



**RAPPORT ANNUEL  
2008-2009**

**Octobre 2009**

## TABLE DES MATIÈRES

I.	Message de la présidente du conseil d'administration .....	3
II.	Message du commissaire.....	5
III.	Qui nous sommes et ce que nous faisons.....	7
	i. Notre mandat .....	7
	ii. Notre processus de traitement des plaintes .....	7
IV.	Organigramme du CPRST .....	10
V.	Normes de rendement.....	11
VI.	Faits saillants de 2008-2009 – L'année en revue.....	12
VII.	Nos membres (au 31 juillet 2009) .....	13
VIII.	Données statistiques .....	15
	i. Définitions .....	15
	ii. Méthodes de contact.....	16
	iii. Données globales (du 1 <sup>er</sup> août 2008 au 31 juillet 2009).....	17
	Contacts hors mandat .....	18
	Contacts relatifs à des entreprises non membres.....	19
	iv. Plaintes relatives à nos membres.....	20
	Plaintes selon le type de service .....	20
	Nature des plaintes .....	21
	Résumé des plaintes par FST (2008-2009).....	22
	Nature des plaintes par FST (2008-2009) .....	24
	Plaintes par province ou territoire .....	26
IX.	Problèmes dignes de mention et exemples de cas .....	27
	i. Comprendre vos modalités de service .....	27
	ii. Transferts non autorisés des services interurbains .....	30
	iii. Fraude liée à l'interurbain (renseignements importants pour les clients de petites entreprises de télécommunications).....	32
X.	Notre conseil d'administration .....	34
	i. Administrateurs indépendants.....	34
	ii. Administrateurs provenant de l'industrie .....	34
XI.	Biographies des administrateurs .....	34
XII.	Pour communiquer avec nous.....	36

## ***I. Message de la présidente du conseil d'administration***

J'ai le plaisir de vous présenter, au nom du conseil d'administration, le deuxième rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), un organisme qui fournit aux consommateurs de services de télécommunications au Canada un recours pour la résolution indépendante de leurs plaintes.

Créé par un décret et une décision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), le CPRST a été établi comme organisme unique dirigé par les intervenants et financé par l'industrie disposant d'un pouvoir indépendant pour résoudre les plaintes relatives aux services de télécommunications non réglementés. À ce titre, cet organisme est un modèle de résolution de conflits qui agit dans l'intérêt public, mais qui est indépendant des processus du gouvernement et ne reçoit aucun financement de ce dernier.

À la suite de la nomination des membres du conseil d'administration permanent en juin 2008 et de l'embauche de notre premier commissaire au début d'août 2008, le cadre de gestion et le cadre budgétaire ont été approuvés par le conseil afin d'établir l'infrastructure de résolution des plaintes. Le conseil a constaté que la résolution opportune et efficace des plaintes exigerait des modifications au Code de procédures existant et a lancé un examen de ce dernier afin de déterminer les possibilités de simplifier les processus de traitement des plaintes. Les modifications au code proposées ont été élaborées et elles en sont à l'étape de la consultation auprès des intervenants. De plus, le conseil a adopté, et affiché sur son site Web, une série de normes de rendement modélisées selon les principes directeurs de l'Organisation internationale de normalisation (ISO 10003).

La supervision de l'élaboration d'un plan visant à accroître la sensibilisation parmi les consommateurs, quant à leur droit d'avoir recours à nos services lorsqu'ils sont incapables de résoudre une plainte avec leur fournisseur de services de télécommunications, a été un aspect important des travaux du conseil au cours de l'année. En raison du rôle important que les fournisseurs de services doivent jouer pour informer leurs clients au sujet du CPRST, une approche collaborative a été adoptée pour l'élaboration du plan que le conseil a approuvé en juillet 2009.

L'année s'est révélée une année de croissance pour le CPRST. Le nombre de nos membres est passé de seize, au moment de notre dernier rapport annuel, à trente-huit. Nous sommes heureux que cette croissance ait permis de rendre nos services accessibles à un beaucoup plus grand nombre de consommateurs canadiens.

Il s'agit également d'une année où le CPRST a vu son rôle être davantage reconnu dans l'industrie des télécommunications. En juillet 2009, le CRTC a rejeté la demande d'un groupe de défense des consommateurs exigeant la réglementation de la facturation des messages textes de numéros abrégés, en faisant remarquer que le CPRST était en mesure de résoudre les différends dans ce domaine. De plus, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) (l'association de l'industrie pour les entreprises de services sans fil) a annoncé cette année l'introduction d'un

« Code de conduite » pour les services sans fil. Nous sommes heureux d'avoir été consultés par l'ACTS au cours de l'élaboration de son Code, et d'avoir eu l'occasion de fournir des commentaires.

En partageant notre expérience acquise dans le traitement des plaintes reçues en rapport avec les services sans fil, nous espérons avoir réussi à faire du Code un outil efficace qui réduira les malentendus relatifs aux services et aux produits sans fil, ce qui, par conséquent, permettra d'accroître la satisfaction des clients (et de réduire le nombre de plaintes des consommateurs) dans ce secteur de l'industrie.

Permettez-moi de remercier les membres du conseil d'administration et le personnel du CPRST pour les progrès accomplis au cours de notre première année dans l'établissement d'un organisme qui répond de façon efficace aux plaintes des consommateurs, et il me tarde d'atteindre le plein potentiel de cette expérience unique dans la résolution de différends dirigée par des intervenants du secteur des télécommunications.

Mary M. Gusella

## **II. Message du commissaire**

L'année 2008-2009 a été passionnante pour le CPRST et son personnel. Nous avons continué de mettre l'accent sur la consolidation de notre organisme pour offrir un service constamment de première qualité aux consommateurs canadiens et à l'industrie des télécommunications. À cette fin, nous avons finalisé un certain nombre d'étapes importantes et nous sommes engagés dans l'achèvement d'autres jalons pour 2009-2010.

La résolution des plaintes est la première tâche du CPRST. Cette année, nous avons réévalué nos processus de traitement des plaintes afin de déterminer la façon de résoudre les plaintes de manière plus rapide et plus efficace, sans sacrifier l'équité envers les parties. Nous avons donc créé de nouveaux rôles et de nouvelles procédures centrés sur la résolution des plaintes, les procédures officielles d'enquête étant réservées aux cas plus complexes et plus difficiles. Notre conseil d'administration participe à ces efforts en réalisant un examen de notre Code de procédures, qui a été conçu pour déterminer les secteurs à améliorer sur le plan de l'efficacité et pour préciser notre rôle et simplifier nos règles d'intervention. Nous avons également instauré des normes de rendement afin de respecter des normes très élevées dans nos interactions avec le public.

Édifier l'infrastructure de la résolution des plaintes est importante, mais elle ne peut se faire sans ressources humaines. Cet été, nous avons ajouté du personnel pour traiter un surcroît de dossiers qui n'avaient pas reçu d'attention suffisamment rapide. Je suis heureux de signaler que nous avons traité pratiquement tous ces dossiers. Et nous avons veillé à ce que notre budget pour 2009-2010 prévoie un nombre suffisant de ressources humaines pour traiter les plaintes au fur et à mesure qu'elles arrivent.

En 2008-2009, nous avons reçu plus de 17 000 contacts et avons ouvert plus de 3 200 dossiers de plaintes, des augmentations de 183 % et de 44 % respectivement, par rapport à l'année précédente. Bien sûr, la population canadienne est de plus en plus sensibilisée au CPRST et à son rôle. Nous prévoyons que ces chiffres augmenteront encore en 2009-2010. Notre conseil d'administration a approuvé, pour le CPRST et nos entreprises membres, un programme d'activités conçu pour accroître la sensibilisation du public envers le CPRST. Nous croyons que les activités de sensibilisation décrites dans le plan, conjointement avec la mention du CPRST comme étant un fournisseur de services de résolution de différends pour le nouveau Code de conduite de l'industrie du sans-fil, renseigneront les consommateurs de plus en plus quant à leurs possibilités de recours auprès du CPRST pour la résolution des plaintes relatives aux services de télécommunications.

En 2009-2010, nous nous concentrerons sur d'autres mesures conçues pour améliorer le service à nos clients. Ces dernières comprendront la sensibilisation des consommateurs au moyen d'un site Web dont la présentation a été reconçue et améliorée, ainsi que d'un système de dépôt de plaintes en ligne. Les fournisseurs de services de télécommunications (FST) étant membres de notre organisation se sont engagées envers ce processus en acceptant d'afficher des avis sur leurs sites

Web renfermant de l'information sur leurs propres processus de traitement des plaintes, en indiquant des liens vers le site Web du CPRST, et en envoyant des avis ou des encarts de facturation mentionnant le CPRST.

Les volumes plus importants et les attentes plus élevées augmenteront la pression exercée sur nous quant à notre rendement, mais nous relèverons le défi.

Howard Maker

### **III. Qui nous sommes et ce que nous faisons**

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) est un organisme indépendant ayant pour mandat de recevoir et de résoudre les plaintes du consommateur et de la petite entreprise concernant la plupart des services de télécommunications au détail non réglementés qui leur sont fournis par les fournisseurs de services de télécommunications (FST) canadiens. Le CPRST s'efforce d'accomplir son mandat de manière accessible, impartiale, diligente, efficace et sans cérémonie lorsque la communication directe entre un consommateur ou une petite entreprise et un FST s'est révélée inefficace.

#### **i. Notre mandat**

Nous sommes en mesure de traiter les plaintes relatives aux :

- services de téléphone résidentiel : services téléphoniques locaux et services de téléphonie IP non réglementés
- services téléphoniques interurbains (incluant les cartes d'appel prépayées)
- services téléphoniques sans fil
- services d'accès à Internet sans-fil et par réseaux filaires
- annuaires pages blanches, à l'assistance-annuaire et aux services d'opérateur

Nous pouvons aider à résoudre la plupart des types de problèmes qui surviennent entre un client et un FST, notamment ceux qui ont trait :

- à la conformité aux modalités et engagements contractuels
- aux conflits liés à la facturation
- à la prestation des services, y compris les installations, les réparations et les débranchements
- à la gestion du crédit
- au transfert non autorisé des services (« détournement »)

Certains services et problèmes n'entrent pas dans le cadre de notre mandat. Pour plus de détails, veuillez consulter <http://www.ccts-cprst.ca/fr/page/Scope>.

#### **ii. Notre processus de traitement des plaintes**

Nous passons continuellement en revue notre processus de traitement des plaintes afin de vérifier qu'il est complet, juste et efficace. Notre processus fonctionne de la façon suivante :

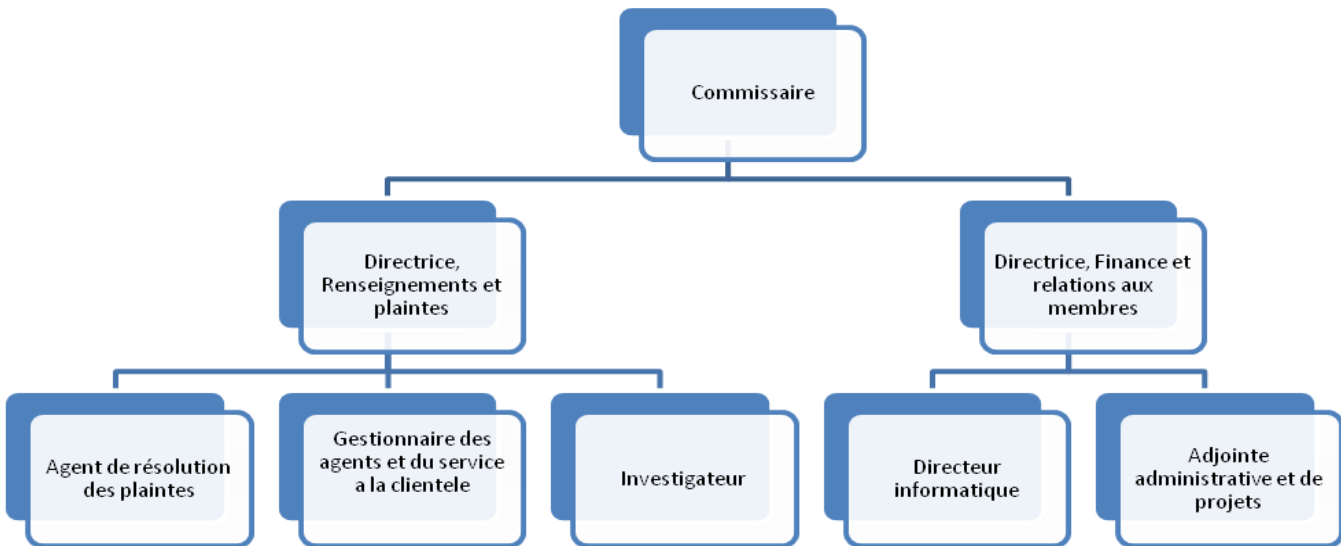
- Lorsque nous recevons une plainte, nous l'examinons afin de déterminer si elle entre dans le cadre de notre mandat. Le cas échéant, nous en acheminons copie au FST et lui demandons de tenter de résoudre la question avec le client et de nous faire rapport des résultats dans les vingt (20) jours ouvrables.

- Une fois reçue, nous évaluons la réponse du FST afin de déterminer si la plainte a été résolue à la satisfaction du client. Il s'agit ici de l'étape à laquelle la majorité des plaintes sont résolues. Lorsqu'une plainte demeure non résolue, nous évaluons sa complexité, la quantité de renseignements supplémentaires pouvant être exigés et la probabilité de succès d'une résolution informelle.
- Les plaintes qui semblent pouvoir faire l'objet d'une résolution informelle sont assignées à un membre de notre personnel qui collabore avec le client et le FST afin de parvenir à une résolution rapide du différend. Il est possible que nous demandions aux deux parties les renseignements et les documents supplémentaires qui nous permettront de tenter une médiation informelle pour arriver à l'obtention d'une résolution de façon efficace. À ce stade, bon nombre des plaintes sont résolues à la satisfaction des deux parties.
- Les plaintes qui soulèvent des questions particulièrement difficiles ou qui sont d'une grande complexité feront l'objet d'une enquête. Au cours d'une enquête, nous demandons à l'une ou l'autre des parties les renseignements et les documents supplémentaires qui aideront à déterminer si le FST s'est acquitté de façon raisonnable de ses obligations en vertu des modalités du contrat entre ce dernier et le client. Tout au long de l'enquête, nous pouvons également tenter une médiation informelle afin de résoudre le différend.
- Une plainte peut être rejetée à n'importe quelle étape du processus d'enquête ou de résolution si nous déterminons que le FST a pris des mesures raisonnables pour résoudre la plainte, même si la résolution n'est pas acceptable pour le client. Dans les cas où nous concluons que le FST a agi de façon raisonnable dans l'accomplissement de ses obligations en vertu de son contrat avec le client, ou qu'il a fait une offre raisonnable de règlement, nous pouvons décider de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de la plainte.
- Au terme d'une enquête, nous pouvons formuler une recommandation écrite pour la résolution de la plainte en nous fondant sur notre analyse de celle-ci. Nous pouvons recommander que le FST prenne une certaine mesure ou qu'il n'en prenne aucune (branchement ou débranchement du service, renonciation aux frais, activité de recouvrement, etc.). Ou il est possible qu'une mesure simple, comme la présentation d'excuses, suffise à redresser la situation. Nous pouvons également recommander que le FST effectue un paiement au client pour compenser la perte, les dommages ou les inconvénients subis par ce dernier qui découlent directement des faits divulgués dans le cadre de la plainte (jusqu'à un maximum de 5 000 \$). Notre processus accorde au client et au FST une certaine période pour étudier la recommandation et déterminer s'ils l'acceptent ou la rejettent.
- Si le client ou le FST rejette la recommandation, nous lui demandons d'en expliquer le motif afin que nous puissions la réexaminer la réponse à la plainte à la lumière de leurs préoccupations persistantes. Nous analysons les motifs du rejet de la recommandation et nous présentons une décision. Dans la décision, le commissaire peut maintenir la recommandation ou la modifier. Si la décision est acceptée par le client, elle devient



exécutoire pour le FST et elle doit être exécutée. Toutefois, le client a le droit de rejeter la décision. Si c'est le cas, le FST n'est pas tenu de l'exécuter et le client conserve tous les droits et recours juridiques habituels, et il est libre d'y donner suite.

## IV. Organigramme du CPRST



## V. Normes de rendement

Nous sommes engagés à fournir un service rapide et efficace dans tous les aspects de notre service de résolution des plaintes. Nous résumons ci-dessous nos objectifs de rendement et les résultats obtenus par notre Centre de contacts pour essayer de les atteindre :

Norme de rendement	Résultats du CPRST*
Répondre en personne à tous les appels téléphoniques.	On a répondu en personne à 89 % des appels.
Rappeler les appelants dans une (1) journée ouvrable.	La totalité des appelants ont été rappelés dans une (1) journée ouvrable.
Analyser, évaluer et répondre à toutes les communications écrites au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables.	La totalité des plaintes écrites ont été évaluées et ont obtenu une réponse dans les deux (2) jours ouvrables (le temps de réponse moyen aux plaintes écrites est de 0,34 jour).
Acheminer toutes les plaintes admissibles aux fournisseurs de services visés au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables.	En tout, 95 %** des plaintes admissibles ont été acheminées aux fournisseurs dans les deux (2) jours ouvrables.
Une fois que le fournisseur de services a fait connaître sa réponse concernant l'état de la plainte, si cette dernière demeure non résolue, évaluer la réponse, informer le plaignant et le fournisseur de services et préparer le dossier pour enquête dans les deux (2) à cinq (5) jours ouvrables.	Dans l'ensemble, 95 %** des avis ont été envoyés dans les cinq (5) jours ouvrables.

\*depuis l'introduction des normes de rendement (pourcentages arrondis à l'unité la plus proche)

\*\* notre meilleure estimation à l'aide des outils disponibles à l'heure actuelle

Notre équipe d'agents de résolution des plaintes et d'enquêteurs ont recours aux processus les plus efficaces et les plus efficaces disponibles pour traiter les plaintes en temps opportun. Le temps réel exigé pour enquêter sur une plainte varie selon un certain nombre de facteurs, notamment la complexité du cas, le nombre de questions à résoudre (en particulier s'il est nécessaire de consulter des experts externes), le degré de collaboration du client et du fournisseur de services, des retards entraînés par les efforts infructueux pour résoudre la plainte au cours de l'enquête, et le volume actuel de plaintes.

L'ensemble complet des normes de rendement figure à :

<http://www.ccts-cprst.ca/fr/page/PerformanceStandards>

## **VI. Faits saillants de 2008-2009 – L'année en revue**

- Le nombre de contacts du public a augmenté de 183 %
- Le nombre de plaintes acceptées a crû de 44 %
- Le nombre de plaintes traitées au cours de l'année a connu une hausse de 80 %
- Le personnel du CPRST s'est accru de 30 %
- Le nombre de FST membres est passé de 16 à 38
- Le service à la clientèle s'est amélioré de façon radicale grâce à l'acquisition d'un nouveau système téléphonique, à la mise à niveau de l'infrastructure de TI et aux processus améliorés de traitement des plaintes.
- Les « conditions d'approbation » du CRTC ont été satisfaites.
- Des normes de rendement ont été adoptées
- Un plan de sensibilisation du public a été élaboré et publié (voir [http://www.ccts-cprst.ca/fr/attach/Mieux Faire Connaitre le CPRST](http://www.ccts-cprst.ca/fr/attach/Mieux_Faire_Connaître_le_CPRST) )
- Le conseil d'administration a lancé un examen du Code de procédures

## **VII. Nos membres (au 31 juillet 2009)**

Ci-dessous se trouve une liste alphabétique des entreprises membres du CPRST et d'autres marques par lesquelles elles sont connues. Les plaintes relatives aux services fournis par nos membres sous ces noms sont admissibles à notre service.

### **Nom du membre (marques)**

- 1 768812 Ontario Inc. (Vianet Internet Solutions, ExaTEL Inc.)
- 2 All Communications Network (ACN Canada, ACN)
- 3 Americatel (Vancouver Telephone Company, Startec)
- 4 Atria Networks
- 5 Bell Aliant Communications régionales, société en commande (Sympatico, NBNet, Vibe)
- 6 Bell Canada (Bell Mobilité, Bell Internet, Solo)
- 7 Bragg Communications Incorporated (East Link, Amtelecom, People's, Persona)
- 8 Bruce Telecom
- 9 Cable Cogeco Canada, inc.
- 10 Cablevision du Nord de Québec
- 11 Cityfone Telecommunications Inc.
- 12 Cogent Canada Inc.
- 13 Communications Distributel Limitée (Speak Telecom, Cybersurf Internet Access (CIA)  
3Web)
- 14 Communications Rogers, inc. (FIDO)
- 15 Execulink
- 16 Global Crossing Telecommunications Canada Ltd.
- 17 Globility Communications Corp.
- 18 Mountain Cablevision Limited
- 19 MTS Allstream, inc.
- 20 Northern Telephone Limited Partnership
- 21 Northwestel, inc. (Sympatico)
- 22 Ontera Communications
- 23 Premiere Conferencing (Canada) Ltd.
- 24 Primus Télécommunications Canada, inc. (WIN-TEL)

- 25 Shaw
- 26 Sogetel (Société générale de télécommunications, Le pigeon voyageur, à dimension humaine, Galilée)
- 27 Tata Communications
- 28 TBay Tel
- 29 Télébec, société en commandite
- 30 Télécommunications Saskatchewan (Navigata Communications)
- 31 Telizon (Simcoe County Long Distance, Quinte Long Distance, Net Reach)
- 32 TELUS Communications Company (Koodo)
- 33 TeraGo Networks Inc.
- 34 Verizon Canada Ltd (MCI Canada)
- 35 Vidéotron Ltée
- 36 Virgin Mobile Canada
- 37 Vonage Canada Corporation
- 38 YAK Communications Corp. (Opcom, Canopco, Looney Call, 450Tel, 1010580, LuckyCall)

## **VIII. Données statistiques**

Nous sommes heureux de présenter nos données statistiques globales et propres aux FST pour 2008-2009.

### ***i. Définitions***

Afin de comprendre pleinement les données fournies, il est essentiel de connaître la terminologie utilisée. Il importe surtout de bien comprendre notre définition de « contact » et de « plainte ».

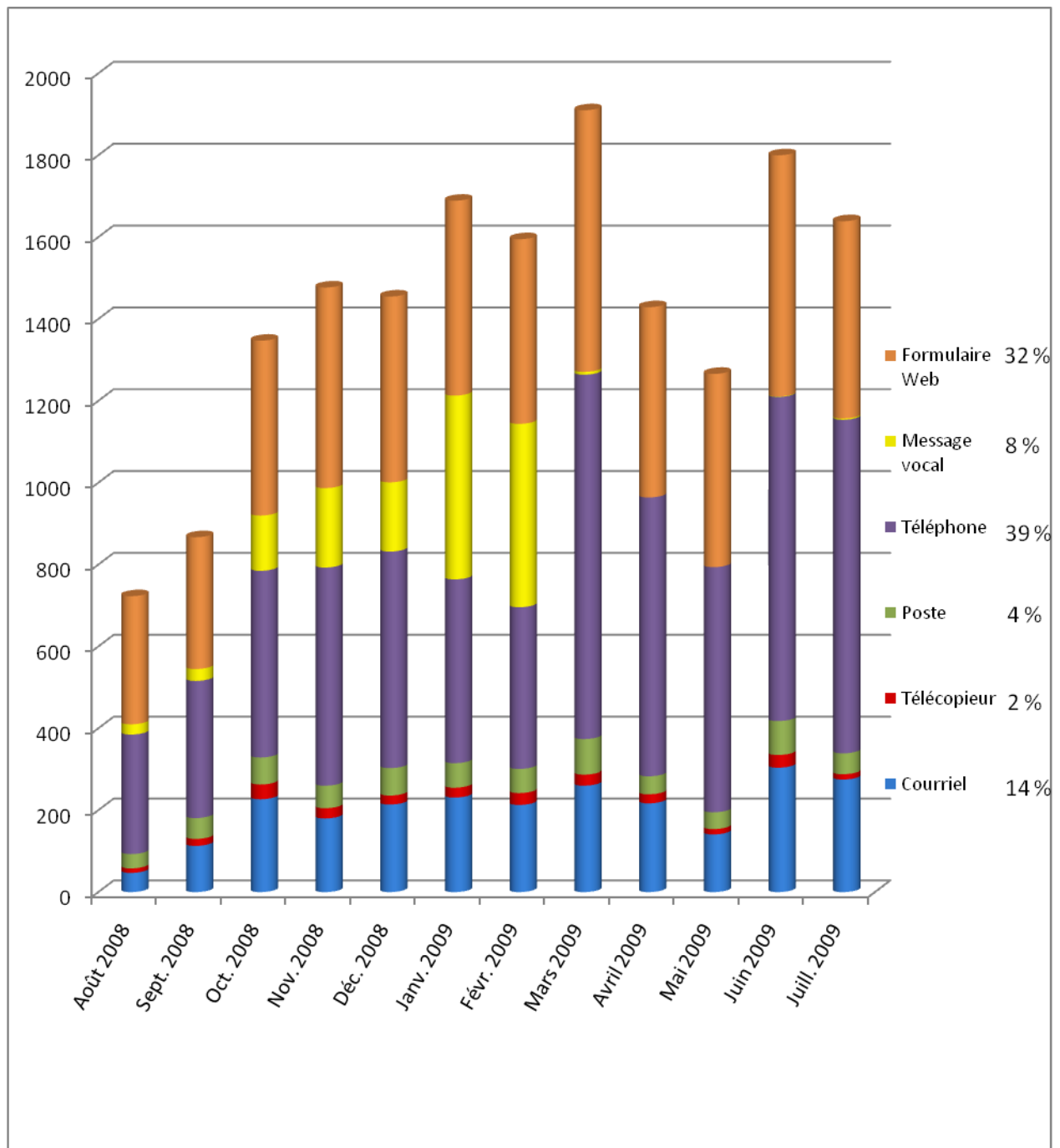
**Contact :** Toute communication par un membre du public avec le CPRST par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par formulaire Web, pourvu que la communication ne concerne pas une plainte que nous avons déjà acceptée.

**Nota :** *Un contact qui se transforme en plainte est encore considéré comme un contact.*

**Plainte :** Toute plainte que nous avons reçue, examinée et jugée comme relevant de notre mandat.

## ii. Méthodes de contact

Les consommateurs nous ont contactés en nombres presque égaux par téléphone (47 %) et par voie électronique (46 %).





**iii. Données globales (du 1<sup>er</sup> août 2008 au 31 juillet 2009)**

Le tableau suivant indique le nombre de contacts et de plaintes acceptés, ainsi que le nombre de plaintes traitées aux diverses étapes de notre processus de plaintes. Le nombre de « contacts » est le nombre total de contacts avec le CPRST au cours de l'année. Le nombre de « plaintes » est le nombre de questions traitées jusqu'à la résolution cette année. Les chiffres ne visent pas à correspondre.

	<u>2008-2009</u>
<b>Nombre de nouveaux contacts</b>	17 407
<b>Nombre de plaintes ouvertes</b>	3 214
<b>Dispositions pré-enquête</b>	
Nombre de plaintes résolues entre le FST et le plaignant	1 968
Nombre de plaintes fermées avant l'étape de l'enquête	239
<b>Enquêtes</b>	
Nombre de plaintes acheminées pour enquête	1 004
Nombre de plaintes résolues en cours d'enquête	427
Nombre de plaintes fermées en cours d'enquête	321
<b>Recommandations</b>	
Nombre de recommandations émises	48
Nombre de recommandations acceptées	31
Nombre de recommandations rejetées	6
<b>Décisions</b>	
Nombre de décisions émises	6
Nombre de décisions acceptées	5
Nombre de décisions rejetées	1

## Contacts hors mandat

Parmi les 17 407 contacts reçus, 2 667 ont été jugés « hors mandat » parce qu'ils concernaient un service ou une question ne relevant pas de notre mandat).

Parce qu'ils ne relevaient pas de notre mandat, ces contacts n'ont pas pu devenir des plaintes. Voici la répartition de ces contacts :

<i>Contact avec le CPRST par erreur (sur l'organisme)</i>	34
<i>Service à la clientèle</i>	632
<i>Annonce trompeuse</i>	45
<i>Sous-traitance des appels</i>	20
<i>Établissement des prix</i>	199
<i>Service hors mandat</i>	143
<i>Télémarketing</i>	260
<i>Politiques générales des FST</i>	578
<i>Autre</i>	756
<b>Total des contacts hors mandat</b>	<b>2667</b>

## Contacts relatifs à des entreprises non membres

Parmi les 17 407 contacts reçus, 1 940 ont tenté d'obtenir des renseignements sur des FST n'étant pas membres du CPRST. Nous suivons ces données statistiques en vue de fournir aux intervenants un aperçu du nombre de consommateurs que nous n'avons pas pu aider parce que leur fournisseur de services n'est pas membre du CPRST. Voici un résumé des questions soulevées dans le cadre de ces contacts relatifs à des entreprises non membres.

	<b>Contacts</b>	<b>% des contacts totaux</b>
<b>Questions liées à la facturation</b>	<b>193</b>	<b>9,9 %</b>
<i>Facturation après débranchement</i>	13	0,7 %
<i>Gestion du crédit</i>	16	0,8 %
<i>Coût excessif</i>	14	0,7 %
<i>Problème de facturation générale</i>	150	7,7 %
<b>Différend contractuel</b>	<b>40</b>	<b>2,1 %</b>
<b>Représentant trompeur</b>	<b>3</b>	<b>0,2 %</b>
<b>Prestation de service (installation, réparation et entretien)</b>	<b>86</b>	<b>4,4 %</b>
<b>Transfert non autorisé des services (détournement)</b>	<b>85</b>	<b>4,4 %</b>
<b>Autre : relevant du mandat</b>	<b>7</b>	<b>0,4 %</b>
<b>Ne relevant pas du mandat</b>	<b>579</b>	<b>29,8 %</b>
<i>Contact avec le CPRST par erreur (sur l'organisme)</i>	22	1,1 %
<i>Service à la clientèle</i>	15	0,8 %
<i>Annonce trompeuse</i>	1	0,1 %
<i>Sous-traitance des appels</i>	1	0,1 %
<i>Établissement des prix</i>	20	1,0 %
<i>Service hors mandat</i>	16	0,8 %
<i>Télémarketing</i>	151	7,8 %
<i>Politiques générales des FST</i>	56	2,9 %
<i>Autre</i>	297	15,3 %
<b>Non fournies</b>	<b>947</b>	<b>48,8 %</b>
<b>Total</b>	<b>1 940</b>	<b>100 %</b>

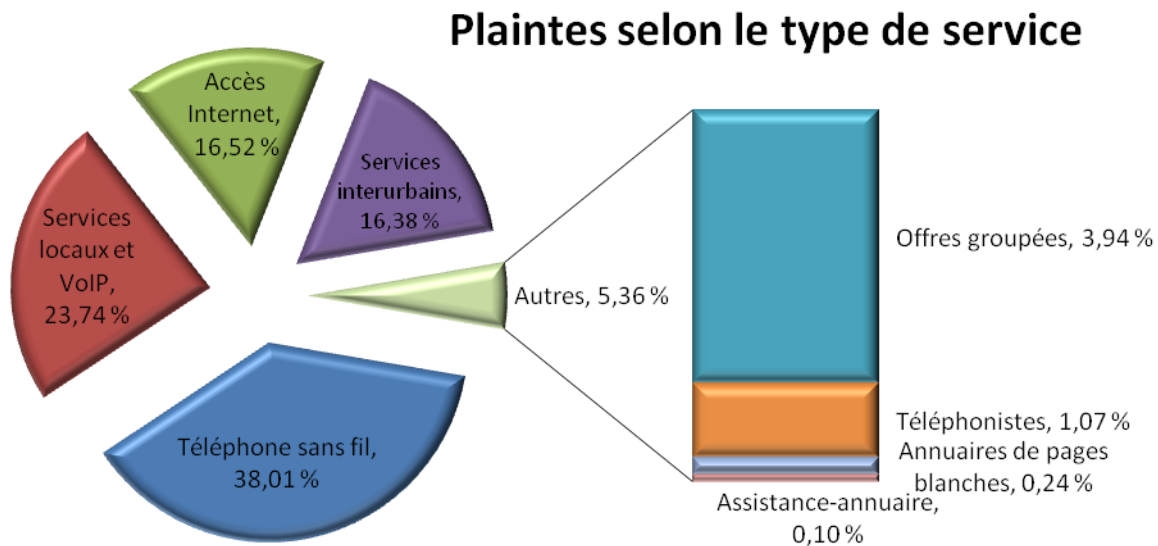
#### **iv. Plaintes relatives à nos membres**

La présente section offre la répartition des plaintes reçues en 2008-2009 selon le type de service et la nature du problème.

#### **Plaintes selon le type de service**

Comme en 2007-2008, les services de téléphone sans fil ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes par rapport à tout autre service.

Type de service	Plaintes
Téléphone sans fil	38,01 %
Services locaux et voix sur IP	23,74 %
Accès Internet	16,52 %
Services téléphoniques interurbains	16,38 %
Offres groupées	3,94 %
Service des téléphonistes	1,07 %
Annuaire Pages blanches	0,24 %
Assistance-annuaire	0,10 %
Total	100,00 %



## Nature des plaintes

Certaines plaintes soulèvent plus d'un problème. Les 3 214 plaintes reçues en 2008-2009 ont soulevé 4 406 problèmes distincts, répartis comme l'illustre le tableau ci-dessous.

	Problèmes	% des problèmes
<b>Problèmes liés à la facturation</b>	<b>1 525</b>	<b>34,6 %</b>
<i>Facturation après débranchement</i>	111	2,5 %
<i>Gestion du crédit</i>	217	4,9 %
<i>Coût excessif</i>	50	1,1 %
<i>Problème de facturation générale</i>	1 147	26,0 %
<b>Différend contractuel</b>	<b>1 209</b>	<b>27,4 %</b>
<b>Représentant trompeur</b>	<b>31</b>	<b>0,7 %</b>
<b>Prestation de services (installation, réparation et entretien)</b>	<b>737</b>	<b>16,7 %</b>
<b>Transfert non autorisé des services (détournement)</b>	<b>267</b>	<b>6,1 %</b>
<b>Autre : relevant du mandat</b>	<b>637</b>	<b>14,5 %</b>
<b>Total</b>	<b>4 406</b>	<b>100,0 %</b>



FST	Plaintes ouvertes	Résolues	Fermées	Acheminées pour enquête	Résolues	Fermées	Recommandations émises	Recommandations acceptées	Recommandations rejetées	Décisions émises	Décisions acceptées	Décisions rejetées
		Pré-enquêtes		Enquêtes			Recommandations			Décisions		
Northern Tel	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Northwestel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ontera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peoples Communications	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Communications	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Premiere Conferencing Canada Ltd.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primus	393	204	14	123	32	16	2	2	0	0	0	0
Shaw	14	9	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Sogetel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tata Communications	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TBayTel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Télébec	6	8	1	4	2	2	0	0	0	0	0	0
Télécommunications Saskatchewan	5	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Telizon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELUS Communications Company	579	378	70	149	89	56	11	4	2	2	2	0
TeraGo Networks Inc.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verizon	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vidéotron Ltée	72	51	5	25	12	12	0	0	0	0	0	0
Virgin Mobile Canada	56	19	3	25	9	0	0	0	0	0	0	0
Vonage Canada Corporation	13	7	0	5	1	3	0	0	0	0	0	0
Yak Communications Corp.	82	16	3	53	22	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3 214</b>	<b>1 968</b>	<b>239</b>	<b>1 004</b>	<b>427</b>	<b>321</b>	<b>48</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

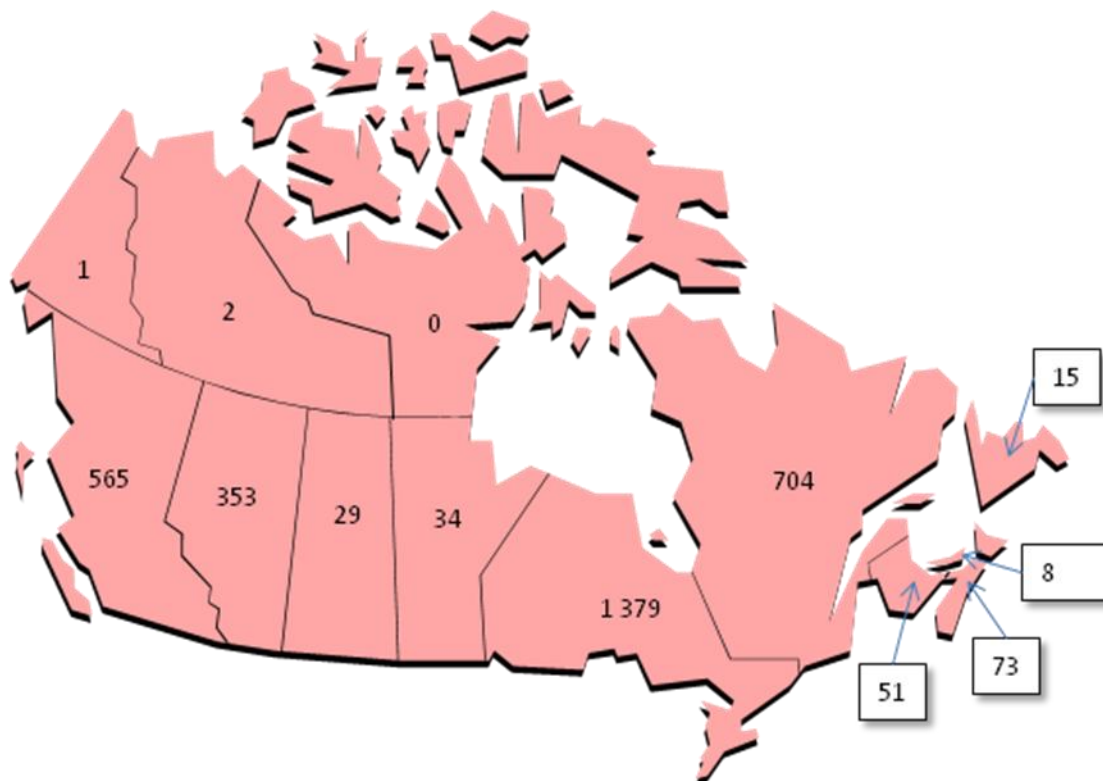




FST	Nombre de problèmes	Facturation après débranchement	Gestion du crédit	Coût excessif	Problème de facturation générale	Différend contractuel	Représentant trompeur	Prestation de services	Transfert non autorisé des services	Autre : relevant du mandat
Ontera	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Peoples Communications	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Persona Communications	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Premiere Conferencing Canada Ltd.	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Primus	543	3,7 %	3,5 %	0,4 %	18,0 %	19,3 %	0,4 %	21,7 %	21,7 %	11,2 %
Communications Rogers, inc.	932	1,8 %	5,5 %	1,5 %	26,9 %	27,9 %	0,5 %	15,9 %	3,4 %	16,5 %
Télécommunications Saskatchewan	7	0,0 %	0,0 %	0,0 %	42,9 %	0,0 %	0,0 %	28,6 %	0,0 %	28,6 %
Shaw	16	0,0 %	0,0 %	0,0 %	18,8 %	12,5 %	0,0 %	43,8 %	6,3 %	18,8 %
Sogetel	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Tata Communications	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TBayTel	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Télébec	6	0,0 %	0,0 %	0,0 %	16,7 %	33,3 %	0,0 %	16,7 %	16,7 %	16,7 %
Telizon	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
TELUS Communications Company	803	3,0 %	4,9 %	1,4 %	25,2 %	26,7 %	1,0 %	18,6 %	3,2 %	16,2 %
TeraGo Networks Inc.	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Verizon	1	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Vidéotron Ltée	96	3,1 %	2,1 %	2,1 %	13,5 %	39,6 %	0,0 %	16,7 %	6,3 %	16,7 %
Virgin Mobile Canada	82	0,0 %	11,0 %	1,2 %	24,4 %	25,6 %	0,0 %	12,2 %	1,2 %	24,4 %
Vonage Canada Corporation	17	5,9 %	0,0 %	0,0 %	11,8 %	11,8 %	0,0 %	29,4 %	11,8 %	29,4 %
Yak Communications Corp.	108	5,6 %	2,8 %	0,0 %	29,6 %	18,5 %	0,0 %	22,2 %	12,0 %	9,3 %
<b>DONNÉES GLOBALES</b>	<b>4406</b>	<b>2,5 %</b>	<b>4,9 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>26,0 %</b>	<b>27,4 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>16,7 %</b>	<b>6,1 %</b>	<b>14,4 %</b>

## Plaintes par province ou territoire

	Plaintes		Population*	
Alberta	353	11,0 %	3 585,1	10,8 %
Colombie-Britannique	565	17,6 %	4 381,6	13,2 %
Île-du-Prince-Édouard	8	0,2 %	139,8	0,4 %
Manitoba	34	1,1 %	1 208,0	3,6 %
Nouveau-Brunswick	51	1,6 %	747,3	2,2 %
Nouvelle-Écosse	73	2,3 %	938,3	2,8 %
Nunavut	0	0,0 %	31,4	0,1 %
Ontario	1 379	42,9 %	12 929,0	38,8 %
Québec	704	21,9 %	7 750,5	23,3 %
Saskatchewan	29	0,9 %	1 016,0	3,1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	15	0,5 %	507,9	1,5 %
Territoires du Nord-Ouest	2	0,1 %	43,3	0,1 %
Yukon	1	0,0 %	33,1	0,1 %
<b>Total</b>	<b>3 214</b>	<b>100,0 %</b>	<b>33 311,4</b>	<b>100,0 %</b>



\*Population canadienne en 2008 selon Statistique Canada.  
Données exprimées en milliers de personnes.

## **IX. Problèmes dignes de mention et exemples de cas**

Dans la présente section, nous abordons des problèmes que nous avons traités fréquemment cette année, et nous donnons des exemples de cas pour démontrer le mode de traitement de ces problèmes. Ils comprennent les différends relatifs aux modalités de service et aux obligations contractuelles entre les clients et leurs fournisseurs de services, le transfert non autorisé des services interurbains (« détournement ») et les fraudes liées à l'interurbain commises envers les petites entreprises.

### **i. Comprendre vos modalités de service**

Les *modalités de service* (également appelées *entente de service*, *conditions de service*, *modalités contractuelles*, *modalités et conditions ou modalités d'utilisation*) d'un fournisseur de services de télécommunications (« FST ») établissent les droits et les responsabilités de chaque partie au contrat de service.

Nous examinons, interprétons et appliquons invariablement les modalités de service (les « modalités ») du fournisseur lorsque nous enquêtons sur des plaintes. En 2008-2009, 27 % des plaintes déposées auprès du CPRST visaient précisément une disposition ou un problème lié aux modalités du fournisseur. Dans un grand nombre de ces plaintes, les clients affirmaient qu'ils ne connaissaient pas l'existence de ces modalités, ou qu'ils n'en avaient pas été informés par leur FST, et qu'ils ne savaient pas qu'ils étaient liés par celles-ci. Les clients ont exprimé beaucoup de frustration du fait de n'avoir pas été clairement informés des modalités applicables, faisant remarquer dans bon nombre de cas que leur décision ultime concernant des questions comme l'abonnement aux services ou l'annulation de ceux-ci aurait été différente s'ils avaient été au courant de ces dispositions contractuelles. Bien que les FST doivent attirer l'attention de leurs clients sur les modalités pertinentes, nous invitons instamment les clients à examiner les modalités avant de prendre une décision d'acheter des services de télécommunications d'un fournisseur. Vous pouvez habituellement les consulter sur le site Web du FST. Sinon, vous devriez demander à les voir.

Dans le cadre des enquêtes relatives aux plaintes, nous demandons souvent des copies des modalités applicables, du contrat signé, des factures mensuelles et des autres documents pertinents qui pourraient nous aider à mieux comprendre l'information présentée au client au moment où le contrat a été signé, et à évaluer si le FST s'est acquitté de façon raisonnable de ses obligations envers le client. Il importe pour les clients d'être pleinement informés de ce à quoi ils s'engagent envers le FST puisqu'en règle générale, nous nous attendons à ce que les parties respectent les droits et les obligations décrits dans les modalités. Ces documents nous aident à déterminer si les parties ont respecté ces droits et obligations.

Nous ne remettons pas en question la légalité, l'équité ou la validité d'un contrat ou d'une modalité de service en particulier. Par exemple, dans une plainte relative à des frais de résiliation facturés à un client qui a annulé son service avant la fin de la durée d'un contrat, nous ne cherchons pas à savoir s'il est approprié pour le FST de percevoir des frais de résiliation. Nous examinons les

modalités afin de déterminer si celles-ci permettent au FST de facturer les frais. Si ce n'est pas le cas, nous demandons au FST d'y renoncer. Par contre, si c'est le cas, nous examinons si ces frais ont été facturés et calculés de façon appropriée. Dans des circonstances exceptionnelles, comme lorsque le client n'a pas tiré profit du contrat sans qu'il en soit la cause, nous avons pu arriver à une résolution mutuellement satisfaisante qui reconnaît qu'il n'était pas raisonnable pour le FST de facturer le montant en question.

Afin de réduire le nombre de plaintes relatives à des problèmes soulevés par l'application ou l'interprétation des modalités, nous recommandons que les FST augmentent leur visibilité et leur accessibilité lorsqu'un client en est aux premières étapes de la prise de la décision de s'abonner au service. Des renseignements clairs et concis présentés avant de conclure ou de renouveler un contrat font en sorte que les clients sont informés de façon adéquate de leurs droits et obligations, et qu'ils sont en mesure de prendre des décisions d'achat éclairées. De plus, nous favorisons le recours à une terminologie simple et accessible dans les modalités et l'élimination, dans la mesure du possible, du jargon de l'industrie. Enfin, les FST devraient s'assurer que leurs modalités sont accessibles facilement sur leurs sites Web et disponibles chez leurs détaillants avant qu'un contrat ne soit signé, ce qui peut être difficile, en particulier dans une industrie où les clients s'abonnent souvent au service par téléphone. À ce titre, nous encourageons l'industrie à faire preuve de créativité pour trouver des moyens de fournir les renseignements essentiels aux clients avant qu'ils ne s'abonnent ou, par écrit, par la suite en incluant un droit d'annulation jusqu'à ce que ces renseignements soient fournis. Nous savons que certains fournisseurs remettent une copie de leurs modalités aux clients qui s'abonnent à leurs services chez les détaillants, et qu'ils leur demandent de signer une reconnaissance de réception des modalités dans le cadre du processus d'abonnement. Il s'agit là d'une mesure positive, en particulier si elle est jumelée à une « période d'essai » du service qui permet aux clients d'emporter les modalités chez eux afin de les examiner dans un contexte plus détendu.

Les études de cas ci-dessous décrivent certains des scénarios auxquels nous avons été confrontés cette année, et la façon dont nous avons traité ces plaintes.

### **Cas n° 1 – « Personne ne nous en a informés. »**

Les clients se sont plaints que lorsqu'ils se sont abonnés à un plan d'appels interurbains illimités au Canada, le FST leur a affirmé que tous les appels interurbains au Canada seraient compris dans le coût de leur plan mensuel. Deux ans après le début de leur entente, les clients ont été facturés pour des appels interurbains à destination d'une région particulière du pays, qu'ils croyaient avoir toujours été comprise dans leur forfait. Les clients ont tenté de régler le différend avec leur FST, mais sans succès.

Le FST a expliqué que la clause qui excluait cette région particulière avait toujours fait partie de l'entente des clients. Le FST a ajouté que les clients auraient été informés de cette clause au moment de la signature du contrat, que des avis avaient été envoyés aux clients avec leurs factures et que la clause est actuellement accessible sur son site Web. Néanmoins, le FST a offert de renoncer à la moitié des frais.

Au cours de notre enquête, le FST a été incapable de démontrer qu'il avait fourni aux clients un avis raisonnable relatif à la disposition des modalités de service sur laquelle il se fondait. Le FST n'avait pas informé les clients au moment de la signature du contrat ou par un avis de facturation. Nous avons déterminé que le contrat des clients ne renfermait pas cette restriction et que le seul moment où cette dernière avait été portée à leur attention était lorsqu'ils avaient contacté le FST pour contester les frais. Nous avons décidé que le FST devrait renoncer à la totalité des frais contestés engagés jusqu'à la date à laquelle les clients ont reçu l'avis relatif à cette restriction. Le FST a accepté de se conformer à cette décision.

**Message : Les FST ne peuvent pas s'attendre à lier les clients à des contrats qui ne leur ont pas été divulgués.**

### **Cas n° 2 – « J'étais parti en vacances. »**

Le client a expliqué qu'il a communiqué avec son FST pour l'informer qu'il souhaitait suspendre son service sans fil pour « raison de vacances » pendant plusieurs mois, car il serait à l'étranger. À son retour au Canada, le client a découvert une facture inhabituellement élevée qui comprenait des frais de résiliation. Le client a immédiatement communiqué avec son FST pour réactiver le service. On l'a informé que son service avait été débranché pour non-paiement et qu'il devait acquitter le solde non réglé, qui avait depuis été acheminé pour traitement en perception. Le client a acquitté le montant total, mais il s'est plaint que son service avait été débranché par erreur par le FST et souhaitait obtenir le remboursement des frais de résiliation.

Le FST a confirmé qu'une « suspension pour raison de vacances » avait été inscrite au compte du client; toutefois, au cours de la période de suspension volontaire, le compte avait été désactivé pour non-paiement. Le contrat a donc été résilié avant la fin de sa durée, ce qui a entraîné l'imputation de frais de résiliation au compte. Le FST a également mentionné que le client avait effectué un seul paiement au cours de la période de six mois précédant la résiliation du compte.

Nous avons constaté que les modalités de services accordaient au FST le droit de résilier le service si le client n'effectuait pas les paiements lorsqu'ils devenaient exigibles et que, si le service a été résilié pour cette raison, le client demeurerait responsable des frais accumulés. Les modalités permettaient également l'imposition de frais de résiliation dans ce cas. La « suspension pour raison de vacances » n'exonérait pas le client de sa responsabilité d'effectuer les paiements lorsqu'ils devenaient exigibles.

On nous a remis copie du contrat qui établissait l'obligation du client d'effectuer les paiements lorsqu'ils devenaient exigibles, et nous avons constaté que le FST avait donné un avis suffisant et amplement de temps pour que le client effectue le paiement avant que le service soit résilié. Nous avons conclu que les mesures du FST étaient conformes à ses droits en vertu du contrat et nous avons refusé de recommander au FST la prise d'une mesure supplémentaire.

**Message : Lorsque le client a reçu les modalités et que celles-ci sont claires, nous les appliquerons aux plaintes. En règle générale, les modalités des FST accordent un droit de suspendre ou d'annuler pour défaut de paiement des services dans les délais prescrits.**

### **Cas n° 3 – « Je croyais que c'était gratuit. »**

Le client s'est plaint que le FST lui a facturé deux frais d'annulation : un pour avoir résilié son entente de service Internet avant l'expiration de la durée du contrat et un autre pour un ordinateur portable promotionnel qui était compris avec son plan de trois ans. Le client a expliqué qu'il croyait que l'ordinateur était un « cadeau ». Il a expliqué qu'il avait résilié son contrat avant son expiration en raison de la difficulté continue qu'il avait éprouvée avec la qualité de sa connexion Internet au cours de la durée de son service. Le client a acquitté sa facture, mais il a demandé le remboursement des deux frais d'annulation.

Au moment de l'annulation, le FST a crédité le montant du solde exigible pour le service Internet afin de compenser le client pour la période où il n'a pas pu utiliser sa connexion Internet. Le montant crédité couvrait également les frais d'annulation liés à la résiliation de son service. Toutefois, le FST a refusé de rembourser les frais d'annulation pour l'ordinateur promotionnel en raison du fait que les modalités lui permettaient de facturer des frais d'annulation pour du matériel promotionnel.

Lors de l'enquête, nous avons découvert que, bien que les modalités du FST lui permettent de facturer des frais d'annulation pour résiliation de service, elles ne l'autorisaient pas à facturer des frais d'annulation pour du matériel promotionnel. Une section de la *Foire aux questions* sur le site Web du FST indiquait que les frais d'annulation pourraient être plus élevés si un article promotionnel était visé, mais la section ne fournissait pas de précisions.

Bien qu'il soit probable que l'intention du FST était de facturer des frais d'annulation pour le matériel promotionnel, nous avons été incapables de repérer une justification générale de ces frais ou une clause décrivant avec précision le montant de ces frais. Par conséquent, nous avons recommandé que le FST rembourse les frais d'annulation pour le matériel promotionnel, ce qu'il a fait.

**Message : Lorsque les modalités sont claires, nous les appliquerons – que ce soit à l'avantage du FST ou du client.**

### ***ii. Transferts non autorisés des services interurbains***

Le transfert non autorisé des services de télécommunications du fournisseur existant d'un client à un nouveau fournisseur (également appelé « détournement ») se produit la plupart du temps en rapport avec le service interurbain. Bien que cela puisse se produire pour diverses raisons, ce transfert découle souvent d'une méprise au cours d'une communication de la part d'un fournisseur de services qui tente de conclure un abonnement avec un client ou au cours d'un transfert légitime de service local. Le transfert non autorisé du service interurbain n'est habituellement pas découvert avant que le client ne reçoive une facture du nouveau fournisseur de services. Cette année, nous avons reçu une proportion de plaintes relatives au service interurbain égale à celle de l'an dernier (16 %). Cette année, toutefois, les plaintes relatives au *transfert non autorisé* du service interurbain ont triplé, passant de deux pour cent à six pour cent.

Il est difficile pour nous d'enquêter à propos de ces plaintes à cause du manque de preuves que le consentement du client à l'égard du transfert a été (ou n'a pas été) obtenu. Ce manque de preuves

est perturbant, puisque les règles de l'industrie exigent que les fournisseurs de service interurbain confirment la plupart des commandes des clients au moyen d'une parmi plusieurs méthodes standard de validation. Néanmoins, certains fournisseurs de service interurbain ont été incapables de fournir ces preuves, ou ont été réticents à le faire. Ou, dans les cas où elles ont été fournies, ces preuves n'établissent pas suffisamment l'utilisation de ces méthodes standard de validation.

Dans de nombreux cas, les demandes de service interurbain sont effectuées et acceptées par téléphone. Dans certains cas, les FST nous ont fourni des enregistrements paraissant établir que le client a consenti au transfert, mais nous avons constaté que bon nombre d'entre eux étaient incomplets. Dans les cas où des enregistrements ou d'autres « preuves » du consentement nous ont été fournis, il nous est fréquemment difficile d'évaluer les preuves. Cette année, les clients qui ont déposé une plainte liée au détournement ont nié avoir donné leur consentement pour les raisons suivantes :

1. Je dispose d'un service interurbain gratuit auprès de mon fournisseur local. Pourquoi consentirais-je à payer un autre fournisseur pour le service interurbain?
2. Je suis le titulaire du compte et le fournisseur ne s'est pas entretenu avec moi. Peut-être a-t-il parlé à quelqu'un d'autre, mais ce n'était pas moi.
3. J'ai été trompé par un télémarketeur – je croyais que :
  - a. l'appel provenait de mon fournisseur local qui voulait m'offrir un meilleur tarif pour mon forfait actuel;
  - b. je participais à une enquête; et
  - c. je m'entretenais avec le fournisseur, mais je ne faisais que « magasiner » – je n'ai pas consenti à un transfert.

Ce type de plainte peut être très difficile à départager.

Nous invitons les FST à :

- examiner leurs pratiques de vente pour améliorer l'imputabilité en s'assurant qu'une autorisation claire et appropriée est obtenue du client;
- s'assurer qu'ils obtiennent des confirmations explicites des commandes conformément aux normes de l'industrie, et qu'ils conservent ces éléments de preuve de façon qu'ils soient facilement repérables en cas de conflit lié à un transfert avec un client;
- enquêter au sujet de plaintes liées à un détournement de façon rapide après les avoir reçues.

Nous conseillons également aux clients d'examiner avec soin leurs factures de façon régulière. Si les clients croient qu'un transfert non autorisé s'est produit, ils devraient communiquer immédiatement avec le fournisseur à qui le service a été transféré (le « détourneur ») et l'informer

qu'ils n'ont pas consenti au transfert de service. Nous recommandons également que les clients communiquent immédiatement avec leur ancien fournisseur pour lui demander de rétablir leur service. Le CPRST s'est engagé à aider les clients à résoudre les plaintes liées au détournement. Nous enquêterons et nous assurerons que le droit des clients de choisir leur fournisseur dans le marché concurrentiel des services interurbains est respecté par nos FST membres.

### ***iii. Fraude liée à l'interurbain (renseignements importants pour les clients de petites entreprises de télécommunications)***

La fraude liée à l'interurbain est le vol de service interurbain. En 2008-2009, nous avons reçu un nombre important de plaintes de la part de clients de petites entreprises qui avaient reçu des factures importantes (dans un cas, de plus de 200 000 \$) de fournisseurs de service téléphonique interurbain. Ces factures indiquaient des frais pour des douzaines, parfois des centaines, d'appels interurbains qui, de tous les avis, n'ont pas été effectués par les clients. En règle générale, les appels sont acheminés outre-mer. Bien que les clients résidentiels puissent également être victimes de fraudes liées à l'interurbain, les cas dont nous avons été saisis concernent de façon exclusive des clients de petites entreprises.

Nous enquêtons à l'heure actuelle sur les plaintes déposées chez nous. À ce jour, certaines ont été réglées et certaines demeurent en cours.

Les pertes relatives aux fraudes liées à l'interurbain peuvent être dévastatrices pour une petite entreprise. Les modalités de service de la plupart, sinon de la totalité, des fournisseurs mentionnent que le client est responsable du coût de tous les appels effectués à l'aide de l'équipement du client, que les appels soient autorisés ou non par le client. À titre de client, vous devriez prendre de grandes précautions pour vous assurer de ne pas devenir la prochaine victime.

#### **Comment cela pourrait-il m'arriver?**

Facilement. Les pirates téléphoniques (également appelés « saboteurs téléphoniques ») cherchent les points faibles de la configuration de sécurité des systèmes téléphoniques des petites entreprises. Il s'agit habituellement d'experts qui connaissent très bien la majeure partie du matériel sur le marché. Ils peuvent réussir à accéder à votre système téléphonique :

- par l'entremise de votre carte d'autocommutateur privé (PBX) ou d'un modem installé pour la maintenance de votre système;
- en accédant à la fonction de « commutation téléphonique » (également connue comme « accès direct au système ») de votre système. Cette fonction permet aux employés à l'extérieur du bureau d'établir une connexion avec le système téléphonique du bureau pour effectuer des appels interurbains;
- par l'entremise d'une boîte aux lettres vocale non sécurisée de manière adéquate.



### **Comment puis-je me protéger?**

Il est avantageux pour la plupart des petites entreprises de s'en remettre à un expert en sécurité des systèmes. Ce dernier peut vous conseiller sur les mesures à prendre pour protéger votre système selon sa configuration. Il est probable qu'il vous conseillera, entre autres choses :

- de modifier l'ouverture de session et les mots de passe de la configuration par défaut du fabricant, de créer une ouverture de session et des mots de passe sécurisés et de les modifier de façon régulière;
- d'évaluer l'importance de la fonction de « commutation téléphonique » pour votre entreprise et de la désactiver si elle s'avère non nécessaire;
- d'effectuer le suivi de votre utilisation du service interurbain et d'être sensible aux irrégularités;
- d'informer sur-le-champ votre fournisseur de sécurité et votre fournisseur de service interurbain si vous décelez une activité douteuse. Puisqu'en grande partie cette activité se produit après les heures normales de bureau ou la fin de semaine, assurez-vous que vos fournisseurs peuvent vous joindre en cas de détection d'activité douteuse.

Des conseils experts jumelés à la vigilance des clients et à des pratiques de sécurité appropriées devraient bien empêcher que vous ne soyez une autre victime de fraude.

## **X. Notre conseil d'administration**

La structure de notre conseil d'administration assure la participation de tous les intervenants d'une part, et l'indépendance de l'industrie des télécommunications, d'autre part. Le conseil d'administration se compose de huit administrateurs, dont sept sont des administrateurs votants :

- quatre administrateurs indépendants, dont deux qui sont nommés par des groupes de défense des consommateurs;
- trois administrateurs provenant de l'industrie, chacun représentant respectivement les membres « ESTL<sup>1</sup> », les membres « entreprises de câblodistribution » et les membres « autres FST »;
- le commissaire, qui est administrateur nommé d'office non votant et est indépendant de l'industrie des télécommunications.

### ***i. Administrateurs indépendants***

On s'attend des administrateurs indépendants qu'ils offrent une diversité d'expérience et d'intérêts, soient des individus connus et respectés à l'échelle régionale et nationale, et représentatifs de la population canadienne pour ce qui est de la représentation des genres, des langues, des minorités et des régions.

### ***ii. Administrateurs provenant de l'industrie***

Les administrateurs provenant de l'industrie représentent chacune des catégories de membres « ESTL », « entreprises de câblodistribution » et « autres FST ». Les administrateurs actuels provenant de l'industrie sont Jonathan Daniels (ESTL), Dennis Béland (entreprises de câblodistribution) et Jill Schatz (autres FST).

## **XI. Biographies des administrateurs**

### ***Mary M. Gusella (présidente)***

En 2006, après une carrière de 36 ans dans la fonction publique fédérale, M<sup>me</sup> Gusella a pris sa retraite alors qu'elle occupait le poste de présidente de la Commission canadienne des droits de la personne, où elle a dirigé la transformation de l'organisme par l'élimination des arriérés de travail chroniques, la réduction draconienne des temps d'attente, le développement de nouveaux outils et partenariats pour la prévention en matière de droits de la personne, et l'optimisation du recours aux techniques de résolution des conflits pour régler des plaintes de façon opportune et efficace.

Avocate de formation, M<sup>me</sup> Gusella est récipiendaire du Prix pour services insignes du premier ministre, le prix le plus prestigieux de la fonction publique, pour sa « contribution exceptionnelle à la fonction publique du Canada ». Elle a reçu la médaille du jubilé de la Reine et a été intronisée dans la Société honorifique de common law de l'Université d'Ottawa.

---

<sup>1</sup> Entreprises de services locaux titulaires

### *Marie Bernard-Meunier*

Diplomate de carrière, Marie a travaillé à Ottawa à titre de sous-ministre adjointe, Enjeux mondiaux, et à l'étranger comme ambassadrice du Canada à l'UNESCO, aux Pays-Bas et en Allemagne. Elle a quitté le Service extérieur en 2005 et depuis, elle a beaucoup publié sur diverses questions de politique publique. Elle est présentement administratrice de nombreux organismes publics, dont le Forum des politiques publiques et le Comité de vérification de l'Agence spatiale canadienne. Elle est titulaire d'une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal.

### *Dick Gathercole*

M. Gathercole est avocat et ancien directeur général du Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique. Au cours de sa carrière diversifiée, il a été président et directeur général du B.C. Energy Council, membre de la Faculté de droit de l'Université de Toronto et conseiller au ministère du Procureur général de l'Ontario.

### *Jean Sébastien*

M. Sébastien est titulaire d'un doctorat en littérature comparative et il est professeur en médias et littérature au Collège de Maisonneuve à Montréal. Il a également été analyste des politiques dans les domaines de la radiodiffusion, des télécommunications et des technologies de l'information à l'Union des consommateurs, et il est administrateur à l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI). Au cours des 15 années précédentes, M. Sébastien a occupé divers postes dans les médias.

### *Dennis Béland*

M. Béland est directeur, Affaires réglementaires, télécommunications, à Quebecor Media Inc. Il est titulaire d'un baccalauréat en génie et gestion et d'une maîtrise en politique publique de la John F. Kennedy School of Government de l'Université Harvard. Il est membre du conseil d'administration de Canadian LNP Consortium Inc. et de Canadian Numbering Administration Consortium Inc., et ancien administrateur de l'Association canadienne des télécommunications sans fil.

### *Jonathan Daniels*

Titulaire d'un baccalauréat des arts de l'Université McGill (1990) et d'un doctorat en droit de l'Université de Toronto (1994), M. Daniels est vice-président, Droit réglementaire, chez Bell Canada. Avant d'entrer chez Bell, il a occupé divers postes à Cable & Wireless aux îles Cayman, C1 Communications, Covad Communications et Sprint Canada, ainsi que comme associé au cabinet d'avocats Stikeman Elliott. Il enseigne le droit des télécommunications à la Faculté de droit de l'Université de Toronto et a déjà enseigné la dynamique du marché des télécommunications à l'Université Ryerson; enfin, il a publié un certain nombre d'articles dans les domaines des télécommunications et de la radiodiffusion.

### *Jill Schatz*

M<sup>me</sup> Schatz s'est jointe à Primus Canada en 2008 à titre d'avocate générale et de vice-présidente, Droit, et elle a la responsabilité globale des questions d'ordre juridique de l'entreprise. Elle possède une vaste expérience interne de diverses sociétés publiques et privées et occupe, depuis 2000, des postes de conseillère juridique principale, de secrétaire générale et de cadre supérieure dans les industries des TI et des télécommunications, notamment à Momentum Advanced Solutions Inc. (anciennement OnX Enterprise Solutions Inc.) et Cybersurf Corp. Avant 2000, elle a œuvré à ICI Canada Inc. (anciennement C-I-L Inc.) et TransCanada PipeLines Limited.

Mme Schatz est active dans la collectivité des conseillers juridiques et est ancienne présidente, vice-présidente et trésorière de l'Association canadienne des conseillers (ères) juridiques d'entreprises (ACCJE). Elle siège aux comités de direction de la Section des cadres des TI et du commerce électronique de l'Association du barreau de l'Ontario et de la section de Toronto de l'ACCJE, et elle est présidente du conseil d'administration de l'ACSM, région de York. M<sup>me</sup> Schatz est titulaire d'un doctorat en droit et d'une maîtrise en administration des affaires (majeur en finances) de l'Université de Toronto, ainsi que d'une maîtrise en droit (commerce international et droit de la concurrence) de l'Osgoode Hall Law School.

## ***XII. Pour communiquer avec nous***

**Par courriel :** [info@ccts-cprst.ca](mailto:info@ccts-cprst.ca)

**Par téléphone :**

Sans frais : 1-888-221-1687

Téléimprimeur : 1-877-782-2384

**Par télécopieur :**

Sans frais : 1-877-782-2924

**Par la poste :**

Case postale 81088

Ottawa (Ontario)

K1P 1B1