aux sites Web, portails et applications mobiles des FSC pour pouvoir consulter les renseignements de leur compte et de leurs factures, qu'ils aient choisi la facturation papier ou un support substitut. Par conséquent, le Conseil réitère ses encouragements et ses attentes pour que les FSC respectent les Règles W3C à leur site Web, y compris les portails de facturation et de gestion des comptes, et procèdent à des contrôles réguliers pour

¹⁴ Pour de plus amples détails, voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

faire en sorte qu'aucun nouvel obstacle ne résulte d'un changement ou d'une modification.

132. Le Conseil fait aussi remarquer que le *Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* récemment établi en vertu de la LCA exige que toutes les entreprises de radiodiffusion, entreprises et FST comptant plus de 10 employés élaborent des plans d'accessibilité, en consultation avec les personnes handicapées, et fassent périodiquement rapport sur la mise en œuvre de ceux-ci. Ces documents sur l'accessibilité doivent être accessibles sur leur site Web et conformes aux Règles W3C. Ces entreprises doivent également mettre en place un mécanisme de rétroaction sur les questions d'accessibilité. Le Conseil estime que ces mécanismes offrent clairement aux personnes handicapées la possibilité d'informer les fournisseurs de tout problème en cours ou nouveau concernant l'accessibilité au site Web.

Demande du CSSSC et autres pour que les FSC produisent des vidéos explicatives sur la facturation électronique

133. Le CSSSC et autres ont indiqué que les FSC devraient produire des vidéos en langue des signes avec des sous-titres et des transcriptions accessibles pour expliquer certaines particularités reliées à la facturation.

Résultats de l'analyse du Conseil

134. Même si la demande du CSSSC et autres ne porte pas spécifiquement sur la question de savoir si les FSC devraient fournir des factures papier et comment ils le feraient, les FSC auraient avantage à mieux comprendre les autres obstacles auxquels les personnes handicapées peuvent faire face pour comprendre leurs factures. Par conséquent, le Conseil encourage les FSC à consulter les personnes handicapées et à collaborer avec elles à cette fin. Par suite d'une telle consultation, les FSC seraient mieux placés pour comprendre quels renseignements et quelle terminologie liés à la facturation peuvent être appropriés à expliquer dans des vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ).
135. Si les Canadiens malentendants dont la langue maternelle est l'ASL ou la LSQ qui ont des questions au sujet de leurs factures, le service de relais vidéo est disponible pour communiquer avec les représentants du service à la clientèle.

Requête procédurale de TekSavvy concernant sa qualification en tant que grand FST

136. Tel qu'indiqué au paragraphe 9 ci-dessus, le Conseil a exigé aux FSC dominants de répondre aux demandes de renseignements. TekSavvy faisait partie de cette liste. Dans une lettre procédurale datée du 11 mars 2020, TekSavvy s'est opposée à sa qualification en tant que FSC dominant.

137. TekSavvy a soutenu que la définition attribuée à ce terme par le Conseil n'était pas claire. En vertu de la *Loi sur la concurrence*, les fournisseurs de services dominants ont un pouvoir de marché considérable, ce qui n'est pas le cas de TekSavvy. En tant que concurrent offrant des services de gros, TekSavvy est dans une situation de désavantage concurrentiel systémique par rapport aux entreprises titulaires.
138. Par conséquent, TekSavvy a argué que cette qualification est une erreur et perpétue le principe erroné que TekSavvy et les titulaires se font concurrence sur un pied d'égalité. TekSavvy a demandé au Conseil de corriger son avis.
139. Dans une lettre datée du 25 mars 2020, le personnel du Conseil a fait remarquer que cette question serait traitée au moment de la publication de la décision concernant la présente instance du Conseil.

Résultats de l'analyse du Conseil

140. L'argument de TekSavvy concernant la *Loi sur la concurrence* n'est pas pertinent aux fins de toute conclusion que le Conseil doit tirer dans la présente instance et le Conseil n'est pas censé appliquer cette loi. Néanmoins, le Conseil estime que même si TekSavvy est moins grande que certains autres FSC, sa taille justifie qu'il est approprié qu'on lui demande de répondre à la demande de renseignements pour constituer le dossier de l'instance.

Conclusion

141. En résumé, le Conseil estime que, bien qu'il n'ait pas été démontré que l'obligation universelle de fournir des factures papier à chaque consommateur soit nécessaire, son intervention est appropriée et justifiée pour faire en sorte que les clients handicapés, les clients qui n'ont pas d'accès Internet de résidence ou de données mobiles, et les personnes âgées aient accès, sur demande, aux factures papier des entreprises canadiennes, des FST et des EDR.
142. Par conséquent, le Conseil impose aux FSC une obligation de fournir des factures papier sur demande et sans frais aux groupes suivants : i) les clients qui s'identifient comme des personnes handicapées et pour qui la facturation électronique représente un obstacle à l'accès à leurs relevés de facturation; ii) tout client qui est abonné à un service téléphonique filaire, à un service d'une EDR ou à un service vocal sans fil uniquement et qui n'est pas abonné à un service d'accès Internet de résidence ou de données sans fil de ce même fournisseur ou, dans le cas d'un abonné à un service vocal sans fil uniquement, qui n'a pas d'accès gratuit au portail de facturation; et iii) les personnes âgées. À part l'auto-identification, le FSC ne peut exiger aucun autre renseignement d'un client qui s'identifie comme une personne handicapée.
143. En outre, le Conseil impose aux FSC une obligation i) de rendre les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de leur site Web, dans leur système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de leurs représentants du service à la clientèle; ii) de former les

représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier conformément à la présente décision (si le FSC réserve l'option des factures papier à certains groupes de clients, cette information doit également être accessible sur son site Web et communiquée par les représentants du service à la clientèle); iii) d'informer tout nouvel abonné s'ils fournissent des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier dans la présente décision; et iv) d'obtenir un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à leur service d'accès Internet de résidence ou de données mobiles, et conserver des dossiers à l'appui.

144. Il convient de rappeler que toutes ces exigences s'appliquent sans égard à la marque que le FSC utilise pour fournir ses services.

145. Ces exigences s'appliquent immédiatement comme conditions de service auxquelles les entreprises canadiennes et les FST sont assujettis. Le Conseil s'attend à ce que les EDR se conforment à l'ensemble de ces exigences et a l'intention d'imposer des conditions de licence à cet égard à la prochaine occasion. Il a également l'intention de réviser en conséquence l'ordonnance d'exemption pour les plus petites EDR.

146. Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TBayTel, TCI, TekSavvy, Vidéotron et Xplornet de faire rapport au Conseil d'ici le **11 mai 2022** sur la manière dont elles ont fourni à leurs clients les renseignements sur les factures papier, y compris les scripts des employés et le matériel de formation des représentants du service à la clientèle et, ainsi que les renseignements affichés sur leur site Web.

Instructions

147. Le Conseil doit exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi sur les télécommunications* pour favoriser l'atteinte des objectifs de la politique, compte tenu des Instructions. Il faut pour cela trouver un équilibre entre des intérêts concurrents, notamment ceux liés à la concurrence, au libre jeu du marché et aux besoins des utilisateurs. Les Instructions de 2006 précisent que, lorsqu'il a recourt à la réglementation pour atteindre ces objectifs, le Conseil devrait utiliser, dans la plus grande mesure du possible, des mesures efficaces, proportionnelles à leur objectif et neutres sur le plan concurrentiel. Les Instructions de 2019 précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

148. Le Conseil estime que les mesures réglementaires énoncées ci-dessus, y compris les objectifs des alinéas 7a), 7h) et 7i) de la *Loi sur les télécommunications*¹⁵, les sous-alinéas 1a)(ii) et 1b)(iii) des Instructions de 2006 et 1a)(iv) des Instructions de 2019, permettraient de tenir compte de ces considérations de manière équilibrée en appliquant des mesures réglementaires ciblées, mais symétriques, qui sont efficaces et qui seraient prouvées efficaces pour répondre aux exigences économiques et sociales des utilisateurs et contribuer à la protection de la vie privée des personnes. En particulier, l'approche du Conseil devrait faire en sorte que les consommateurs puissent faire des choix éclairés sur le marché en fonction de leurs préférences et supprimer les obstacles potentiels qui empêchent les sous-ensembles spécifiques de clients vulnérables d'avoir une interaction efficace avec leurs fournisseurs.
149. En vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil doit poursuivre un ensemble distinct d'objectifs stratégiques tout en tenant compte de la politique réglementaire établie par le Parlement. Le Conseil estime que son approche est conforme à ses obligations, car celle-ci est une forme de réglementation flexible qui tient compte du fardeau administratif, tout en faisant en sorte que les Canadiens vulnérables puissent participer efficacement au système de radiodiffusion en tant que clients des EDR, facilitant ainsi la fourniture de services de radiodiffusion aux Canadiens.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Fourniture de factures papier par les fournisseurs de services de communication*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81, 3 mars 2020; modifié par l'Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81-1, 20 avril 2020
- *Centre pour la défense de l'intérêt public et Fédération nationale des retraités – Demande concernant la facturation papier de Koodo Mobile*, Décision de télécom CRTC 2020-80, 3 mars 2020
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019
- *Rapport sur les pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes*, Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246, 16 juillet 2018; modifié par l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion CRTC 2018-246-1, 16 octobre 2018

¹⁵ Les objectifs de la politique cités sont les suivants : 7a) 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; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication; et 7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Mesure de réglementation liée à la facturation mensuelle détaillée*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-569, 2 septembre 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009; modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998