



Ordonnance de télécom CRTC 2010-674

Version PDF

Référence au processus : Ordonnance de télécom 2009-798

Ottawa, le 8 septembre 2010

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Suivi de l'ordonnance de télécom 2009-798 concernant la fonction de composition vocale

Numéro de dossier : 8638-C12-200917487

Dans la présente ordonnance, le Conseil

- *autorise Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) à recouvrer les coûts de mise en œuvre de l'égalité d'accès pour les clients du service de résidence utilisant la fonction de composition vocale modifiée, au moyen d'un prélèvement de la portion du compte de report de Bell Canada réservée aux initiatives liées à l'accessibilité;*
- *ordonne aux compagnies Bell de fournir leur fonction de composition vocale modifiée aux clients du service d'affaires et d'en recouvrer les coûts au moyen d'un prélèvement de la portion du compte de report de Bell Canada réservée aux initiatives liées à l'accessibilité;*
- *approuve la demande des compagnies Bell en vue de retirer la fonction de composition vocale actuelle offerte aux clients du service d'affaires parallèlement au lancement de la fonction de composition vocale modifiée offerte au marché d'affaires.*

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a autorisé les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) à utiliser les fonds des comptes de report pour, entre autres, certaines initiatives visant l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication. En particulier, le Conseil a approuvé une proposition que Bell Canada a déposée, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (collectivement les compagnies Bell), en vue d'utiliser une portion des fonds du compte de report de Bell Canada pour modifier la fonction de composition vocale actuelle dans le cadre d'une initiative liée à l'accessibilité des services.

2. Dans l'ordonnance de télécom 2009-798, le Conseil a approuvé, sous réserve de modifications, les demandes présentées par les compagnies Bell en vue de lancer une version modifiée de la fonction de composition vocale destinée au marché de résidence. Dans cette ordonnance, le Conseil a ordonné aux compagnies Bell de mettre en œuvre l'égalité d'accès¹ en ce qui a trait aux appels interurbains qu'effectuent les clients du service de résidence au moyen de la fonction de composition vocale et de déposer des études de coûts actualisées liées à sa mise en œuvre. Le Conseil a également ordonné aux compagnies Bell de déposer une étude de coûts et les prévisions de la demande associées à la fonction de composition vocale modifiée destinée au marché d'affaires.
3. Dans leur mémoire, daté du 12 février et modifié le 30 avril 2010, les compagnies Bell ont déposé les coûts associés à la mise en œuvre de l'égalité d'accès au sein du marché de résidence. De plus, dans un mémoire daté du 22 mars 2010, les compagnies Bell ont déposé les coûts prévus et la demande potentielle associés à la fonction de composition vocale modifiée au sein du marché d'affaires².
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant ces demandes. On peut consulter sur le site Web du Conseil les dossiers publics des instances, lesquels ont été fermés respectivement le 22 mars et le 30 avril 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
5. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans ses conclusions :
 - I. Les coûts des compagnies Bell associés à la mise en œuvre de l'égalité d'accès concernant les appels interurbains qu'effectuent les clients du service de résidence en utilisant la fonction de composition vocale modifiée sont-ils raisonnables?
 - II. La fonction de composition vocale modifiée devrait-elle être accessible aux clients du service d'affaires?
 - III. Les compagnies Bell devraient-elles être autorisées à retirer la fonction de composition vocale actuelle offerte aux clients du service d'affaires?

¹ L'égalité d'accès permet aux clients d'utiliser les services d'un fournisseur de téléphonie interurbaine de leur choix en composant directement (par exemple 1+514+xxx-xxxx) sans avoir à composer des chiffres supplémentaires.

² Les compagnies Bell ont déposé à titre confidentiel toutes les données liées aux coûts auprès du Conseil.

I. Les coûts des compagnies Bell associés à la mise en œuvre de l'égalité d'accès concernant les appels interurbains qu'effectuent les clients du service de résidence en utilisant la fonction de composition vocale modifiée sont-ils raisonnables?

6. Dans l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2009-798, les compagnies Bell ont fourni une estimation préliminaire des coûts pour développer et mettre en œuvre de tels systèmes ainsi que les modifications de processus requises afin de permettre aux clients du service de résidence qui utilisent la fonction de composition vocale modifiée d'utiliser les services d'une entreprise de téléphonie interurbaine de leur choix en composant directement.
7. Le Conseil fait remarquer que les coûts révisés des compagnies Bell pour la mise en œuvre de l'égalité d'accès sont supérieurs aux coûts déposés dans le cadre de l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2009-798 ainsi qu'aux coûts présentés dans le cadre de leur mémoire daté du 12 février 2010. Les compagnies Bell ont expliqué que cette hausse était attribuable au fait qu'elles auraient besoin d'une approche de mise en œuvre qui exige plus de temps et d'efforts que ce qu'elles avaient prévu au départ.
8. Le Conseil estime que l'approche de mise en œuvre des compagnies Bell et les coûts indiqués dans leur mémoire d'avril sont raisonnables et garantiront que les demandes de clients qui utilisent la fonction de composition vocale modifiée et qui veulent changer de fournisseur de téléphonie interurbaine seront traitées correctement.
9. Le Conseil rappelle aux compagnies Bell que dans l'ordonnance de télécom 2009-798, il leur a ordonné de mettre en œuvre le plus rapidement possible l'égalité d'accès pour les clients du service de résidence et de l'aviser lorsque la fonction de composition vocale modifiée sera mise en place.
10. Étant donné que la fonction de composition vocale modifiée est une initiative conçue pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services de télécommunication, le Conseil conclut qu'il convient d'autoriser les compagnies Bell à prélever de la portion du compte de report de Bell Canada réservée aux initiatives liées à l'accès des services les coûts de mise en œuvre de l'égalité d'accès pour les clients du service de résidence.

II. La fonction de composition vocale modifiée devrait-elle être accessible aux clients du service d'affaires?

11. Les compagnies Bell ont présenté une ventilation des coûts de développement associés à la fourniture de la fonction de composition vocale modifiée au sein du marché d'affaires, ainsi qu'une estimation de la demande. Elles ont indiqué qu'elles prévoyaient une faible demande puisque les intervenants n'avaient exprimé que peu d'intérêt envers cette option. Les compagnies Bell ont indiqué que même si l'accessibilité de la fonction de composition vocale modifiée offerte au marché

d'affaires favorisait l'intégration sociale et améliorerait les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées, l'importance des avantages réels était limitée. Les compagnies Bell ont soulevé des doutes à savoir si le développement d'une offre concernant la fonction de composition vocale modifiée pour le marché d'affaires ajouterait une valeur suffisante par rapport aux coûts et aux efforts importants nécessaires.

12. De plus, les compagnies Bell ont indiqué qu'elles ne croyaient pas que l'obligation d'offrir au marché d'affaires la fonction de composition vocale modifiée pourrait être considérée proportionnelle aux buts visés, comme l'a ordonné la gouverneure en conseil, le 14 décembre 2006, dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534 (les Instructions)³.
13. Comme il est indiqué dans l'ordonnance de télécom 2009-798, le Conseil estime qu'il importe que les services mis en place expressément pour les personnes handicapées soient disponibles tant à leur lieu de résidence qu'à leur lieu de travail.
14. Le Conseil estime que rendre accessible au marché d'affaires la fonction de composition vocale modifiée favoriserait l'intégration sociale et améliorerait les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées, et que ces avantages seraient extrêmement précieux pour celles-ci. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient d'exiger que les compagnies Bell offrent au marché d'affaires la fonction de composition vocale modifiée, dans le cadre d'une initiative liée à l'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication.
15. Le Conseil a examiné les prévisions de coûts et de la demande associées à la fonction de composition vocale modifiée destinée au marché d'affaires que les compagnies Bell ont déposées. Il estime que les coûts associés à l'extension de la fonction au marché d'affaires sont raisonnables par rapport au coût de la conception d'un service modifié et des avantages offerts.
16. De plus, le Conseil estime qu'exiger que les compagnies Bell fournissent aux clients du service d'affaires la fonction de composition vocale modifiée est conforme aux Instructions en ce sens que la mesure en question sera efficace et proportionnelle à son objectif et qu'elle ne fera obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

³ Selon les Instructions, lorsque le Conseil recourt à la réglementation, il doit prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

17. Par conséquent, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de fournir la fonction de composition vocale modifiée aux clients du service d'affaires. Les compagnies Bell doivent déposer auprès du Conseil pour approbation les modifications tarifaires connexes en tenant compte de cette décision dans les 30 jours suivant la date de la présente ordonnance.
18. Le Conseil conclut qu'il convient d'autoriser les compagnies Bell à prélever de la portion du compte de report de Bell Canada réservée aux initiatives liées à l'accessibilité des services les coûts de fourniture de la fonction de composition vocale destinée au marché d'affaires.

III. Les compagnies Bell devraient-elles être autorisées à retirer la fonction de composition vocale actuelle offerte aux clients du service d'affaires?

19. Dans le cadre de l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2009-798, les compagnies Bell ont proposé de retirer la fonction de composition vocale actuelle offerte aux clients du service d'affaires.
20. Les compagnies Bell ont noté que la fonction de composition vocale actuelle avait été protégée en 1999, que les clients du service d'affaires dans les circonscriptions réglementées ne s'abonnent plus à cette fonction, et que seuls quelques abonnés dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation l'utilisent toujours régulièrement.
21. Dans l'ordonnance de télécom 2009-798, le Conseil a déterminé qu'il traitera cette question une fois que les compagnies Bell auront déposé une étude de coûts et les prévisions de la demande associées à la fonction de composition vocale modifiée.
22. Le Conseil note que les procédures liées à la dénormalisation et au retrait de services sont énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et qu'elles ne s'appliquent qu'aux services tarifés offerts dans les régions des territoires de desserte des ESLT ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.
23. Le Conseil note que les compagnies Bell ont indiqué que peu de clients du service d'affaires semblent continuer d'utiliser le service actuel de composition vocale, que ceux-ci sont tous situés dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, et que la technologie connexe est désuète. De plus, le Conseil note qu'il n'a reçu aucune observation concernant la proposition de retrait.
24. Compte tenu de ce qui précède, et étant donné que le Conseil exige que les compagnies Bell offrent aux clients du service d'affaires la fonction de composition vocale modifiée, il estime qu'il convient d'autoriser les compagnies Bell à cesser d'offrir aux clients du service d'affaires la fonction de composition vocale actuelle.
25. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande des compagnies Bell en vue de retirer la fonction de composition vocale actuelle offerte aux clients du service d'affaires, parallèlement à l'ajout de la fonction de composition vocale modifiée, offerte à cette même clientèle.

Autre question

26. Le Conseil fait remarquer que, dans l'ordonnance de télécom 2009-798, il a approuvé un tarif applicable à la fonction de composition vocale modifiée, lequel s'appliquerait aux circonscriptions réglementées des territoires d'exploitation des compagnies Bell, en Ontario et au Québec. Toutefois, le Conseil estime que les initiatives liées à l'accessibilité des services avaient pour but de promouvoir l'accessibilité des services de télécommunication en ce qui a trait aux personnes handicapées, à la grandeur des territoires d'exploitation des ESLT, peu importe qu'une circonscription soit réglementée ou qu'elle fasse l'objet d'une abstention de la réglementation.
27. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que les compagnies Bell respectent l'ensemble de ses décisions concernant la fonction de composition vocale modifiée, tant dans les circonscriptions réglementées que dans celles faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. Dans le cas contraire, le Conseil entend prendre des mesures afin de s'assurer que ses décisions seront respectées.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Fonction de composition vocale, Ordonnance de télécom CRTC 2009-798, 22 décembre 2009*
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008*
- *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*