

Le 19 novembre 2014

Monsieur James Rajotte, président
Comité permanent des finances
Sixième étage, 131, rue Queen
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Objet : Études des articles 193 à 210 (*Loi sur les télécommunications*) du projet de loi C-43, Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 11 février 2014 et mettant en œuvre d'autres mesures

1. L'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) fait autorité en ce qui concerne les enjeux, l'évolution et les tendances du sans-fil au Canada. Elle représente des exploitants de services de téléphonie cellulaire de même que des entreprises qui conçoivent et réalisent des produits et services pour l'industrie du sans-fil, y compris des fabricants d'appareils et d'équipement, des créateurs de contenu et d'applications, et des fournisseurs de services interentreprises. L'ACTS est heureuse de pouvoir faire part de ses commentaires sur les modifications à la *Loi sur les télécommunications* proposées dans le projet de loi C-43.
2. L'ACTS est favorable à une transition vers la facturation et le paiement électroniques. Presque tous les secteurs de l'économie s'entendent désormais pour reconnaître les avantages environnementaux et l'efficacité accrue que permet la transition du traitement sur papier à un traitement direct et électronique et, notamment, le passage du chèque de paye physique au dépôt direct, la déclaration d'impôt en ligne, ainsi que la facturation et le paiement en ligne. Le gouvernement du Canada continue d'accroître son efficacité en éliminant les traitements sur papier et s'est engagé à faire disparaître les chèques, pour tous les paiements du gouvernement, d'ici avril 2016.
3. Dans le secteur des télécommunications, les avantages que présente l'élimination des traitements sur papier ne peuvent être ignorés. Ainsi, éliminer complètement la facturation sur papier représenterait, pour le secteur des télécommunications sans fil, 300 millions d'enveloppes et de factures de papier en moins. Faire abandonner à la majorité de la clientèle la facturation constitue cependant un défi. Beaucoup des réticences qui ont été apaisées lors du passage à la paye par dépôt direct et aux guichets automatiques bancaires refont surface avec le passage à la facturation et au paiement électroniques.
4. Les fournisseurs de services sans fil du Canada ont recouru à divers moyens pour favoriser le passage à la facturation électronique. Dans un marché des télécommunications très concurrentiel, les fournisseurs de services envisagent toute décision en matière de frais, crédits ou rabais relatifs à la facturation sur papier de la même façon que toute autre décision tarifaire. Certains facturent des frais de facturation sur papier, tandis que d'autres préfèrent offrir des milles de récompense, un crédit de service, ou un don ponctuel à une œuvre de bienfaisance, lors du passage à la facturation électronique. De même, de nombreux fournisseurs de services de télécommunications offrent des exemptions de frais, comme le fait de ne pas imposer en imposer pour la facturation sur papier aux clients qui ne dispose pas d'une connexion Internet.

5. Le projet de loi C-43 se propose de supprimer l'une de ses options, à savoir interdire aux fournisseurs de services de télécommunication d'imposer des frais à un abonné pour l'obtention de factures sur papier¹. Cependant, l'ACTS souhaiterait recommander au Comité des amendements mineurs aux modifications proposées à la *Loi sur les télécommunications* en matière de frais de facturation sur papier, et ce, afin :
- d'harmoniser ces modifications avec les objectifs politiques énoncés par le gouvernement
 - d'offrir une période de transition raisonnable aux fournisseurs de services pour s'adapter aux nouvelles dispositions.
6. Nous nous souhaitons ici détailler ces recommandations.

L'interdiction des frais de facturation sur papier devrait être spécifiquement limitée aux petites entreprises et aux particuliers pour refléter les objectifs énoncés par le gouvernement.

7. Le gouvernement a répété, à de nombreuses reprises, que l'interdiction des frais de facturation sur papier vise les consommateurs et les familles canadiennes. Par exemple, le ministre de l'Industrie, James Moore, a déclaré le 29 août dernier :

« Dans le discours du Trône de 2013, notre gouvernement s'est engagé à éliminer une fois pour toutes [les frais de facturation sur papier]. Nous continuerons à mettre de l'avant des politiques qui soutiennent les consommateurs canadiens et qui permettent aux familles de conserver une plus grande partie de l'argent qu'elles ont durement gagné. »

8. Sous leur forme actuelle, les modifications proposées à la *Loi sur les télécommunications* dans C-43 s'appliquent à tous les clients de services de communications, y compris aux entreprises. L'ACTS propose que la modification, tout comme le Code sur les services sans fil du CRTC, ne s'applique qu'aux petites entreprises² et aux particuliers abonnés. Nous recommandons plus particulièrement de modifier le libellé de l'article 194 comme suit :

« Il est interdit à toute personne qui fournit des services de télécommunication d'imposer des frais à une petite entreprise ou à un particulier abonné pour l'obtention de factures papier. »

9. Cet amendement à C -43 permettrait très exactement d'atteindre l'objectif énoncé par le gouvernement que cet article vise à mettre en œuvre. Qui plus est, exclure les titulaires de comptes commerciaux de la législation leur laisserait la possibilité de négocier librement leur contrat.

¹ Article 194.

² Le Code sur les services sans fils reprend la définition de « petite entreprise » du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication, qui définit les « petites entreprises » comme « des entreprises qui ont une facture mensuelle moyenne de services de télécommunication inférieure à 2 500 \$ ». Le Code sur les services sans fil souligne que les titulaires de comptes commerciaux et d'affaires « sont déjà en mesure, de par leur taille et leur pouvoir d'achat, de négocier les modalités des contrats qu'ils concluent ».

Les fournisseurs de services doivent disposer d'une période de transition raisonnable pour s'adapter aux nouvelles dispositions.

6. Comme cela a été révélé à ce Comité le 6 novembre dernier, Industrie Canada n'a encore entrepris aucune consultation du secteur des télécommunications pour évaluer la capacité de ce dernier à mettre en œuvre ces nouvelles dispositions lorsque le projet de loi recevra la sanction royale. Les membres de l'ACTS ont confirmé qu'il sera difficile, voire impossible, de coordonner efficacement toutes les modifications aux systèmes de TI nécessaires pour se conformer pleinement aux nouvelles dispositions de la législation dans un délai aussi court.
11. La plupart des fournisseurs de services offrent à des clients qui seront visés par ces nouvelles dispositions différents services qui s'appuient sur différentes plateformes de facturation. Chaque plateforme devra subir des modifications importantes pour supprimer les frais de facturation sur papier et plusieurs cycles de facturation pourraient s'écouler avant qu'elles ne soient totalement mises en conformité. Qui plus est, les plateformes de facturation des fournisseurs connaissent habituellement une pointe durant le mois de décembre et ne peuvent donc être modifiées durant ce mois.
12. Les fournisseurs de services ont indiqué que, pour se mettre en conformité, le 31 mars 2015 leur semblait une échéance raisonnable, ce qui est légèrement plus que les 5 mois après la présentation du projet de loi. L'ACTS recommande que le projet de loi C-43 soit amendé pour accorder aux fournisseurs cette échéance d'entrée en vigueur plus raisonnable qui leur permettra de se mettre en conformité avec les nouvelles dispositions relatives aux frais de facturation sur papier.

Conclusion

13. Le secteur des télécommunications souhaite favoriser une transition généralisée de la facturation et du paiement sur papier à leurs équivalents électroniques et continuera de le faire dans les limites du cadre législatif en vigueur. L'ACTS est d'avis que le projet de loi C-43 ne nécessite que peu d'amendements afin d'harmoniser ces modifications avec les objectifs politiques énoncés par le gouvernement et d'offrir une période de transition raisonnable aux fournisseurs de services pour s'adapter aux nouvelles dispositions.
14. Nous vous remercions de nous avoir offert l'occasion de participer à ce processus.

*** Fin du document ***