



Décision de télécom CRTC 2008-72

Ottawa, le 11 août 2008

Politique réglementaire

Examen des exigences réglementaires pour les ententes conclues entre les ESLC et les municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1

Référence : 8663-C12-200803115

Dans la présente décision, le Conseil maintient l'option offerte à une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) de conclure un arrangement contractuel avec une municipalité utilisant l'entente de service 9-1-1 entre une ESLC et une municipalité ou d'avoir un tarif d'ESLC de service d'appel d'urgence 9-1-1 approuvé avant d'offrir un service local dans la municipalité. Cependant, les ESLC sont tenues de modifier leurs tarifs pour a) insérer une clause obligeant l'ESLC de fournir, par écrit, à la municipalité les coordonnées des personnes que l'on peut appeler 24 heures sur 24 et les coordonnées administratives avant d'offrir le service local et b) exclure les conditions de service de la municipalité.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2007-51, le Conseil a établi un plan d'action indiquant son intention d'examiner les mesures de réglementation existantes à la lumière du décret de la gouverneure en conseil intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions). Dans son plan, le Conseil a précisé qu'il examinerait la mesure de réglementation liée aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) pour conclure des ententes avec les municipalités¹ (entente entre une ESLC et une municipalité) concernant la fourniture du service 9-1-1.
2. Dans l'avis public de télécom 2008-3, le Conseil a lancé un processus dans lequel il invitait les parties à faire part de leurs observations, entre autres², à savoir s'il convient de maintenir les exigences réglementaires afférentes aux ententes conclues entre les ESLC et les municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1.
3. Le Conseil a reçu des observations de la ville de Calgary (Calgary); de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada, de Saskatchewan Telecommunications, et de Télébec, Société en commandite (collectivement les Compagnies); de la Canadian Cable Systems Alliance Inc.; de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Rogers Communications Inc. (RCI); de Shaw Communications Inc. (Shaw); de la Société TELUS Communications (STC) et du service de police de Toronto (SPT).

¹ Dans certaines régions, les services 9-1-1 fournis par les municipalités sont du ressort des autorités régionales ou provinciales.

² Dans l'avis public de télécom 2008-3, le Conseil a également invité les parties à se prononcer sur les exigences réglementaires relatives au régime d'attribution de licences de services de télécommunication internationale de base et aux groupes de partageurs.

4. Le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 avril 2008, peut être consulté sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca sous l'onglet *Instances publiques*.

Historique

5. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a établi un cadre de réglementation pour la concurrence des services locaux dans lequel il a énoncé les critères d'admission des ESLC, dont entre autres, l'obligation de fournir l'accès au service 9-1-1 à ses clients.
6. Pour respecter cette obligation, il a fallu définir les droits, obligations et responsabilités de chacune des ESLC, des municipalités et des entreprises de services locaux titulaires (ESLT).
7. Dans l'ordonnance de télécom 97-1959, le Conseil a approuvé une entente type d'interconnexion entre l'ESLT et l'ESLC pour la fourniture du service 9-1-1 qui précisait les rôles et responsabilités de chaque partie.
8. L'entente d'interconnexion entre l'ESLT et l'ESLC pour la fourniture du service 9-1-1 indique, entre autres, que l'ESLC doit confirmer par écrit à l'ESLT qu'elle a des arrangements contractuels avec la municipalité (c.-à-d. une entente entre une ESLC et une municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1) ou est assujettie aux modalités d'un tarif d'ESLC de service d'appel d'urgence 9-1-1 approuvé par le Conseil, qui définit les droits et obligations de l'ESLC et de la municipalité.
9. Par la suite, le Conseil a approuvé des ententes types entre une ESLC et une municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 qui énonçaient les rôles et responsabilités de chaque partie.
10. Depuis l'élaboration de ces ententes types, les ESLC ont recouru à l'option de procéder à une entente entre une ESLC et une municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 ou de soumettre un tarif à l'approbation du Conseil.

Conformité aux instructions

11. Afin de déterminer si l'option d'une entente réalisée entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 ou un tarif approuvé pour la fourniture du service 9-1-1 est toujours appropriée, le Conseil considérera les questions suivantes :
 - Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique de télécommunication permet-elle d'atteindre?
 - Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication?
12. Si le Conseil conclut que le libre jeu du marché ne suffit pas pour permettre d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, il abordera alors les questions suivantes, au besoin :

- La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
- La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique?
- La mesure de réglementation, dans toute la mesure du possible, est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence?

Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique de télécommunication permet-elle d'atteindre?

13. Les parties ont fait valoir qu'une entente type entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 a pour principal objectif de a) faire en sorte que toutes les ESLC et les municipalités appliquent les mêmes modalités régissant le service 9-1-1 dans toute région donnée à travers le pays et b) faire en sorte qu'il y ait une trace écrite de l'accord conclu entre l'ESLC et la municipalité offrant des services d'appel d'urgence qui précise clairement les rôles et responsabilités respectifs des parties.
14. Le Conseil convient que le but d'une entente type entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 est de fixer les modalités selon lesquelles un client d'une ESLC reçoit le service 9-1-1 dans une municipalité donnée.
15. Cependant, le Conseil relève que, tel qu'énoncé dans l'entente type d'interconnexion entre l'ESLC et l'ESLT concernant la fourniture du service 9-1-1, les ESLC ont le choix soit de passer un arrangement contractuel avec la municipalité, soit de soumettre un tarif à l'approbation du Conseil. Cette mesure réglementaire a été instaurée afin de garantir la fourniture d'un service 9-1-1 fiable aux clients des ESLC.
16. Le Conseil approuve les déclarations des parties indiquant que les objectifs connexes de la politique de télécommunication correspondent aux paragraphes 7a), b), c), h) et i) de la *Loi sur les télécommunications*³.

³ Ces objectifs sont :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions -- rurales ou urbaines -- du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;

7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication?

17. Même si certains ont soutenu que les ESLC ne seraient pas capable d'attirer des abonnés en l'absence de fourniture du service d'accès 9-1-1, la plupart ont suggéré que l'on ne peut pas se fier au libre jeu du marché seul pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication susmentionnés.
18. Le Conseil estime qu'un service 9-1-1 fiable nécessite la coordination de l'ensemble des parties impliquées et une bonne compréhension de leurs rôles et de leurs responsabilités.
19. Le Conseil reconnaît que seul le libre jeu du marché ne suffit pas pour garantir la mise en place par les ESLC de toutes les modalités nécessaires pour offrir un service 9-1-1 fiable.
20. Le Conseil en conclut que l'on ne peut pas se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication. Par conséquent, il est nécessaire d'évaluer la mesure de réglementation à la lumière des autres critères précisés dans les instructions.

La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé? La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique? La mesure de réglementation, dans toute la mesure du possible, est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence?

21. Calgary, les Compagnies, la STC et le SPT ont proposé que les ESLC soient tenues de réaliser des ententes de service 9-1-1 avec les municipalités. Certaines des parties ont soutenu que l'application d'ententes types entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 ne requiert pas de longues négociations au cas par cas et est donc tout à fait efficace dans ce sens. Cependant, selon MTS Allstream, les municipalités ou les gouvernements locaux qui exploitent des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) préfèrent traiter avec un seul fournisseur de service 9-1-1 et la négociation d'une entente pourrait faire obstacle à toute entrée dans bien des cas. RCI et Shaw ont présenté des arguments semblables.
22. Le Conseil relève que les ESLC ont conclu des ententes avec les municipalités. Il estime que, dans les cas où les ESLC ont des difficultés à négocier des ententes avec les municipalités, l'option d'un tarif approuvé réglerait le problème et ne reporterait pas l'entrée de l'ESLC dans le marché. Il estime également que ces deux options garantissent la fourniture d'un service 9-1-1 fiable pour les clients d'une ESLC équivalent à celui offert aux clients d'une ESLT.
23. Le Conseil fait remarquer que l'entente entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 précise les coordonnées des personnes que l'on peut appeler 24 heures sur 24 et les coordonnées administratives. Toutefois, ces renseignements ne sont pas fournis lorsqu'une ESLC a recours au tarif pour respecter son obligation de service 9-1-1. Le Conseil approuve la suggestion de modifier les tarifs des ESLC pour y faire figurer la mention indiquant que l'ESLC fournira, par écrit, les coordonnées des personnes que l'on peut appeler 24 heures sur 24 et les coordonnées administratives à la municipalité avant d'offrir des services locaux.

24. Certaines parties ont remis en question l'habilité du Conseil d'imposer des exigences aux municipalités. Le Conseil convient qu'il n'a pas la compétence d'imposer des exigences aux municipalités par l'intermédiaire de tarifs liés au service 9-1-1 qu'elles fournissent aux ESLC. Il estime donc que le tarif ne devrait pas comprendre les conditions de service de la municipalité.
25. Le Conseil conclut, sous réserve des modifications apportées aux tarifs des ESLC indiquées ci-dessus, que la mesure est efficace et proportionnelle au but visé, n'entrave pas le libre jeu du marché, et est appliquée, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

Conclusion

26. Le Conseil estime judicieux de maintenir l'autorisation accordée à l'ESLC de choisir entre réaliser une entente entre l'ESLC et la municipalité concernant la fourniture du service 9-1-1 ou soumettre un tarif à l'approbation du Conseil. Le tarif de l'ESLC doit comporter une clause l'obligeant à communiquer à la municipalité par écrit, avant d'offrir un service local, les coordonnées des personnes que l'on peut appeler 24 heures sur 24 et les coordonnées administratives. Le tarif de l'ESLC ne doit pas comprendre les conditions de service de la municipalité.
27. Le Conseil ordonne à toutes les ESLC de modifier leurs tarifs afin de tenir compte des conclusions mentionnées ci-dessus et de publier des pages de tarif révisées dans les 30 jours suivant la date de la présente décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen des exigences réglementaires afférentes au régime d'attribution de licences de STIB, aux groupes de partageurs, aux ententes conclues entre les ESLC et les municipalités concernant la fourniture du service 9-1-1 à la lumière de la décision de télécom 2007-51, Avis public de télécom CRTC 2008-3, 3 mars 2008*
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007*
- Ordonnance Télécom CRTC 97-1959, 30 décembre 1997
- *Concurrence locale, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997*

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>