

Processus de mise en candidature et de sélection des directeurs du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) nommés par les groupes de consommateurs

11 mars 2008

Contexte

Dans son rapport final publié en 2006, le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications recommandait la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication (soit les services de téléphonie filaire et mobile et d'accès Internet). Faisant suite à cette recommandation, la gouverneure en conseil a publié le décret C.P. 2007-533 du 4 avril 2007, intitulé *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs* (le décret). Le décret indiquait qu'il serait souhaitable que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) participent aux activités et contribuent au financement d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunications qui aurait notamment pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail. Le décret indiquait également que l'organisme de protection des consommateurs devrait faire partie intégrante d'un marché des télécommunications déréglementé. De plus, le décret indiquait que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) approuverait la structure et le mandat de l'agence.

Dans la décision de télécom CRTC 2007-130 rendue le 20 décembre 2007, intitulée *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, le CRTC ordonnait aux principaux fournisseurs canadiens de services de téléphonie filaire et mobile et d'accès Internet de créer une telle agence de réception des plaintes.

Le CRTC y exigeait, par ailleurs, que les entreprises de téléphonie filaire et mobile et d'accès Internet membres du CPRST permettent à deux de leurs administrateurs d'être sélectionnés parmi les candidats nommés par les groupes canadiens de défense des consommateurs¹. La directive du Conseil à cet égard, énoncée au paragraphe 50 de la décision, est la suivante :

¹ Les actes constitutifs du CPRST classifient ces deux directeurs nommés par les groupes de défense des consommateurs dans la catégorie des quatre postes de « directeurs indépendants ». Trois « directeurs de l'industrie » sont également nommés par les entreprises membres du CPRST à titre de représentants. Les deux « autres directeurs indépendants » sont nommés dans le cadre d'un processus indépendant, décrit dans les actes constitutifs du CPRST, tels qu'ils ont été modifiés par la Décision 2007-130.

50. [...] Néanmoins, le Conseil fait remarquer qu'aucun processus n'est actuellement prévu pour la mise en candidature et la nomination des deux directeurs que feront les groupes de défense des consommateurs. Le Conseil estime que les groupes de défense des consommateurs ayant participé activement à l'instance devraient établir un processus transparent pour la mise en candidature et la nomination des directeurs qui seront nommés par les groupes de défense des consommateurs. [C'est nous qui soulignons.]

Le CRTC estime donc qu'il revient aux groupes canadiens de défense des consommateurs de définir et d'établir eux-mêmes ce processus transparent pour la nomination prévue par la Décision des deux directeurs devant les représenter. Ce document définit les groupes de défense des consommateurs devant choisir les directeurs, décrit la manière dont ils éliront ces directeurs et quelles seront les responsabilités de ces directeurs.

Définition de « groupe de défense des consommateurs » pour les besoins du CPRST

La décision 2007-130 exige que la nomination des directeurs nommés par les groupes de défense des consommateurs s'effectue dans le cadre d'un processus « transparent » par les groupes de consommateurs. Bien que n'ayant pas défini ces groupes, le CRTC a confié aux Groupes de défense des consommateurs² qui ont déposé des mémoires au cours de l'instance liée à l'avis public de télécom 2007-16 (l'instance à l'origine de la décision 2007-130) la tâche de déterminer et d'aviser les autres groupes de consommateurs qui sont susceptibles d'avoir un intérêt dans la nomination des directeurs du CPRST les représentant.

Le CRTC a également demandé aux Groupes de défense des consommateurs de définir et de mettre en place le processus transparent pour la sélection et la nomination des directeurs nommés par les groupes de consommateurs, tout en s'assurant que les autres groupes de consommateurs déterminés aient aussi l'occasion de proposer des candidats et de voter pour ces directeurs.

Le présent document définit les « groupes de défense des consommateurs » et les principes régissant la sélection des « représentants des consommateurs » selon les définitions et principes établis par le Commonwealth Consumer Affairs Advisory Council

² Dans la décision 2007-130, le terme « Groupes de défense des consommateurs » (avec une majuscule initiale) concerne collectivement les groupes qui ont déposé des mémoires ou des observations au cours de l'instance liée à l'avis public 2007-16 et qui considéraient représenter les intérêts des consommateurs. Cette distinction est maintenue dans le présent document. Ces groupes sont : le Centre pour la défense de l'intérêt public, en tant que conseiller du Conseil des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté; la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada (CIPPIC); l'Union des consommateurs; le ARCH Disability Law Centre (le centre ARCH); l'Association des Sourds du Canada; le Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique pour la BCOAPO.

d'Australie et adoptés par les groupes de consommateurs qui sélectionnent les groupes de consommateurs membres du Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) d'Australie. Cette définition et ces principes s'inspirent également de la définition que donne Consumer International d'un groupe de défense des consommateurs.

Aux fins du processus de nomination et de sélection des directeurs du CPRST nommés par les groupes de défense des consommateurs, on entend par « groupe de défense des consommateurs » un groupe (et non un individu) :

- (a) dont la mission inclut la défense des intérêts des consommateurs (ou d'une classe particulière de consommateurs);
- (b) qui, en vertu de ses activités, de son *membership* ou d'autres facteurs pertinents, est reconnu publiquement comme un acteur légitime de la défense des intérêts des consommateurs;
- (c) sans but lucratif, impartial, indépendant du gouvernement et de l'industrie, et qui ne reçoit aucune commandite ni aide financière de quelque intérêt commercial qui soit en lien avec quelque objectif de télécommunication du donateur ou du bénéficiaire, et qui ne reçoit aucun soutien financier significatif, qu'il soit charitable ou général, de quelque société commerciale que ce soit.

Si l'admissibilité d'un groupe est remise en question, une majorité simple des Groupes de défense des consommateurs (qui ont participé à l'instance liée à l'avis public 2007-16) tranchera la question. Après que la première liste complète des groupes de consommateurs aura été établie pour les besoins de la première élection des directeurs nommés par les groupes de défense de consommateurs, le pouvoir de déterminer la conformité à la définition de « groupe de défense des consommateurs » reviendra, à l'avenir, aux membres des groupes de consommateurs, qui en décideront par un vote à la majorité simple.

Qualification des candidats

Après que les groupes de consommateurs admissibles auront été sélectionnés, des candidatures pourront être présentées conformément au processus décrit ci-après. Les mises en candidature devront être faites en toute objectivité. Cependant, pour se qualifier, un candidat devra démontrer :

- son expertise en matière de consommation;
- ses liens avec des organismes pertinents de défense des droits des consommateurs;
- sa capacité et sa volonté de consulter les organismes pertinents de défense des droits des consommateurs;
- sa connaissance des enjeux en consommation relativement aux télécommunications ou sa capacité d'acquérir des connaissances en la matière.

Processus de mise en candidature

A. Groupes de consommateurs votants

En vue d'inviter au processus de mise en candidature et de sélection les autres groupes de consommateurs mentionnés précédemment et de déterminer leur admissibilité, les Groupes de défense des consommateurs entreprennent actuellement les démarches suivantes :

1. Tous les Groupes de défense des consommateurs qui ont participé à l'instance liée à l'avis public 2007-16 sont informés des modalités de la décision 2007-130 et de la possibilité d'agir à titre de Groupe de défense des consommateurs fondateur du processus de mise en candidature et de sélection.
2. Tous les groupes de consommateurs qui ont participé à quelque procédure du CRTC au cours des trois dernières années ont été recensés par le CRTC et sont contactés par les Groupes de consommateurs.
3. Tout groupe de consommateurs qui répond à cette invitation publique avant le 25 mars 2008 et qui se qualifie comme groupe de consommateurs, tel que défini précédemment, est invité par un avis publié sur les sites Internet des Groupes de défense des consommateurs à se joindre au groupe initial de groupes de consommateurs votants.

Une fois que le groupe initial de groupes de consommateurs votants aura été formé (le 28 mars 2008), il sera fermé pour la durée du processus de sélection. De nouveaux membres pourront s'y joindre ultérieurement pour participer aux prochaines sélections.

B. Présentation de candidatures par les membres votants

Une fois les groupes de consommateurs votants sélectionnés, ces groupes pourront présenter chacun une candidature pour un poste de directeur du CPRST nommé par les groupes de consommateurs :

1. Chaque membre votant peut proposer un candidat.
2. Chaque membre votant devra préalablement examiner en détail la candidature proposée pour s'assurer de l'intérêt du candidat, de sa disponibilité, de sa qualification pour le poste (expérience en défense des droits des consommateurs ou dans un autre domaine d'intérêt public) et déterminer la nécessité d'accommodements éventuels.
3. Chaque membre votant qui présente une candidature doit fournir avec celle-ci une courte biographie du candidat.

Une liste complète de tous les candidats proposés sera diffusée pendant la semaine du 31 mars 2008. Les groupes de consommateurs votants détermineront si les candidatures satisfont les critères d'admissibilité mentionnés précédemment. Advenant qu'un groupe de consommateurs soulève une objection quant à l'admissibilité d'une candidature, les groupes de consommateurs votants se prononceront sur celle-ci par un vote à la majorité simple tenu à la fin de la semaine du 31 mars, soit le 4 avril 2008.

C. Vote

Le vote pour la sélection des directeurs sera effectué par courrier électronique le mardi 9 avril 2008. Advenant la nécessité de tenir un scrutin de ballottage, celui-ci aura lieu le 14 avril 2008. Le vote se déroulera comme suit :

1. Chaque groupe de consommateurs votant peut sélectionner jusqu'à trois candidats. Cinq points seront attribués au premier choix, trois points au deuxième choix et un point au troisième choix.
2. Les candidats qui auront obtenu le plus grand nombre de points seront élus. En cas d'égalité, un scrutin de ballottage aura lieu pour départager les candidats ex æquo et chaque groupe de consommateurs votant aura droit à un vote par poste de directeur à pourvoir.
3. Le personnel du CRTC comptabilisera les votes qui doivent être envoyés par courriel à l'adresse philippe.kent@crtc.gc.ca.
4. Le CRTC informera les groupes de consommateurs votants de l'identité des candidats élus.
5. Le groupe de consommateurs qui aura proposé le candidat élu devra aviser immédiatement ce candidat de son élection et s'assurer qu'il accepte le poste de directeur.
6. Si un candidat élu refuse le poste, le candidat qui aura obtenu le plus de votes après lui sera élu par acclamation. Ce processus s'appliquera jusqu'à ce que le poste de directeur soit pourvu.
7. Chaque élection à venir se déroulera selon l'échéancier établi par le conseil d'administration du CPRST en vertu des règles énoncées précédemment ou de toutes autres règles, le cas échéant, que pourront formuler les groupes de consommateurs votants.

Échéancier

Semaines du 10 et du 17 mars 2008 : affichage sur les sites Internet sollicitant la présentation de candidatures et de demandes pour l'obtention du statut de groupe votant

25 mars 2008 : fin de la période d'inscription pour l'obtention du statut de groupe votant

28 mars 2008 : sélection finale des groupes de consommateurs votants; envoi de la liste des groupes votants à ces groupes; envoi aux groupes votants, au CRTC et au CPRST de la liste des candidats aux postes de directeurs et de leurs biographies

Semaine du 31 mars 2008 : présentation de candidatures et fin de la période de mise en candidature

9 avril 2008 : vote

10 mars 2008 : comptabilisation des votes

14 avril 2008 : s'il y a lieu, scrutin de ballottage

15 avril 2008 : nomination des directeurs et détermination de la durée de leurs mandats (si la durée de chaque poste de directeur est différente, le mandat le plus long sera octroyé au candidat qui aura obtenu le plus grand nombre de points lors du vote)

**** Outre la publication initiale de ce processus sur les sites Internet, les communications requises dans le cadre du présent processus seront effectuées par courriel.**