



**2007-2008**  
**RAPPORT ANNUEL**

**Octobre 2008**

## INDEX

Message de la présidente du conseil d'administration .....	3
Message du commissaire .....	5
Qui nous sommes et ce que nous faisons .....	6
Processus de plaintes .....	7
Dates importantes .....	8
Éléments importants de la structure du CPRST .....	8
Nos membres .....	9
Statistiques .....	10
Données statistiques globales (du 23 juillet 2007 au 31 juillet 2008) .....	10
Données propres à un FST (du 23 juillet 2007 au 31 juillet 2008) .....	14
Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership .....	14
Bell Canada .....	14
Bragg Communications Incorporated .....	15
Cityfone Telecommunications Inc. ....	15
Cogeco Cable Canada Inc. ....	16
Distributel Communications Limited .....	16
MTS Allstream Inc. ....	17
Northern Telephone Limited Partnership (membre depuis le 1 juillet 2008) .....	17
Northwestel Inc. ....	18
Rogers Communications Inc. ....	18
Saskatchewan Telecommunications .....	19
Société TELUS Communications .....	19
Télébec, Société en Commandite (membre depuis le 1 juillet 2008) .....	20
Vidéotron Itée .....	20
Virgin Mobile Canada .....	21
Vonage Canada Corporation .....	21
Résumés de cas .....	22
Ce ne sont pas mes frais .....	22
Quel est le plan? .....	22
Les détails importent .....	23
Décisions .....	24
Décision n° 1 – Bell Canada .....	24
Décision n° 2 – Bell Canada .....	25
Notre conseil d'administration .....	28
Administrateurs indépendants .....	28
Administrateurs nommés par les groupes de consommateurs .....	28
Administrateurs provenant de l'industrie .....	28
Biographies des administrateurs .....	29
Comment nous contacter .....	31



## Message de la présidente du conseil d'administration

J'ai le plaisir de vous présenter le premier rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, un organisme établi pour fournir aux consommateurs de services de télécommunications au Canada un recours pour la résolution indépendante de leurs plaintes.

Pour la première fois, les consommateurs peuvent porter la plupart des plaintes relatives aux services téléphoniques locaux et interurbains, aux services sans fils ainsi qu'à l'accès à Internet, devant un organisme indépendant. Également pour la première fois, les consommateurs peuvent maintenant être indemnisés pour leurs pertes, dommages ou préjudices. Afin de comprendre la genèse de ce nouvel organisme, il convient de situer le contexte de sa création.

Le 4 avril 2007, par décret, on a demandé à l'industrie des télécommunications d'établir un organisme indépendant qui aurait pour mandat de régler les plaintes faites par les particuliers et les petites entreprises de détail.

Le 23 juillet 2007, une proposition relative à la création de l'organisme a été présentée au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) par un groupe de fournisseurs de services de télécommunications (FST). Le même jour, le nouvel organisme, devant être connu sous le nom de Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), a commencé à traiter les plaintes. En conséquence, ce premier rapport annuel couvre la période du 23 juillet 2007 au 31 juillet 2008, la date officielle de fin d'exercice de l'organisme.

Le conseil d'administration provisoire a supervisé, en majeure partie, l'année de « démarrage » du CPRST, qui a été caractérisée par une période d'activité intense. Les fondements juridiques de l'organisme, comme les documents d'incorporation, les règlements administratifs, les ententes avec les membres et le code de procédures ont été élaborés. On a procédé simultanément à la location de locaux à bureaux temporaires, à l'embauche de personnel, à l'adoption d'un système de gestion des cas et à l'établissement d'un site Web. L'établissement de relations avec le gouvernement, les consommateurs et les intervenants de l'industrie a été entrepris. La recherche d'administrateurs permanents a été lancée. Qui plus est, comme l'indique le présent rapport, plus de 6 000 demandes de renseignements et plaintes ont été reçues de la part des consommateurs.

Je tiens à remercier le conseil d'administration provisoire, l'équipe de gestion intérimaire (en particulier M. David McKendry), le commissaire intérimaire et, bien sûr, le personnel pour leur énorme contribution.

Le 30 mai 2008, le CRTC a émis une décision confirmant l'établissement du CPRST, précisant les exigences relatives à l'adhésion et renforçant davantage la gouvernance indépendante de l'organisme. Les caractéristiques qui garantissent l'indépendance de l'organisme comprennent notamment :

- un conseil d'administration formé d'une majorité d'administrateurs indépendants, y compris le président;
- la sélection par les groupes de consommateurs de deux des administrateurs;
- un commissaire provenant de l'extérieur de l'industrie choisi par un comité des candidatures composé d'administrateurs indépendants;



- un pouvoir de décision exécutoire relevant uniquement du commissaire pour ce qui est des plaintes et des indemnisations pour les pertes, les dommages ou les préjudices subis.

Le conseil d'administration permanent est en place depuis le 6 juin 2008. Les notes biographiques relatives à chaque membre sont jointes à ce rapport. Le nouveau conseil avait pour premier impératif de recruter le commissaire, ce qui a été accompli le 5 août avec l'arrivée de M. Howard Maker. M. Maker met à contribution auprès du CPRST ses antécédents juridiques et sa vaste expérience des organismes de traitement des plaintes, y compris le Barreau du Haut-Canada et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Avec l'entrée en poste du président-directeur général (P.D.G.), le CPRST est prêt à passer à l'étape suivante de son développement tout en solidifiant davantage les cadres d'exploitation et de gestion nécessaires pour régler les plaintes des consommateurs.

Au cours de la prochaine année, nous mettrons en œuvre un certain nombre de priorités stratégiques, y compris une initiative de communications visant la sensibilisation des consommateurs aux services offerts par le CPRST et l'établissement de normes de rendement pour les processus de traitement des plaintes. Finalement, le conseil procédera à l'examen des règlements administratifs et du code de procédures afin de s'assurer qu'ils reflètent la structure et les processus les plus appropriés pour tous les intervenants.

J'anticipe avec plaisir de travailler avec le conseil et le commissaire à développer davantage le CPRST en tant qu'organisme efficace et efficient offrant aux consommateurs de services de télécommunications un recours indépendant pour la résolution de leurs plaintes.

Mary Gusella



## Message du commissaire

Je suis heureux et fier d'accepter ma nomination en août 2008 au poste de premier commissaire du CPRST. Je remercie le conseil d'administration de me fournir l'occasion de servir le CPRST et de travailler avec les consommateurs et les fournisseurs de services de télécommunications canadiens.

L'établissement du CPRST représente une première pour les consommateurs de services de télécommunications; ces derniers n'ont jamais auparavant disposé d'un recours auprès d'un tiers indépendant pour évaluer leurs plaintes et formuler des recommandations pour leur résolution, y compris l'indemnisation de leurs pertes financières (le cas échéant). En dépit du fait que nous venons tout juste d'entreprendre l'examen des moyens qui nous permettraient de nous faire connaître auprès du public, la section relative aux statistiques démontre que notre personnel dévoué a été tenu très occupé au cours de l'année dernière par le traitement de milliers de plaintes et de demandes de renseignements de la part des consommateurs.

Bien que le CPRST ait pour objectif premier d'aider les consommateurs et les fournisseurs de services à résoudre les conflits, nous envisageons également un rôle pour l'organisme dans la détermination des pratiques et des services qui causent l'insatisfaction et génèrent des plaintes de la part des consommateurs ainsi qu'une collaboration avec l'industrie en ce qui a trait au développement de politiques, de pratiques et de procédures améliorées.

Il y a beaucoup à faire au cours de la prochaine année si nous voulons atteindre l'objectif de faire du CPRST un chef de file dans la résolution indépendante des conflits. Les nombreux projets prévus pour l'accomplissement de cet objectif comprennent notamment :

- la planification et la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation du public;
- l'examen approfondi du code de procédures afin de s'assurer que les processus continuent de répondre aux besoins des utilisateurs de la façon la plus appropriée;
- l'évaluation complète de l'infrastructure de nos technologies de l'information afin de s'assurer qu'elle peut faire face à la tâche de traiter le volume de contacts prévus, tout en protégeant les données confidentielles relatives aux clients et aux fournisseurs de services;
- l'élaboration et la publication de politiques et de procédures relatives aux activités de l'organisme;
- le développement et l'amélioration des relations avec tous les intervenants.

Et par-dessus tout, nous veillerons à fournir le soutien et les ressources nécessaires pour s'assurer que tous nos employés aient une formation adéquate, les connaissances nécessaires et fournissent un service à la clientèle de qualité, et nous recruterons de nouveaux employés qui partagent les objectifs et les valeurs de l'organisme et qui possèdent les compétences nécessaires pour accomplir le travail.

Il y a beaucoup de travail à faire... mais nous anticipons avec plaisir de relever le défi.

Howard Maker

## Qui nous sommes et ce que nous faisons

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) est une agence indépendante ayant le mandat de recevoir, de faciliter la résolution, et, au besoin, de résoudre les plaintes du consommateur et de la petite entreprise admissible concernant certains services de télécommunications au détail qui leur sont fournis par les fournisseurs de services de télécommunications canadiens. Le CPRST s'efforce d'accomplir ceci de manière accessible, impartiale, diligente, efficace et informelle lorsque la communication directe entre un consommateur ou une petite entreprise et un membre du CPRST s'est révélée infructueuse

### Portée de notre Mandat

<b>Services dans la portée</b>	<b>Sujets dans la portée</b>	<b>Services en dehors de la portée</b>	<b>Sujets en dehors de la portée</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services non réglementés dont services locaux service de communication vocale sur protocole Internet/VoIP (y compris les services téléphoniques spécifiques)</li> <li>• Services d'interurbain (y compris les cartes d'appels prépayées)</li> <li>• Services téléphoniques sans fil</li> <li>• Services d'accès Internet</li> <li>• Annuaire de pages blanches</li> <li>• L'assistance-Annuaire</li> <li>• Services d'opérateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du contrat et des engagements envers le client</li> <li>• Facturation</li> <li>• Livraison du service (installation, réparation et débranchage)</li> <li>• Gestion du crédit</li> <li>• Transfert non- autorisé du service (détournement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu d'internet et applications non-voicales</li> <li>• Services de radiodiffusion</li> <li>• Services d'urgence(911)</li> <li>• Équipement</li> <li>• Pages Jaunes ou annuaires commerciaux</li> <li>• Services envers lesquels le CRTC ne s'est pas abstenu de réglementer (par exemple : cabines téléphoniques, services de 900/976 prime, services pour les personnes handicapées)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions contractuelles (autres que la conformité au contrat de service d'un FST)</li> <li>• Prix</li> <li>• Télémarting ou messages non sollicités</li> <li>• Vie privée / confidentialité</li> <li>• Publicité fausse ou trompeuse</li> <li>• Les politiques</li> <li>• Pratiques générales d'opération non couvertes dans les contrats ou les engagements envers le client</li> <li>• Les plaintes qui ont été, sont, ou devraient être devant un autre tribunal</li> </ul>



## Processus de plaintes

Le processus de plaintes comprend quatre niveaux allant de l'évaluation de la plainte à l'émission d'une décision, au besoin.

1. **Triage et traitement initial des plaintes** : Lorsqu'une plainte est reçue, une analyse approfondie du conflit est effectuée. Si la question relève du mandat du CPRST, une copie de la plainte est acheminée au FST membre concerné. Ce dernier doit tenter de résoudre la question avec son client et faire rapport de la situation dans les 20 jours ouvrables. Si la question ne peut être résolue, elle passera à l'étape de l'enquête.
2. **Enquête** : Si le conflit ne peut être résolu à la satisfaction mutuelle du client et du FST, le CPRST procédera à une enquête sur la plainte. Dans le cadre d'une enquête, des renseignements ou documents supplémentaires seront exigés d'une ou des deux parties afin de déterminer si le FST a raisonnablement rempli ses obligations en vertu des modalités du contrat entre ce dernier et le client. Tout au long de l'enquête, le CPRST peut également tenter une médiation informelle afin de résoudre le conflit.
3. **Recommandation** : Si les tentatives informelles de résolution ne portent pas fruit, le CPRST mettra fin à son enquête et formulera une recommandation écrite pour la résolution de la plainte en se fondant sur les points de vue impartiaux du CPRST quant au mérite de la plainte. Le CPRST peut recommander que le FST verse un dédommagement financier au client en compensation des pertes, dommages ou préjudices subis par ce dernier en raison des faits relatés dans la plainte (jusqu'à un maximum de 5 000 \$). Le CPRST peut également recommander que le FST prenne ou ne prenne pas certaines mesures (par exemple, branchement ou débranchement du service, mesures de perception). Il est également possible que la simple présentation d'excuses, par exemple, soit l'unique recours nécessaire pour rectifier la situation. Évidemment, s'il détermine que le FST a raisonnablement rempli ses obligations en vertu du contrat avec le client, le CPRST peut recommander que le FST ne prenne aucune mesure. Le processus donne un certain temps au client et au FST pour prendre en considération la recommandation et déterminer si elle sera acceptée ou rejetée.
4. **Décision** : Si le client ou le FST rejette la recommandation, le CPRST lui demandera d'en expliquer la raison et ce, afin de pouvoir réexaminer la réponse à la plainte à la lumière de leurs préoccupations persistantes. Une fois les raisons du rejet évaluées, le CPRST rendra une décision. Si la décision est acceptée par le client, elle devient exécutoire pour le FST et ce dernier doit la mettre en œuvre. Toutefois, la décision n'est pas exécutoire pour le client. Si le client n'est pas satisfait de la décision, le FST n'est pas obligé de la mettre en œuvre. Le client conserve tous les droits et recours juridiques habituels et il est libre de s'en servir.

## Réalisations 2007-2008 – Le bilan de l'année

### **Dates importantes**

- 4 avril 2007 – Le gouvernement du Canada (gouverneur en conseil) ordonne la création d'un organisme de protection des consommateurs indépendant et financé par l'industrie qui doit notamment avoir pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail, les détails devant être approuvés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).
- 10 juillet 2007 – Le CPRST est incorporé en vertu des lois fédérales en tant que société à but non lucratif. Dans le cadre de ce processus, le CPRST dépose ses règlements d'exploitation qui décrivent en détail les paramètres d'exploitation de l'organisme.
- 23 juillet 2007 – Le CPRST débute ses activités.
- 20 décembre 2007 et 30 mai 2008 – À la suite d'instances publiques, le CRTC rend deux décisions, approuvant la structure et le mandat du CPRST.
- 6 juin 2008 – La gouvernance du CPRST passe du conseil d'administration provisoire, qui a supervisé le démarrage de l'organisme, au conseil d'administration permanent indépendant.

### **Éléments importants de la structure du CPRST**

- Le CPRST est une société à but non lucratif qui intègre des membres plutôt que des actionnaires.
- Le CPRST dispose d'un règlement qui décrit en détail la structure organisationnelle, les catégories d'adhésion, les droits et les obligations liés à chaque catégorie, quand et comment les membres se réunissent, la structure du conseil d'administration et les mesures qui garantissent son indépendance de l'industrie, les différentes catégories d'administrateurs, quand et comment ces derniers se réunissent, ainsi que les rôles et les responsabilités des cadres du CPRST.
- Les catégories de FST sont les suivantes : membres « entreprises de câblodistribution », membres « ESLT » (entreprises de services locaux titulaires) ou membres « autres FST ».
- Le FST se joint au CPRST en signant une entente d'adhésion, par laquelle il s'engage à se conformer aux dispositions de l'entente d'adhésion, aux lettres patentes, aux règlements et au code de procédures.
- Par décision du CRTC, les FST dont les revenus annuels atteignent le seuil de 10 millions de dollars en revenus de services de télécommunication canadiens doivent adhérer au CPRST. Les autres FST peuvent adhérer volontairement.
- Le budget d'exploitation du CPRST est établi par la direction, approuvé par le conseil d'administration et financé par les FST selon une formule définie dans l'entente d'adhésion.



- Le conseil d'administration ne participe en aucune façon au processus d'enquête des plaintes par le CPRST.
- Le code de procédures établit les processus que doivent suivre toutes les parties en ce qui a trait à l'évaluation de l'admissibilité des plaintes, aux tentatives de les résoudre et aux enquêtes connexes. Dans le cadre des enquêtes relatives aux plaintes, le CPRST doit agir avec impartialité, rapidité, efficacité et simplicité.
- Le CRTC doit examiner la structure, le mandat et les activités du CPRST, y compris les exigences relatives à l'adhésion obligatoire, dans trois ans.

## Nos membres

Voici une liste alphabétique des entreprises membres du CPRST :

1. Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership
2. Bell Canada
3. Bragg Communications Incorporated
4. Cityfone Telecommunications Inc.
5. Cogeco Cable Canada Inc.
6. Distributel Communications Limited
7. MTS Allstream Inc.
8. Northern Telephone Limited Partnership (membre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008)
9. Northwestel Inc.
10. Rogers Communications Inc.
11. Saskatchewan Telecommunications
12. Société TELUS Communications
13. Télébec, société en commandite (membre depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008)
14. Vidéotron ltée
15. Virgin Mobile Canada
16. Vonage Canada Corporation

**Remarque** : Primus Telecommunications Canada Inc. et Shaw Communications Inc. sont devenus membres le 1<sup>er</sup> août 2008.

## Statistiques

Les tableaux ci-dessous présentent nos données statistiques. Ceux-ci présentent les statistiques globales ainsi que les statistiques propres à chaque FST. Nous sommes heureux de présenter les données statistiques en ce qui a trait au volume de travail reçu, la nature des plaintes traitées et leurs résultats.

### Données statistiques globales (du 23 juillet 2007 au 31 juillet 2008)

#### Total des contacts du CPRST (6 132)

**Total des contacts acceptés comme relevant du mandat du CPRST (plaintes) 2 226**

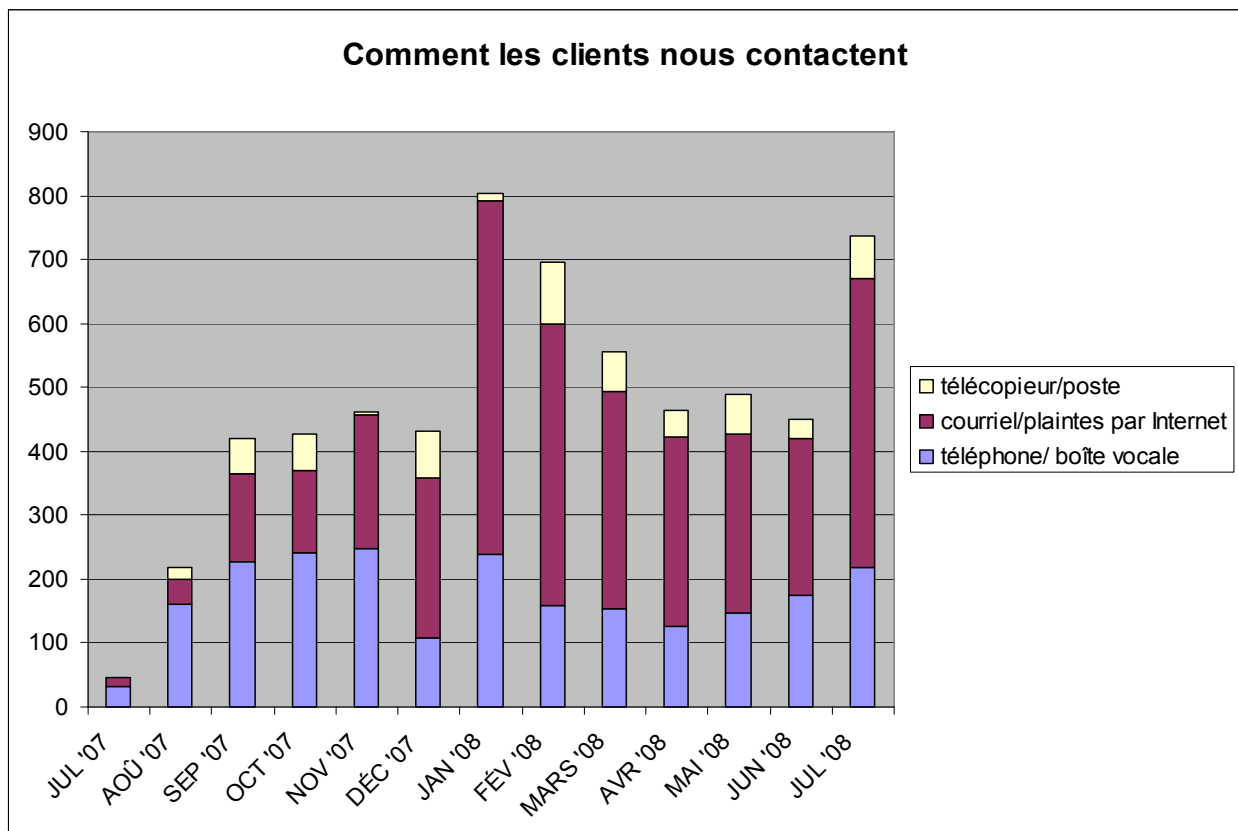
Total des contacts à l'extérieur du mandat du CPRST et relatifs à un membre FST 1 387

Total des contacts à l'extérieur du mandat du CPRST et non relatifs à un membre FST 231

Demandes de renseignements généraux 2 288

**Total des contacts 6 132**

Le diagramme ci-dessous démontre que la majorité des contacts avec le CPRST proviennent de plaintes par courriel et Internet.



Parmi les 6 132 contacts avec le CPRST de juillet 2007 à juillet 2008, 2 226 ont été acceptés comme étant des plaintes relevant du mandat du CPRST. Le tableau suivant indique l'état des plaintes au 31 juillet 2008.

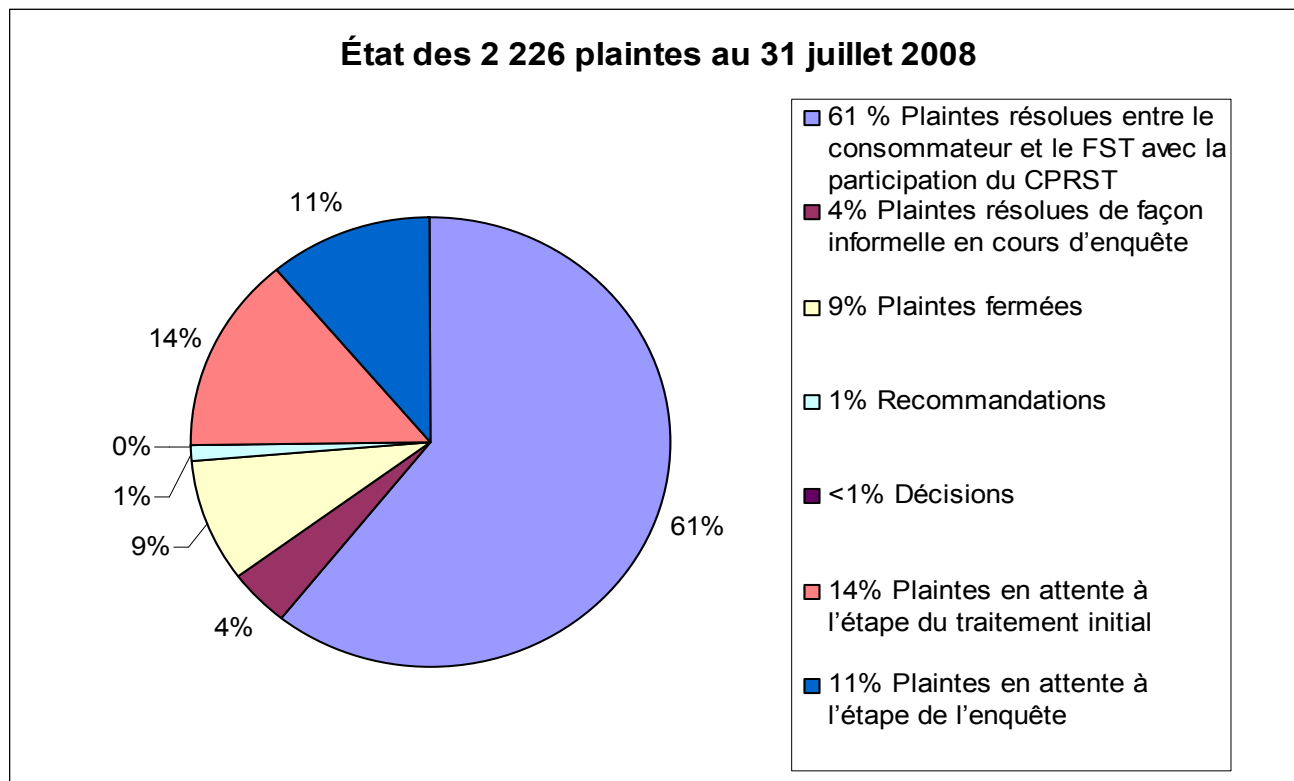
### **État des 2 226 plaintes au 31 juillet 2008**

Plaintes résolues entre le consommateur et le FST avec la participation du CPRST	1 351	61%
Plaintes résolues de façon informelle en cours d'enquête	92	4%
Plaintes fermées (note 1)	196	9%
Recommandations (note 2)	23	1%
Décisions	2	- %
Plaintes en attente		
- en attente à l'étape du traitement initial	316	14%
- en attente à l'étape de l'enquête	<u>246</u>	<u>11%</u>
<b>Total des contacts acceptés comme relevant du mandat du CPRST (plaintes)</b>	<b><u>2 226</u></b>	<b><u>100%</u></b>

Note 1 : Plaintes fermées parce qu'elles ont été jugées comme ne relevant pas du mandat du CPRST après la fourniture de renseignements supplémentaires sur le FST ou pour d'autres raisons découlant de l'article 7 du code de procédures.

Note 2 : Parmi les 25 recommandations émises : 23 ont été acceptées, 2 rejetées qui ont exigé une décision du CPRST.

Le diagramme ci-dessous démontre que la majorité des plaintes sont résolues entre le consommateur et le FST grâce à la participation du CPRST.

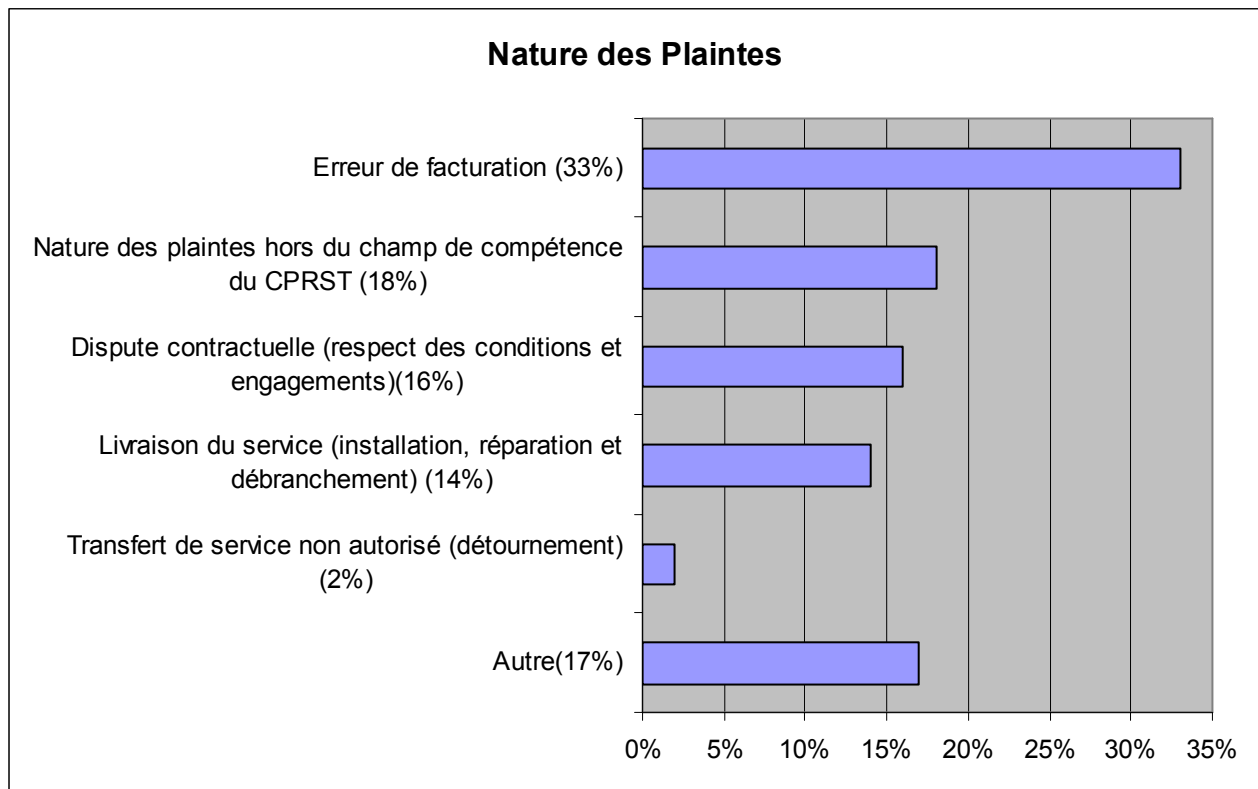


## Nature des plaintes

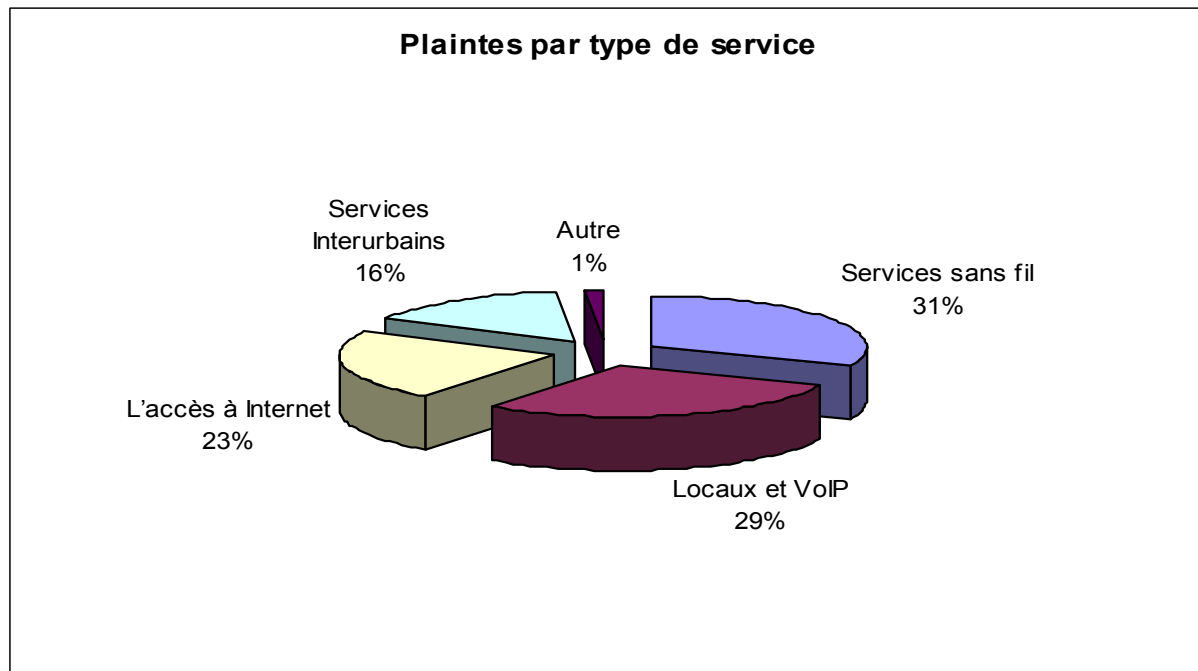
Le tableau suivant décrit la nature des contacts et les principales questions qui préoccupent les clients qui ont contacté le CPRST.

Erreur de facturation	33%
Nature des plaintes hors du champ de compétence du CPRST	18%
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	16%
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	14%
Transfert de service non autorisé (détournement)	2%
Autre	17%
	<u>100%</u>

Le diagramme ci-dessous démontre qu'un tiers des plaintes provenant des consommateurs sont liées à des questions de facturation.



La majorité des plaintes provenant des consommateurs sont liées à des questions relatives aux services sans fil, locaux et VoIP, à l'accès à Internet et aux services interurbains. Le CPRST a également reçu un petit nombre de plaintes relatives à l'assistance-annuaire, au service des téléphonistes et aux inscriptions dans les pages blanches.



### **Données propres à un FST (du 23 juillet 2007 au 31 juillet 2008)**

#### **Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership**

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	28	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	34%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	26%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	38%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	2%	
Autre	0%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	22	78%
Enquête	0	0%
Recommandation	1	4%
Plaintes fermées	2	7%
Plaintes en attente de résolution	3	<u>11%</u>
		<u>100%</u>

#### **Bell Canada**

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	940	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	29%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	34%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	32%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	4%	
Autre	1%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	577	61%
Enquête	34	4%
Recommandation	15	2%
Plaintes fermées		
Plaintes en attente de résolution	60	6%
	255	<u>27%</u>
		<u>100%</u>



### Bragg Communications Incorporated

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	2	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	50%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	0	
Transfert de service non autorisé (détournement)	50%	
Autre	0	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	1	50%
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	1	50%
Plaintes en attente de résolution	0	
		<u>100%</u>

### Cityfone Telecommunications Inc.

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	0	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	0	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0	
Autre	0	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	0	
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	0	
Plaintes en attente de résolution	0	

### Cogeco Cable Canada Inc.

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	9	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	13%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	81%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0%	
Autre	6%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	6	67%
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	0	0%
Plaintes en attente de résolution	3	<u>33%</u>
		<u>100%</u>

### Distributel Communications Limited

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	0	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	0	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0	
Autre	0	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	0	
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	0	
Plaintes en attente de résolution	0	



### MTS Allstream Inc.

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	17	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	9%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	23%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	54%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	14%	
Autre	0%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	12	71%
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	3	17%
Plaintes en attente de résolution	2	<u>12%</u>
		<u>100%</u>

### Northern Telephone Limited Partnership (membre depuis le 1 juillet 2008)

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	0	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	0	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0	
Autre	0	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	0	
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	0	
Plaintes en attente de résolution	0	

## Northwestel Inc.

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	0
<b>Nature des Plaintes</b>	
Erreur de facturation	0
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	0
Transfert de service non autorisé (détournement)	0
Autre	0
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>	
Triage et traitement initial des plaintes	0
Enquête	0
Recommandation	0
Plaintes fermées	0
Plaintes en attente de résolution	0

## Rogers Communications Inc.

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	506
<b>Nature des Plaintes</b>	
Erreur de facturation	22%
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	38%
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	35%
Transfert de service non autorisé (détournement)	4%
Autre	<u>2%</u>
	<u>100%</u>
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>	
Triage et traitement initial des plaintes	282    56%
Enquête	26    5%
Recommandation	3    0.5%
Plaintes fermées	56    11%
Plaintes en attente de résolution	139 <u>27.5%</u>
	<u>100%</u>

## Saskatchewan Telecommunications

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	4	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	33%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	67%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0%	
Autre	0%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	3	75%
Enquête	0	
Recommandation	0	
Plaintes fermées	1	25%
Plaintes en attente de résolution	0	
		<u>100%</u>

## Société TELUS Communications

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	579	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	23%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	34%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	37%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	4%	
Autre	2%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	363	63%
Enquête	24	4%
Recommandation	6	1%
Plaintes fermées	59	10%
Plaintes en attente de résolution	127	<u>22%</u>
		<u>100%</u>

### Télébec, Société en Commandite (membre depuis le 1 juillet 2008)

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	7	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	0%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	63%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	38%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0%	
Autre	<u>0%</u>	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	0	0%
Enquête	0	0%
Recommandation	0	0%
Plaintes fermées	0	<u>0%</u>
Plaintes en attente de résolution	7	<u>100%</u>
		<u>100%</u>

### Vidéotron Itée

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	109	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	21%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	52%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	22%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	4%	
Autre	<u>1%</u>	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	76	70%
Enquête	3	3%
Recommandation	0	0%
Plaintes fermées	10	9%
Plaintes en attente de résolution	20	<u>18%</u>
		<u>100%</u>

## Virgin Mobile Canada

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	7	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	50%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	0%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	50%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	0%	
Autre	0%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	4	57%
Enquête	1	14%
Recommandation	0	
Plaintes fermées	0	0%
Plaintes en attente de résolution	2	<u>29%</u>
		<u>100%</u>

## Vonage Canada Corporation

Total des plaintes relevant du mandat du CPRST	18	
<b>Nature des Plaintes</b>		
Erreur de facturation	37%	
Dispute contractuelle (respect des conditions et engagements)	21%	
Livraison du service (installation, réparation et débranchement)	37%	
Transfert de service non autorisé (détournement)	5%	
Autre	0%	
	<u>100%</u>	
<b>Plaintes résolues à chaque étape :</b>		
Triage et traitement initial des plaintes	5	28%
Enquête	4	22%
Recommandation	0	
Plaintes fermées	5	28%
Plaintes en attente de résolution	4	<u>22%</u>
		<u>100%</u>

## Résumés de cas

Quelques résumés de cas sont présentés ci-dessous. Ces résumés ont pour objectif de fournir un aperçu des types de plaintes qui sont portées devant le CPRST, et de la façon dont elles sont traitées. Ces résumés se veulent informatifs et éducatifs.

### ***Ce ne sont pas mes frais***

La cliente s'est plainte que les frais administratifs de téléphonie cellulaire d'un autre client lui ont été facturés. Le numéro de téléphone cellulaire de l'autre client et les frais connexes sont indiqués sur la facture de cette cliente. La cliente a téléphoné au FST huit fois afin de faire retirer les frais de l'autre client de sa facture. Elle a également communiqué par télécopieur avec le FST, lui demandant de corriger l'erreur sur sa facture. Néanmoins, le service de perception du FST lui a téléphoné à plusieurs reprises pour tenter de recouvrer les frais en question. Ensuite, la cliente a reçu un avis de débranchement du FST l'avisant que ses services Internet, cellulaire et filaire seraient débranchés si elle ne payait pas le montant en litige. À la réception de cet avis, la cliente a envoyé une lettre par télécopieur au premier vice-président du service de facturation et de perception du FST lui affirmant qu'elle avait payé les frais pour ses services et qu'ils ne devraient pas être débranchés et lui décrivant les efforts qu'elle avait déployés pour aviser le FST de son erreur. La cliente a reçu un deuxième avis de débranchement. Elle a ensuite porté sa plainte devant le CPRST.

Le FST n'a pas contesté le fait que les frais administratifs de téléphonie cellulaire d'un autre client avaient été facturés à cette cliente. Le FST a affirmé qu'il avait accordé un crédit de 83,23 \$ à cette cliente (représentant les frais de modem ainsi que trois mois de service Internet) dans un geste de bonne volonté. La cliente n'a pas été satisfaite de ce geste.

Le CPRST a conclu que la cliente avait subi des incon vénients importants dans son interaction avec le FST, même si ses services n'ont jamais été débranchés. Le CPRST était préoccupé que la cliente ait à maintes reprises porté cette erreur évidente à l'attention du FST et que ce dernier, plutôt que de la corriger, ait pris des mesures de perception de plus en plus rigoureuses. La cliente avait demandé une indemnisation de 300 \$ en reconnaissance des incon vénients subis et le CPRST a recommandé que le FST lui verse ce montant. Le CPRST a également recommandé que le FST lui présente des excuses par écrit pour les incon vénients qu'il lui a fait subir.

Les deux parties ont accepté la recommandation du CPRST.

### ***Quel est le plan?***

Le client s'est plaint des frais de service interurbains imputés à son compte par son FST. Il était abonné à un plan d'interurbains avec le FST pour un prix mensuel fixe. Selon une facture qu'il nous a fournie, le plan offrait un certain nombre de minutes d'appels automatiques vers le Canada, qu'il pouvait facturer à une carte qu'il avait reçue avec son plan. Le client a effectué plusieurs appels à partir d'un pays étranger vers le Canada à l'aide de la carte, mais le FST n'a pas imputé ces appels à son plan. Les appels ont plutôt été facturés séparément à un tarif plus élevé pour un montant total d'un peu plus de 1 000 \$. Le client était mécontent, en particulier parce qu'il avait communiqué avec le FST par téléphone avant son départ afin de confirmer que les appels effectués vers le Canada à l'aide de sa carte seraient imputés au plan.

La position du FST était que le plan s'appliquait uniquement aux appels à l'intérieur du Canada, alors que les appels du plaignant ont été effectués vers le Canada à partir d'un pays étranger. Toutefois, le FST avait imputé au compte un crédit de 167 \$ (trois mois de service) dans un geste de bonne volonté.

Le CPRST devait déterminer si les appels vers le Canada s'inscrivaient dans la portée du plan. Lorsque le CPRST lui en a fait la demande, le FST n'a pas pu fournir une copie du contrat ni aucun matériel marketing relatif au plan. Puisqu'il s'agissait d'un plan relativement ancien, aucune information n'était disponible sur le site Web du FST.

Le CPRST a conclu que l'information contenue sur la facture du client constituait la meilleure preuve des modalités du plan. La facture décrivait le plan comme offrant un nombre précis de minutes d'appels automatiques vers le Canada. Les appels du client ne dépassaient pas le nombre de minutes offertes par le plan. Rien sur la facture n'avisait le client de modalités ou conditions supplémentaires. Le CPRST a également pris note du témoignage non contredit selon lequel le client avait communiqué avec le FST avant de quitter le pays et qu'on lui avait confirmé que les appels automatiques à partir d'un pays étranger vers le Canada étaient compris dans le plan. Le CPRST a recommandé que le FST rembourse les 1 000 \$ en frais de services interurbains. Les deux parties ont accepté notre recommandation.

### ***Les détails important***

La cliente s'est plainte que son FST avait déposé son chèque pour le paiement de son compte de service de ligne terrestre (qui était au nom de son ex-conjoint), mais que le paiement n'avait pas été imputé au compte et que son service avait été débranché. L'enquête a révélé que le chèque envoyé par la cliente au FST :

- contenait un numéro de téléphone incomplet;
- indiquait le nom de la cliente, bien que le compte fut au nom de son ex-conjoint;
- n'indiquait aucune adresse.

Bien qu'il ait initialement imputé le montant du chèque au mauvais compte, le FST a avisé que le chèque n'aurait pas été suffisant pour régler le montant dû au compte et que la ligne aurait été débranchée même si le chèque avait été imputé au bon compte lorsqu'il a été reçu.

L'enquête a révélé que le FST avait laissé de nombreux messages vocaux à la plaignante ou son ex-conjoint leur demandant de rappeler pour discuter du paiement du solde impayé. Un seul appel a été rendu pour l'informer qu'un chèque avait été envoyé. N'ayant pu repérer le paiement, le FST a téléphoné de nouveau à maintes reprises et aucun des appels n'a été retourné. Le FST a débranché le service, mais l'a rebranché lorsque le montant du chèque a été imputé au compte quelques semaines plus tard, en dépit du fait que le chèque ne couvrait pas entièrement les frais impayés. Dans un geste de bonne volonté, le FST n'a pas facturé les frais de rebranchement habituellement applicables.

Étant donné que :

- la cliente n'a pas fourni suffisamment d'informations pour permettre au FST d'imputer le montant du chèque au bon compte;

- le montant du chèque était insuffisant pour empêcher le débranchement, sans égard au fait qu'il ait ou non été imputé au compte ou à la date à laquelle il a été imputé au compte; et
- le FST a tenté à plusieurs reprises avant le débranchement de communiquer avec le titulaire du compte et avec la cliente pour discuter du paiement du solde impayé,

le CPRST a conclu que le FST n'a pas agi de façon déraisonnable et a refusé de recommander que le FST prenne toute autre mesure.

## Décisions

En vertu du code de procédures du CPRST, toute décision exécutoire prise par le Commissaire doit être diffusée publiquement en nommant le FST, mais en protégeant l'identité du consommateur. L'année dernière, le CPRST a rendu deux décisions, lesquelles sont résumées en détail ci-dessous.

### ***Décision n° 1 – Bell Canada***

La cliente a affirmé que ses parents âgés de 80 ans et elle (vivant tous sous le même toit) avaient été harcelés pendant des mois par le même représentant du FST. À maintes reprises, ils avaient informé ce représentant qu'ils n'étaient pas intéressés par son offre de service Internet et lui avaient demandé de ne pas rappeler. En dépit de ces demandes, le représentant a continué d'appeler plusieurs fois par semaine. La cliente a expliqué qu'un messenger avait livré un modem à leur domicile, malgré qu'ils aient refusé le service. Elle a avisé le messenger qu'ils n'avaient pas commandé le modem et ont refusé d'en prendre livraison.

La famille a ensuite reçu un message vocal automatisé de la part du FST l'avisant que l'utilisation du service Internet lui serait facturée sur la prochaine facture. La cliente a communiqué avec le service de facturation du FST qui l'a avisé que la commande pour le service Internet avait été passée au nom de son père. Elle a annulé la commande. De plus, la cliente a affirmé qu'au cours des derniers mois sa famille et elle avaient été victimes d'innombrables appels téléphoniques non sollicités de la part du représentant et qu'elle avait passé plus de 50 heures à résoudre la question du service qui n'avait pas été commandé par sa famille.

Le FST a avisé le CPRST de ce qui suit :

- des mesures punitives ont été prises contre le représentant;
- des excuses ont été présentées à la cliente pour les inconvénients et on lui a assuré que le représentant serait réprimandé; et
- le compte de service Internet a été annulé et aucuns frais n'ont été imputés.

Le CPRST a conclu que le FST avait résolu les préoccupations de la cliente quant à la fermeture en temps opportun du compte de service Internet non autorisé, le compte ayant été fermé et tous les frais crédités dans les 24 heures suivant la communication de la cliente avec le FST. Dans un geste de bonne volonté, le FST a également accordé aux parents de la cliente un crédit équivalent à un mois de service téléphonique. Pendant l'enquête du CPRST, le FST a également offert un crédit supplémentaire d'environ 200 \$, pour un crédit total de 240 \$. Le CPRST a conclu que cette indemnisation était raisonnable pour les inconvénients causés à la cliente et à sa famille. Le CPRST a recommandé que le client accepte le crédit offert par le FST en règlement de sa plainte.



La cliente a refusé la recommandation pour les motifs suivants :

- elle a passé de nombreuses heures à tenter de résoudre sa plainte avec le FST;
- la recommandation du CPRST ne tient pas compte du fait qu'il s'agissait de la deuxième « offense » contre elle et sa famille (la cliente a demandé à ce que cela soit pris en considération); et
- la recommandation fournit un résumé incomplet des faits et ne comprend pas les motifs qui sous-tendent la recommandation.

La cliente a demandé une indemnisation totalisant 23,5 mois en crédit pour ses inconvénients, ce qui représente un montant de 940 \$.

Le CPRST a réexaminé sa conclusion et rendu une décision dans laquelle il a refusé de modifier sa recommandation. Le CPRST a fait remarquer que :

- une partie des heures d'inconvénient réclamées par la cliente a été passée à répondre aux appels de télémarketing non sollicités du FST. Les plaintes relatives au télémarketing ne s'inscrivent pas dans la portée du mandat du CPRST;
- le FST a fermé le compte et crédité tous les frais ayant trait au service Internet non autorisé dans les 24 heures suivant la communication de la cliente. Par conséquent, le CPRST a conclu que beaucoup moins que 50 heures étaient directement reliées à la plainte qui s'inscrivait dans la portée de son mandat;
- l'« offense » antérieure à laquelle la cliente fait allusion s'est produite avant la création du CPRST et, par conséquent, ne s'inscrit pas dans la portée de son mandat. Ainsi, le CPRST ne pouvait pas prendre cette offense en considération dans l'évaluation de l'indemnisation relative à la question actuelle; et
- contrairement au point de vue de la cliente, le CPRST croit que sa recommandation comprend tous les faits pertinents et matériels et décrit clairement les motifs qui sous-tendent la recommandation.

Le CPRST a conclu que la plaignante n'avait pas démontré qu'il existe un doute substantiel quant au bien-fondé de sa recommandation.

### ***Décision n° 2 – Bell Canada***

La cliente s'est plainte d'avoir éprouvé de nombreuses difficultés avec divers services fournis par son FST, qui l'ont obligé à passer plus de 200 heures au téléphone avec différents représentants du FST. Par conséquent, elle souhaitait annuler son service sans pénalité, alors que le FST insistait que l'annulation de son service donnerait lieu aux frais d'annulation décrits dans son contrat.

La cliente a expliqué qu'un peu avant l'expiration de son contrat, elle avait prévu annuler son compte en raison de son insatisfaction relative au service antérieur. Elle a affirmé qu'un représentant téléphonique du FST lui a assuré que les difficultés qu'elle avait éprouvées dans le passé avaient été réglées et qu'elles ne se reproduiraient plus. À la suite de cette représentation, elle a renouvelé son entente de service. Elle a immédiatement éprouvé de nouvelles difficultés. Le FST a désactivé par erreur son service de téléphone cellulaire et, de plus, lui a facturé des frais de résiliation et des frais de réactivation. Le FST a reconnu les nouvelles erreurs. La position du FST était qu'il avait rectifié toutes les difficultés pour la cliente et que tous les frais actuellement facturés

à la cliente étaient exacts. Le FST n'a pas contesté la plainte de la cliente à savoir qu'un représentant du service à la clientèle lui avait promis que les difficultés éprouvées dans le passé ne se reproduiraient plus si elle renouvelait son entente de service.

Le CPRST a recommandé que la cliente puisse résilier son contrat sans avoir à payer les frais de résiliation de 400 \$. Quant aux faits de ce cas, le CPRST a conclu qu'il n'était pas approprié de permettre au FST d'appliquer la disposition du contrat relative aux frais d'annulation.

Le CPRST a accepté la déclaration de la cliente à savoir qu'elle ne voulait pas renouveler son contrat de service, mais qu'elle avait été persuadée de le faire par la représentation du FST que les erreurs de facturation et de service ne se reproduiraient plus. Parce qu'elle a accepté avec hésitation de renouveler son contrat de service en raison de la promesse que les erreurs ne se reproduiraient plus, le CPRST a conclu qu'il était compréhensible qu'elle soit frustrée de recevoir une facture contenant un montant important de frais en trop, dont une partie était liée au débranchement par erreur, et une autre partie, au rebranchement à la suite de cette erreur. Cette frustration a dû être d'autant plus grande parce que ces erreurs de facturation découlaient d'un débranchement qui avait lui aussi été effectué par erreur.

La cliente et le FST ont rejeté la recommandation pour différentes raisons. La cliente a répété un certain nombre des allégations formulées dans sa plainte originale et a contesté un certain nombre de conclusions factuelles dans la recommandation. Elle a ajouté qu'elle souhaitait recevoir un montant d'indemnisation non précisé en plus d'être libérée de son contrat sans pénalité. Lors du rejet de la recommandation, le FST a demandé que les frais de résiliation du contrat soient appliqués. Il a affirmé que la recommandation contenait un certain nombre d'erreurs factuelles qui devaient être clarifiées. En particulier, il croyait que la recommandation donnait l'impression que de nombreuses erreurs s'étaient produites dans le compte de la cliente alors qu'en fait il s'agit d'une seule erreur relative à son service sans fil. Cette erreur a mené au débranchement du service et à l'application des frais de résiliation et de réactivation. Le FST a indiqué que le service sans fil a été rebranché dans les 14 heures suivant le débranchement.

Le CPRST a conclu que ni la cliente ni le FST n'avaient démontré qu'il existe un doute substantiel quant au bien-fondé de sa recommandation. Bien que la cliente demande maintenant une indemnisation supplémentaire, la résiliation sans pénalité est ce qu'elle visait tout au long de l'enquête. De plus, selon l'avis du CPRST, ce remède était raisonnable et approprié dans les circonstances. Aucune nouvelle information n'a été fournie pour persuader le CPRST d'accorder une indemnisation supplémentaire.

Le FST a également affirmé que le CPRST avait fait une erreur factuelle dans la recommandation. Le FST déclare maintenant que les crédits de facturation précédemment accordés à la cliente en relation avec le service Internet avaient été imputés au compte de service Internet dans un geste de bonne volonté et non pour résoudre les problèmes de facturation et de service, comme décrit dans la recommandation.

Le CPRST n'a pas modifié son opinion, selon les faits de ce cas, qu'il n'était pas approprié de permettre au FST d'appliquer la disposition du contrat relative aux frais d'annulation. Le fait demeurait qu'ayant accepté avec hésitation de renouveler son contrat de service en raison de la promesse faite par le représentant du FST que les erreurs passées ne se reproduiraient plus, immédiatement après le FST a débranché par erreur le service de la cliente et lui a facturé des frais



erronés de débranchement et de rebranchement. Il s'agissait donc d'une série d'erreurs faites par le FST. On peut comprendre que chacune de ces erreurs a suscité de plus en plus de frustration et d'inconvénients pour la cliente et exigé une intervention de sa part pour qu'elles soient rectifiées. Étant donné le témoignage non contesté de la cliente à savoir qu'elle a renouvelé son contrat de service avec le FST en raison de la représentation que ces erreurs ne se reproduiraient plus, le CPRST a conclu que la recommandation était raisonnable.

## **Notre conseil d'administration**

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

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

### ***Administrateurs indépendants***

Les administrateurs indépendants doivent offrir une diversité d'expérience et d'intérêts et comprendre des personnes connues et respectées à l'échelle régionale et nationale, ainsi que représentatives de la population canadienne, y compris sur le plan de la représentation des genres, des langues, des minorités et de la géographie.

Mis sur pied par une agence nationale de recrutement de cadres, le comité des candidatures a reçu le mandat de déterminer les candidats appropriés et se compose des personnes suivantes :

- Denis Desautels, ancien vérificateur général du Canada;
- Al Hatton, président-directeur général de Centraide Canada; et
- Dr. David Zussman, Chaire Jarislowsky sur la gestion dans le secteur public, École supérieure d'affaires publiques et internationales, Université d'Ottawa.

Après en avoir reçu la demande, le comité des candidatures a recommandé deux candidats pour assumer le rôle de premiers administrateurs indépendants du CPRST : Mary Gusella et Marie Bernard-Meunier.

### ***Administrateurs nommés par les groupes de consommateurs***

Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), un organisme à but non lucratif qui fournit des services juridiques et de recherche dans l'intérêt des consommateurs, a supervisé le processus de mise en candidature et de sélection pour les deux postes d'administrateurs du CPRST nommés par les groupes de consommateurs.

Ce processus a donné lieu à la sélection de Richard Gathercole et Jean Sébastien pour les postes d'administrateurs nommés par les groupes de consommateurs.

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

Les administrateurs provenant de l'industrie ont été sélectionnés respectivement par les groupes membres du CPRST, soit les membres « ESLT », les membres « entreprises de câblodistribution »

et les membres « autres FST ». Les postes d'administrateurs provenant de l'industrie sont pourvus par Mirko Bibic (« ESLT »), Dennis Béland (« entreprises de câblodistribution ») et Jill Schatz (« autres FST »).

## **Biographies des administrateurs**

### *Mary M. Gusella (présidente)*

En 2006, après une carrière de 36 ans dans la fonction publique fédérale, Mary a pris sa retraite du poste de présidente de la Commission canadienne des droits de la personne où elle a dirigé la transformation de l'organisme en éliminant les arriérés de travail chroniques, en réduisant les temps d'attente, en développant de nouveaux outils et partenariats pour la prévention en matière de droits de la personne et en maximisant l'utilisation des techniques de résolution des conflits pour régler les plaintes de façon opportune et efficace.

En 2005, Mary a reçu le 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 d'honneur de common law de l'Université d'Ottawa.

### *Marie Bernard-Meunier*

Diplomate de carrière, Marie a travaillé à Ottawa à titre de sous-ministre adjointe, Enjeux mondiaux, et à l'étranger à titre d'ambassadrice du Canada à l'UNESCO, aux Pays-Bas et en Allemagne. Elle a quitté le Service extérieur en 2005 et, depuis, a beaucoup publié sur diverses questions de politique publique. Elle travaille actuellement au sein des conseils d'administration de nombreux organismes publics, y compris le Forum des politiques publiques. Elle détient une maîtrise en sciences politiques de l'Université de Montréal.

### *Dick Gathercole*

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

### *Jean Sébastien*

Jean détient un Ph. D. en littérature comparative et travaille actuellement comme professeur de média et de littérature au Collège de Maisonneuve à Montréal. Jean a également travaillé comme analyste des politiques dans les domaines de la radiodiffusion, des télécommunications et de la technologie de l'information pour l'Union des consommateurs et est membre du conseil d'administration de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI). Au cours des quinze années précédentes, Jean a occupé divers postes au sein des médias.

### *Dennis Béland*

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

### *Mirko Bibic*

Mirko est avocat et vice-président principal, Affaires réglementaires et gouvernementales, chez Bell Canada. Il est chargé de la supervision de toutes les activités de réglementation notamment celles qui impliquent Bell Canada, Bell Mobilité et Bell Télé devant le CRTC, le Bureau de la concurrence et la Commission du droit d'auteur. Il est également responsable des activités liées aux affaires gouvernementales de l'entreprise. Avant de se joindre à Bell en janvier 2004, Mirko occupait le poste d'associé directeur du bureau d'Ottawa de Stikeman Elliott LLP.

Mirko a également œuvré au sein des conseils d'administration de la Fondation du Musée des beaux-arts du Canada et de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI).

### *Jill Schatz*

Jill s'est jointe à Primus Canada en 2008 à titre d'avocate générale et de vice-présidente, Droit. Elle a la responsabilité globale des exigences juridiques de l'entreprise. Jill possède une vaste expérience interne de diverses sociétés publiques et privées et a assumé, depuis 2000, les rôles de conseillère juridique principale, de secrétaire générale et de cadre supérieure dans les industries des TI et des télécommunications, notamment au sein de Momentum Advanced Solutions Inc. (anciennement OnX Enterprise Solutions Inc.) et de Cybersurf Corp. Avant 2000, elle a occupé des postes internes au sein d'ICI Canada Inc. (anciennement C-I-L Inc.) et de TransCanada PipeLines Limited.

Jill œuvre au sein de la communauté des conseillers juridiques et est une ancienne présidente, vice-présidente et trésorière de l'Association canadienne des conseillers (ères) juridiques d'entreprises (ACCJE). Elle œuvre également au sein de la Section des cadres des TI et du commerce électronique de l'Association du barreau de l'Ontario et du Chapitre de Toronto de l'ACCJE. Elle est actuellement présidente du conseil d'administration de l'ACSM – région de York. Jill détient un doctorat en droit et une maîtrise en administration des affaires (majeur en finances) de l'Université de Toronto, ainsi qu'une maîtrise en droit (commerce international et droit de la concurrence) de l'Osgoode Hall Law School.

## Comment nous contacter

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

**Par Téléphone:**

Ottawa local: 613-235-9585  
Sans frais: 1-888-221-1687  
ATS: 1-877-782-2384

**Par Télécopieur:**

Sans frais: 1-877-782-2924

**Par Poste:**

Case postale 81088  
Ottawa, ON  
K1P 1B1