



Ordonnance de télécom CRTC 2009-798

Ottawa, le 22 décembre 2009

Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Fonction de composition vocale

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 241, 253, 254 et 263 de Bell Aliant
Avis de modification tarifaire 7180, 7191, 7192 et 7199 de Bell Canada

Le Conseil approuve, avec modifications, une demande présentée par Bell Aliant et Bell Canada (les compagnies Bell) en vue de lancer une version modifiée de la fonction de composition vocale pour les abonnés du service de résidence.

Le Conseil approuve également la demande présentée par les compagnies Bell en vue d'ajouter la fonction de composition vocale comme fonction admissible à leurs forfaits Flex et Flexibilité 4, et à leurs quatre ensembles suivants : Ensemble téléphonie résidentielle de départ, Ensemble téléphonie résidentielle de base, Ensemble téléphonie résidentielle sélection, Ensemble téléphonie résidentielle complet.

Le Conseil ordonne aux compagnies Bell d'effectuer une analyse plus formelle des coûts connexes et de la demande éventuelle pour la version modifiée de la fonction de composition vocale sur le marché des services d'affaires dans les 90 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Le Conseil traitera donc la demande des compagnies Bell visant à retirer leur fonction de composition vocale pour les clients du service d'affaires lorsque le rapport aura été déposé auprès du Conseil.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2006-9, le Conseil a décidé que les soldes des comptes de report des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) seraient utilisés, entre autres choses, pour améliorer l'accessibilité des services de télécommunication offerts aux personnes handicapées. Par la suite, dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a approuvé la proposition de Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (collectivement les compagnies Bell), pour leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec visant à utiliser une partie des fonds de son compte de report pour reconfigurer la fonction de composition vocale¹ actuelle dans le cadre de leurs initiatives en matière d'accessibilité. Le coût du projet de reconfiguration de la fonction était estimé à 3,5 millions de dollars.

¹ La fonction de composition vocale, également connue sous le nom « service de composition vocale » (SCV), est une application qui reconnaîtrait un vocabulaire limité au moyen d'un système de reconnaissance de la parole, si bien que les personnes handicapées et les personnes âgées n'auraient pas besoin de la dextérité et de l'acuité visuelle qu'il faut normalement pour composer un numéro de téléphone.

2. Au début de 2009, le Conseil a reçu les demandes suivantes des compagnies Bell :
 - i) Le 9 mars 2009, il a reçu les avis de modification tarifaire 241 et 7180 proposant d'apporter des modifications à l'article 2165, Services téléphoniques, de son Tarif général de façon à retirer la fonction de composition vocale actuelle pour les clients du service d'affaires;
 - ii) Le 21 avril 2009, il a reçu les avis de modification tarifaire 253 et 7191 proposant d'apporter des modifications à l'article 2165, Services téléphoniques, de son Tarif général visant à lancer une version modifiée de la fonction de composition vocale pour les abonnés du service de résidence;
 - iii) Le 21 avril 2009, il a reçu les avis de modification tarifaire 254 et 7192 proposant d'apporter des modifications à l'article 2231.2(h) « Ensemble téléphonie résidentielle de départ », à l'article 2232.2(i) « Ensemble téléphonie résidentielle de base », à l'article 2233.2(d) « Ensemble téléphonie résidentielle sélection », et à l'article 2234.2(c) « Ensemble téléphonie résidentielle complet » de son Tarif général visant à inclure la version modifiée de la fonction de composition vocale comme étant l'un des services téléphoniques admissibles, disponibles dans les ensembles spécifiques;
 - iv) Le 13 mai 2009, il a reçu les avis de modification tarifaire 263 et 7199 proposant d'apporter des modifications à l'article 2221 « Forfaits Flex » et à l'article 2222 « Forfait Flexibilité 4 », de son Tarif général visant à lancer la version modifiée de la fonction de composition vocale comme étant l'un des services téléphoniques admissibles, disponibles dans les ensembles spécifiques.
3. Les compagnies Bell ont indiqué que la plateforme de composition vocale actuelle est désuète sur le plan technique et qu'elle serait remplacée par la nouvelle plateforme. Elles ont indiqué que leur fonction de composition vocale actuelle n'était pas disponible pour les nouvelles installations, les déménagements, les réarrangements ou les autres modifications dans les mêmes locaux, ou dans des locaux différents, depuis le 22 février 1999.
4. Les compagnies Bell ont indiqué que la version modifiée de la fonction de composition vocale permettrait aux abonnés de gérer les contacts en utilisant une application vocale ou une application Web. Les clients pourraient ajouter jusqu'à 100 contacts au moyen de la fonction d'inscription vocale et ils pourraient porter leur liste à 1 000 contacts au moyen d'un carnet d'adresses en format texte en ligne.
5. Les compagnies Bell ont proposé d'offrir la version modifiée de la fonction de composition vocale aux abonnés du service local de base (SLB) de ligne individuelle de résidence de Bell Canada et de Bell Aliant résidant dans leurs territoires de desserte de l'Ontario et du Québec. Elles n'ont pas proposé de l'offrir aux abonnés du service local de base (SLB) d'affaires.
6. Le Conseil a reçu des observations de Managed Network Systems, Inc. et de la Société Neil Squire sur les avis de modification tarifaire 253 et 7191. Les dossiers publics des quatre instances, qui ont été fermés les 10 avril, 18 septembre, 3 mai et 14 juin 2009 respectivement, peuvent être consultés sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

7. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à traiter dans ses conclusions :
- I. Les coûts de développement de la version modifiée de la fonction de composition vocale des compagnies Bell sont-ils raisonnables?
 - II. Le tarif mensuel proposé par les compagnies Bell pour la version modifiée de la fonction de composition vocale est-il approprié?
 - III. Les compagnies Bell devraient-elles être tenues de fournir l'égalité d'accès pour les appels interurbains dans la version modifiée de la fonction de composition vocale?
 - IV. La fonction de composition vocale actuelle pour les clients du service d'affaires devrait-elle être retirée, et la version modifiée de la fonction de composition vocale devrait-elle être offerte à ces clients?

I. Les coûts de développement de la version modifiée de la fonction de composition vocale des compagnies Bell sont-ils raisonnables?

8. Le 31 mars 2009, les compagnies Bell ont déposé un rapport auprès du Conseil sur l'état de leurs initiatives visant à améliorer l'accessibilité. Elles ont indiqué que l'estimation du prélèvement exigé sur le compte de report pour la version modifiée de la fonction de composition vocale était initialement de 3,5 millions de dollars, mais qu'elle se situe actuellement à 5,26 millions de dollars.
9. Le Conseil a examiné les coûts et les méthodes connexes des compagnies Bell et il est convaincu qu'ils sont conformes aux lignes directrices du manuel d'études économiques réglementaires, et qu'ils sont raisonnables.
10. Par conséquent, le Conseil estime que le coût actuel estimé à 5,26 millions de dollars par les compagnies Bell pour la version modifiée de la fonction de composition vocale devrait être entièrement financé par le compte de report de Bell Canada.

II. Le tarif mensuel proposé par les compagnies Bell pour la version modifiée de la fonction de composition vocale est-il approprié?

11. Les compagnies Bell ont proposé un tarif mensuel de 6,95 \$, plus des frais de service non récurrents de 5 \$, pour la version modifiée de la fonction de composition vocale. À ce tarif, les clients pourraient inscrire jusqu'à 100 contacts au moyen de la fonction d'inscription vocale et ils pourraient porter leur liste à 1 000 contacts en ligne. Les compagnies Bell ont indiqué qu'elles ont établi les tarifs en se fondant sur les prix du marché et que ces derniers étaient comparables aux tarifs imposés aux abonnés du service de résidence pour d'autres fonctions optionnelles.
12. La Société Neil Squire a indiqué que les personnes qui tirent le plus profit du service de composition vocale sont également celles qui peuvent le moins se le permettre, et que les personnes handicapées sont plus susceptibles d'avoir un faible revenu que les autres.

13. Le Conseil fait remarquer que le coût mensuel de la fonction de composition vocale actuelle pour les abonnés du service de résidence s'élève à 5 \$ permettant d'inscrire jusqu'à 50 contacts, et à 7 \$ permettant d'inscrire jusqu'à 75 contacts, et que la grande majorité des clients actuels a choisi l'option de 50 contacts.
14. Le Conseil fait également remarquer que même si les compagnies Bell ont proposé un tarif pour la version modifiée de la fonction de composition vocale qui est comparable au tarif demandé pour des services téléphoniques semblables, la fonction en question a été développée en utilisant les fonds des comptes de report visant à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication offerts aux personnes handicapées.
15. Par conséquent, le Conseil estime qu'un tarif mensuel de 5 \$, plus des frais de service non récurrents de 5 \$, pour fournir la fonction de composition vocale, sur une base individuelle, aux abonnés du service de résidence, est toujours approprié, et que ce tarif permettra aux compagnies Bell de recouvrer adéquatement les coûts associés.

III. Les compagnies Bell devraient-elles être tenues de fournir l'égalité d'accès pour les appels interurbains dans la version modifiée de la fonction de composition vocale?

16. Les compagnies Bell ont indiqué que la version modifiée de la fonction de composition vocale ne permettrait pas de fournir la composition avec égalité d'accès pour les appels interurbains en raison des restrictions de la plateforme. Elles ont fait remarquer que les clients souhaitant effectuer des appels interurbains en utilisant le réseau d'un autre fournisseur devraient utiliser l'une des trois solutions de rechange² offertes par les compagnies Bell, contournant ainsi le service de composition vocale.
17. Les compagnies Bell ont indiqué que si un client qui a choisi un autre fournisseur de services interurbains communiquait avec la compagnie pour s'abonner à la fonction de composition vocale, les représentants du service à la clientèle l'informerait des restrictions relatives à l'égalité d'accès et des solutions de rechange disponibles. Les compagnies Bell ont également indiqué que les renseignements sur les restrictions relatives à l'égalité d'accès seraient disponibles dans le guide de l'utilisateur du service de composition vocale qui est disponible sur le portail de leur service de composition vocale³.
18. Les compagnies Bell ont indiqué que l'élaboration et la mise en œuvre des systèmes et des processus requis afin de permettre aux clients de choisir un autre fournisseur pour effectuer des appels interurbains en utilisant le service de composition vocale ne constitueraient pas une utilisation efficiente des fonds des comptes de report ou des ressources des compagnies Bell, étant donné que cette fonction serait exigée par un nombre plutôt modeste d'abonnés. Les compagnies Bell ont également indiqué qu'en exigeant l'égalité d'accès pour les appels interurbains, on retarderait le lancement de la version modifiée de la fonction de composition vocale.

² Voici trois solutions de rechange : Programmer les numéros à composer par la fonction de composition vocale comme suit : 1010 + code d'identification du fournisseur + 1 + indicatif régional + numéro de téléphone. Demander verbalement à la fonction de composition vocale de composer un numéro quelconque (p. ex. composer 1010 + 1 + ...). Contourner la plateforme de composition vocale et composer manuellement les numéros d'autres réseaux.

³ <http://voicedialing.bell.ca>

19. Managed Network Systems, Inc. et la Société Neil Squire ont indiqué que sans l'égalité d'accès, tous les appels interurbains effectués via la fonction de composition vocale seraient acheminés par défaut aux réseaux interurbains des compagnies Bell, même si le client final avait choisi un autre fournisseur de services interurbains. La Société Neil Squire a indiqué que les solutions de rechange proposées semblaient complexes et que les compagnies Bell devraient offrir une assistance aux utilisateurs, moins disposés sur le plan technique, pour composer des numéros de téléphone interurbains.
20. Le Conseil fait remarquer que, conformément à la décision de télécom 92-12, les ESLT doivent fournir l'égalité d'accès à leurs réseaux interurbains. Le Conseil fait également remarquer que l'égalité d'accès pour les appels interurbains est actuellement possible au moyen de la fonction de composition vocale existante.
21. Le Conseil fait remarquer que d'après le mémoire des compagnies Bell, seule une petite partie de leurs abonnés actuels du service local a choisi un autre fournisseur de services interurbains comme entreprise intercirconscription de base. Néanmoins, le Conseil estime que les solutions de rechange offertes par les compagnies Bell pourraient être complexes ou lourdes pour les clients auxquels le service de composition vocale était destiné. Tel qu'il est indiqué ci-dessus, les coûts des compagnies Bell associés à la version modifiée de la fonction de composition vocale seront financés par les fonds des comptes de report visant à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication offerts aux personnes handicapées. Le Conseil estime qu'il est important que l'égalité d'accès soit fournie aux clients qui le demandent et il ne voit pas pourquoi les personnes handicapées devraient être désavantagées par rapport aux autres utilisateurs.
22. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell ont indiqué que le fait d'exiger la mise en œuvre de l'égalité d'accès aurait une incidence sur le lancement de la version modifiée de la fonction de composition vocale. Le Conseil estime qu'il est important que la nouvelle fonction de composition vocale soit offerte aussi rapidement que possible aux abonnés et qu'il est dans le meilleur intérêt des clients de ne pas reporter le lancement.
23. Par conséquent, le Conseil estime que les compagnies Bell devraient mettre en œuvre l'égalité d'accès pour les appels interurbains aussitôt que possible, au plus tard six mois suivant la date de la présente ordonnance.
24. Le Conseil estime qu'étant donné que l'égalité d'accès est disponible avec la fonction de composition vocale actuelle, Bell Canada devrait permettre aux clients qui sont actuellement abonnés à la fonction de continuer à l'utiliser jusqu'à ce que l'égalité d'accès soit disponible avec la version modifiée de la fonction de composition vocale.

IV. La fonction de composition vocale actuelle pour les clients du service d'affaires devrait-elle être retirée, et la version modifiée de la fonction de composition vocale devrait-elle être offerte à ces clients?

25. Les compagnies Bell ont proposé de retirer la fonction de composition vocale actuelle pour les clients du service d'affaires en faisant remarquer que cette fonction constitue un droit acquis depuis près de dix ans, que les clients du service d'affaires ne s'abonnent plus à cette fonction dans les circonscriptions réglementées, et que certains clients du service d'affaires dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention ne semblent plus utiliser la fonction.
26. Les compagnies Bell ont déclaré qu'elles ne prévoyaient pas que la mise en œuvre de la version modifiée de la fonction de composition vocale sur le marché des affaires soit susceptible de la rendre rentable. En outre, les compagnies Bell ont indiqué qu'il leur serait indûment coûteux, en argent et en temps, de mettre en place des procédures administratives venant appuyer la mise en œuvre de la fonction pour les clients du service d'affaires. Les compagnies Bell estiment que ces procédures ne constitueraient pas une utilisation efficiente des fonds des comptes de report ou de leurs ressources. Cependant, les compagnies Bell ont fait remarquer qu'elles seraient disposées à effectuer une analyse plus formelle des coûts connexes et de la demande éventuelle des clients du service d'affaires, si le Conseil le jugeait approprié.
27. Le Conseil fait remarquer que les coûts des compagnies Bell associés à la mise en œuvre de leur version modifiée de la fonction de composition vocale seront financés par les fonds des comptes de report visant à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication offerts aux personnes handicapées. Le Conseil fait également remarquer que dans leur proposition visant à reconfigurer la fonction de composition vocale qui a été déposée conformément à la décision de télécom 2006-9, les compagnies Bell ne faisaient pas de distinction entre les clients du service d'affaires et les clients du service de résidence, mais elles considèrent les clients comme étant des abonnés à un service local de base de ligne individuelle résidant dans leurs territoires d'exploitation respectifs. Le Conseil fait également remarquer que, dans les circonstances actuelles, il est important que les services développés expressément pour les personnes handicapées soient disponibles à leur lieu de résidence et à leur lieu de travail.
28. Le Conseil fait remarquer qu'aucune observation n'a été reçue sur la proposition de retirer la fonction de composition vocale pour les clients du service d'affaires et que les compagnies Bell ont indiqué que certains clients du service d'affaires ne semblent pas utiliser activement la fonction.
29. Le Conseil fait cependant remarquer que la fonction de composition vocale n'a pas été activement offerte aux clients du service d'affaires depuis sa dénormalisation en 1999. Le Conseil estime donc que la demande éventuelle pour la version modifiée de la fonction de composition vocale n'est pas connue.

30. Le Conseil conclut donc que les compagnies Bell devraient effectuer une analyse plus formelle des coûts et de la demande éventuelle pour la version modifiée de la fonction de composition vocale sur le marché des services d'affaires. Le Conseil s'attend à ce que les compagnies Bell consultent les groupes qui représentent les personnes handicapées lors de cette analyse des prévisions et qu'elles fournissent les estimations de la demande concernant les personnes handicapées dans les prévisions.
31. Le Conseil traitera la demande des compagnies Bell visant à retirer le service de composition vocale actuel pour les clients du service d'affaires lorsque l'étude aura été déposée auprès du Conseil.

Conclusion

32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux compagnies Bell :
 - de fournir la version modifiée de la fonction de composition vocale à un tarif de 5 \$ par mois, plus des frais de service non récurrents de 5 \$;
 - de continuer à offrir la fonction de composition vocale existante aux clients actuels jusqu'à ce que l'égalité d'accès soit disponible avec la version modifiée de la fonction de composition vocale;
 - de déposer les coûts actualisés associés à la mise en œuvre de l'égalité d'accès dans les 45 jours civils suivant la date de la présente ordonnance;
 - de mettre en œuvre l'égalité d'accès pour les appels interurbains aussitôt que possible, au plus tard six mois suivant la date de la présente ordonnance;
 - de déposer une étude des coûts et de la demande éventuelle des services d'affaires pour la version modifiée de la fonction de composition vocale dans les 90 jours suivant la date de la présente ordonnance.

Sous réserve des modifications susmentionnées, le Conseil **approuve** :

- la proposition des compagnies Bell de fournir la version modifiée de la fonction de composition vocale;
- la demande présentée par les compagnies Bell en vue d'ajouter la fonction de composition vocale à leurs forfaits Flex et Flexibilité 4, et à leurs quatre ensembles suivants : Ensemble téléphonie résidentielle de départ, Ensemble téléphonie résidentielle de base, Ensemble téléphonie résidentielle sélection, Ensemble téléphonie résidentielle complet.

33. Le Conseil estime que ses conclusions dans la présente ordonnance contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*. De plus, le Conseil estime que ses conclusions sont conformes aux exigences énoncées dans les Instructions⁴ selon lesquelles la mesure en question doit être efficace et proportionnelle à son but et ne faire obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale pour atteindre les objectifs de la politique.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008
- *Utilisation des fonds des comptes de report*, Décision de télécom CRTC 2006-9, 16 février 2006
- *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992

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>.

⁴ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006