



## Décision de télécom CRTC 2004-73

Ottawa, le 9 novembre 2004

### Modification du programme de contrôle de l'abordabilité du service téléphonique de résidence au Canada

Référence : 8665-A53-200403345

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** la demande présentée par Bell Canada, en son nom et pour le compte d'Aliant Telecom Inc., de MTS Communications Inc. (maintenant appelée MTS Allstream Inc.<sup>1</sup>), de Norouestel Inc., de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc.<sup>2</sup> (les Compagnies), en vue de réduire de deux fois à une fois par année la fréquence à laquelle elles doivent (a) parrainer l'Enquête de Statistique Canada sur le service téléphonique résidentiel, et (b) fournir au Conseil des rapports sur les résultats de ces enquêtes. De plus, le Conseil **rejette** la demande présentée par le Centre pour la défense de l'intérêt public en vue de transférer dans les comptes de report des Compagnies les économies de coûts réalisées suite à la diminution de la fréquence des rapports déposés dans le cadre du programme de contrôle de l'abordabilité.*

1. Le 5 avril 2004, Bell Canada, en son nom et pour le compte d'Aliant Telecom Inc., de MTS Communications Inc.<sup>3</sup>, de Norouestel Inc. (Norouestel), de TELUS Communications Inc. (TCI) et de TELUS Communications (Québec) Inc.<sup>4</sup> (collectivement les Compagnies), a présenté au Conseil une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. Les Compagnies ont demandé au Conseil de réduire la fréquence à laquelle elles doivent parrainer l'Enquête sur le service téléphonique résidentiel (ESTR) de Statistique Canada et déposer des rapports dans le cadre du programme de contrôle de l'abordabilité.
2. Le 23 avril 2004, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) a déposé des observations sur la demande des Compagnies. Le 3 mai 2004, les Compagnies ont déposé des observations en réplique.

#### Historique

3. Dans la décision *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996 (la décision 96-10), le Conseil a ordonné aux compagnies de téléphone de déposer des rapports de contrôle trimestriels et annuels sur l'abordabilité du service téléphonique de résidence. Le Conseil faisait remarquer que les rapports trimestriels devaient comprendre, entre autres :

---

<sup>1</sup> La raison sociale de MTS Communications Inc. a été officiellement changée pour devenir MTS Allstream Inc. Voir l'ordonnance *MTS Allstream Inc. – Changement de raison sociale*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-250, 27 juillet 2004.

<sup>2</sup> À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2004, TELUS Communications Inc. a assumé tous les droits, titres, responsabilités et obligations ayant trait à la fourniture de services de télécommunication dans les territoires auparavant desservis par TELUS Communications (Québec) Inc.

<sup>3</sup> Voir la note 1 en bas de page.

<sup>4</sup> Voir la note 2 en bas de page.

- les statistiques supplémentaires de l'Enquête sur la population active (EPA), y compris sur les taux de pénétration, le non-abonnement et d'autres questions non encore définies;
  - de l'information pertinente sur les débranchements, classée en fonction des raisons qui motivent les désabonnements;
  - les taux d'adoption des options de gestion de la facturation;
  - toute analyse qui pourrait permettre au Conseil de mieux définir les variables et (ou) les événements qui expliquent le mieux une variation particulière des taux de pénétration, des statistiques sur le débranchement ou des taux d'adoption des options de gestion de la facturation.
4. Dans cette décision, le Conseil exigeait également des Compagnies qu'elles déposent un rapport annuel supplémentaire comprenant une analyse de l'abordabilité et des taux de pénétration fondée sur les statistiques socio-démographiques que contient le fichier de microdonnées sur le revenu des ménages et l'équipement ménager (RMEM) de Statistique Canada.
  5. Dans la décision 96-10, le Conseil avait enjoint aux compagnies de téléphone de déposer un mémoire initial présentant, entre autres, la méthodologie de sondage et les questions supplémentaires utilisées pour l'EPA de Statistique Canada. Ce mémoire initial devait permettre de prévoir (a) la date d'achèvement du premier rapport, et (b) toutes les autres dates jalons pertinentes. Le Conseil y faisait remarquer que lorsqu'il aurait reçu le mémoire initial des compagnies de téléphone, il solliciterait des observations de la part des parties. Le Conseil indiquait qu'à la fin de ce processus, il mettrait au point le programme de contrôle.
  6. Dans l'ordonnance Télécom CRTC 97-1214 du 29 août 1997 (l'ordonnance 97-1214), le Conseil a approuvé, sous réserve de modifications et de rajustements, le mémoire initial du Centre de ressources Stentor Inc. (Stentor<sup>5</sup>) sur un plan de contrôle de l'abordabilité déposé conformément aux directives données par le Conseil dans la décision 96-10. Le Conseil a ordonné à Stentor de déposer des rapports trimestriels en février, en mai, en août et en novembre de chaque année, et de déposer son rapport annuel dans les trois mois suivant la réception du fichier de microdonnées de Statistique Canada.
  7. Dans l'ordonnance *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité*, Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000 (l'ordonnance 2000-393), le Conseil permettait aux compagnies membres de Stentor, à Québec-Téléphone,<sup>6</sup> à Norouestel et à Télébec ltée (maintenant appelée Société en commandite Télébec (Télébec)), de réduire la fréquence du dépôt de leurs rapports de contrôle de l'abordabilité. Plus précisément, le Conseil estimait raisonnable que les compagnies membres de Stentor, Québec-Téléphone et Norouestel présentent des rapports deux fois par année sur les taux de pénétration, soit en novembre et en mars, étant donné que les taux de pénétration étaient demeurés stables et systématiquement élevés.

---

<sup>5</sup> Le 30 avril 1997, Stentor a présenté un mémoire au nom de BC TEL, Bell Canada, The Island Telephone Company Limited, Maritime Tel & Tel Limited, MTS NetCom Inc., The New Brunswick Telephone Company, Limited, NewTel Communications Inc., TCI, TELUS Communications (Edmonton) Inc., Québec-Téléphone et Norouestel.

<sup>6</sup> En mai 2001, Québec-Téléphone est devenue TELUS Communications (Québec) Inc.

8. Le Conseil avait également conclu que les compagnies membres de Stentor, Québec-Téléphone et Norouestel n'étaient plus obligées de faire rapport des mesures courantes prises pour promouvoir les outils de gestion des états de compte (OGEC), et que Télébec pouvait communiquer une fois par année au lieu de quatre son taux d'abonnement pour les OGEC et ses études sur le débranchement.

## **Demande**

9. Les Compagnies ont fait remarquer qu'actuellement, elles déposent auprès du Conseil différents rapports et sondages de Statistique Canada dans le cadre du programme mis sur pied par le Conseil dans l'ordonnance 2000-393 afin de contrôler l'abordabilité du service téléphonique de résidence au Canada. Les Compagnies ont indiqué que ces rapports consistaient en un rapport annuel fondé sur les résultats de l'Enquête sur les dépenses des ménages (EDM) de Statistique Canada, déposé en novembre, ainsi qu'en des rapports semestriels sur les résultats des ESTR, déposés en mars et en novembre. Les Compagnies ont fait remarquer que ces rapports fournissaient de l'information sur les taux de pénétration du service téléphonique et sur l'abordabilité. Dans leur demande, les Compagnies ont réclamé du Conseil qu'il se prononce sur la réduction du nombre d'enquêtes de Statistique Canada que les Compagnies doivent parrainer dans le but de fournir les rapports de contrôle exigés. Plus précisément, les Compagnies ont demandé au Conseil qu'il élimine l'obligation qu'il leur fait de parrainer les ESTR, dont les résultats doivent faire l'objet d'un rapport en novembre de chaque année.
10. Les Compagnies ont fait valoir que le changement demandé quant à la fréquence des rapports était justifié, étant donné que les taux de pénétration partout au Canada étaient élevés et qu'ils étaient demeurés stables dans l'ensemble de la période de contrôle, soit de novembre 1997 à mai 2003. Les Compagnies ont fait remarquer que selon les ESTR, pendant la période de contrôle, les taux de pénétration globaux au Canada ont varié pour passer de 98,1 % en février 1998 à 98,9 % en mai 2001. De la même manière, les taux de pénétration dans les ménages dont le revenu se situait sous le seuil du faible revenu modifié (SFR modifié<sup>7</sup>) établi par Statistique Canada sont passés de 94,1 % en mai 1998 et en août 1999 à 96,0 % en mai 2001. Les Compagnies ont également fait remarquer que les taux de pénétration au Canada ne présentaient aucune variation saisonnière, et que cela était également vrai pour les ménages dont le revenu se situait en-deçà du SFR modifié.
11. Les Compagnies ont fait remarquer que l'ESTR révélait qu'au cours de la période qui a fait l'objet d'un suivi, de 0,8 % à 1,2 % des ménages canadiens n'était abonné à aucun service téléphonique, principalement pour des raisons d'abordabilité. Les Compagnies ont indiqué qu'environ 90 % des ménages qui ont déclaré un revenu, ont déclaré un revenu inférieur au SFR modifié. Toutefois, au cours de la période de contrôle, de 86,1 % à 93,0 % des non-abonnés ont déclaré avoir accès à un service téléphonique en cas d'urgence à la maison.
12. Les Compagnies ont fait remarquer que dans le cas des ménages qui citaient l'abordabilité comme principale raison pour ne pas être abonnés, les raisons invoquées le plus souvent étaient les frais d'installation et le tarif mensuel de base. En moyenne, au cours de la période de contrôle, 69 % des répondants ont invoqué les frais d'installation, 66 % les tarifs mensuels de

---

<sup>7</sup> Le SFR modifié est le SFR de Statistique Canada arrondi à 500 \$ près.

base, 53 % le dépôt de garantie, 34 % les frais d'interurbain, 29 % les fonctions optionnelles, et 18 % d'autres frais. Les Compagnies ont fait remarquer que ces données ont été constantes tout au long de la période de contrôle.

13. Les Compagnies ont fait remarquer qu'une diminution de la fréquence de l'ESTR donnerait lieu à une réduction des dépenses associées au parrainage du sondage, à l'analyse des résultats et à la rédaction des rapports. Les Compagnies ont fait valoir que les parties intéressées et le Conseil réaliseraient eux aussi des économies.

#### **Observations de PIAC**

14. PIAC a fait valoir que l'abordabilité du service de résidence au Canada demeurait une question importante pour les consommateurs, et que, comme les Compagnies l'avaient indiqué, 0,8 % à 1,2 % des ménages canadiens, soit entre 92 504 et 138 756 ménages,<sup>8</sup> n'étaient abonnés à aucun service téléphonique pour des raisons d'abordabilité. PIAC a fait valoir qu'au Canada, l'abordabilité faisait problème pour de nombreux ménages à faible revenu, mais que ceux-ci demeuraient néanmoins abonnés à un service téléphonique pour des raisons de sécurité personnelle.
15. PIAC a affirmé que les Compagnies semblaient avoir présenté leur demande dans le but de réduire leurs coûts, mais qu'elles n'avaient soumise aucune information concernant les économies de coûts. PIAC a fait remarquer que le coût du programme de contrôle de l'abordabilité était inclus dans les tarifs assujettis au plafonnement des prix, et que par conséquent, toute économie réalisée devrait être transférée aux abonnés par le biais du compte de report établi dans la deuxième décision sur le plafonnement des prix.<sup>9</sup>
16. PIAC a convenu que la constance des résultats des rapports de contrôle justifiait que la fréquence du parrainage des ESTR soit réduite de deux fois à une fois par année. Toutefois, il appuyait la demande à la condition que les abonnés profitent des économies de coûts qui en résulteraient.

#### **Observations en réplique des Compagnies**

17. Les Compagnies ont fait valoir qu'il faudrait rejeter la proposition de PIAC voulant que soient transférées dans les comptes de report les économies de coûts réalisées à la suite des améliorations apportées au processus de contrôle de l'abordabilité. Les Compagnies ont soutenu qu'en appuyant leur demande de réduction du nombre des ESTR à une fois par année, PIAC reconnaît qu'un dépôt deux fois par année de cette enquête ne sert pas l'intérêt public. Les Compagnies ont fait valoir que si une mesure n'apporte rien à l'intérêt public, l'efficacité réglementaire commande de la supprimer sans égard aux facteurs liés aux coûts.
18. Les Compagnies ont fait remarquer que dans le cadre du régime de plafonnement des prix, elles sont assujetties à une compensation de la productivité applicable au service de résidence dans les zones autres que les zones de desserte à coût élevé, laquelle compensation reflète en partie les

---

<sup>8</sup> En se basant sur le ménage moyen composé de 2,6 personnes (Statistique Canada, 2001), PIAC a estimé qu'entre 241 000 et 361 000 personnes environ n'étaient pas abonnées à un service téléphonique pour des raisons d'abordabilité.

<sup>9</sup> *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34).

économies de coûts qui s'accumulent chaque année à la suite d'améliorations des processus et autres. Les Compagnies ont fait valoir qu'une diminution de la fréquence du parrainage de l'ESTR et de la production des rapports afférents constituait une amélioration des processus.

19. Les Compagnies ont également fait remarquer que le régime de plafonnement des prix n'a pas imposé de rajustement de prix lorsque, dans l'ordonnance 2000-393, le Conseil a réduit la fréquence des rapports déposés dans le cadre du programme de contrôle de l'abordabilité qui avait été établie dans l'ordonnance 97-1214.

### **Analyse et conclusion du Conseil**

20. Le Conseil fait remarquer que dans l'ordonnance 2000-393, il a reconnu que les taux de pénétration étaient demeurés stables et systématiquement élevés. En se basant en partie sur cette conclusion, le Conseil estimait raisonnable d'abaisser de quatre fois à deux fois par année la fréquence de présentation des rapports sur les taux de pénétration et de l'information afférente. En se fondant sur l'examen des taux de pénétration qui ont fait l'objet de rapports au cours de la période de contrôle allant de novembre 1997 à mai 2003, le Conseil est d'avis que les taux de pénétration sont demeurés stables et systématiquement élevés, et que rien n'indique qu'il existe des tendances saisonnières.
21. Le Conseil fait remarquer qu'en plus des taux de pénétration, les rapports d'ESTR déposés deux fois par année contiennent de l'information sur les raisons invoquées pour ne pas s'abonner, ainsi que, dans les cas où la question de l'abordabilité est soulevée, de l'information sur les services facturés que les consommateurs ont le plus de difficulté à s'offrir. Le Conseil approuve l'évaluation des Compagnies selon laquelle les raisons de ne pas s'abonner sont demeurées les mêmes tout au long de la période de contrôle.
22. Le Conseil fait également remarquer que, dans leur demande, les Compagnies ont proposé de continuer de déposer le rapport annuel de novembre sur les résultats de l'EDM, et que les résultats de l'ESTR de mai feraient l'objet d'un dépôt distinct, en novembre. Ainsi, le rapport de l'ESTR continuerait de fournir la même information qu'auparavant, mais l'ESTR ne serait réalisée non plus deux fois mais une fois par année.
23. Le Conseil estime que l'abordabilité du service de résidence est une question importante et qu'il doit continuer de contrôler l'accès à un service téléphonique abordable. Toutefois, le Conseil estime que la constance des résultats du sondage à ce jour justifie que la fréquence des ESTR passe de deux fois à une fois par année.
24. Le Conseil prend note de la demande de PIAC selon laquelle les économies de coûts réalisées devraient être transférées dans les comptes de report de plafonnement des prix et il fait remarquer que pareil transfert devrait se faire sur la base d'un rajustement du facteur exogène (facteur Z). Dans la décision 2002-34 et 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 énoncé les critères dont il doit tenir compte pour rajuster le facteur exogène dans un compte de report. Dans ces décisions, le Conseil a déclaré qu'il envisagerait un rajustement du facteur Z, ou facteur exogène, dans le cas d'événements ou de mesures qui satisfont aux critères suivants :
  - a) il s'agit de mesures législatives, judiciaires ou administratives indépendantes de la volonté de la compagnie;

- b) les événements ou les mesures visent spécifiquement l'industrie des télécommunications;
  - c) les événements ou mesures ont une incidence importante par rapport à l'ensemble de la compagnie.
25. Le Conseil fait remarquer qu'il faut satisfaire à ces trois critères pour qu'un rajustement exogène soit effectué. Le Conseil est d'avis que réduire la fréquence du dépôt des rapports de contrôle de l'abordabilité ne répond pas à ces trois critères du facteur Z. Le Conseil estime que le critère c) n'a pas été respecté, étant donné que les coûts associés à la conduite d'un sondage ou au dépôt subséquent du rapport auprès du Conseil n'ont pas une incidence importante sur l'ensemble de la compagnie. Le Conseil fait également remarquer qu'au cours de la première période de plafonnement des prix, lorsque le Conseil a, dans l'ordonnance 2000-393, réduit la fréquence à deux rapports par année au lieu de quatre, il n'a pas obligé les Compagnies à ajuster leurs prix. Le Conseil conclut que les économies de coûts associées à la réduction de la fréquence du parrainage et du dépôt des rapports ne devraient pas être transférées directement dans les comptes de report des Compagnies.
26. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande présentée par les Compagnies en vue de réduire de deux fois à une fois par année la fréquence du parrainage des ESTR et du dépôt, auprès du Conseil, des rapports sur les résultats de ces enquêtes. De plus, le Conseil **rejette** la demande présentée par PIAC visant à transférer dans les comptes de report des Compagnies les économies de coûts réalisées suite à la diminution de la fréquence des rapports faits dans le cadre du programme de contrôle de l'abordabilité.

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>*