



Décision de télécom CRTC 2006-27

Ottawa, le 16 mai 2006

Aliant Telecom Inc. – Demandes visant à exclure certains résultats de qualité du service du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail

Référence : 8660-A53-200505084 et 8660-A53-200505555

Dans la présente décision, le Conseil conclut que l'arrêt de travail de 2004 dans le territoire d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) constitue en partie un événement perturbateur. Le Conseil juge également qu'il y avait un lien causal entre l'arrêt de travail et les résultats obtenus pour cinq indicateurs de qualité du service (QS) de détail de la compagnie pendant la période du 23 avril 2004 au 31 décembre 2004 et les résultats obtenus pour quatre de ses indicateurs QS pendant le mois de janvier 2005. Le Conseil conclut également qu'Aliant Telecom doit offrir à ses clients un crédit équivalant à 50 p. 100 du montant qui aurait été calculé en vertu du plan de rajustement tarifaire selon les résultats QS réels pour les indicateurs touchés entre le 23 avril 2004 et le 31 janvier 2005. L'opinion minoritaire de la conseillère Noël est jointe à la présente.

Historique

1. Le Conseil a d'abord établi des normes de qualité du service (QS) dans la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 82-13, 9 novembre 1982. Il a souligné que les mécanismes mis en œuvre dans cette décision « permettront d'effectuer plus facilement une évaluation objective de la qualité du service et contribueront ainsi à fixer des tarifs justes et raisonnables ».
2. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994, le Conseil a de nouveau souligné le lien qui existe entre la QS et l'établissement de tarifs justes et raisonnables. Il a fait remarquer qu'en vertu du nouveau cadre de réglementation, une décision relative aux tarifs justes et raisonnables du service téléphonique continuerait d'inclure une évaluation de la qualité du service fourni aux abonnés par les compagnies de téléphone.
3. Dans la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997 (la décision 97-16), le Conseil a ordonné que dans les cas où une compagnie de téléphone rend compte, pour un indicateur, d'une QS inférieure à la norme pendant 3 mois consécutifs ou pendant 7 mois sur 12 mois consécutifs, elle doit déposer, pour cet indicateur, des rapports mensuels dans les 15 jours suivant la fin du mois, plutôt que des rapports trimestriels, jusqu'à ce que la qualité respecte ou dépasse la norme pendant 3 mois consécutifs. Le Conseil a également ordonné à la compagnie de fournir une explication de la cause de la dégradation de la qualité et un plan d'action décrivant les moyens qu'elle entend prendre pour corriger la situation et pour éviter qu'elle ne se reproduise.

4. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix – Erratum : Décision de télécom CRTC 2002-34 – Annexe 3*, Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002, le Conseil a conclu qu'il était nécessaire de mettre en œuvre un plan de rajustement tarifaire (PRT) pour la QS de détail, en vue d'établir des incitatifs pour faire en sorte que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) respectent les normes QS pour les services fournis aux clients et qu'elles ne négligent pas la QS afin de réaliser des profits plus élevés. À cet égard, le Conseil a établi, pour une période provisoire, un nouveau régime qui comprenait un PRT pour la QS de détail.
5. Cette période provisoire a débuté le 1^{er} juillet 2002 pour Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc., et TELUS Communications Inc. (TCI). Dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002, le Conseil a établi le même PRT du service de détail pour la Société en commandite de Télébec et TELUS Communications (Québec) Inc.¹, à compter du 1^{er} octobre 2002.
6. Dans la décision *Saskatchewan Telecommunications – Passage à la réglementation fédérale – Rapports sur la qualité du service*, Décision de télécom CRTC 2002-53, 30 août 2002, le Conseil a assujéti Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) aux mêmes normes QS et exigences en matière de rapports que celles imposées aux autres grandes ESLT. Dans la décision *Saskatchewan Telecommunications – Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003, le Conseil a conclu qu'à partir du 1^{er} juillet 2003, SaskTel serait assujéti au même PRT du service de détail que les autres grandes ESLT.
7. 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 (la décision 2005-17), le Conseil a finalisé le PRT du service de détail pour la période provisoire et a établi, à partir du 1^{er} janvier 2005, un PRT définitif pour la QS des clients du service de détail. Le Conseil a estimé qu'il conviendrait d'adopter, dans le cadre du PRT pour la QS, un mécanisme en vertu duquel des rendements insuffisants pourraient être exclus des résultats QS de détail des ESLT. La décision 2005-17 visait toutes les grandes ESLT, y compris Aliant Telecom.
8. Le Conseil a estimé qu'un tel mécanisme d'exclusion devrait être suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et d'autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté des ESLT. Le Conseil a estimé que les interruptions de travail peuvent, dans certaines circonstances, faire partie de tels événements perturbateurs. Il a également conclu que chaque événement perturbateur devrait être évalué en fonction des circonstances en cause, et qu'en vue de l'application du PRT, toute modification des résultats QS devrait être établie au cas par cas.

¹ Le 1^{er} juillet 2004, TCI a assumé tous les droits, titres, responsabilités et obligations se rapportant à la fourniture de services de télécommunication dans le territoire auparavant desservi par TELUS Communications (Québec) Inc. À compter du 1^{er} mars 2006, TCI a assigné et transféré tous ses actifs et passifs, y compris tous ses contrats de service, à TELUS Communications Company (TCC).

9. Le Conseil a estimé que les demandes d'exclusion devraient être autorisées en ce qui concerne la période provisoire et le plan définitif. Il a conclu que pour la période provisoire, les ESLT auraient jusqu'au 25 avril 2005 pour déposer une demande d'exclusion. En ce qui concerne le plan définitif, le Conseil a conclu qu'il convenait d'exiger que les ESLT déposent une telle demande dans les 21 jours suivant la fin d'un événement perturbateur.
10. Le Conseil a indiqué que les demandes d'exclusion, qu'elles concernent la période provisoire ou le plan définitif, doivent comprendre les renseignements suivants : 1) l'événement perturbateur à l'origine de la demande d'exclusion; 2) les effets de l'événement perturbateur sur des indicateurs QS particuliers; et 3) les rajustements proposés à ces résultats QS.

Processus

11. Le 25 avril 2005, Aliant Telecom a déposé une demande d'exclusion aux termes du plan provisoire. Le 6 mai 2005, elle a déposé une demande d'exclusion aux termes du plan définitif.
12. Le 9 mai 2005, l'Association des consommateurs du Canada, l'Organisation nationale anti-pauvreté et l'Union des consommateurs (les Groupes de défense des consommateurs) ont déposé des observations sur la demande qu'Aliant Telecom avait présentée le 25 avril 2005. Cette dernière a soumis ses observations en réplique le 16 mai 2005.
13. Le 20 mai 2005, les Groupes de défense des consommateurs ont déposé des observations sur la demande qu'avait présentée Aliant Telecom le 6 mai 2005. Ils ont fait remarquer que le 9 mai 2005, ils avaient déposé des observations détaillées sur le bien-fondé de la demande d'exclusion des résultats de 2004 présentée par Aliant Telecom aux termes du plan provisoire, et que ces observations s'appliquaient également à la demande d'exclusion des résultats de 2005 de la compagnie, et avaient été incorporées, sous forme de référence, à leur mémoire du 20 mai 2005. Aliant Telecom a déposé des observations en réplique le 27 mai 2005.

Les demandes d'Aliant Telecom

14. Dans sa demande du 25 avril 2005, Aliant Telecom a demandé au Conseil d'exclure du PRT du service de détail, pour les mois d'avril à décembre 2004, les résultats obtenus pour les cinq indicateurs QS de détail suivants : 1.5 – Accès au bureau d'affaires (l'indicateur 1.5); 2.1A – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures en zone urbaine (l'indicateur 2.1A); 2.1B – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures en zone rurale (l'indicateur 2.1B); 2.2A – Rendez-vous pour réparation respectés en zone urbaine (l'indicateur 2.2A); 2.2B – Rendez-vous pour réparation respectés en zone rurale (l'indicateur 2.2B); 2.5 – Accès au centre de réparations (l'indicateur 2.5); et 4.2 – Accès à l'assistance-annuaire (l'indicateur 4.2). Cette demande est attribuable à un arrêt de travail qui a touché l'ensemble de la compagnie du 23 avril au 20 septembre 2004.
15. Dans sa demande du 6 mai 2005, Aliant Telecom a demandé au Conseil d'exclure, pour le premier trimestre de 2005, les résultats obtenus pour les indicateurs QS de détail 1.5, 2.1B, 2.2B, 2.5 et 1.6 – Rendez-vous respectés pour l'installation chez le concurrent (l'indicateur 1.6). Aliant Telecom a fait valoir que l'arrêt de travail de 2004 avait continué d'avoir une influence sur les résultats obtenus relativement à ces indicateurs.

16. Le Conseil fait remarquer que l'indicateur 1.6 n'est pas un indicateur QS de détail et qu'il n'est assujéti ni au PRT ni au plan de rabais tarifaire comparable pour les concurrents, lequel a été finalisé 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. Le Conseil ne prendra donc pas en compte l'indicateur 1.6 dans la présente décision.
17. Le Conseil estime qu'étant donné que les demandes d'exclusion qu'a présentées Aliant Telecom à l'égard de ses résultats en 2004 et 2005 renvoient au même événement, il convient de les examiner en même temps.

Positions des parties

Événement à l'origine de la demande d'exclusion

Argument d'Aliant Telecom

18. Dans la demande qu'elle a présentée le 25 avril 2005, Aliant Telecom a fait valoir que l'arrêt de travail qu'elle a vécu en 2004 était attribuable à des circonstances exceptionnelles, soit la fusion de quatre compagnies, la coalition de quatre agents négociateurs et le regroupement de neuf conventions collectives en une seule.
19. Aliant Telecom a fait valoir que la négociation visant à établir une seule convention collective avait débuté en mars 2002. Elle a fait remarquer qu'elle avait demandé au Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) de déclarer certains services essentiels à la santé et à la sécurité publiques. Elle a fait valoir que le CCRI avait rejeté cette demande et qu'aucun employé syndiqué n'a donc été forcé de travailler pendant l'arrêt de travail.
20. Selon Aliant Telecom, les négociations avaient progressé lentement et en août 2003, la compagnie et le Conseil des syndicats en télécommunications de l'Atlantique (CSTA) s'étaient entendus sur seulement 9 des 36 articles. Aliant Telecom a indiqué qu'en septembre 2003, elle avait demandé l'aide du Service fédéral de médiation et de conciliation. Elle a fait remarquer que deux médiateurs avaient été nommés et qu'ils avaient travaillé avec les parties pendant toute la durée des négociations.
21. Aliant Telecom a fait valoir que son offre détaillée déposée en mars 2004 avait été rejetée, et que les syndicats avaient alors sollicité puis obtenu un mandat de grève auprès de leurs membres. La compagnie a fait remarquer que le 23 avril 2004, le CSTA a refusé son offre suivante, et que l'ensemble de sa main-d'œuvre opérationnelle, soit 4 300 téléphonistes, employés de bureau et techniciens (70 p. 100 de l'effectif d'Aliant Telecom), a amorcé un arrêt de travail.
22. Aliant Telecom a fait valoir que le 30 août 2004, les négociations avaient repris avec les principaux médiateurs, notamment le plus haut fonctionnaire du Cabinet du ministre fédéral du Travail, le directeur général du Service fédéral de médiation et de conciliation. La compagnie a également fait valoir que le 20 septembre 2004, cinq mois après le déclenchement de l'arrêt de travail, le conflit avait été résolu, et les employés en grève étaient retournés au travail.

23. Aliant Telecom a soutenu que si le Conseil concluait que l'interruption de travail ne constituait pas un événement perturbateur indépendant de la volonté d'une ESLT, cela créerait un précédent susceptible d'encourager le recours au Conseil et au PRT comme un levier puissant pour susciter le dénouement de la négociation collective.

Observations des Groupes de défense des consommateurs

24. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la décision de fusionner les activités des quatre ESLT auparavant indépendantes, de même que la proposition de créer une seule unité de négociation afin d'y inclure les quatre unités des entreprises remplacées, étaient des mesures et des événements sous le contrôle d'Aliant Telecom.
25. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'Aliant Telecom savait que le processus de renégociation risquait d'entraîner un arrêt de travail. Ils ont fait remarquer que dans son formulaire annuel d'information de 2003, Aliant Telecom avait précisé que « le processus de renégociation des conventions collectives pourrait engendrer une hausse des coûts de la main-d'œuvre ou alors des arrêts de travail, ce qui aurait une incidence sur les résultats d'exploitation et la situation financière de la compagnie ».
26. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'arrêt de travail, dont Aliant Telecom était en partie responsable, n'avait pas été indépendant de la volonté de la compagnie. Selon eux, cet arrêt de travail ne représentait pas un événement perturbateur, que le Conseil a défini comme étant imprévisible et indépendant de la volonté de l'ESLT. Les Groupes de défense des consommateurs ont déclaré que les mesures prises par Aliant Telecom avaient contribué à l'arrêt de travail, et que la compagnie savait à l'avance que ses initiatives pouvaient susciter un tel événement.

Observations en réplique d'Aliant Telecom

27. Dans ses observations en réplique, Aliant Telecom a soutenu qu'il était faux de prétendre qu'un risque connu d'arrêt de travail rendait l'événement en question prévisible et l'excluait ainsi de la catégorie de force majeure. Selon Aliant Telecom, l'arrêt de travail demeurerait imprévisible, même si elle en avait préalablement reconnu le risque. Elle a déclaré qu'il n'était pas inhabituel de résoudre des conflits de travail à la dernière minute, et qu'il était possible de prévoir un risque de grève, mais que la concrétisation d'un tel événement demeurerait imprévisible. La compagnie a fait valoir que les catastrophes naturelles, malgré leur risque bien connu, constituaient néanmoins des forces majeures.
28. Au sujet de l'argument selon lequel la grève n'avait pas été indépendante de la volonté d'Aliant Telecom, cette dernière a répliqué que la fusion des quatre anciennes compagnies avait été entreprise pour des raisons commerciales valables, de façon à renforcer leur efficacité dans le nouvel environnement concurrentiel. Aliant Telecom a fait remarquer que le regroupement des unités de négociation était le résultat d'une décision du CCRI, et non de son action unilatérale.
29. Aliant Telecom a fait valoir qu'il était impossible d'affirmer avec certitude que l'arrêt de travail était attribuable au regroupement puisque chaque convention collective arrivait à échéance et que dans pareilles circonstances, une grève demeurerait toujours une possibilité.

30. Aliant Telecom a fait valoir que même s'il l'on savait d'avance que l'intégration des travailleurs syndiqués serait une étape difficile du regroupement, il serait ridicule de laisser entendre que la grève avait été une conséquence voulue de cette décision. Selon elle, il était évident que les problèmes associés au regroupement avaient sensiblement compliqué les négociations et les avait rendues ardues. Aliant Telecom a soutenu que cela ne prouvait pas pour autant que le recours à des moyens raisonnables lui aurait permis d'éviter la grève.
31. Aliant Telecom a fait valoir qu'elle avait mené ses négociations prudemment, dans l'intérêt à long terme de ses clients. Elle a également fait valoir que toute évaluation des relations de travail, un processus mené sous les auspices du CCRI, était hors du ressort du Conseil. Aliant Telecom a soutenu que le risque d'arrêt de travail faisait partie de toute négociation collective et était prévu au droit du travail canadien.

Quels ont été les effets de l'événement perturbateur sur les indicateurs QS d'Aliant Telecom?

Argument d'Aliant Telecom

32. Aliant Telecom a fait valoir que l'arrêt de travail a eu d'importantes répercussions sur ses résultats QS de 2004. Plus précisément, elle a indiqué qu'elle avait eu de la difficulté à respecter la moyenne de 12 mois dans le cas de 5 des 13 indicateurs assujettis au PRT du service de détail.
33. Aliant Telecom a fait valoir que pendant l'arrêt de travail, sa première priorité avait été de maintenir les services d'urgence, puis d'assurer la santé et la sécurité du public et de ses employés. Elle a également fait valoir qu'environ 1 800 représentants de la direction réaffectés avaient mis l'accent sur cet objectif plutôt que sur d'autres activités qui ont une influence sur les résultats QS, et que la deuxième priorité avait été l'entretien du réseau et les services de réparation. Aliant Telecom a fait valoir que les demandes de nouvelles installations et les installations de services optionnels, dont les demandes étaient acheminées aux centres d'affaires, avaient été jugées moins prioritaires.
34. Selon Aliant Telecom, malgré les extraordinaires efforts que les représentants de la direction réaffectés avaient déployés, les normes QS n'ont pu être respectées pendant l'arrêt de travail. Aliant Telecom a déclaré que cette situation s'expliquait par différentes raisons, notamment la réduction de la main-d'œuvre qualifiée, la présence des piqueteurs qui gênaient les activités extérieures des gestionnaires réaffectés, l'établissement de priorités pour les tâches, un nombre anormalement élevé d'appels destinés aux centres d'affaires et aux bureaux de réparations, ainsi que des cas de sabotage, auxquels on remédiait de façon prioritaire.
35. Aliant Telecom a fait valoir qu'en prévision des répercussions que l'arrêt de travail ne manquerait pas d'avoir sur ses employés et ses activités, elle avait élaboré un plan en vue de favoriser un retour au travail harmonieux et efficace une fois la grève terminée. Ce plan comprenait des séances d'information, des programmes d'orientation financière et de gestion du stress pour les employés syndiqués, un atelier d'un jour sur le retour au travail destiné aux gestionnaires de première ligne, de même que l'établissement d'équipes de transition mixtes patronales-syndicales.

36. Aliant Telecom a également fait valoir que lorsque les travailleurs syndiqués sont retournés au travail, il y avait un nombre considérable de demandes de services en souffrance qui dataient de la période d'arrêt de travail, en plus de la demande saisonnière habituelle de l'automne.
37. Aliant Telecom a également fait valoir qu'une fois la grève terminée, elle s'était efforcée d'atteindre de nouveau les résultats QS visés. Pour le démontrer, elle a affirmé que pour les trois mois du quatrième trimestre de 2004, elle avait effectivement respecté la norme pour 8 des 13 indicateurs assujettis au PRT du service de détail.
38. Selon Aliant Telecom, malgré la planification et la mise en œuvre minutieuses du programme de retour au travail, la signature d'une convention ne signifiait pas qu'un arrêt de travail de cinq mois cesserait d'avoir une incidence négative sur ses activités. Elle a donc fait valoir que dans le cadre du rajustement tarifaire pour la QS, le quatrième trimestre de 2004 devrait faire partie de la période d'exclusion.
39. Aliant Telecom a déclaré qu'au meilleur de sa connaissance, jamais un arrêt de travail n'avait duré aussi longtemps dans le secteur des télécommunications au Canada. Selon elle, non seulement l'interruption avait été anormalement longue, mais elle avait touché tous les employés opérationnels syndiqués, ce qui était unique.
40. Selon Aliant Telecom, une fois l'arrêt de travail terminé, la compagnie et ses employés s'étaient efforcés de vaincre les difficultés et le stress résiduels qui découlent inévitablement d'un tel processus, et de rétablir le service normal aussi rapidement que possible.
41. Aliant Telecom a soutenu que le marché concurrentiel dans son territoire l'incitait fortement à maintenir sa QS, et que son incapacité à y arriver durant l'arrêt de travail lui avait causé une importante perte de revenus. Elle a ajouté que l'imposition de sanctions pécuniaires supplémentaires pour une dégradation de la QS attribuable à l'arrêt de travail ne constituerait pas un incitatif, mais qu'il s'agirait d'une mesure simplement punitive.
42. Dans la demande qu'elle a présentée le 6 mai 2005, Aliant Telecom a fait valoir que la période de recouvrement du quatrième trimestre de 2004, durant laquelle il y avait eu amélioration des résultats QS, s'était poursuivie lors du premier trimestre de 2005.
43. Aliant Telecom a présenté, pour son premier trimestre de 2005, un tableau faisant état des résultats QS inférieurs à la norme. La compagnie a également fourni les résultats QS des mêmes mois de 2004 et 2003, de façon à montrer que les résultats du premier trimestre de 2005 étaient attribuables à l'interruption de travail, et non à une dégradation voulue du service pour des raisons financières ou autres.

Observations des Groupes de défense des consommateurs

44. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les répercussions de l'arrêt de travail sur les activités d'Aliant Telecom, une fois le conflit terminé, ne représentaient pas un événement perturbateur et ne devraient pas être exclues du PRT pour la QS de détail. Ils ont également fait valoir que le retour au travail après la grève était clairement prévisible, et que les ESLT exerçaient un contrôle sur ce genre d'activités.

45. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que dans sa demande d'exclusion, Aliant Telecom avait déclaré que ses résultats QS s'étaient redressés après avoir subi les effets de la grève, et qu'elle travaillait diligemment, de façon à ce que tous ses indicateurs respectent de nouveau la norme en 2005. Ils ont toutefois fait valoir que selon un examen des résultats d'Aliant Telecom pour le premier trimestre de 2005, la compagnie ne respectait toujours pas les niveaux minimums prévus par le Conseil.
46. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait remarquer que dans le tableau où Aliant Telecom a comparé les résultats des mois de janvier, février et mars de 2003, 2004 et 2005, la compagnie n'a fourni ceux de 2003 et 2004 que lorsque les valeurs correspondantes de 2005 étaient sous la norme minimale du Conseil. Ils ont également souligné la déclaration d'Aliant Telecom selon laquelle les résultats de 2003 et 2004 devaient prouver que les valeurs du premier trimestre de 2005 étaient attribuables à l'interruption de travail et non à une dégradation intentionnelle du service.
47. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que cette comparaison n'appuyait pas une telle conclusion, et qu'elle ne justifiait pas l'exclusion des résultats QS du premier trimestre de 2005 au titre d'un événement qui est survenu en 2004 et a pris fin la même année. Ils ont soutenu que la différence entre les résultats de 2005 et ceux de 2003 ou 2004 pouvait s'expliquer par des facteurs étrangers à l'arrêt de travail, et que le simple fait d'invoquer cet événement ne suffisait pas à justifier l'exclusion des résultats.
48. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'étant donné qu'Aliant Telecom, dans une demande précédente, avait déjà demandé d'exclure les résultats QS à partir de la fin de l'arrêt de travail jusqu'au terme de 2004, c'est donc dire que la compagnie avait proposé d'exclure les résultats QS pendant plus de six mois une fois la grève terminée, même si l'interruption n'avait duré que cinq mois. Ils ont fait valoir qu'il ne convenait tout simplement pas d'exclure pendant aussi longtemps, après l'arrêt travail, les résultats du PRT pour la QS de détail. Ils ont soutenu qu'Aliant Telecom doit s'occuper d'atténuer les effets résiduels d'un événement perturbateur, et qu'elle ne doit pas simplement attendre que ses résultats QS dépassent les niveaux exigés avant d'agir. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que depuis la fin de la grève, les événements n'étaient plus indépendants de la volonté d'Aliant Telecom.
49. Les Groupes de défense des consommateurs ont déclaré qu'Aliant Telecom n'avait pas expliqué comment les présumés effets résiduels de l'arrêt de travail avaient touché les résultats de janvier et mars, mais pas ceux de février². Ils ont fait valoir que les résultats inférieurs aux normes étaient attribuables non pas aux effets résiduels de l'interruption de travail de 2004, mais plutôt aux autres facteurs qu'Aliant Telecom a énoncés dans son rapport d'exclusion.

² Le Conseil fait remarquer que le 3 mars 2006, Aliant Telecom a recalculé ses résultats du premier trimestre de 2005 pour les indicateurs 1.5 et 2.5, de façon à tenir compte des recommandations issues d'une vérification interne que la compagnie avait effectuée pour veiller au respect de la décision 2005-17. Dans la révision, les résultats de l'indicateur 1.5 ont diminué et sont passés de 80 à 79 en février 2005, et de 74 à 73 en mars 2005. Les résultats de l'indicateur 2.5 ont augmenté et sont passés de 67 à 68 en janvier 2005, puis de 81 à 82 pour mars 2005.

50. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que dans le cas des indicateurs 2.1 et 2.2, pour janvier et février 2005, Aliant Telecom avait indiqué qu'elle surveillait les rapports de dérangement et les rendez-vous de réparation dans les régions rurales, de façon à attribuer les ressources nécessaires quand il le faut. Ils ont toutefois fait remarquer que dans son rapport d'exclusion de mars 2005, la compagnie avait déclaré qu'elle « s'efforcera davantage de réduire le volume d'appels répartis ainsi que la durée du cycle alloué aux travaux de reprise et de réparation, et d'attribuer les ressources de façon efficace afin de respecter les exigences en matière de charge de travail ». Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'attribution de ressources était donc le facteur qui avait eu une incidence négative sur les résultats QS de détail d'Aliant Telecom.

Observations en réplique d'Aliant Telecom

51. Aliant Telecom a soutenu qu'elle avait pris toutes les mesures raisonnables en vue d'assurer le maintien des services, particulièrement de ceux qui sont essentiels à la sécurité publique. Selon la compagnie, elle avait pris tous les moyens à sa disposition afin de minimiser l'incidence sur les clients, de maximiser la présence de personnel, et donc d'optimiser le niveau de service dans des circonstances extraordinaires. Aliant Telecom a déclaré que l'incidence défavorable de la grève s'était fait sentir pendant de nombreux mois après le retour au travail, tout comme les répercussions néfastes de l'ouragan Juan se sont fait sentir longtemps après l'apaisement de ce dernier.
52. Aliant Telecom a déclaré que dans sa demande du 6 mai 2005, elle avait comparé les résultats du premier trimestre de 2005 à ceux de 2003 et de 2004 afin de montrer que durant les années précédentes, les résultats QS du premier trimestre, de façon générale, dépassaient amplement la norme minimale exigée, et ce, malgré les conditions météorologiques difficiles connues en hiver dans les provinces atlantiques. Aliant Telecom a fait valoir qu'au cours des années précédentes, elle avait non seulement réussi à atténuer les effets imprévisibles et perturbateurs des rigueurs de l'hiver sur ses résultats QS, mais également à atteindre, voire dépasser, la norme pour les trois mois d'hiver.
53. Aliant Telecom a fait valoir qu'elle était très proactive et qu'elle prenait toutes les mesures raisonnables pour redresser les résultats de chaque indicateur afin de ramener la QS au niveau qu'elle avait offert à ses clients au cours des années précédentes. La compagnie a également fait valoir que dans le cas des indicateurs pour lesquels les résultats étaient inférieurs à la norme, la situation s'améliorait depuis la fin de la grève, en septembre 2004.
54. Aliant Telecom a soutenu que les effets nuisibles exceptionnels de l'arrêt de travail de cinq mois n'avaient pas cessé au terme de l'année civile et qu'ils continuaient d'influer sur les résultats du service. La compagnie a fait valoir que durant le premier trimestre de 2005, les effets résiduels de la charge de travail supplémentaire et des demandes qui n'avaient pas été traitées pendant les cinq mois d'interruption de travail n'ont cessé de générer du stress pour les employés, ce qui gênait également le bon fonctionnement des systèmes et des processus.

Rajustements proposés aux résultats QS

Argument d'Aliant Telecom

55. Aliant Telecom a soutenu que la période du 1^{er} avril 2004 au 31 décembre 2004 devrait être exclue des rajustements tarifaires pour la QS de détail, tels que fixés selon le PRT. Aliant Telecom a fait remarquer que les résultats des indicateurs QS révélèrent que la compagnie était en voie d'atteindre les normes pour le mois d'avril, jusqu'à ce que l'arrêt de travail ne soit déclenché, le 23 avril 2004. Elle a fait valoir que les résultats QS pour la période du 23 au 30 avril étaient assez inférieurs aux normes pour abaisser, dans le cas des indicateurs qui posent problème, les résultats du mois complet sous les niveaux visés. Aliant Telecom a également fait valoir que, pour la période du 1^{er} mai au 31 décembre 2004, les activités de la compagnie avaient été sérieusement compromises par l'arrêt de travail et les conséquences connexes.
56. Aliant Telecom a déclaré qu'il était tout à fait conforme à l'intention du PRT d'exclure du rajustement tarifaire les résultats QS obtenus lors de l'arrêt de travail et du quatrième trimestre de 2004. Elle a également fait valoir que, tout comme dans le cas de catastrophes naturelles telles que des ouragans, des tornades ou des inondations, il était nécessaire de prévoir une période de reconstruction, de recouvrement et de rétablissement des processus normaux après une grève tumultueuse, et ce, tant pour la compagnie que les employés.
57. Dans sa demande du 6 mai 2005, Aliant Telecom a fait valoir que l'incidence qu'un arrêt de travail de cinq mois de tous les travailleurs syndiqués avait eu sur le service ne pouvait être atténuée en peu de temps. Elle a également fait valoir qu'elle s'efforçait d'atteindre les normes QS pour tous les indicateurs et a demandé à ce que les résultats du premier trimestre de 2005 pour les indicateurs énoncés précédemment soient exclus du PRT définitif, puisque ces résultats avaient été touchés de façon négative par des événements indépendants de la volonté de la compagnie.

Observations des Groupes de défense des consommateurs

58. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que, si la proposition d'Aliant Telecom visant à exclure les résultats QS pour les neuf derniers mois de 2004 était approuvée, il n'y aurait aucun rajustement tarifaire pour la QS en 2004, même si la QS de la compagnie avait été de beaucoup inférieure à la norme pour la plus grande partie de l'année. Selon les Groupes de défense des consommateurs, le Conseil devrait rejeter la proposition d'Aliant Telecom. Ils ont soutenu que les abonnés du service de détail, qui avaient subi les conséquences des résultats QS inférieurs à la norme d'Aliant Telecom, écoperaient davantage si les résultats QS d'avril à décembre 2004 étaient exclus du PRT pour la QS de détail de 2004, ce qui ne devait pas se produire.
59. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que, plutôt que de simplement exclure entièrement les résultats QS pour la période d'avril à décembre 2004, le Conseil devrait tenir compte de l'arrêt de travail tout en reconnaissant qu'Aliant Telecom exerçait un certain contrôle sur cet événement.

60. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait remarquer que même s'ils s'opposaient à la demande d'Aliant Telecom visant à exclure, compte tenu de l'arrêt de travail, la période complète d'avril à décembre 2004 du PRT pour la QS de 2004, ils avaient précédemment indiqué des solutions de rechange en vue de traiter les interruptions de travail dans le cadre du PRT pour la QS. Ils ont fait remarquer que dans l'instance qui a mené à la décision 2005-17, ils avaient fait valoir que les arrêts de travail n'étaient pas complètement indépendants de la volonté de l'ESLT, puisque la direction de l'entreprise participe directement aux négociations qui mènent habituellement à une interruption de travail. Toujours dans cette instance, les Groupes de défense des consommateurs avaient toutefois précisé que l'ESLT n'exerce pas un plein contrôle sur les arrêts de travail puisque la direction de l'entreprise ne représente qu'une des deux parties aux négociations.
61. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait remarquer que lors de cette instance, ils avaient laissé entendre que l'ESLT pourrait être tenue responsable de la moitié des résultats constituant un rendement inférieur à la norme pendant la période en question.
62. Selon les Groupes de défense des consommateurs, si le Conseil décidait que l'arrêt de travail représentait un événement perturbateur, seule la période de l'interruption devrait être exclue du PRT pour la QS. Toujours selon eux, les résultats QS de détail obtenus par Aliant Telecom avant et après l'arrêt de travail devraient être inclus dans l'établissement du PRT pour la QS de 2004.
63. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait remarquer qu'à l'appui de sa demande visant à exclure les résultats d'avril 2004 du PRT pour la QS, Aliant Telecom avait prétendu que les résultats pour la période du 23 au 30 avril étaient suffisamment inférieurs à la norme pour abaisser, dans le cas des indicateurs qui posent problème, les résultats du mois complet sous la norme.
64. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que si le Conseil décidait que l'arrêt de travail représentait un événement perturbateur, il serait préférable d'inclure les résultats d'avril pour la période du 1^{er} au 22 avril 2004, de façon à prendre en compte et à mesurer les résultats QS de la période précédant l'événement perturbateur, au lieu de simplement écarter les résultats du mois complet.
65. Dans leurs observations du 20 mai 2005, les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande d'Aliant Telecom visant à exclure de son PRT pour la QS de détail de 2005 les résultats QS des indicateurs 1.5, 2.5, 2.1B et 2.2B pour la période de janvier à mars 2005 en raison de l'arrêt de travail de 2004.

Observations en réplique d'Aliant Telecom

66. Aliant Telecom a souligné l'argument des Groupes de défense des consommateurs selon lequel toute exclusion devrait être limitée à la durée réelle de l'arrêt de travail. La compagnie a fait valoir qu'implicitement, les Groupes de défense des consommateurs avaient soutenu que la QS ne subissait plus les contrecoups de la grève depuis le retour au travail. Aliant Telecom a déclaré que cette affirmation était fautive, et que les répercussions défavorables s'étaient poursuivies pendant de nombreux mois après le retour au travail, tout comme les répercussions nuisibles de l'ouragan Juan se sont poursuivies longtemps après l'apaisement de ce dernier.

67. Aliant Telecom a également soutenu qu'il serait insensé de tenter de déterminer l'entité responsable d'une grève, et que même une répartition arbitraire de 50 p. 100 de responsabilité, telle que proposée par les Groupes de défense des consommateurs, était une répartition non fondée. Aliant Telecom a fait valoir qu'un tel processus de répartition n'était pas conforme aux conclusions du Conseil dans la décision 2005-17, qui reconnaissaient que si la QS était défavorablement touchée par une force majeure, la période correspondante devrait être exclue du calcul des moyennes aux fins du rajustement.
68. Aliant Telecom a fait valoir que les Groupes de défense des consommateurs avaient réitéré leur proposition portant sur le traitement des grèves, telle que soumise dans l'instance qui a mené à la décision 2005-17. Selon Aliant Telecom, cela équivalait à une demande de révision et de modification du résultat de cette instance. Aliant Telecom a affirmé que cette proposition n'avait pas été adoptée par le Conseil dans la décision 2005-17, et qu'aucun fondement ne remettait en doute la rectitude de cette décision.
69. Aliant Telecom a fait valoir que les Groupes de défense des consommateurs n'avaient pas présenté d'arguments valables pour justifier que le Conseil rejette sa demande visant à exclure, pour la période de janvier à mars 2005, les résultats QS de détail des indicateurs énumérés dans sa demande d'exclusion de 2005 à l'égard de cette période.

Analyse et conclusions du Conseil

70. Le Conseil doit décider s'il convient de permettre à Aliant Telecom d'exclure certains résultats QS de son PRT pour la QS de détail. Deux grandes questions se dégagent dans cette demande : l'arrêt de travail qu'a vécu Aliant Telecom représente-t-il un événement perturbateur et, si oui, durant quelle période et dans quelle mesure les indicateurs QS ont-ils été touchés par cet événement? De plus, le Conseil doit fixer le crédit que la compagnie devrait offrir à ses clients, le cas échéant.

L'arrêt de travail qu'a vécu Aliant Telecom représente-t-il un événement perturbateur?

71. Le Conseil estime que les clients sont en droit d'exiger des services de télécommunication de haute qualité à des prix raisonnables. Il fait remarquer que l'article 47 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) exige que le Conseil exerce ses pouvoirs et fonctions en vertu de la Loi de manière à réaliser les objectifs de la politique canadienne de télécommunication, établis à l'article 7 de la Loi, et à assurer la conformité des services et des tarifs des entreprises canadiennes avec l'article 27 de la Loi. Le Conseil souligne également qu'un des objectifs de la politique canadienne de télécommunication prévus à l'article 7 de la Loi consiste à « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ». Le Conseil fait aussi remarquer que le paragraphe 27(1) de la Loi exige que chaque tarif imposé par une entreprise canadienne pour un service de télécommunication soit juste et raisonnable.
72. En établissant le régime de QS pour faciliter l'atteinte de ces objectifs, le Conseil a déterminé quels indicateurs QS étaient importants pour les clients et il a défini des normes qui, selon lui, représentaient le niveau minimal de rendement pour chaque indicateur.

73. Tel que souligné précédemment, le Conseil a jugé qu'il était nécessaire d'établir un PRT pour la QS, de façon à s'assurer que les ESLT respectent les normes et ne négligent pas la qualité du service.
74. Toutefois, le Conseil était d'avis que si une ESLT n'assurait pas la QS minimale établie à cause d'un événement indépendant de sa volonté, il fermerait les yeux sur la négligence de la qualité du service. Le Conseil a donc établi un mécanisme d'exclusion dans la décision 2005-17.
75. Dans le cas des demandes d'exclusion actuelles d'Aliant Telecom, le processus de négociation s'est étalé sur deux ans, et l'arrêt de travail a résulté de la fusion de quatre entreprises, de la coalition de quatre agents négociateurs et du regroupement de neuf conventions collectives en une seule. Bien que la décision de fusionner les activités de quatre ESLT auparavant indépendantes ait été celle d'Aliant Telecom, le regroupement des unités de négociation, qu'il ait ou non contribué à déclencher l'arrêt de travail, n'a pas été imposé par Aliant Telecom, mais plutôt par une décision du CCRI. Finalement, les négociations et l'interruption de travail mettaient en cause deux entités de renom qui agissaient et exerçaient leurs droits reconnus par la loi conformément au cadre du droit du travail canadien.
76. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'arrêt de travail qu'a vécu Aliant Telecom n'était pas complètement indépendant de la volonté de la compagnie, mais qu'il n'était pas entièrement sous son contrôle non plus. Le Conseil conclut donc que dans ce cas, l'arrêt de travail constitue en partie un événement perturbateur.
77. Le Conseil fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que, puisque l'arrêt de travail n'était pas entièrement indépendant de la volonté d'Aliant Telecom, cette dernière puisse être tenue responsable de la moitié des résultats constituant un rendement inférieur à la norme pendant la période en question. Le Conseil fait également remarquer qu'Aliant Telecom, dans ses observations en réplique, a soutenu que les Groupes de défense des consommateurs avaient déjà soumis cette proposition dans l'instance ayant mené à la décision 2005-17, et que le fait de la réitérer équivalait effectivement à une demande de révision et de modification de cette décision.
78. Le Conseil souligne que, dans la décision 2005-17, il n'avait ni rejeté ni accepté les méthodes de rajustement tarifaire proposées par les Groupes de défense des consommateurs ou d'autres parties, mais qu'il avait plutôt choisi de trancher cette question en fonction des circonstances particulières de chaque demande d'exclusion. Le Conseil estime donc qu'il n'était pas interdit aux Groupes de défense des consommateurs de proposer, dans l'instance en cause, la même méthode qu'ils avaient avancée dans le cadre de la décision 2005-17.
79. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que, dans la mesure où l'arrêt de travail a touché les indicateurs, Aliant Telecom doit offrir à ses clients un crédit équivalant à 50 p. 100 du montant qui aurait été calculé conformément au PRT à partir des résultats QS réels pour la période établie ci-dessous. Le Conseil examinera maintenant dans quelle mesure l'arrêt de travail a touché les indicateurs et durant quelle période.

Effet de l'arrêt de travail sur les indicateurs QS d'Aliant Telecom

80. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a présenté deux demandes d'exclusion qui, dans l'ensemble, couvraient quatre périodes : avant l'arrêt de travail, pendant l'arrêt de travail, de la fin de l'arrêt de travail jusqu'à la fin de 2004, et de janvier à mars 2005. Le Conseil examinera ci-après chacune de ces périodes séparément.

Avant l'arrêt de travail

81. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a respecté les normes QS pour les 13 indicateurs du PRT du service de détail pendant la première période provisoire, de juillet 2002 à décembre 2003, et, à une exception près, pendant le premier trimestre de 2004. Par rapport aux résultats QS pour la période du 1^{er} avril 2004 jusqu'au déclenchement de l'arrêt de travail, le 23 avril 2004, le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a soutenu qu'elle était en voie d'atteindre les normes pour les cinq indicateurs en question. Le Conseil souligne également que les résultats QS de la compagnie ont commencé à décliner au début de l'arrêt de travail.
82. Le Conseil estime qu'il est inapproprié d'exclure les résultats QS pour une période précédant un arrêt de travail général, à moins qu'il n'existe une preuve que des événements tels que des grèves tournantes, des grèves non autorisées ou des grèves du zèle ont touché les résultats QS. Puisque rien n'indique que la QS d'Aliant Telecom a été touchée par de tels événements avant l'arrêt de travail, le Conseil conclut que les résultats QS de la compagnie pour la période du 1^{er} au 22 avril 2004 devraient être inclus dans le calcul du PRT du service de détail.

Pendant l'arrêt de travail

83. Selon le Conseil, l'arrêt de travail aurait eu une incidence considérable sur les cinq indicateurs non conformes dont traite Aliant Telecom dans sa demande d'exclusion des résultats de 2004. Le Conseil fait remarquer que cet événement a touché l'ensemble de la main-d'œuvre opérationnelle de la compagnie, soit 4 300 téléphonistes, employés de bureau et techniciens. Le Conseil souligne que 1 800 gestionnaires ont été réaffectés afin de remplacer l'ensemble de la main-d'œuvre opérationnelle alors qu'ils ne possédaient pas forcément les compétences ou l'expérience requises pour remplir certaines fonctions de manière à assurer un niveau de service acceptable. Il est donc devenu nécessaire d'établir les priorités quant au travail pouvant être effectué, ce qui a eu une incidence sur tous les indicateurs en cause. Le Conseil estime que les indicateurs 1.5, 2.5 et 4.2 auraient été particulièrement touchés par le manque de personnel qualifié, et qu'ainsi les appels n'étaient pas traités en temps utile. Il estime également que les indicateurs 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B auraient été particulièrement touchés par le manque de techniciens, ce qui a entraîné des retards dans les réparations.
84. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il y avait un lien causal entre l'arrêt de travail, qui a duré du 23 avril au 20 septembre 2004, et les résultats obtenus pour les indicateurs pendant cette période.

De la fin de l'arrêt de travail jusqu'à la fin de 2004

85. En ce qui concerne la période postérieure à l'arrêt de travail, soit du 21 septembre au 31 décembre 2004, le Conseil estime que compte tenu de la durée de l'arrêt de travail et du fait que tout le personnel opérationnel a été touché, il est raisonnable de conclure

qu'Aliant Telecom aurait besoin d'une période de reconstruction, de récupération et de rétablissement des processus une fois la grève terminée pour revenir à un fonctionnement normal et s'attaquer aux demandes de réparations et de nouvelles installations qui se seraient accumulées.

86. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il y avait un lien causal entre l'arrêt de travail, qui a duré du 23 avril au 20 septembre 2004, et les résultats obtenus pour les indicateurs pendant le quatrième trimestre de 2004.

Janvier, février et mars 2005

87. Le Conseil souligne que, bien qu'Aliant Telecom ait réclamé une exclusion des quatre indicateurs QS de détail pour tout le premier trimestre de 2005, seule la norme de l'indicateur 1.5 n'a pas été respectée au cours des trois mois en question. Les normes des indicateurs 2.5 et 2.1B ont été respectées en février et mars, et la norme de l'indicateur 2.2B a été respectée en mars. Le Conseil fait également remarquer que même si les résultats de l'indicateur 1.5 se sont améliorés et ont presque atteint la norme en février, ils se sont ensuite détériorés de façon importante après le mois de mars, et encore plus sérieusement pendant la majeure partie du reste de l'année.
88. Le Conseil souligne également que les résultats pour les quatre indicateurs étaient considérablement inférieurs à la norme en janvier 2005 et qu'ils étaient à peine plus élevés que ceux obtenus pour le mois de décembre 2004. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a respecté les normes QS des quatre indicateurs en question pour les mois de janvier 2003 et de janvier 2004. Bien qu'il puisse y avoir des différences d'une année à l'autre, le Conseil estime que dans les circonstances, il est raisonnable de conclure que les retards attribuables à l'arrêt de travail avaient encore une incidence sur les résultats de janvier 2005.
89. Le Conseil souligne que les résultats obtenus pour les quatre indicateurs en février et en mars étaient conformes à la norme ou légèrement en dessous. Le Conseil estime qu'Aliant Telecom n'a pas fourni de preuve suffisante pour démontrer que l'arrêt de travail avait encore une influence sur les résultats QS durant tout le premier trimestre de 2005.
90. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il y avait un lien causal entre l'arrêt de travail, qui a duré du 23 avril au 20 septembre 2004, et les résultats obtenus pour les indicateurs pendant le mois de janvier 2005, mais pas ceux obtenus pendant les mois de février et de mars 2005.
91. Le Conseil souligne que conformément à la décision 97-16, les ESLT sont obligées de déposer trimestriellement des rapports QS et de soumettre des rapports mensuels dans le cas des indicateurs à l'égard desquels les résultats QS n'ont pas respecté la norme pendant 3 mois consécutifs ou pendant 7 mois sur 12 mois consécutifs. Le Conseil souligne également que, durant l'arrêt de travail, Aliant Telecom n'a pas déposé ses résultats QS. À l'avenir, le Conseil s'attend à ce que toutes les ESLT continuent de déposer leurs résultats QS pendant la durée des événements qu'elles jugent perturbateurs.

Conclusions

92. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le rajustement tarifaire de 50 p. 100, tel que mentionné précédemment dans la présente décision, s'appliquera à la période du 23 avril 2004 au 31 janvier 2005. Cette conclusion s'applique aux indicateurs suivants :

- pour la période du 23 avril 2004 au 31 décembre 2004 : les indicateurs 1.5, 2.1A, 2.1B, 2.2A, 2.2B, 2.5 et 4.2;
- pour le mois de janvier 2005 : les indicateurs 1.5, 2.1B, 2.2B et 2.5.

93. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom de calculer le montant du crédit qu'elle offrira à ses clients de la manière suivante :

2004

- a) Soumettre de nouveau les résultats QS d'avril 2004 en enlevant les résultats du 22 au 30 avril inclusivement.
- b) Pour 2004, calculer le rajustement des indicateurs pour lesquels aucune exemption n'a été demandée, tel qu'ordonné dans les étapes 1 à 6 de la décision 2005-17, en utilisant les 12 mois de 2004 et le tableau de rajustement à la norme provisoire du PRT pour la QS de détail, qui figure à l'annexe A. Le résultat obtenu représente le montant du rajustement à effectuer pour les indicateurs non touchés.
- c) Pour les indicateurs 1.5, 2.1A, 2.1B, 2.2A, 2.2B, 2.5 et 4.2, suivre les étapes 1 à 6 en se servant des 12 mois de 2004. Le résultat obtenu représente le montant du rajustement à effectuer pour les indicateurs touchés, sans exemption approuvée.
- d) Suivre les étapes 1 à 6 pour les mêmes indicateurs qu'en c), en utilisant la période de quatre mois de janvier 2004 à avril 2004. Le résultat obtenu représente le montant du rajustement qui serait à effectuer pour les indicateurs touchés, si l'exemption de mai à décembre était intégralement approuvée.
- e) Or, le Conseil n'a approuvé que 50 p. 100 de cette exemption. Par conséquent, soustraire d) de c), et diviser le résultat par deux.
- f) Pour calculer le crédit QS total de 2004 destiné aux clients, additionner les montants obtenus en b), d) et e).

2005

- g) Pour 2005, suivre les étapes b) à f) en utilisant les indicateurs 1.5, 2.1B, 2.2B et 2.5 et le tableau de rajustement à la norme définitive du PRT pour la QS de détail, qui figure à l'annexe B de la décision 2005-17. Le calcul

en d) devrait être fondé sur une période de 11 mois (12 mois moins l'exclusion approuvée pour janvier).

94. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom d'appliquer les crédits aux clients, tels que calculés par suite de la présente décision, aux factures mensuelles de ses abonnés inscrits à la date de la décision, au plus tard le **16 juin 2006**. Le Conseil ordonne également à Aliant Telecom de lui soumettre, au plus tard le **16 juin 2006**, le montant du crédit aux clients par service d'accès au réseau (SAR) et le nombre de SAR utilisés pour calculer le crédit aux clients.
95. L'opinion minoritaire de la conseillère Noël est jointe à la présente.

Secrétaire général

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

Opinion minoritaire de la conseillère Andrée Noël

Avec tout le respect que je dois à l'opinion de mes collègues de la majorité, je ne peux souscrire à leur conclusion à l'effet que l'arrêt de travail de 2004 dans le territoire d'Aliant Telecom Inc. (« Aliant » ou la « Compagnie »), soit la totalité du territoire des quatre provinces atlantiques, ne constitue qu'*en partie* un évènement perturbateur ayant eu un impact sur les résultats obtenus pour cinq des indicateurs de qualité du service de détail de la Compagnie (« QS ») pour la période du 23 avril au 31 décembre 2004 et pour quatre d'entre eux en janvier 2005.

Je ne peux non plus souscrire à la conclusion de la majorité à l'effet qu'Aliant doit offrir à ses clients un crédit équivalent à 50 p. 100 du montant qui aurait été calculé en vertu du plan de rajustement tarifaire (« PRT ») selon les résultats QS réels pour les indicateurs affectés entre le 23 avril 2004 et le 31 janvier 2005.

Le regroupement des unités de négociations d'Aliant, suite à la fusion corporative des quatre ESLT desservant les provinces de l'atlantique, résulte d'une décision du Conseil canadien de relations industrielles (le « CCRI ») et non d'une décision d'Aliant. En conclure que l'arrêt de travail qui s'en est suivi n'est *pas complètement indépendant* de la volonté de la Compagnie m'apparaît hasardeux pour dire le moins. Utiliser ensuite cet argument pour justifier un crédit pendant la période visée m'apparaît carrément dangereux.

En effet, comme le soutient à juste titre Aliant, ceci constitue un précédent qui fera osciller la balance du côté syndical et sera sans aucun doute utilisé comme un levier puissant dans le cadre de négociations collectives.

D'autre part, la preuve, telle que résumée aux paragraphes 18 à 22 de l'opinion de la majorité, démontre clairement qu'Aliant a utilisé tous les recours à sa disposition pour minimiser l'impact de la grève sur ses abonnés, y compris, sans succès, une requête au CCRI pour faire déclarer certains services essentiels à la santé et à la sécurité publiques.

Que le service téléphonique au Canada soit un service essentiel m'apparaît évident.

Pour Aliant, avec 70 p. 100 de sa main d'œuvre en grève et en l'absence de tout service essentiel assuré par des syndiqués pendant le conflit de travail, il était impossible de rencontrer les indicateurs de qualité du service énumérés aux paragraphes 14 et 15 de la décision de la majorité.

Pour ces raisons je ferais droit à la demande d'Aliant d'exclure entièrement du PRT du service de détail, mais seulement pour la période du 23 avril au 31 décembre 2004, les indicateurs 1.5, 2.1A, 2.1B, 2.2A, 2.2B, 2.5 et 4.2, et pour le mois de janvier 2005, les indicateurs 1.5, 2.1B, 2.2B et 2.5.

Enfin je crois que pendant une grève ou tout autre évènement perturbateur la priorité de toute entreprise de service public devrait être d'assurer le service dans la mesure du possible et non de rédiger des rapports. J'accorderais donc un délai pour le dépôt des résultats QS pendant la durée des évènements perturbateurs.