



Décision de télécom CRTC 2007-55

Ottawa, le 20 juillet 2007

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail de juillet 2005 à février 2006

Référence : 8660-T66-200608044

Dans la présente décision, le Conseil ordonne à la Société TELUS Communications (STC) d'exclure certains résultats de la qualité du service (QS) du calcul du plan de rajustement tarifaire pour la QS de détail pour les mois suivants en raison d'un conflit de travail :

- *l'indicateur 1.2B pour juillet, août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;*
- *l'indicateur 1.3B pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005;*
- *les indicateurs 2.1A et 2.2A pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;*
- *les indicateurs 2.1B et 2.2B pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier et février 2006.*

Le Conseil ordonne à la STC d'accorder, s'il y a lieu, un crédit, au plus tard le 18 septembre 2007, aux abonnés inscrits à la date de la présente décision.

Les opinions minoritaires des conseillers Arpin et Noël sont jointes à la présente.

Historique

1. Dans la décision de télécom 2005-17, le Conseil a approuvé le plan de rajustement tarifaire (PRT) définitif pour la qualité du service (QS) de détail pour les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT). De plus, le Conseil a conclu qu'il était logique que le plan comprenne un mécanisme permettant d'exclure les rendements QS inférieurs des résultats des ESLT.
2. Le Conseil a estimé qu'un tel mécanisme d'exclusion devrait être suffisamment flexible pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et d'autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté des ESLT. Il a également établi que chaque événement perturbateur devrait être évalué en fonction des circonstances en cause et que toute modification des résultats QS aux fins du calcul du PRT pour la QS de détail devrait être effectuée au cas par cas.

La demande

3. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 19 juin 2006, dans laquelle la compagnie proposait de rajuster certains résultats QS aux fins du calcul des exclusions concernant le PRT pour la QS de détail en raison d'un conflit de travail ayant duré du 21 juillet au 19 novembre 2005.
4. La STC réclamait que les résultats QS des indicateurs suivants soient rajustés pour les mois s'échelonnant de juillet 2005 à janvier 2006 :
 - 1.2B – Rendez-vous d'installation respectés – zone rurale (l'indicateur 1.2B)
 - 1.3B – Commandes en attente par tranche de 100 branchements principaux SAR – zone rurale (l'indicateur 1.3B)
 - 2.1A – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – zone urbaine (l'indicateur 2.1A)
 - 2.2A – Rendez-vous de réparation respectés – zone urbaine (l'indicateur 2.2A)
5. La STC demandait également que les résultats QS des indicateurs suivants soient rajustés pour les mois s'échelonnant de juillet 2005 à février 2006 :
 - 2.1B – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – zone rurale (l'indicateur 2.1B)
 - 2.2B – Rendez-vous de réparation respectés – zone rurale (l'indicateur 2.2B)
6. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la demande de la STC.

Questions à aborder

7. La demande de la STC soulève les questions suivantes :
 - I. Le conflit de travail constitue-t-il un évènement perturbateur?
 - II. Existe-t-il un lien causal entre le conflit de travail et les résultats QS de la STC?
 - III. Quelle est la méthode de rajustement appropriée?
 - IV. Quels sont les résultats QS à exclure?

I. Le conflit de travail constitue-t-il un évènement perturbateur?

8. La STC a déclaré qu'après la fusion de TELUS (Alberta) et de B.C. Telecom Inc. en 1999, le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) avait publié une ordonnance portant sur la création d'une seule unité de négociation pour les employés des services sans fil et de lignes

terrestres de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. De plus, elle a précisé que la convention collective était échue depuis le 31 décembre 2000 et que les parties avaient tenté de négocier, sans succès, une nouvelle entente. Enfin, la STC a fait valoir que les négociations avaient été longues et difficiles, notamment parce qu'elles étaient menées par quatre syndicats devant être fusionnés, représentant cinq unités de négociation distinctes et ayant pour agent négociateur le Syndicat des travailleur(euse)s en télécommunication (STT).

9. La STC a affirmé qu'elle avait fait face à un conflit de travail du 21 juillet au 19 novembre 2005, après l'échec des négociations. Elle a indiqué que tous les membres syndiqués étaient de retour au travail dans les deux semaines qui ont suivi la fin du conflit. La STC a également précisé que quelque 8 200 employés avaient été impliqués dans le conflit de travail, ce qui avait eu des répercussions importantes sur les centres de service à la clientèle, d'installation et de réparation ainsi que sur le personnel administratif.
10. La STC a demandé au Conseil de considérer le conflit de travail comme un événement perturbateur indépendant de la volonté de la société.

Analyse et conclusion du Conseil

11. Dans la décision de télécom 2007-26, le Conseil a déterminé que les faits suivants appuyaient sa conclusion selon laquelle le conflit de travail survenu à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, constituait un événement perturbateur :
 - a) le regroupement des unités de négociation a été décidé par le CCRI;
 - b) le processus de négociation des conditions de travail était complexe, car il était issu de la fusion de quatre entreprises, du regroupement de quatre négociateurs et de la fusion de neuf conventions collectives;
 - c) les négociations mettaient en cause deux entités complexes qui agissaient dans le respect de leurs droits légaux et les faisaient valoir dans le cadre de la législation canadienne du travail.
12. Le Conseil estime que les circonstances entourant le conflit de travail survenu à la STC sont similaires à celles du conflit de travail abordées dans la décision de télécom 2007-26. À cet égard, le Conseil fait remarquer les faits suivants concernant le conflit de travail survenu à la STC :
 - a) le regroupement des unités de négociation a été décidé par le CCRI;
 - b) le processus de négociation des conditions de travail était complexe, car il était issu de la fusion de deux entreprises et du regroupement de quatre syndicats, représentant cinq unités de négociation distinctes;
 - c) les négociations mettaient en cause deux entités complexes (soit 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.
13. Compte tenu de ce qui précède et aux fins du calcul du PRT pour la QS de détail, le Conseil conclut que le conflit de travail devrait être considéré comme un événement perturbateur, car il était imprévisible et la STC ne pouvait exercer sur lui aucun contrôle raisonnable.

II. Existe-t-il un lien causal entre le conflit de travail et les résultats QS de la STC?

14. La STC a fait valoir que le conflit de travail avait eu une incidence directe et négative sur sa capacité de respecter les normes QS liées aux activités d'installation et de réparation. Elle a soutenu que l'ampleur du conflit de travail ainsi que le nombre d'employés concernés avaient fait en sorte qu'il lui avait été impossible d'offrir la même qualité de service qu'en temps normal.
15. À cet égard, la STC a fait valoir que le conflit de travail avait résulté en une réduction de sa main-d'œuvre au tiers de ses effectifs normaux. De plus, elle a indiqué que la société avait redéployé ses gestionnaires et des employés contractuels pour effectuer les tâches liées au réseau, ce qui avait ramené le personnel total à moins de 40 % des effectifs permanents. La STC a ajouté que les gestionnaires qu'elle avait redéployés avaient une expérience limitée en matière d'installations et de réparations.
16. La STC a fait valoir qu'elle avait mis en place des mesures d'exception pendant la durée du conflit de travail afin d'en réduire les effets, accordant la priorité à la sécurité de ses employés et à l'entretien de son réseau. La STC a déclaré qu'elle avait donc accordé une moindre priorité aux activités d'installation et de réparation pendant ce temps, que le client final soit un client de la STC ou un concurrent.
17. La STC a également déclaré que, pendant un certain temps suivant la reprise des activités, le conflit de travail avait affecté sa capacité de respecter les normes QS en ce qui a trait aux travaux d'installation et de réparation, en raison des commandes qui s'étaient accumulées.

Analyse et conclusion du Conseil

18. Le Conseil fait remarquer que la STC a réclamé l'autorisation d'exclure, jusqu'à la fin de janvier 2006, les effets du conflit de travail concernant les indicateurs 1.2B, 1.3B, 2.1A et 2.2A et, jusqu'à la fin de février 2006, ceux ayant trait aux indicateurs 2.1B et 2.2B – une période de trois mois après le règlement du conflit. Le Conseil estime que le délai est raisonnable, car les employés syndiqués réintégraient le travail au cours de cette période et la STC traitait les commandes de réparation et d'installation qui s'étaient accumulées en raison du conflit de travail.
19. Compte tenu de qui précède, le Conseil estime qu'il existe un lien causal entre le conflit de travail et les résultats de rendement QS de la STC inférieurs aux normes.

III. Quelle est la méthode de rajustement appropriée?

20. En utilisant la méthode qu'elle propose, la STC a comparé, pour la période allant de janvier à mai 2005, son rendement quant aux indicateurs QS non concernés à son rendement durant la même période en 2004. Le calcul a donné un rapport moyen à partir duquel la STC pouvait prévoir que ses résultats de 2005 différeraient de ceux de 2004. La STC a alors appliqué cette différence de rendement à ses résultats QS de 2004 afin de montrer ce qu'auraient été les résultats de 2005 et de 2006 sans les événements perturbateurs.
21. La STC a fait valoir que l'utilisation de la méthode qu'elle proposait permettait de faire abstraction de l'incidence de l'évènement perturbateur et de prendre en compte les variations saisonnières du volume et du type de travaux de réparation et d'installation – à savoir une

cause principale des variations enregistrées dans les résultats QS d'un mois à l'autre. Elle a indiqué que la méthode susmentionnée pourrait produire un résultat QS supérieur à la norme ou donner lieu à un rajustement tarifaire en vertu du PRT pour la QS de détail.

Analyse et conclusions du Conseil

22. Le Conseil fait remarquer que la méthode que propose la STC est identique à celle qu'il a rejetée dans la décision de télécom 2007-30. Dans la décision de télécom 2007-30, le Conseil a rejeté la méthode de rajustement proposée par la STC, car il craignait que l'amélioration réalisée dans les mois touchés par l'évènement perturbateur ne soit gonflée artificiellement si on utilisait de très faibles résultats QS dans l'année de base pour élaborer une moyenne avec des résultats non affectés pour une autre année. Par ailleurs, le Conseil estimait que la méthode que la STC proposait risquait de ne pas régulariser correctement les résultats de rendement, puisqu'on ne peut présumer que les volumes et les types de commandes de service et de réparation dans un mois donné seront identiques à ceux enregistrés pour les mêmes mois d'années précédentes.
23. Étant donné que la méthode de rajustement que la STC propose dans sa demande actuelle est identique à celle que le Conseil a rejetée dans la décision de télécom 2007-30, le Conseil rejette donc cette méthode pour les mêmes motifs¹.
24. Le Conseil indique avoir déterminé, dans la décision de télécom 2007-30 et autres décisions similaires, que si une ESLT avait réussi à atteindre ou à dépasser les normes QS applicables pendant au moins six des douze mois ou durant les trois mois consécutifs précédant immédiatement un évènement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses engagements QS si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit. Le Conseil estime qu'il convient d'appliquer la même méthode à la demande actuelle de la STC.
25. Tel que mentionné précédemment, dans la décision de télécom 2007-30, le Conseil a déterminé que la STC devrait exclure les résultats quant aux indicateurs 1.3B, 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B du calcul du PRT pour la QS de détail pour les mois de juin et de juillet 2005. Par conséquent, le Conseil ne tiendra pas compte des résultats QS quant aux indicateurs 1.3B, 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B pour les mois de juin et de juillet 2005 pour déterminer si la compagnie a respecté les normes QS pour ces indicateurs pendant six des douze mois ou au cours des trois mois consécutifs précédant immédiatement le conflit de travail. Le Conseil estime qu'il convient de réviser les résultats QS de la STC quant à ces indicateurs pour la période de douze mois allant de juin 2004 à mai 2005. Puisque l'indicateur 1.2B n'était pas pris en compte dans la décision de télécom 2007-30, le Conseil estime que la période de douze mois s'appliquant à cet indicateur s'échelonne de juillet 2004 à juin 2005.

IV. Quels sont les résultats QS à exclure?

26. Le Conseil fait remarquer que la STC a atteint les normes QS de détail quant aux indicateurs 1.3B, 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B tout au long des trois mois précédant immédiatement juin 2005. En ce qui a trait à l'indicateur 1.2B, le Conseil fait remarquer que la STC a satisfait aux normes QS de détail tout au long des trois mois précédant immédiatement juillet 2005.

¹ Le Conseil fait remarquer que la STC a déposé cette demande avant la publication de la décision de télécom 2007-30.

Enfin, le Conseil précise que la STC a atteint les normes QS de détail quant aux indicateurs 1.2B, 1.3B et 2.2A pendant six des douze mois précédant immédiatement l'évènement perturbateur.

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime raisonnable de conclure que la STC aurait vraisemblablement atteint les normes QS de détail pour tous les indicateurs en question, de juillet à novembre 2005, si le conflit de travail n'était pas survenu. Par conséquent, le Conseil autorise la STC à exclure du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats de chacun des indicateurs QS en question (à savoir 1.2B, 1.3B, 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B) pour les mois d'août, de septembre, d'octobre et de novembre 2005.
28. Le Conseil fait remarquer que le conflit de travail a duré approximativement quatre mois (c.-à-d. du 21 juillet au 19 novembre 2005). Par conséquent, il estime raisonnable de présumer que la STC avait besoin d'une période de deux à trois mois pour se rétablir à la suite de ce conflit, soit le temps nécessaire aux employés syndiqués pour retourner au travail, réintégrer les effectifs et effectuer les réparations et les installations en souffrance.
29. Le Conseil fait remarquer que les résultats QS de la STC quant aux indicateurs en question pour décembre 2005 étaient identiques, voire supérieurs, à ceux atteints en novembre 2005. Le Conseil fait aussi remarquer que la STC a atteint la norme minimale, en janvier, s'appliquant à l'indicateur 1.3B; cependant, elle ne l'a atteinte qu'en février 2006 concernant les indicateurs 1.2B, 2.1A et 2.2A et qu'en mars 2006 en ce qui a trait aux indicateurs 2.1B et 2.2B. De plus, le Conseil précise que les résultats QS de la STC pour tous ces indicateurs respectaient ou dépassaient la norme pendant au moins les trois mois qui ont suivi.
30. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil juge raisonnable que la STC exclue du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats des indicateurs QS suivants :
 - l'indicateur 1.2B pour juillet, août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;
 - l'indicateur 1.3B pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005;
 - les indicateurs 2.1A et 2.2A pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;
 - les indicateurs 2.1B et 2.2B pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier et février 2006.

Délai des crédits payables aux clients

31. Le Conseil fait remarquer que la STC n'a pas encore accordé de crédit aux clients relativement à ses résultats QS de détail pour 2005. Dans la décision de télécom 2007-30, le Conseil a ordonné à la STC de n'accorder aucun crédit aux clients relativement à ses résultats QS de détail pour l'année 2005, et ce, jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur le conflit de travail de 2005. Étant donné qu'il émet ses conclusions sur les résultats QS de détail de la STC pour 2005 dans la présente décision, le Conseil estime que la STC doit, s'il y a lieu et au plus tard le 18 septembre 2007, accorder un crédit aux clients inscrits à la date de la présente décision.

Conclusions

32. Le Conseil ordonne à la STC :

- d'exclure du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats quant à l'indicateur 1.2B pour juillet, août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;
- d'exclure du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats ayant trait à l'indicateur 1.3B pour août, octobre, novembre et décembre 2005;
- d'exclure du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats concernant les indicateurs 2.1A et 2.2A pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier 2006;
- d'exclure du calcul du PRT pour la QS de détail les résultats s'appliquant aux indicateurs 2.1B et 2.2B pour août, septembre, octobre, novembre et décembre 2005 ainsi que pour janvier et février 2006;
- d'accorder, s'il y a lieu et sur leur facture mensuelle au plus tard le 18 septembre 2007, un crédit aux clients inscrits à la date de la présente décision;
- de déposer auprès du Conseil, au plus tard le 18 septembre 2007, le montant des crédits accordés aux clients par service d'accès au réseau et le nombre de services d'accès au réseau utilisé pour établir le crédit aux clients.

33. Les opinions minoritaires des conseillers Arpin et Noël sont jointes à la présente.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, en vue de réviser et de modifier la Décision de télécom CRTC 2005-17, telle qu'interprétée et appliquée dans la Décision de télécom CRTC 2006-27, concernant le plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail, Décision de télécom CRTC 2007-26, 27 avril 2007*
- *Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service de détail du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail pour juin et juillet 2005, Décision de télécom CRTC 2007-30, 3 mai 2007*
- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005*

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>.

**Opinions minoritaires de Michel Arpin, conseiller et vice-président, Radiodiffusion, et
d'Andrée Noël, conseillère**

Notre désaccord avec la décision en cause est fondé sur les mêmes motifs et donne lieu aux mêmes recours que ceux proposés dans notre désaccord exprimé dans la décision *Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2003*, Décision de télécom CRTC 2007-29, 3 mai 2007.