



Décision de télécom CRTC 2007-71

Ottawa, 13 août 2007

Redressement de l'indicatif régional 418 – Québec

Référence : 8698-C12-200707953

Dans la présente décision, le Conseil énonce ses conclusions en ce qui concerne le redressement de l'indicatif régional (IR) 418. À cet égard, il ordonne que :

- *selon le modèle du recouvrement réparti, un nouvel IR soit mis en œuvre dans la zone actuellement desservie par l'IR 418;*
- *la composition locale obligatoire de 10 chiffres soit introduite dans la zone desservie par l'IR 418 avant l'introduction du nouvel IR.*

Le Conseil approuve, sous réserve de modifications, le plan de mise en œuvre du redressement proposé pour l'IR 418 par le comité spécial de planification du redressement des IR, sous l'égide du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui comprend un calendrier détaillé de mise en œuvre pour les activités de redressement, un plan de mise en œuvre à l'échelle du réseau et un plan de sensibilisation des abonnés.

Historique

1. Dans l'avis public de télécom 2007-8, le Conseil a fait remarquer que le dernier rapport intitulé « Prévisions d'utilisation des ressources générales de numérotation », publié le 23 mars 2007 par l'Administrateur de la numérotation canadienne (ANC), indique que l'indicatif régional (IR) 418 sera épuisé d'ici octobre 2008, plutôt que décembre 2013, comme l'ANC l'avait prévu initialement. Le Conseil a noté que les résultats du plus récent rapport de l'ANC révélaient que l'IR 418 se trouvait dans une situation d'urgence puisque, à ce moment, les activités de planification du redressement n'avaient pas encore débuté.
2. Dans cet avis public, le Conseil a annoncé la création d'un comité spécial de planification du redressement (CPR) des IR qui, sous l'égide du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, formulera des recommandations concernant les différentes options de redressement applicables à l'IR 418. Le Conseil a également approuvé un plan d'urgence et établi un processus abrégé de planification du redressement.

Mémoire du CPR

3. Le CPR a déposé un document de planification et un plan de mise en œuvre du redressement, tous deux datés du 11 juillet 2007. Dans le document de planification, le CPR a évalué 14 options de redressement pour l'IR 418, y compris diverses méthodes fondées sur le partage géographique et le recouvrement d'IR, ainsi que le réaligement des limites territoriales. Dans le plan de mise en œuvre du redressement, le CPR a énoncé des mesures et des plans détaillés ayant pour but de redresser la situation d'urgence, conformément aux recommandations formulées dans le document de planification.

4. Dans le document de planification, le CPR a recommandé que :

- a) l'indicatif soit redressé en recouvrant d'un nouvel IR la zone desservie par l'IR 418, mesure qui prendra effet le 19 septembre 2008;
- b) l'IR 581 soit réservé comme l'indicatif le plus approprié pour le redressement de l'IR dans la zone desservie par l'indicatif 418;
- c) le plan actuel de composition locale de 7 chiffres soit remplacé par un plan de composition locale de 10 chiffres pour tous les appels effectués à partir de la zone desservie par l'IR 418;
- d) la composition locale actuelle de sept chiffres à partir de Campbellton dans l'IR 506 (Nouveau-Brunswick) et de Labrador City – Wabush dans l'IR 709 (Terre-Neuve-et-Labrador) vers l'IR 418 puisse se poursuivre après l'introduction du nouvel IR;
- e) la composition locale obligatoire de 10 chiffres pour tous les appels effectués à partir de l'IR 418 soit introduite dans le contexte d'une période de transition, qui s'échelonnerait du 23 juin 2008 au 8 septembre 2008¹;
- f) un message normalisé soit diffusé dans tout le réseau pendant la période de transition susmentionnée;
- g) les fournisseurs de services de télécommunication qui ne peuvent pas acheminer les appels après un message enregistré soient autorisés à utiliser d'autres méthodes afin d'informer les abonnés du passage imminent à la composition locale de 10 chiffres pendant la période de transition susmentionnée;
- h) au départ, trois codes de centraux de l'IR 418 soient réservés afin de constituer une « réserve pour l'attribution de code de central initial » pour les entités qui demandent un code de central initial dans une circonscription pendant la période de deux ans suivant le recouvrement du nouvel IR dans la zone desservie par l'IR 418. Le CPR a également recommandé que, 66 jours avant la mise en œuvre du nouvel IR, le nombre de codes de centraux passe à 10 (ou à autant de codes qui peuvent être attribués dans la zone desservie par l'IR 418);

¹ Le CPR a recommandé cette période de transition parce que le Conseil prononcerait sa décision sur le document de planification et le plan de mise en œuvre du redressement d'ici la fin août 2007.

- i) les codes de centraux 273, 367, 437, 460, 468, 474, 506², 537, 579, 709, 753 et 942, qui peuvent être attribués en cas de situation d'urgence, puissent encore l'être après le redressement de la situation d'urgence de l'IR 418;
 - j) le Conseil approuve les modifications apportées au plan d'urgence relatif à l'IR 418 approuvé dans l'avis public de télécom 2007-8.
5. Le CPR a également suggéré que, lorsque des mesures de redressement seront nécessaires pour l'IR 819, le Conseil et le comité de planification du redressement pour l'IR 819 devraient envisager le réalignement des limites territoriales du nouvel IR qui recouvrira la zone desservie par l'IR 418 afin que le nouvel IR recouvre également l'IR 819.

Les questions

6. Le Conseil estime que le document de planification du CPR soulève les questions suivantes :
- I. Méthode de redressement et calendrier de sa mise en œuvre
 - II. Réservation de l'IR 581
 - III. Composition locale de sept chiffres pour les codes régionaux avoisinants
 - IV. Traitement des codes de centraux dans l'IR 418
 - V. Méthodes adéquates de sensibilisation des consommateurs
 - VI. Modifications apportées au plan d'urgence préalablement approuvé

Dans la présente décision, le Conseil examine tout d'abord les questions ci-dessus, puis le plan de mise en œuvre du redressement du CPR.

Analyse et conclusions du Conseil

Le document de planification

I. Méthode de redressement et calendrier de sa mise en œuvre

7. Le Conseil est d'avis que le recouvrement d'un nouvel IR dans la zone desservie par l'IR 418 constituerait la meilleure façon de remédier à l'épuisement des codes de centraux dans la zone desservie par l'IR 418 parce que cette option (i) n'obligera pas les consommateurs à changer de numéro de téléphone, (ii) fournira des solutions pour le redressement futur et (iii) redressera la situation à long terme (c.-à-d. que le CPR a prévu que le nouvel IR ne s'épuisera pas avant 2041). En conséquence, le Conseil ordonne qu'un nouvel IR soit distribué sur la zone desservie par l'IR 418, à compter du 19 septembre 2008.

² Le CPR a constaté que ce code de central ne peut être attribué que dans la région nord du fleuve Saint-Laurent.

8. Comme le recouvrement d'un nouvel IR dans la zone desservie par l'IR 418 fera en sorte que les mêmes codes de centraux pourront être attribués dans ces deux IR, le Conseil établit que tous les appels locaux effectués à partir de la zone desservie par l'IR 418 doivent l'être à l'aide de la composition de 10 chiffres afin que tous les appels puissent être acheminés au bon IR.
9. Le Conseil fait remarquer que, lorsque la composition locale obligatoire de 10 chiffres sera introduite, les consommateurs auront besoin de temps pour s'adapter (c.-à-d. une période de composition facultative). Pendant cette période de composition facultative, lorsqu'un consommateur utilisera la composition de 7 chiffres pour effectuer un appel local, l'appel devra être dirigé vers un bref message enregistré avant d'établir la communication, et ce pour informer le consommateur au sujet du passage à la composition de 10 chiffres.
10. Le Conseil détermine ce qui suit en à propos des dates de la période de composition facultative pour l'IR 418 :
 - a) L'introduction de la période de composition facultative de 10 chiffres débutera le 21 juin 2008, et les entreprises seront autorisées à intégrer ce changement progressivement à compter de cette date, jusqu'au 27 juin 2008.
 - b) La composition locale obligatoire de 10 chiffres débutera le 6 septembre 2008, et les entreprises seront autorisées à intégrer ce changement progressivement à compter de cette date jusqu'au 12 septembre 2008.
11. Le Conseil note la recommandation du CPR selon laquelle, lorsque des mesures de redressement seront nécessaires pour l'IR 819, le comité de planification du redressement pour cet IR devrait envisager le réaligement des limites territoriales du nouvel IR qui recouvrira la zone desservie par l'IR 418, afin que le nouvel IR recouvre également la zone desservie par l'IR 819. Le Conseil estime qu'il pourrait s'agir d'une des options envisagées par le CPR pour l'IR 819, lorsqu'il sera formé, afin d'élaborer un plan de redressement de l'IR 819.

II. Réserve de l'IR 581

12. Le Conseil estime que le recours à un IR qui n'a pas été utilisé comme code de central dans la zone à desservir ou dans les zones qui lui sont adjacentes est une bonne pratique d'attribution, dans la mesure où cela réduit la confusion pour le consommateur. Par conséquent, le Conseil ordonne à l'ANC de réserver l'IR 581 afin qu'il serve de nouvel IR qui recouvrira la zone desservie par l'IR 418.

III. Composition locale de sept chiffres pour les codes régionaux avoisinants

13. Le Conseil estime que le maintien de la composition locale de sept chiffres pour les appels effectués à partir de la circonscription de Campbellton dans l'IR 506 et à partir de la circonscription de Wabush dans l'IR 709 vers l'IR 418 occasionnerait le moins de confusion et de perturbation possible pour les consommateurs qui vivent à ces endroits. Par conséquent, le Conseil juge que la composition locale de 7 chiffres à partir de ces circonscriptions vers l'IR 418 pourrait se poursuivre même après l'introduction de la composition locale obligatoire de 10 chiffres dans l'IR 418.

IV. Traitement des codes de centraux dans l'IR 418

14. Le Conseil approuve la recommandation du CPR concernant le traitement des codes de centraux dans l'IR 418. Conformément aux lignes directrices du plan de redressement des IR au Canada, le Conseil ordonne à l'ANC de réserver (i) trois codes de centraux dans l'IR 418 pour constituer la réserve pour l'attribution de code de central initial à compter de la date de la présente décision et (ii) sept autres codes de centraux (ou autant qu'il en restera si le nombre est inférieur à sept) 66 jours avant la mise en œuvre du recouvrement d'un nouvel IR de la zone desservie par l'IR 418. Enfin, le Conseil note que l'ANC dissoudra cette réserve deux ans après la date de redressement, conformément aux lignes directrices du plan de redressement des IR au Canada.
15. De plus, le Conseil avec le CPR que les codes de centraux 273, 367, 437, 460, 468, 474, 506³, 537, 579, 709, 753 et 942, qui peuvent être attribués en cas de situation d'urgence, devraient demeurer attribuables dans la zone desservie par l'IR 418 après la fin de la situation d'urgence. Le Conseil fait remarquer que, dans des conditions normales de fonctionnement, l'utilisation des codes de centraux susmentionnés peut occasionner des problèmes d'acheminement lorsque la composition locale de 7 chiffres est utilisée. Toutefois, puisque la composition locale de 10 chiffres sera obligatoire dans la zone desservie par l'IR 418 une fois le redressement mis en œuvre, l'utilisation de ces codes de centraux ne posera plus de problèmes potentiels d'acheminement. Par conséquent, le Conseil ordonne à l'ANC de continuer à inclure ces codes de centraux dans la réserve d'indicatifs attribuables pour la zone desservie par l'IR 418 une fois la situation d'urgence réglée.

V. Méthodes adéquates de sensibilisation des consommateurs

16. Le Conseil juge qu'il convient que le réseau diffuse un message normalisé durant la période de transition de la composition locale qui passera de 7 chiffres à 10 chiffres et, par conséquent, il enjoint à toutes les entreprises de télécommunication exploitant dans la zone de l'IR 418 de diffuser un message normalisé durant la période de composition facultative.
17. Le Conseil estime toutefois que les fournisseurs de services de télécommunication qui sont incapables d'établir la communication après l'acheminement de l'appel à un message enregistré devraient pouvoir utiliser d'autres méthodes, semblables à celles approuvées dans la décision de télécom 2006-26, pour sensibiliser les consommateurs au passage à la composition locale de 10 chiffres.
18. Ainsi, le Conseil ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication qui exploitent dans la zone de l'IR 418 et qui sont incapables d'établir la communication après la diffusion d'un message enregistré de suivre, durant la période de composition facultative dans l'IR 418, les consignes suivantes :
 - a) inclure des encarts avec les factures de juillet 2008 et d'août 2008;

³ Le code de central 506 ne peut être attribué que dans la région nord du fleuve Saint-Laurent.

- b) faire paraître deux avis dans les journaux locaux, le premier en août 2008 et le deuxième en septembre 2008, avant l'entrée en vigueur de la composition obligatoire de 10 chiffres;
- c) envoyer une lettre personnelle à chaque consommateur touché, le consommateur devant recevoir la lettre une dizaine de jours avant l'entrée en vigueur de la composition obligatoire de 10 chiffres;
- d) mettre de l'information bien en vue sur leur site Web, et ce, à tout le moins pendant la période de juillet 2008 à la fin de septembre 2008 inclusivement;
- e) soumettre au Conseil, à titre d'information et au moins 30 jours avant l'envoi des documents aux consommateurs, le texte qui figurera dans les encarts de facturation et les lettres aux consommateurs.

VI. Modifications apportées au plan d'urgence préalablement approuvé

- 19. Tel qu'indiqué précédemment, le Conseil a approuvé un plan d'urgence concernant l'IR 418 dans l'avis public de télécom 2007-8. Compte tenu de l'urgence de la situation dans la zone de l'IR 418, le Conseil juge raisonnables et nécessaires les mises à jour que le CPR a apportées à ce plan d'urgence. Il approuve donc le plan d'urgence modifié qui accompagne le document de planification du CPR.

Plan de mise en œuvre du redressement présenté par le CPR

- 20. Le Conseil fait remarquer que le plan de mise en œuvre du redressement qu'a présenté le CPR comprend un calendrier détaillé, un plan de mise en œuvre du réseau et un programme de sensibilisation des consommateurs. Le Conseil ajoute que, selon le plan de mise en œuvre du redressement et le plan de mise en œuvre du réseau du CPR, les fournisseurs de services de télécommunication exploitant dans la zone de l'indicatif 418 pourront choisir, parmi deux messages enregistrés (un court et un long), celui qu'ils diffuseront sur leur réseau durant la période de composition facultative. À cet égard, le Conseil rappelle qu'il a établi, précédemment dans la présente décision, que tous les fournisseurs de services de télécommunication exploitant dans la zone de l'IR 418 devraient utiliser un message normalisé.
- 21. Dans une lettre datée du 15 juin 2006, le Conseil a autorisé les fournisseurs de services de télécommunication exploitant dans les zones des IR 450, 514, 519, 613 et 819 à utiliser un court message bilingue durant la période de composition facultative dans les zones desservies par des IR faisant l'objet d'un redressement, afin de tenir compte des limites techniques que comportait l'équipement des compagnies de systèmes d'alarme.
- 22. De l'avis du Conseil, utiliser le message dont il est question dans la lettre susmentionnée permettrait de respecter les exigences en matière de limites techniques des compagnies de systèmes d'alarme et garantirait que tous les usagers de services de télécommunication reçoivent un seul et même message, neutre sur le plan de la concurrence. Par conséquent, le Conseil établit que tous les fournisseurs de services de télécommunication doivent utiliser ce message durant la période de composition facultative dans la zone de l'IR 418. Sous réserve de

cette modification, le Conseil approuve le plan de mise en œuvre du redressement de l'IR 418, suivant les dates fixées dans la présente décision. Le Conseil ordonne que ces dates soient incluses dans le plan de mise en œuvre du redressement.

Documents connexes

- *Création d'un nouveau comité spécial du CDCI chargé de planifier le redressement de l'IR 418 au Québec et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2007-8, 28 mai 2007
- *Plans de mise en œuvre du redressement des IR 450, 514, 519, 613 et 819*, Décision de télécom CRTC 2006-26, 11 mai 2006

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>