



Décision de télécom CRTC 2007-52

Ottawa, le 13 juillet 2007

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire aux concurrents, en raison d'une interruption de travail

Référence : 8660-T66-200608052

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande présentée par la Société TELUS Communications (STC) visant à exclure du plan de rabais tarifaire, de juillet 2005 à février 2006, en raison d'une interruption de travail, les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs de la qualité du service (QS) liés à la concurrence 1.9, 1.10, 2.7, 2.9 et 2.10. Le Conseil rejette la demande de la STC visant à exclure les indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.10A et 1.11A pour la même période.

Le Conseil estime que la STC a droit à un remboursement de tout montant lié aux rabais tarifaires qu'elle a versé aux concurrents, en raison de ses résultats de rendement inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.10, 2.7, 2.9 et 2.10, pour la période approuvée dans la présente décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 19 juin 2006 et présentée par la Société TELUS Communications (STC), sollicitant le Conseil d'exclure du plan de rabais tarifaire (PRT) connexe destiné aux concurrents certains indicateurs de la qualité du service (QS) aux concurrents de juillet 2005 à février 2006. La STC a déclaré qu'une interruption de travail survenue entre le 21 juillet et le 19 novembre 2005 avait empêché la compagnie de respecter, voire dépasser, les normes pour les indicateurs QS aux concurrents ci-dessous :
 - Indicateur 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.8)
 - Indicateur 1.9 – Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert (l'indicateur 1.9)
 - Indicateur 1.10 – Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome) [l'indicateur 1.10]
 - Indicateur 1.10A – Retard dans l'exécution des commandes de TNL (service autonome) [l'indicateur 1.10A]

- Indicateur 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent (l'indicateur 1.11)
 - Indicateur 1.11A – Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion (l'indicateur 1.11A)
 - Indicateur 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.13)
 - Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (l'indicateur 2.7)
 - Indicateur 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A)
 - Indicateur 2.9 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures (l'indicateur 2.9)
 - Indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements – Services RNC¹ et lignes de type C (l'indicateur 2.10)
2. Bien que la STC ait fait valoir qu'il y avait onze indicateurs QS aux concurrents dont les résultats étaient inférieurs à la norme durant la période d'interruption de travail, la société a demandé de n'exclure que huit de ces indicateurs du PRT. Selon la STC, il ne devrait pas y avoir d'exclusion quant au paiement des rabais tarifaires pour les indicateurs 1.11, 1.13 et 2.7A étant donné qu'il est peu probable que ces indicateurs eussent atteint ou dépassé la norme pendant la période de l'événement perturbateur, si l'événement perturbateur en question ne s'était pas produit.
 3. Le Conseil a établi le PRT définitif dans la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20). Le PRT définitif, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2005, comprenait un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats QS aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) avaient pu empêcher celle-ci d'atteindre une norme de rendement.
 4. Le Conseil a reçu des observations au sujet de la demande de la STC de la part de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de Rogers Communications Inc. (RCI) et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel). Le Conseil a fermé le dossier après avoir reçu les répliques de la STC, datées du 25 août 2006.

¹ RNC signifie « réseau numérique propre aux concurrents ».

5. Selon le Conseil, la demande de la STC soulève les questions suivantes :

I) L'interruption de travail est-elle considérée comme un événement perturbateur?

II) Quels indicateurs QS aux concurrents devraient être exclus du PRT?

III) Pendant quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?

I) L'interruption de travail est-elle considérée comme un événement perturbateur?

Positions des parties

6. La STC a fait valoir que la convention collective établie avec ses employés avait pris fin le 31 décembre 2000 et que les parties avaient tenté en vain de négocier une nouvelle convention collective. La société a également fait valoir que le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) avait ordonné, après la fusion entre TELUS (Alberta) et B.C. Telecom Inc. en 1999, la création d'une seule unité de négociation pour les employés des services sans fil et de lignes terrestres en Alberta et en Colombie-Britannique. La STC a également avancé que les négociations s'étaient prolongées et qu'elles avaient été difficiles, en partie parce qu'elles comprenaient quatre syndicats issus d'une fusion représentant cinq unités de négociation différentes, le Syndicat des travailleur(euse)s en télécommunications (STT) étant leur agent de négociation.
7. La STC a fait remarquer qu'environ 8 200 employés, soit près de la moitié de sa main-d'œuvre en Alberta et en Colombie-Britannique, avaient pris part à cette interruption de travail, survenue entre le 21 juillet et le 19 novembre 2005. Elle a ajouté que, lors de l'interruption de travail, les syndiqués du STT au sein de la STC englobaient l'ensemble des activités de premier plan. Par conséquent, l'interruption de travail avait eu de sérieuses répercussions sur le personnel du service à la clientèle, des bureaux d'installation et de réparation, ainsi que des services administratifs.
8. La STC a soutenu que l'interruption de travail avait été indépendante de sa volonté. Elle a fait valoir qu'elle avait amorcé des négociations, menées de bonne foi, avec le syndicat, et qu'elle avait pris toutes les mesures nécessaires et examiné toutes les solutions possibles pour éviter l'interruption de travail. La STC a affirmé que l'interruption de travail avait été, au bout du compte, le seul moyen de combler le gouffre entre les parties et la seule option possible en vertu du *Code canadien du travail*.
9. Selon MTS Allstream, les résultats QS de la STC ne devraient pas être rajustés pendant l'interruption de travail parce que l'interruption de travail n'avait pas été un événement imprévisible et que la décision d'intensifier le conflit entre la STC et le syndicat relevait de la STC.
10. MTS Allstream a fait valoir qu'étant donné la prévisibilité de l'interruption de travail, le Conseil devrait tenir compte de la mise sur pied du plan d'urgence de la STC et des mesures qu'elle avait prises pour atténuer les répercussions de l'interruption de travail sur ses clients. MTS Allstream a

également avancé que les écarts entre les résultats QS de détail et aux concurrents pendant l'interruption de travail démentaient l'allégation de la STC selon laquelle l'interruption de travail avait été indépendante de sa volonté.

11. RCI a fait valoir que la question dont le Conseil avait été saisi ne consistait pas à déterminer si la résolution de l'interruption de travail ou le processus de négociation relevaient de la STC, mais plutôt de savoir si la STC avait tenté de contrôler les conséquences de l'interruption de travail par rapport à la QS qu'elle fournissait aux concurrents.
12. RCI a également avancé que la STC avait fourni à ses propres activités de détail, pendant l'interruption de travail, un meilleur rendement QS que celui qu'elle avait fourni à RCI pour des services équivalents. Elle a soutenu que la STC n'avait pas besoin de contrôler la décision du syndicat de se mettre en grève ni le processus de négociation pour prendre des mesures adéquates afin d'éviter que la QS aux concurrents ne soit davantage touchée que celle pour les clients de détail. Selon RCI, si le Conseil acceptait l'interprétation de la STC à l'effet que l'interruption de travail était un événement perturbateur, les ESLT auraient carte blanche pour altérer les services aux concurrents pendant une interruption de travail.

Analyse et conclusions du Conseil

13. Le Conseil note le commentaire de MTS Allstream selon lequel l'interruption de travail ne constituait pas un événement imprévisible et que la décision d'intensifier le conflit relevait de la STC.
14. Le Conseil ajoute que, dans le cas présent, l'interruption de travail à la STC mettait en cause quatre syndicats fusionnés qui représentaient cinq différentes unités de négociation et que le regroupement de ces unités découlait d'une décision du CCRI. Le Conseil fait également remarquer que le processus de négociation a été complexe et qu'il a duré presque cinq ans. De plus, le Conseil souligne que les négociations mettaient en cause deux entités de renom, la STC et le STT, qui agissaient dans le respect de leurs droits légaux et les faisaient valoir dans le cadre de la législation canadienne du travail.
15. Étant donné que l'interruption de travail à la STC mettait en jeu des négociations complexes entre deux entités de renom qui agissaient dans le respect de leurs droits légaux et les faisaient valoir, le Conseil estime que la STC n'a pas exercé un contrôle raisonnable pour prévenir l'interruption de travail ou en limiter la durée. Le Conseil est d'avis qu'un événement qui est partiellement contrôlé par quelqu'un d'autre est essentiellement indépendant de la volonté de deux parties.
16. Le Conseil estime qu'en vue d'évaluer le caractère raisonnable des mesures établies par la STC pour limiter les effets de l'interruption de travail sur ses clients, comme l'ont proposé MTS Allstream et RCI, le Conseil devrait approfondir des questions qui ne relèvent pas de ses capacités et de ses compétences. En conséquence, le Conseil estime qu'il ne convient pas qu'il analyse si les mesures d'urgence mises en œuvre par la STC dans le but de maintenir le service pendant l'interruption de travail étaient appropriées.

17. Selon le Conseil, l'interruption de travail mettant en cause les travailleurs de la STC a forcément eu des effets négatifs sur la capacité de la STC à maintenir un fonctionnement normal. Le Conseil fait remarquer que les employés qui ont participé à l'interruption de travail auraient été, en général, les mêmes employés qui effectuaient le travail lié aux indicateurs QS en question. Le Conseil estime donc que les activités évaluées par les indicateurs QS aux concurrents auraient été directement touchées par l'interruption de travail.
18. Puisque l'interruption de travail échappait au contrôle de la STC et a réduit la capacité de l'entreprise à respecter les normes des indicateurs QS aux concurrents, le Conseil conclut que l'interruption de travail survenue du 21 juillet au 19 novembre 2005 constitue un événement perturbateur.

II) Quels indicateurs QS aux concurrents devraient être exclus du PRT?

Positions des parties

19. La STC a proposé une méthode permettant d'exclure les effets de l'événement perturbateur de son rendement pour un indicateur QS donné. La méthode adoptée par l'entreprise consistait à comparer les résultats de rendement pour chaque indicateur QS aux concurrents, de janvier à mai 2005, à ses résultats de rendement pour la même période en 2004 en vue d'évaluer ce qu'aurait été le résultat de rendement pour chaque indicateur pendant la période couverte par l'événement perturbateur, si celui-ci ne s'était pas produit.
20. La STC a soutenu que, selon la méthode proposée, il est probable que les résultats auraient respecté la norme ou auraient été supérieurs à cette dernière si l'événement perturbateur ne s'était pas produit et que, par conséquent, elle devrait obtenir l'autorisation de ne pas payer de rabais tarifaires en raison de ses résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs 1.8, 1.9, 1.10, 2.7, et 2.9, au cours de la période couverte par l'événement perturbateur.
21. La STC a ajouté que, le volume de commandes ayant été trop bas et variable pour qu'elle puisse appliquer aux indicateurs 1.10A et 1.11A la méthode qu'elle propose, le Conseil devrait lui accorder le bénéfice du doute et lui donner l'autorisation de ne pas payer de rabais tarifaires en raison de ses résultats QS inférieurs à la norme pour ces indicateurs, pour la période couverte par l'événement perturbateur.
22. En outre, la STC a noté que la méthode proposée ne pouvait pas être appliquée à l'indicateur 2.10 puisque celui-ci était un nouvel indicateur n'ayant jamais été mesuré avant juillet 2005. La STC a fait valoir qu'étant donné que la fonction de réparation mesurée par l'indicateur 2.10 était très semblable à celle mesurée par l'indicateur 2.7 et qu'une fois corrigés pour tenir compte de l'effet du conflit de travail, les résultats pour l'indicateur 2.7 étaient supérieurs à la norme, il y avait de fortes chances qu'une fois corrigés, les résultats de la STC pour l'indicateur 2.10 auraient également été supérieurs à la norme.
23. MTS Allstream a fait valoir que, compte tenu du rendement historique de la STC quant aux indicateurs QS clés liés aux concurrents, il n'y avait pas lieu de croire que la STC aurait pu respecter les normes minimales QS pour la période d'exclusion proposée si l'interruption de travail n'avait pas eu lieu.

24. RCI a fait valoir que la méthode de calcul de la STC comportait des failles et devrait être rejetée puisqu'elle a été conçue pour accroître artificiellement les niveaux de rendement QS. RCI a soutenu que la méthode reposait seulement sur cinq mois de données historiques, pendant une période au cours de laquelle plusieurs facteurs auraient pu influencer le rendement, et que la méthode ne tenait pas compte des avantages que procurent les anomalies à court terme pouvant influencer le taux de rendement.

Analyse et conclusions du Conseil

25. Le Conseil souligne que la méthode proposée dans la demande actuelle de la STC, méthode lui permettant de corriger ses résultats QS est la même méthode que celle que le Conseil a rejetée dans la décision *TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire aux concurrents pour juillet 2005*, Décision de télécom 2007-14, 28 février 2007 (la décision 2007-14). Le Conseil conclut que, pour les mêmes raisons que celles énoncées dans la décision 2007-14, la méthode proposée par la STC demeure inappropriée.
26. Dans la décision 2007-14, le Conseil a établi une méthode² permettant l'examen des résultats de rendement des 12 mois précédant le mois au cours duquel l'événement perturbateur est survenu en vue de déterminer si l'événement perturbateur avait eu un effet sur la capacité de la STC à respecter ses normes pour un indicateur QS aux concurrents.
27. Compte tenu de la méthode établie dans la décision 2007-14, le Conseil estime que, n'eût été l'interruption de travail, dans des conditions normales de fonctionnement :
- il est probable que les résultats pour les indicateurs 1.9, 1.10, 2.7, et 2.9 auraient été conformes ou supérieurs à la norme, puisque les résultats de rendement pour au moins six des douze mois précédant l'interruption de travail étaient au moins conformes à la norme;
 - il est peu probable que les résultats pour l'indicateur 1.8 eussent été au moins conformes à la norme puisque les résultats de rendement pour au moins six des douze mois et pour au moins un des trois mois consécutifs précédant immédiatement l'interruption de travail étaient inférieurs à la norme.
28. Par conséquent, le Conseil conclut que, pour la période d'exclusion admissible, la STC devrait obtenir l'autorisation de ne pas payer les rabais tarifaires se rapportant aux indicateurs 1.9, 1.10, 2.7, et 2.9, mais pas l'autorisation de ne pas payer les rabais tarifaires se rapportant aux résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur 1.8.
29. Dans cette section de la décision, le Conseil examine dans les moindres détails les trois autres indicateurs présentés par la STC et, dans la section suivante, la période au cours de laquelle l'événement perturbateur est survenu.

² Si les résultats des indicateurs QS aux concurrents de la STC étaient conformes ou supérieurs à la norme pendant au moins six des douze mois précédant le mois au cours duquel est survenu l'événement perturbateur, ou si les résultats de la STC étaient conformes ou supérieurs à la norme pendant les trois mois consécutifs précédant le mois au cours duquel est survenu l'événement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que la STC aurait pu respecter les normes quant aux indicateurs QS aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.

Indicateurs 1.10A et 1.11A

30. Le Conseil prend note de la demande de la STC visant à exclure les indicateurs 1.10A et 1.11A, puisque le volume d'activité lié à ces indicateurs était trop bas et trop variable. Le Conseil souligne également que, même si le volume d'activité pour les indicateurs 1.10A et 1.11A était bas, la STC n'a pas respecté les normes pour ces indicateurs pendant au moins six des douze mois ou pendant les trois mois consécutifs précédant le mois de juillet 2005. Le Conseil fait également remarquer qu'au cours des douze mois précédant l'événement perturbateur, les résultats de la STC pour ces deux indicateurs étaient généralement bien inférieurs à la norme établie de 90 %. Le Conseil précise que, pour la majorité des mois au cours desquels la STC n'a pas respecté les normes pour les indicateurs 1.10A et 1.11A, elle n'a pas donné suite à plus de la moitié des demandes qu'elle a reçues de la part des concurrents.
31. Le Conseil estime que, compte tenu de ce qui précède, il est peu probable que la STC eût respecté ou dépassé les normes pour les indicateurs 1.10A et 1.11A pendant la période couverte par l'événement perturbateur, si l'événement perturbateur ne s'était pas produit.
32. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il ne devrait pas permettre à la STC d'exclure les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs 1.10A et 1.11A, pour la période d'exclusion admissible.

Indicateur 2.10

33. Le Conseil note que l'indicateur 2.10 n'a pas été mesuré avant juillet 2005. Ainsi, il n'existe aucune raison d'appliquer la méthode établie dans la décision 2007-14. Par conséquent, le Conseil estime raisonnable d'appliquer une autre méthode afin d'évaluer la capacité de la STC à fournir un service égal ou supérieur à la norme prescrite pour l'indicateur 2.10.
34. À cet égard, le Conseil fait remarquer que, dans la décision 2007-14, il a estimé que les résultats de rendement pour l'indicateur 2.10 auraient été semblables à ceux de l'indicateur 2.7 dans des circonstances semblables et, par conséquent, puisqu'il avait autorisé la STC à exclure l'indicateur 2.7, il a également autorisé la STC à exclure l'indicateur 2.10.
35. De même, en l'espèce, le Conseil estime que l'indicateur 2.10 devrait être exclu pendant l'interruption de travail parce que la STC a atteint ou dépassé la norme QS aux concurrents pour l'indicateur 2.7, pendant au moins six des douze mois qui ont précédé cet événement perturbateur.
36. Par conséquent, conformément à la conclusion énoncée dans la décision 2007-14, le Conseil conclut que la STC devrait se voir accorder une exclusion relativement aux résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur 2.10 pendant la période d'exclusion admissible.

III) Pendant quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?

37. Le Conseil a établi précédemment que la STC devrait se voir accorder une exclusion du PRT relativement aux résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.10, 2.7, 2.9 et 2.10. Dans la présente section de la décision, le Conseil déterminera la période pendant laquelle la STC sera autorisée à ne pas payer de rabais tarifaires relativement aux résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS aux concurrents.

Positions des parties

38. La STC a soutenu que l'interruption de travail avait entravé ses activités non seulement pendant l'interruption en soi, mais aussi après la résolution de celle-ci, lorsque les employés retournaient au travail et que l'entreprise devait traiter les nombreuses demandes de réparation et d'installation accumulées. L'entreprise a également soutenu que l'effet de l'interruption de travail sur ses résultats QS aux concurrents devrait avoir la même durée que celui observé sur ses résultats QS pour les indicateurs de détail, c'est-à-dire se prolonger jusqu'à la fin de février 2006. La STC a ajouté qu'il s'agissait d'une hypothèse raisonnable puisque les résultats des indicateurs QS de détail et aux concurrents reflètent le rendement des mêmes employés, qui accomplissent les mêmes tâches.

Analyse et conclusions du Conseil

39. Le Conseil note que la STC a demandé qu'on exclue les effets de l'interruption de travail sur ses résultats QS aux concurrents pendant la même période qu'il a fallu à l'entreprise pour se remettre de l'interruption de travail dans le cas de ses activités de détail, c'est-à-dire de juillet 2005 à la fin de février 2006, soit plus de trois mois après la résolution de l'interruption de travail.
40. Le Conseil estime que, compte tenu de la durée de l'interruption de travail et du fait qu'une grande partie du personnel opérationnel a été touché, il est raisonnable de conclure que la STC aurait besoin d'une période de reconstruction, de récupération et de rétablissement des processus une fois l'interruption de travail terminée pour revenir à un fonctionnement normal et s'attaquer aux demandes de réparations et de nouvelles installations qui se seraient accumulées.
41. Par conséquent, le Conseil conclut que la période appropriée pour que la STC exclue ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS aux concurrents s'échelonne de juillet 2005 à février 2006.

Conclusion

42. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC d'exclure ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.10, 2.7, 2.9 et 2.10 pour la période de juillet 2005 à février 2006, mais **rejette** sa demande d'exclure ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.10A et 1.11A.
43. Le Conseil conclut qu'à l'exception des montants qu'il a déjà récupérés à la suite de ses conclusions dans la décision 2007-14, la STC est admissible à un remboursement de tout montant lié aux rabais tarifaires qu'elle a versé aux concurrents en raison de ses résultats inférieurs à la moyenne quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.10, 2.7, 2.9 et 2.10 pour la période précisée ci-dessus.

Secrétaire général

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