



Décision de télécom CRTC 2002-34-1

Ottawa, le 15 juillet 2002

Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix

Référence : 8678-C12-11/01

ERRATUM : Décision de télécom CRTC 2002-34 – Annexe 3

1. La décision télécom CRTC 2002-34, du 30 mai 2002 (décision 2002-34) intitulée *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, incluait l'annexe 3 appelée *Plan de rajustement de la qualité du service de détail - Rapport*. Dans le présent erratum, le Conseil publie l'annexe 3 corrigée de neuf pages pour remplacer celle de six pages originalement publiée avec la décision 2002-34. Le texte qui suit donne une brève description des révisions :
 - les nouvelles pages 1 et 2 donnent les détails relatifs au Plan de rajustement de la qualité du service de détail et elles précisent, entre autres, les indicateurs de qualité de service et les étapes à suivre pour calculer la valeur totale maximum du rajustement;
 - l'étape 4 de la page 4 (ancienne page 2), l'étape 3 de la page 6 (ancienne page 4) et l'étape 4 de la page 7 (ancienne page 5) fournissent des indications additionnelles sur la méthode de calcul du ratio de rendement moyen annuel dans les cas où la norme de service est habituellement indiquée par « x % ou moins »;
 - l'étape 2 de la page 6 (ancienne page 4) fournit le bon nombre d'indicateurs requis de la qualité du service;
 - l'étape 5 de la page 8 (ancienne page 5) explique le but du tableau de conversion et corrige la valeur maximum de rajustement (VMR) de façon à ce qu'elle corresponde à celle affichée à l'étape 2 de la page 6;
 - l'étape 5a de la page 9 (ancienne page 6) corrige une erreur typographique du texte d'explication.
2. L'annexe 3 corrigée avec les révisions en italiques est jointe à la présente décision.

Secrétaire général

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

Plan de rajustement de la qualité du service

1. *Les montants totaux disponibles pour le rajustement sont fixés à 5 % du total des revenus locaux annuels assujettis au plafonnement des prix, et sont appelés valeur totale maximum du rajustement.*

2. *Le plan provisoire sera basé sur les résultats des 13 indicateurs suivants :*
 - *Indicateur 1.1A/B : Intervalle d'installation en zone urbaine et en zone rurale*
 - *Indicateur 1.2A/B : Rendez-vous pour installation respectés en zone rurale et en zone urbaine*
 - *Indicateur 1.3A/B : Commandes en attente pour 100 branchements principaux (SAR) en zone urbaine et en zone rurale*
 - *Indicateur 1.5 : Accès au bureau d'affaires*
 - *Indicateur 1.7 : Activation dans les délais des EIB pour les autres fournisseurs de services interurbains*
 - *Indicateur 2.1A/B : Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures en zone urbaine et en zone rurale*
 - *Indicateur 2.2A/B : Rendez-vous de réparation respectés en zone urbaine et en zone rurale*
 - *Indicateur 2.3A/B : Rapports de dérangement (pannes) initiaux des abonnés pour 100 SAR en zone urbaine et en zone rurale*
 - *Indicateur 2.5 : Accès au centre de réparations*
 - *Indicateur 3.1 : Délai d'attente de la tonalité d'envoi*
 - *Indicateur 4.1 : Exactitude de l'annuaire*
 - *Indicateur 4.2 : Assistance-annuaire – Accès*
 - *Indicateur 4.3 : Assistance-annuaire – Exactitude*

3. *On attribue à chacun des 13 indicateurs une pondération égale pour le calcul du montant du rajustement. La valeur maximum de rajustement de chaque indicateur est calculée en divisant la valeur totale maximum du rajustement par le nombre d'indicateurs inclus dans le plan de rajustement (c'est-à-dire VTMR / 13).*

4. *Le rendement moyen annuel (RMA) est le rendement réel en pourcentage d'un indicateur sur une année. Notez que la norme de qualité du service de chaque indicateur est indiquée en pourcentage.*

5. *Le ratio de rendement moyen annuel (RRMA) indique dans quelle proportion le rendement de l'indicateur est en dessous de la norme (représentée par un maximum de 10 points qu'un indicateur doit atteindre pour éviter une mesure de rajustement).*

6. *Pour qu'un indicateur obtienne le maximum de 10 points, l'ESLT doit avoir un rendement moyen annuel égal ou supérieur à la norme établie par le Conseil pour cet indicateur. Lorsque le rendement moyen annuel est inférieur à la norme, l'ESLT calcule le pourcentage de rendement inférieur à la norme et multiplie le résultat par la valeur maximale des 10 points pour cet indicateur, afin d'obtenir le RRMA spécifique à l'indicateur. Le RRMA peut varier de 0 à 10 selon les résultats de la qualité du service. Lorsque les normes sont indiquées par « x % ou moins », tant le RMA que la norme sont exprimés par « x % ou plus », pour calculer le RRMA. Pour y arriver, la valeur de la norme et celle du RMA sont chacune soustraites de 100 % et les résultats servent à calculer le RRMA (voir l'exemple de l'étape 4 de la feuille de travail 3).*

7. *Le calcul du rajustement de la qualité du service démontre la relation (par indicateur) entre les ratios RMA et les montants de rajustement qui s'appliqueraient. Une fois que le RRMA est calculé, on peut trouver le ratio dans le tableau de rajustement à la norme et on applique le pourcentage correspondant indiqué dans le tableau, à la valeur maximum de rajustement pour l'indicateur. Lorsque les résultats d'un seul indicateur sont rapportés en zone urbaine et en zone rurale, la valeur maximum de rajustement est divisée en deux lors du calcul de rajustement de la qualité du service pour cet indicateur.*

**Plan de rajustement de la qualité du service de détail - Rapport
(À remettre au Conseil avec les résultats de la qualité du service)**

Date : ____/____/____
jour / mois / année

Compagnie : _____
(Nom au complet)

Personne ressource : _____

Adresse de la personne ressource : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____ **Télécopieur :** ____ - ____ - _____

Certification: (insérer la langue de déclaration solennelle, et inclure la reconnaissance que les résultats de la qualité du service peuvent faire l'objet de vérifications aléatoires par le CRTC ou son agent)

Feuille de travail 1 - Rajustement de la qualité du service

- Étape 1: Calculer la valeur totale maximum du rajustement (VTMR)**
TOTAL DES REVENUS ANNUELS LOCAUX _____ \$* 5% =
_____ (A)
- Étape 2: Calculer la valeur maximum de rajustement (VMR) par VTMR d'indicateur requis de Q du S (A) _____ / nombre total d'indicateurs de la qualité du service _____ = _____ (B)**
Transférer sur la feuille de travail 3 – Colonne VMR
(Pour ce calcul seulement : Dans le cas d'indicateur de qualité du service rural ou urbain, compter comme un indicateur requis pour calculer la VMR)
- Étape 3 : Calculer le rendement moyen annuel (RMA) pour chaque indicateur de la qualité du service (Feuille de travail 2)**

Ajouter les résultats mensuels pour chaque indicateur / 12 (lorsqu'il est requis et non indiqué = 0%)
- Étape 4 : Calculer le ratio RMA (RRMA) pour chaque indicateur comparé à la norme de Q du S (Feuille de travail 2)**
 $RRMA = (RMA / \text{norme de Q du S}) * 10$ ou $(100 - RMA) / (100 - \text{norme Q du S}) * 10$
[Nota : RRMA maximum = 10]
- Étape 5 : Calculer le rajustement de la qualité du service (RQS) (Feuille de travail 3)**
 $RQS = RRMA * \text{pourcentage du rajustement à la norme (RN)} * VMR$
(Le rajustement à la norme se calcule en lisant le RRMA dans la section RRMA du tableau de conversion de rajustement à la norme)
- Étape 6 : Calculer le rajustement total annuel de la qualité du service (Feuille de travail 2)**

Plan de rajustement de la qualité du service de détail
Feuille de travail 3
incluant des
exemples de calcul

Étape 1 Calculer la valeur totale maximum du rajustment (VTMR)

VTMR = Revenu total annuel local * 5 %

EXEMPLE	4 500 250 000\$	*	5,00%	(A)
				225 012 500\$

Étape 2 Calculer la valeur maximum du rajustement (VMR) par Indicateur de qualité du service

VMR = VTMR (A) / nombre d'indicateurs requis de la qualité du service

EXEMPLE	225 012 500\$	/	13	(B)
				17,308,653,85\$

** Lorsque des indicateurs ruraux et urbains sont indiqués, compter comme une catégorie de service

Étape 3 Calculer le rendement moyen annuel (RMA) pour chaque indicateur de qualité du service

Ajouter les résultats mensuels pour chaque indicateur / 12 (non signalé = 0%)

EXEMPLE				(C)
INDICATEUR 1	1035,6	/	12	86,30
INDICATEUR 2	955,4	/	12	79,62
INDICATEUR 3	1114,5	/	12	92,88
INDICATEUR 4	1095,2	/	12	91,27
INDICATEUR 5	828,5	/	12	69,04
INDICATEUR 6	922,6	/	12	76,88
INDICATEUR 7	45,6	/	12	3,8
INDICATEUR 8	48,0	/	12	4,8

Plan de rajustement de la qualité du service de détail
Feuille de travail 3
incluant des
exemples de calcul (suite)

Étape 4 Calculer le ratio RMA (RRMA) pour chaque indicateur comparé à la norme de qualité du service

RRMA = (RMA / norme Q du S) * 10 [Nota : maximum RRMA = 10]

EXEMPLE	RMA (C)	*	Norme	*10 Ratio RMA (D)	
				*10	Ratio RMA
INDICATEUR 1	86,30	/	90	*10	9,59
INDICATEUR 2	79,62	/	80	*10	9,59
INDICATEUR 3	92,88	/	90	*10	10
INDICATEUR 4	91,27	/	90	*10	10
INDICATEUR 5	69,04	/	90	*10	7,67
INDICATEUR 6	76,88	/	80	*10	9,61
OU					
NORME >3.3	(100-3.8) = 96,2	/	(100-3.3) = 96,7	*10	9,95
NORME >5.5	(100-5.2) = 94,8	/	(100-5.5) = 94,5	*10	10

Plan de rajustement de la qualité du service de détail
Feuille de travail 3
incluant des
exemples de calcul (suite)

Étape 5 Calculer le rajustement de la qualité du service (RQS) pour chaque indicateur selon le tableau ci-dessous. *La valeur de rajustement à la norme est basée sur le ratio du rendement moyen annuel calculé pour chaque indicateur et qui se trouve dans le tableau de conversion du RRMA au RN ci-dessous.*

EXEMPLE

RRMA selon tableau = RN selon tableau

RN VMR de l'étape 2 = RQS*

Tableau de conversion du RRMA au RN					
Ratio RMA (D)	=	RN (E)	*	(B) VMR \$17,308,653.85	RQS (F)
10	=	0 %	*	VMR	0,00 \$
9.50-9.99	=	25 %	*	VMR	4,327,163,46 \$
9.00-9.49	=	30 %	*	VMR	5,192,596,15 \$
8.50-8.99	=	35 %	*	VMR	6,058,028,85 \$
8.00-8.49	=	40 %	*	VMR	6,923,461,54 \$
7.75-7.99	=	45 %	*	VMR	7,788,894,23 \$
7.50-7.74	=	50 %	*	VMR	8,654,326,92 \$
7.25-7.49	=	60 %	*	VMR	10,385,192,31 \$
7.00-7.24	=	70 %	*	VMR	12,116,057,69 \$
6.50-6.99	=	80 %	*	VMR	13,846,923,08 \$
6.00-6.49	=	90 %	*	VMR	15,577,788,46 \$
5.50-5.99	=	92 %	*	VMR	15,923,961,54 \$
5.00-5.59	=	94 %	*	VMR	16,270,134,62 \$
4.50-4.99	=	96 %	*	VMR	16,616,307,69 \$
4.00-4.49	=	98 %	*	VMR	16,962,480,77 \$
3.00-3.99	=	100 %	*	VMR	17,308,653,85 \$
2.00-2.99	=	100 %	*	VMR	17,308,653,85 \$
1.00-1.99	=	100 %	*	VMR	17,308,653,85 \$
0	=	100 %	*	VMR	17,308,653,85 \$

Plan de rajustement de la qualité du service de détail
Feuille de travail 3
incluant des
exemples de calcul (suite)

Étape 5a Pour rural et urbain, appliquer 50% de la valeur maximum de rajustement à chaque RMA
 $(RMA=RN) * (VMR/2)$

EXEMPLE	(RMA = RN)	*	(VMR/2)	(C)
Rural	(7,75 = 45%)	*	8 654,326,92 \$	3,894,447,12 \$
Urbain	(9,92 = 25%)	*	8,654,326,92 \$	2,163,581,73 \$

Étape 6 Ajouter tous les résultats RQS pour tous les indicateurs de l'année