



Avis public de télécom CRTC 2005-3

Ottawa, le 13 mai 2005

Instance portant sur la prolongation du régime de réglementation par plafonnement des prix

Référence : 8678-C12-200505729

Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur l'opportunité de prolonger le régime de réglementation par plafonnement des prix auquel les grandes entreprises de services locaux titulaires sont actuellement assujetties.

Historique

1. Dans la décision *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997 (la décision 97-9), le Conseil a établi les principes, les composantes et le cadre de la réglementation par plafonnement des prix pour les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), à savoir, à l'époque : BC TEL, Bell Canada, The Island Telephone Company Limited (Island Tel), Maritime Tel & Tel Limited (MTT), MTS NetCom Inc. (devenue entre-temps MTS Communications Inc. (MTS) et maintenant MTS Allstream Inc. (MTS Allstream)), The New Brunswick Telephone Company, Limited (NBTEL), NewTel Communications Inc. (NewTel) et TELUS Communications Inc. (TELUS (Alberta)). À la suite de la décision 97-9, TELUS (Alberta) et TELUS Communications (B.C.) Inc. (anciennement BC TEL) ont fusionné pour devenir TELUS Communications Inc. (TCI), et Island Tel, MTT, NBTEL et NewTel ont fusionné pour devenir Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom).
2. Dans la décision 97-9, le Conseil a affirmé qu'en général, la réglementation par plafonnement des prix permet une réglementation plus efficiente et plus efficace que la réglementation de la base tarifaire fondée sur le taux de rendement. Le régime, énoncé dans la décision 97-9 et mis en oeuvre en 1998 pour une durée de quatre ans, intégrait plusieurs mesures connexes conçues dans l'optique des objectifs et des principes suivants :
 - 1) permettre aux abonnés dans les zones urbaines et rurales d'avoir accès à des services fiables et abordables de qualité supérieure;
 - 2) favoriser la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications;
 - 3) inciter les titulaires à accroître l'efficacité et à être plus novatrices, en plus de leur donner une chance raisonnable d'obtenir un bon rendement pour leur segment Services publics;
 - 4) mettre en oeuvre un régime de plafonnement des prix qui est à la fois simple, direct et facile à comprendre et qui allège le plus possible le fardeau de la réglementation.

3. Dans le régime initial de plafonnement des prix, le Conseil a imposé une restriction générale de plafonnement des prix égale à l'inflation, moins une compensation de la productivité sur les revenus d'un seul ensemble de services d'ESLT. Cet ensemble a été divisé en trois sous-ensembles qui ont également été assujettis à des restrictions supplémentaires à la tarification de sous-ensembles, de services ou d'éléments tarifaires :
 - Services locaux de base de résidence;
 - Services locaux monolignes et multilignes d'affaires;
 - Autres services plafonnés.
4. Généralement, les services tarifés pour maximiser la contribution avant la mise en œuvre des prix plafonds, comme les services locaux optionnels et les services pour lesquels le Conseil estimait que le plafonnement des prix serait superflu, comme les Tarifs des montages spéciaux, n'ont pas été affectés à un sous-ensemble de services plafonnés. Les Services des concurrents, définis dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 98-2, 5 mars 1998, n'ont pas non plus été inclus dans les services plafonnés. Les tarifs de certains autres services, comme le service 9-1-1 et le service de relais téléphonique, ont fait l'objet d'un gel des prix.
5. Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) n'était pas assujettie à ce régime de plafonnement des prix, étant donné que la compagnie n'est devenue de compétence fédérale que le 30 juin 2000. Dans la décision *SaskTel – Passage à la réglementation fédérale*, Décision CRTC 2000-150, 9 mai 2000, le Conseil a approuvé un cadre de réglementation transitoire pour SaskTel et il a indiqué que la compagnie serait probablement incluse dans l'examen du régime de plafonnement des prix.

Objectifs du régime actuel

6. La dernière année du régime initial de réglementation par plafonnement des prix, le Conseil a publié l'avis *Révision des prix plafonds et questions connexes*, Avis public CRTC 2001-37, 13 mars 2001, en vue de le réviser et d'établir un régime de réglementation approprié, devant entrer en vigueur en 2002 et auquel seraient assujetties Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TCI. Au cours de l'instance, les parties ont soulevé des préoccupations à l'égard de certains aspects du régime de plafonnement des prix, entre autres l'état de la concurrence locale et son développement futur, la grande disparité dans la répartition des bénéfices de la réglementation des prix ainsi que la qualité insatisfaisante du service des ESLT.
7. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), le Conseil a conclu que la réglementation des prix, qui favorisait l'efficacité au sein de l'industrie, demeurerait plus efficace que les formes de réglementation de la base tarifaire/taux de rendement. En raison des préoccupations soulevées au cours de l'instance, toutefois, le Conseil a conçu le deuxième régime de réglementation par plafonnement des prix en fonction des objectifs suivants :

- 1) rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;
 - 2) concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications, c.-à-d. les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires;
 - 3) encourager la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens de télécommunication;
 - 4) inciter les titulaires à accroître les facteurs d'efficacité et à être plus innovatrices;
 - 5) adopter des approches réglementaires qui imposent le fardeau réglementaire minimum compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.
8. Pour atteindre ces objectifs, le Conseil a adopté une structure différente pour le nouveau régime. Il a notamment décidé d'abandonner une structure à ensemble unique du cadre initial de plafonnement des prix accompagnée d'une restriction générale de plafonnement des prix. Le présent régime de plafonnement des prix fait plutôt intervenir de multiples ensembles et groupes de services ayant des restrictions individualisées, ainsi que des restrictions propres aux éléments tarifaires dans certains cas. Le régime actuel de réglementation par plafonnement des prix inclut un plus grand nombre d'ensembles et de groupes de services, ce qui permet ainsi au Conseil de mettre au point ses restrictions à la tarification pour mettre en œuvre les objectifs.
9. Plus particulièrement, la structure révisée des ensembles et les restrictions à la tarification ciblées garantissent que les avantages des gains de productivité sont répartis plus équitablement parmi les divers types de services et profitent ainsi à un plus grand éventail de clients. Elles font également en sorte que les ESLT ne puissent pas réduire leurs prix dans un marché concurrentiel et récupérer les revenus perdus en augmentant les prix dans un marché où la concurrence est faible ou absente.

Structure des ensembles, concurrence locale et application d'une compensation de la productivité

10. Le régime de réglementation par plafonnement des prix comprend huit ensembles ou groupes de services : services locaux de résidence dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE); services locaux de résidence dans les zones autres que les zones de desserte à coût élevé (autres que les ZDCE); services d'affaires; autres services plafonnés; services des concurrents; services dont les tarifs sont gelés; téléphones payants publics; et services non plafonnés. Chacun de ces ensembles ou groupes de services est assujéti à des restrictions à la tarification adaptées aux services pertinents.
11. Les restrictions à l'égard de chacun des ensembles reposent sur un facteur d'inflation, un facteur de productivité et un facteur exogène. Le Conseil a choisi un indice implicite des prix en chaîne du produit national brut (l'IIPC-PNB) publié par Statistique Canada comme

baromètre de l'inflation et il a fixé à 3,5 % la compensation de la productivité. En plus des restrictions applicables aux ensembles, diverses restrictions au niveau des éléments tarifaires ont été imposées à des services particuliers tout en tenant compte de la situation sur le plan de la concurrence et de facteurs connexes. Ces restrictions au niveau des éléments tarifaires permettent d'offrir à la clientèle une protection additionnelle en matière de prix. En se fondant sur une analyse de l'état de la concurrence locale et de son développement prévu, le Conseil a tiré plusieurs conclusions au sujet du groupement général de services en ensembles ainsi que de la pertinence d'une compensation de la productivité.

12. Dans le marché des services résidentiels, le Conseil ne prévoyait pas que la concurrence serait suffisante pour discipliner les tarifs des services locaux de résidence et des services locaux optionnels de résidence des ESLT. Par conséquent, le Conseil a estimé qu'à l'exception des services fournis dans les ZDCE, il y avait lieu de soumettre ces services à une compensation de la productivité. Le Conseil a donc appliqué à l'ensemble Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE une restriction égale à l'inflation moins un facteur de la productivité. Il ne convenait pas, selon lui, d'imposer une restriction sur l'ensemble Services locaux de résidence dans les ZDCE, puisque ce type de restriction risquait d'entraîner une baisse des tarifs locaux dans les ZDCE qui était déjà inférieurs au prix coûtant.
13. Toutefois, compte tenu des effets néfastes des réductions tarifaires obligatoires sur la concurrence locale, le Conseil a mis en oeuvre un mécanisme de compte de report visant à atténuer ces effets possibles. Ce mécanisme s'applique uniquement aux revenus provenant des services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE.
14. Le mécanisme de compte de report permet d'affecter au compte de report un montant égal à la réduction de revenu exigée par la restriction sur l'ensemble et de l'y garder plutôt que de réduire les revenus de l'ensemble au moyen de réductions tarifaires. Le Conseil estimait que la création d'un compte de report pour les services locaux de résidence lui permettrait d'atteindre l'objectif qu'il poursuit de concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications : les clients, les concurrents et les ESLT.
15. De plus, en ce qui concerne les services appartenant aux sous-ensembles Services de résidence dans les ZDCE et dans les zones autres que les ZDCE, le Conseil a également décidé d'appliquer des restrictions à l'ensemble ainsi qu'un certain nombre de restrictions au niveau de l'élément tarifaire afin d'offrir aux clients une protection des prix adéquate là où on s'attendait à ce que la concurrence locale se développe lentement.
16. Dans le marché des services d'affaires, le Conseil a dit estimer que, compte tenu de la présence importante de la concurrence dans le marché des services d'affaires et la mesure dans laquelle les tarifs du service d'affaires avaient été réduits dans le cadre du régime initial de plafonnement des prix, il n'était pas nécessaire de soumettre les services d'affaires à une compensation de la productivité.
17. En ce qui a trait au marché des autres services plafonnés, le Conseil a estimé qu'il ne fallait pas compter sur les forces du marché pour discipliner les prix de ces services et il a prévu que les ESLT continueraient de réaliser des gains de productivité et d'efficience à l'égard de ces services. Par conséquent, le Conseil a jugé opportun d'assujettir ces services à une compensation de la productivité.

18. En ce qui concerne le marché des Services des concurrents, le Conseil a établi deux catégories de Services des concurrents. Les Services des concurrents de catégorie I sont les services jugés essentiels et qui étaient généralement tarifés en fonction des coûts de la Phase II plus un supplément de 15 %. Comme il existe peu ou pas de solutions de rechange concurrentielles aux services qui ont été affectés aux Services des concurrents de la catégorie I, et puisqu'il s'attendait à ce que les ESLT réalisent des gains de productivité et d'efficacité à l'égard de ces services, le Conseil a estimé que les tarifs applicables aux Services des concurrents de catégorie I devraient refléter les gains de productivité de façon continue. Il a donc révisé la tarification de ces services et il les a assujettis à des restrictions pour s'assurer que les concurrents aient accès à des services pertinents, à des tarifs qui favoriseraient le développement d'une concurrence fondée sur les installations.
19. Les Services des concurrents de catégorie II englobent le reste des Services des concurrents (c.-à-d. les services qui n'appartiennent pas à la catégorie I). Il ne s'agit pas de services essentiels. Les tarifs pour ces services ont été soit prescrits, soit basés sur le marché et ils ont été fondés sur des facteurs qui s'ajoutent aux coûts de la Phase II ou, encore, qui ne se rapportent pas à ces coûts. Le Conseil a jugé opportun de ne pas appliquer de compensation de la productivité aux tarifs de ces services.
20. Quant aux autres services et à leur traitement dans le cadre de ce régime, les services qui ont été regroupés et dont les tarifs ont été gelés au cours du régime initial de plafonnement des prix (p. ex., le service 9-1-1, le service de relais téléphonique) demeureraient assujettis au même traitement. Les services de téléphone payants publics et semi-publics ont été classés dans une catégorie distincte et leurs tarifs ont été gelés. Tous les services tarifés n'appartenant pas à un des ensembles ou groupes de services susmentionnés ont été classés comme services non plafonnés et ne sont donc assujettis à aucune restriction de tarification à la hausse.

Autres composantes du régime

21. Dans la décision 2002-34, le Conseil a exigé que les ESLT mettent en oeuvre, provisoirement, un service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC) et de le tarifier comme les services dits essentiels. Le Conseil a ordonné le développement de ce service de manière à favoriser la concurrence fondée sur les installations parce que par rapport aux ESLT, les concurrents, en l'absence de ce service, étaient désavantagés sur le plan de la concurrence.
22. Dans la décision *Services de réseau numérique propres aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005, le Conseil a établi que les ESLT doivent fournir aux concurrents les services et installations suivants dans le cadre de service RNC : accès et liaisons RNC, RNC intracirconscription, multiplexage de central, intercirconscription métropolitain ne faisant pas l'objet d'une abstention, liaisons de co-implantation sur fibre et sur cuivre et autres liaisons de raccordement au central. Le Conseil a également classé chacun des services RNC soit comme Service des concurrents de catégorie I, soit comme Service des concurrents de catégorie II, et il a déterminé le traitement tarifaire propre à chacun. Finalement, le Conseil a établi les tarifs, les modalités et les conditions qui s'appliquent aux services RNC, ainsi que la compensation qu'il convient de verser aux ESLT qui fournissent des services RNC aux concurrents.

23. Pour ce qui est de la qualité du service, le Conseil, dans la décision 2002-34, n'était pas persuadé que les pressions exercées par la concurrence dans les marchés des services de détail ou des services aux concurrents suffiraient à garantir que les ESLT respecteraient les normes approuvées de qualité du service. En effet, très peu de concurrents étaient entrés dans le marché local et ce, surtout dans le secteur commercial des zones urbaines. De plus, un grand nombre de concurrents n'avaient pas encore construit leurs propres installations, mais comptaient plutôt sur la revente de services d'ESLT, en particulier le service Centrex, pour fournir un service local aux utilisateurs finals. Dans ces circonstances, la concurrence ne suffirait pas à garantir que les compagnies résisteraient à l'appât du gain au profit de la qualité du service.
24. Par conséquent, dans la décision 2002-34, le Conseil a introduit, provisoirement, des mécanismes de qualité du service qui prévoyaient des rajustements tarifaires pour les clients et les concurrents si les ESLT ne satisfaisaient pas aux indicateurs de qualité du service qu'il avait prescrits. Ces mécanismes ont été finalisés dans la décision *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005 et dans la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005.
25. Dans la décision 2002-34 et dans des décisions subséquentes, le Conseil a approuvé les plans d'amélioration du service pour toutes les ESLT. Ces plans étendaient le service aux clients non desservis et amélioraient le service offert aux clients mal desservis, tout en faisant en sorte que les ESLT continuent d'atteindre, dans leur territoire, l'objectif de service de base (OSB) poursuivi par le Conseil. L'OSB comprend un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone, fourni par un commutateur numérique pouvant, au moyen d'une transmission de données à faible vitesse, être raccordé à Internet aux tarifs locaux; les fonctions spécifiques évoluées, y compris l'accès à des services d'urgence, le service de relais téléphonique et les fonctions de protection de la vie privée (incluses dans le service de gestion des appels); l'accès à des services de téléphonistes et d'assistance-annuaire; l'accès au réseau interurbain; et un exemplaire à jour de l'annuaire local.
26. Dans le cadre de ses initiatives visant à simplifier et à améliorer l'efficacité sur le plan de la réglementation, le Conseil a revu ses exigences en matière de rapport afin que les ESLT n'aient plus à déposer les rapports de la Phase III/base tarifaire partagée, ainsi que des rapports sur les transactions intersociétés. En raison notamment de l'introduction d'une exigence de subvention basée sur la Phase II en 2002 et de la structure du régime actuel, le Conseil a estimé que le concept de segment Services publics n'était plus pertinent. Il a décidé d'utiliser le processus de surveillance annuel pour évaluer l'état financier des ESLT et s'assurer que les objectifs du régime de plafonnement des prix sont atteints.

Extension du régime actuel de réglementation par plafonnement des prix

27. Le Conseil a établi que le régime révisé de réglementation par plafonnement des prix pour les ESLT serait en place pendant une période de quatre ans, commençant le 1^{er} juin 2002, et qu'avant la fin de cette période, il aurait terminé l'examen du deuxième régime de réglementation par plafonnement des prix.

28. Tel qu'expliqué plus haut, le cadre actuel de réglementation des prix repose en grande partie sur l'état de la concurrence locale et son développement prévu, de même que sur la capacité des ESLT de réaliser des gains de productivité et d'efficacité à l'égard de certains services. Or, le Conseil estime que les facteurs et les circonstances en cause lors du dernier examen n'ont pas changé sensiblement et continuent de prévaloir.
29. Même s'il est possible que l'entrée en concurrence dans le marché des services locaux de résidence dans le cadre de différentes initiatives, comme les services de communication vocale sur protocole Internet (IP), augmente le degré de concurrence dans ce marché, on ne sait pas précisément quelle ampleur l'impact aura ni quand il se fera sentir. Dans la décision *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, le Conseil a énoncé le cadre de réglementation à l'égard des services de communication vocale utilisant l'IP. Le Conseil voudra évaluer les répercussions de cette décision sur l'état de la concurrence dans le marché des services locaux de résidence et conséquemment, les changements qu'il sera nécessaire d'apporter au régime de réglementation par plafonnement des prix.
30. En outre, dans l'avis *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005, le Conseil a amorcé une instance en vue d'examiner le cadre d'abstention à l'égard de la réglementation des services locaux de résidence et d'affaires. Les conclusions tirées dans cette décision peuvent influencer sur l'actuel régime de réglementation par plafonnement des prix.
31. Tel que souligné ci-dessus, le régime actuel de réglementation par plafonnement des prix comporte un certain nombre de mesures connexes qui, collectivement, visent à atteindre les objectifs établis dans la décision 2002-34. Le Conseil estime que le régime actuel réalise les objectifs énoncés dans la décision 2002-34 et qu'à ce stade-ci, la situation qui prévaut actuellement dans l'industrie ne justifie pas un examen.
32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil juge maintenant opportun d'étendre le régime sans autre modification, et il estime que dans les circonstances, une prolongation de deux ans convient. Par conséquent, le Conseil sollicite des observations sur sa proposition visant à prolonger de deux ans le régime actuel de réglementation par plafonnement des prix pour les ESLT.

Procédure

33. Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel et TCI sont désignées parties à l'instance.
34. Les autres parties intéressées qui désirent participer à cette instance doivent en informer le Conseil au plus tard le **2 juin 2005** (la date d'inscription) et lui fournir leurs coordonnées. Pour ce faire, elles doivent communiquer avec le Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, par télécopieur au (819) 994-0218, ou par courriel à procedure@crtc.gc.ca. Elles doivent inclure dans cet avis leur adresse de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.

35. Le Conseil publiera, dès que possible après la date d'inscription, la liste complète des parties intéressées et de leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
36. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur toute question se rapportant à cette instance, au plus tard le **13 juin 2005**, et elles doivent en signifier copie à toutes les parties, au plus tard à cette date.
37. Les parties peuvent déposer des répliques aux observations déposées conformément au paragraphe 36, au plus tard le **27 juin 2005**, et elles doivent en signifier copie à toutes les parties, au plus tard à cette date.
38. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
39. Lorsqu'un document doit être déposé et signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
40. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
41. Chaque paragraphe de votre mémoire devrait être numéroté.
42. Lorsque le mémoire est déposé par voie électronique, la mention *****Fin du document***** devrait être ajoutée après le dernier paragraphe, pour indiquer que le document n'a pas été modifié pendant la transmission électronique.
43. Veuillez noter que seuls les mémoires déposés en version électronique seront affichés sur le site Web du Conseil et seulement dans la langue officielle et dans le format dans lesquels ils sont présentés.
44. Le Conseil encourage aussi les parties intéressées à examiner le contenu du dossier public de cette instance (et/ou du site Web du Conseil) pour tous renseignements complémentaires qu'elles pourraient juger utiles lors de la préparation de leurs mémoires.

Important

45. Toute information soumise, incluant, votre nom, votre adresse de courriel ainsi que tout autre renseignement personnel que vous nous aurez fourni, sera disponible sur le site Web du Conseil. Les documents soumis par voie électronique seront affichés sur le site Web du Conseil tels quels, et dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été soumis. Les documents qui ne sont pas soumis par voie électronique seront disponibles en format .pdf.

Emplacement des bureaux du CRTC

46. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : (819) 997-2429 – ATS: 994-0423
Télécopieur : (819) 994-0218

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél.: (902) 426-7997 – ATS: 426-6997
Télécopieur : (902) 426-2721

205, avenue Viger Ouest

Bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : (514) 283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 952-9096

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : (204) 983-6306 – ATS: 983-8274
Télécopieur : (204) 983-6317

Édifice Cornwall Professional

2125, 11^e Avenue, pièce 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : (306) 780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520

Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : (780) 495-3224

530-580, rue Hornby
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : (604) 666-2111 – ATS : 666-0778
Télécopieur : (604) 666-8322

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>