



Ordonnance de télécom CRTC 2005-322

Ottawa, le 16 septembre 2005

Bell Canada

Référence : Avis de modification tarifaire 6885

Service 2-1-1

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Canada le 29 juillet 2005, dans laquelle la compagnie propose d'ajouter l'article 6002, Service 2-1-1, à son Tarif général, tel qu'envisagé par le Conseil dans la décision *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001 (la décision 2001-475).

Processus

2. Le 9 août 2005, la Inform Canada Federation (InformCanada), organisme coordonnateur du projet 2-1-1 en Ontario, a déposé des observations. Bell Canada n'a présenté aucune réplique.
3. Le 11 août 2005, le Conseil a approuvé provisoirement la demande de Bell Canada dans l'ordonnance de télécom CRTC 2005-295.

La demande

4. Bell Canada a affirmé que le service 2-1-1 permettrait aux appelants de composer le 2-1-1 pour joindre les services d'information et d'aiguillage (services I-A) communautaires qu'offriraient les agences autorisées par l'administration publique du secteur géographique qu'elles desserviraient. Bell Canada a déclaré que ces agences pourraient permettre aux appelants d'utiliser le service 2-1-1 pour obtenir des renseignements sur les services gouvernementaux, sociaux et de santé offerts dans la communauté, dans la mesure où il s'agit de services autres que les services d'urgence.
5. Bell Canada a déclaré que le service 2-1-1 permettrait l'acheminement par indicatif régional et circonscription des appels 2-1-1 à destination d'une agence de services I-A dans la zone d'appel local de la circonscription d'où provient l'appel, et ce, sans frais pour l'agence de services I-A. Bell Canada a précisé que si l'acheminement au service 2-1-1 offert par une agence de services I-A nécessite un interurbain, l'agence devrait utiliser les services interurbains d'un fournisseur de services de télécommunication pour raccorder l'appel à l'emplacement de l'agence et les frais d'interurbain seraient facturés à l'agence, aux tarifs négociés. Bell Canada a affirmé que les agences de services I-A conserveraient leur numéro de téléphone à 10 chiffres afin que les personnes de l'extérieur de la zone d'appel du 2-1-1 puissent continuer de les joindre.

6. Bell Canada a affirmé que les agences de services I-A devraient, au moins six mois avant la date d'entrée en vigueur souhaitée du service, l'aviser qu'elles comptent offrir le service.
7. Bell Canada a signalé que, dans la décision 2001-475, le Conseil a ordonné aux entreprises d'assumer les coûts de mise en œuvre de l'acheminement de base du 2-1-1 de manière progressive. C'est pourquoi Bell Canada a affirmé ne pas avoir présenté d'évaluation économique.

Observations d'InformCanada

8. InformCanada a déclaré avoir présenté des observations à Bell Canada et avoir pris soin de clarifier, avant que la compagnie ne présente la demande en cause ici, que le service 2-1-1 devait être un service communautaire, et non un service gouvernemental ou privé.
9. InformCanada s'est dite en faveur d'un préavis de six mois pour la traduction dans le commutateur, soutenant qu'il s'agit d'un délai raisonnable.

Analyse et conclusion du Conseil

10. Dans l'instance ayant mené à la décision 2001-475, Centraide Canada, InformCanada, Centraide du Grand Toronto et Community Information Toronto (Centraide et autres) avaient proposé que chaque entreprise de télécommunication assume les coûts de la mise en œuvre du service 2-1-1. Centraide et autres avaient également proposé qu'aucuns frais ne soient imposés à l'utilisateur final qui compose le 2-1-1 comme un appel local, mais que dans le cas d'un interurbain, les frais applicables soient négociés avec l'entreprise et payés par le fournisseur de services I-A. Dans la décision 2001-475, le Conseil a fait remarquer que les parties étaient largement favorables à la proposition de Centraide et autres voulant que les entreprises assument les coûts de la mise en œuvre du 2-1-1, de sorte qu'il a enjoint aux entreprises d'absorber ces coûts.
11. Le Conseil établit que la proposition de Bell Canada est conforme à la décision 2001-475.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada de manière définitive.

Secrétaire général

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>