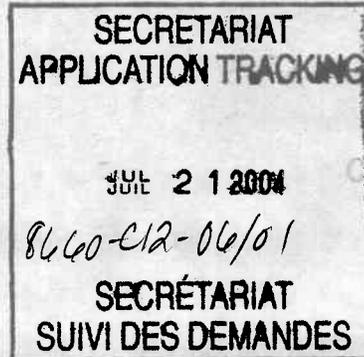




Service de la Réglementation  
7151, rue Jean-Talon Est, Anjou (Québec) H1M 3N8  
Téléphone : (514) 493-5399  
Télécopieur : (514) 493-5379  
Internet: reglementa@telebec.qc.ca

Montréal, le 16 juillet 2004

Madame Brenda Jolicoeur  
Gestionnaire, Gestion de la numérotation  
Politiques de consommation  
et gestion de la numérotation  
CRTC  
7e étage  
Ottawa (ON) K1A 0N2



CRTC An11:16 20JUL'04

Objet : Résultats des indicateurs de qualité du service 4.2 et 4.3  
Indicateur 4.2 - Accès à l'assistance-annuaire et 4.3 Assistance-annuaire - Exactitude

Madame:

Le 6 juillet 2004, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ("le Conseil") adressait une lettre à Télébec relativement aux indicateurs 4.2 "Accès à l'assistance-annuaire" et 4.3 "Assistance-annuaire". Le Conseil demande de fournir les résultats relatifs pour ces deux indicateurs.

Tel que demandé par le Conseil, Télébec transmet les informations requises relativement à chacun des indicateurs mentionnés en rubrique.

**Indicateur 4.2 "Accès à l'assistance-annuaire"**

Télébec n'offre pas elle-même le service d'assistance-annuaire, ce service étant imparti à Bell Canada ("Bell").

Les appels en provenance de Télébec via le service 555-1212 sont inclus avec ceux de Bell. Il n'est donc pas possible pour Bell de fournir des résultats propres à Télébec.

Télébec propose de prendre les résultats globaux de Bell pour l'indicateur 4.2 afin qu'ils soient appliqués à l'entreprise.

/2...

**Indicateur 4.3 "Assistance-annuaire - Exactitude"**

Puisque les clients de Télébec sont sondés en même temps que ceux de Bell, l'entreprise propose au Conseil d'utiliser les résultats de Bell pour l'indicateur 4.3 qui seraient appliqués à Télébec.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.



Allen Mercier  
Directeur - Recherche réglementaire

p.j.: résultats quatrième trimestre 2003 et premier trimestre 2004

/3...

**INDICATEURS QUALITÉ DU SERVICE 2003-2004 – TÉLÉBEC - SOCIÉTÉ EN COMMANDITE**

INDICATEUR	GRP	NORME	OCT 03	NOV 03	DÉC 03	JAN 04	FÉV 04	MARS 04
<b><u>4.2 Accès à l'assistance-annuaire</u></b>	CO	<b><u>80% ou plus</u></b>	91	91	90	91	91	91
<b><u>4.3 Assistance-annuaire - Exactitude</u></b>	CO	<b><u>93.8% ou plus</u></b>	95.8	96.5	96.9	97.3	94.5	95.0