

Service de la Réglementation
7151, rue Jean-Talon est, 7^e étage, Anjou (QC) H1M 3N8
Téléphone : (514) 493-5399 Télécopieur : (514) 493-5379
Internet: reglementa@telebec.com



SECRETARIAT
IM / TELECOM

Montréal, le 31 mars 2005

MAR 31 2005
8665-B20-01/99

GI / TELECOM
SECRETARIAT

Madame Diane Rhéaume
Secrétaire générale
Cabinet de la Secrétaire générale
Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes
7^e étage
Ottawa, Ontario K1A 0N2

Objet : Rapport - Plan de surveillance de l'abordabilité
Réf. : Ordonnance CRTC 2000-393 - Le Conseil modifie les exigences en
matière de rapport concernant l'abordabilité

Madame:

Conformément aux exigences du Conseil exprimées dans son Ordonnance CRTC 2000-393 du 10 mai 2000, Télébec, société en commandite soumet son rapport de surveillance de l'abordabilité qui couvre l'année 2004.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

{Original signé par}

Allen Mercier
Directeur - Recherche réglementaire

P.j.

K/CRTC/cr/crapp/abordabilite/2003/abordabilite-2004



1.0 OUTILS DE GESTION DE LA FACTURATION ("OGF")

1.1 Rapport sur l'utilisation des outils

Le rapport de l'Annexe 1 indique le nombre de nouveaux clients du service de résidence qui se sont prévalus mensuellement du plan d'étalement des frais de service ("EFS"). Ce rapport indique également le nombre de nouveaux clients qui ont souscrit volontairement au service de suspension de l'accès à l'interurbain ("SUSP INTER") sur une base mensuelle.

2.0 ÉTUDE SUR LES DÉBRANCHEMENTS DE SERVICE

Depuis le mois de juillet 1998, Télébec compile le nombre de débranchements volontaires et involontaires et identifie le nombre de clients qui débranchent leur service pour des raisons d'abordabilité, de même que les frais qui causent des problèmes d'abordabilité.

Lorsqu'un client appelle Télébec pour lui demander de débrancher son service, la préposée du service doit déterminer la ou les raisons qui incitent le client à vouloir débrancher son service. Lorsque le client mentionne des raisons d'abordabilité, la préposée de service, avant de compléter la commande de débranchement, informe le client de la disponibilité des OGF. Si le client choisit de se prévaloir de ces outils et de ne pas débrancher son service, l'entrevue est terminée. Si au contraire le client choisit de ne pas utiliser les outils et souhaite toujours débrancher son service, la préposée de service poursuit alors l'entrevue sous forme d'un court questionnaire dont le contenu est décrit à l'article 2.1.

Ces entrevues permettent ainsi à l'entreprise d'informer les clients de la disponibilité des OGF et de déterminer quels sont les frais qui causent des problèmes d'abordabilité.

2.1 Questionnaire sur les débranchements

Les questions suivantes sont lues par la préposée de service aux clients qui ont indiqué que l'abordabilité était la raison pour laquelle ils souhaitent débrancher leur service.

1. Je vais énumérer une liste des frais que l'on retrouve le plus souvent sur un compte de téléphone. Dites-moi lequel (lesquels) parmi ceux-ci vous ne pouvez vous permettre de payer, (cocher tout ce qui s'applique).
 - a) les frais d'installation ("NSTL")
 - b) les frais d'interurbain ("NTER")
 - c) le tarif mensuel de base pour la ligne téléphonique ("SERV DE BASE")
 - d) les services optionnels et/ou frais fixes ("SERV OPT")
 - e) les services tarifés à l'usage (i.e., appels 900, options^{***}, ass-ann.), (né pas en faire la lecture au client mais cocher lorsque approprié) ("AUTRES")
 - f) Ne sait pas/refus de répondre ("NSP/REF")

2. Avez-vous essayé, au cours de la dernière année, le service de "suspension de l'accès à l'interurbain" et/ou "étalement des frais de service"? (cocher tout ce qui s'applique).

- a) a fait l'essai de la "suspension de l'accès à l'interurbain" ("SUSP INTER")
- b) a utilisé le programme "étalement des frais de service" ("EFS")

2.2 Rapport sur les débranchements

Télébec fournit à l'Annexe 2 son rapport sur les résultats relatifs aux nombres de clients dont le service est désactivé volontairement et involontairement pour des raisons d'abordabilité, de même que les résultats des entrevues effectuées auprès de ces clients.

Les résultats démontrent que le nombre de débranchements dus à des problèmes d'abordabilité est plutôt faible et que les frais les plus souvent cités comme étant les plus difficiles à assumer sont les frais mensuels du service de base.

3.0 TAUX MENSUEL DU SERVICE RÉSIDENTIEL

L'entreprise fournit à l'Annexe 3 les taux mensuels du service résidentiel, incluant le service Touch-Tone, au 1^{er} janvier de chaque année des cinq années précédentes, pour la ville de Val-d'Or (une grande ville) et la ville de Clova (petite collectivité).

31 mars 2005
Annexe 1Télébec, société en commandite
Surveillance de l'abordabilité

RAPPORT SUR L'UTILISATION DES
OUTILS DE GESTION DE LA FACTURATION 2004

	Plan d'étalement Des frais de services (1) (FEN)	Service de suspension de l'accès à l'interurbain		Blocage frais virés à un 3e numéro(1) (A124)
		Initié par le client (1) (FENEU)	Initié par la compagnie (1) (BD1)	
JANVIER	602	127	27	91
FÉVRIER	775	194	29	121
MARS	727	180	30	126
AVRIL	889	177	46	120
MAI	1093	202	44	125
JUIN	1332	230	48	121
JUILLET	1893	270	33	146
AOÛT	1046	202	26	127
SEPTEMBRE	1070	188	25	113
OCTOBRE	879	190	30	134
NOVEMBRE	890	176	66	153
DÉCEMBRE	808	156	96	150

{1} représente le nombre de nouveaux clients pour le mois.

31 mars 2005
Annexe 2**RAPPORT SUR LES DÉBRANCHEMENTS 2004**Télébec, société en commandite
Surveillance de l'abordabilité

	DÉBRANCHEMENTS		DÉBRANCHEMENTS VOLONTAIRES POUR RAISON D'ABORDABILITÉ							A ESSAYÉ OGF	
	INVOLONTAIRE	VOLONTAIRE	TOTAL	INSTL	INTER	SERV. DE BASE	SERV. OPT.	AUTRES	NSP/ REF	SUSP. INTER	EGS
Janvier	183	749	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Février	234	532	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mars	167	805	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avril	239	1017	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mai	200	1233	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juin	236	2165	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juillet	141	990	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Août	221	1526	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Septembre	147	1966	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Octobre	216	1783	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Novembre	194	1239	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Décembre	158	764	1	0	0	1	0	0	0	0	0

Légende:

INSTL : Frais d'installation

INTER : Frais d'interurbain

SERV. DE BASE : Tarif mensuel de base

SERV. OPT : Services optionnels et/ou frais fixes

AUTRES : Services tarifés à l'usage

NSP/REF : ne soit pas/retus de répondre

SUSP INTER : suspension de l'accès à l'interurbain

EGS : étalonnage des frais de service

OGF : outils de gestion de facturation

Télébec, société en commandite
surveillance de l'abordabilité

31 mars 2005
Annexe 3

TAUX MENSUEL DU SERVICE RÉSIDENTIEL

INCLUANT LE TOUCH-TONE

POUR UNE GRANDE VILLE ET

UNE PETITE COLLECTIVITÉ

	2000-01-01	2001-01-01	2002-01-01	2003-01-01	2004-01-01
Val-d'Or	30,97 \$	31,10 \$	31,10 \$	31,10 \$	31,10 \$
Clova	26,80 \$	26,93 \$	26,93 \$	26,93 \$	26,93 \$