



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-304

Référence au processus : décision de télécom 2008-105

Ottawa, le 25 mai 2009

### **Suivi de la décision de télécom 2008-105 – Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation qui s'appliquent aux ESLT comptant plus de 25 000 SAR**

Numéro de dossier : 8638-C12-200817471

*Dans la présente décision, le Conseil met à jour le régime de la qualité du service de détail (régime de QS de détail) qui s'applique aux entreprises de services locaux titulaires comptant plus de 25 000 services d'accès au réseau. Le Conseil modifie également les renseignements exigés relativement au régime de QS de détail.*

#### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a publié un plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation existantes de nature sociale et non économique 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 le cadre de ce plan d'action, le Conseil indiquait que les exigences réglementaires afférentes au régime de la qualité du service de détail (régime de QS de détail) devaient être examinées.
2. Dans la décision de télécom 2008-105, en conformité aux instructions, le Conseil a éliminé le plan de rajustement tarifaire de détail et la majorité des exigences en matière de rapports relativement aux indicateurs de QS de détail incombant aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) comptant plus de 25 000 services d'accès à un réseau (SAR)<sup>1</sup>.
3. Le Conseil a ordonné aux ESLT de continuer à soumettre des rapports sur les résultats obtenus à titre provisoire pour les indicateurs suivants (les indicateurs actuels) pour les régions qui ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation :
  - indicateur 1.2 – Rendez-vous pour installation respectés pour les zones urbaines et rurales et les collectivités (indicateur 1.2)<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Ces ESLT sont Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, MTS Allstream Inc., NorthernTel, Limited Partnership, Norouestel Inc., Saskatchewan Telecommunications, TBayTel, Télébec, Société en commandite, et la Société TELUS Communications.

<sup>2</sup> On considère en général que les zones urbaines incluent les tranches tarifaires A et B; les zones rurales incluent les tranches tarifaires de C à F; et les régions éloignées, la tranche G. Pour Norouestel Inc. seulement, les régions éloignées correspondent à ces collectivités où il y a moins de deux techniciens en poste à temps plein, et la collectivité n'est accessible que par avion ou, si un technicien s'y rend par la route, cela prendrait normalement trois heures ou plus pour se rendre à la collectivité puis revenir à sa base d'affectation principale.

- indicateur 2.1 – Rapports de dérangement (pannes) réglés (en moins de 24 heures pour les régions urbaines et rurales et en 5 jours ouvrables pour les régions « éloignées ») pour les régions urbaines et rurales et les collectivités (indicateur 2.1);
  - indicateur 2.2 – Rendez-vous de réparation respectés pour les régions urbaines et rurales et les collectivités (indicateur 2.2)<sup>3</sup>.
4. Le Conseil a estimé qu'un processus de suivi s'imposait afin d'élaborer un cadre à jour en matière de rapport et de surveillance de QS de détail pour les régions qui ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Le Conseil a invité les parties à se prononcer quant à savoir si le régime actualisé doit être basé sur des plaintes ou plutôt sur des indicateurs et des normes de performance, et si les indicateurs actuels sont suffisants ou appropriés.
  5. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada, de Saskatchewan Telecommunications et de Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (le GTNO); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Norouestel Inc. (Norouestel); du Centre pour la défense de l'intérêt public au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (collectivement les Groupes de défense des consommateurs); et de la Société TELUS Communications (la STC).
  6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 23 janvier 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
  7. Le Conseil analysera les deux questions suivantes dans ses décisions :
    - I. Le nouveau régime de QS de détail devrait-il être basé sur des plaintes ou plutôt sur des indicateurs et des normes de performance?
    - II. Les indicateurs actuels de QS de détail sont-ils suffisants ou appropriés?
  8. Le Conseil examinera également d'autres questions relatives au régime de QS de détail.
- I. Le nouveau régime de QS de détail devrait-il être basé sur des plaintes ou plutôt sur des indicateurs et des normes de performance?**
9. Bell Canada et autres ont allégué que les indicateurs actuels devaient être totalement éliminés, ou maintenus pendant une année et ensuite complètement éliminés, puisqu'un grand nombre d'incitations existent pour maintenir un service de haute qualité dans les marchés qui ne font

---

<sup>3</sup> Indicateur 1.2 A/B/C – Rendez-vous pour installation respectés – zones urbaines/rurales/collectivités  
 Indicateur 2.1 A/B/C – Rapports de dérangement (pannes) réglés – zones urbaines/rurales/collectivités  
 Indicateur 2.2 A/B/C – Rendez-vous de réparation respectés – zones urbaines/rurales/collectivités

pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'une approche à effet rétroactif pour la surveillance de plaintes déposées serait plus efficace qu'un régime à effet prospectif pour la surveillance d'indicateurs, compte tenu du nombre relativement faible de clients qui résident dans des marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.

10. La STC a affirmé que le régime actuel de QS de détail n'était ni efficace ni proportionné au but visé et qu'il devait être éliminé. La STC a également fait valoir que, si le Conseil établissait un régime basé sur des plaintes qui répondrait adéquatement aux préoccupations des clients, le Conseil se fierait au libre jeu du marché dans la plus grande mesure possible.
11. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'une approche basée sur des plaintes est moins pertinente qu'une approche basée sur des indicateurs objectifs. Ils ont également fait valoir que le besoin de disposer de normes de base relatives à la protection du consommateur se fait ressentir.
12. Le GTNO a fait valoir qu'un système basé sur des plaintes pour Norouestel serait insuffisant du fait de la faiblesse de la pression exercée par la concurrence, des défis d'ordre géographique et un passé marqué par sa piètre qualité de service.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

13. Le Conseil relève qu'un nombre significatif de clients demeurent dans des régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Le Conseil estime qu'un régime basé sur des plaintes pour les ESLT comptant plus de 25 000 SAR pourrait être trop large dans sa nature et pourrait empêcher le Conseil de surveiller efficacement la qualité du service. Le Conseil estime également qu'un régime basé sur des plaintes impliquerait un degré de subjectivité considérable quant aux plaintes.
14. Le Conseil estime que classer régulièrement et en temps utile les résultats en fonction d'un nombre minimum d'indicateurs de service clés lui permettrait de surveiller de façon objective la QS de détail. En outre, le Conseil relève qu'un régime basé sur des indicateurs offrirait une chronologie historique objective.
15. À la lumière de ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu qu'un régime basé sur des plaintes serait suffisant pour protéger les intérêts des consommateurs dans des régions non visées par l'abstention. Le Conseil décide donc qu'un régime de QS de détail fondé sur des indicateurs et des normes de performance spécifiques demeure approprié dans des régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation pour les ESLT comptant plus de 25 000 SAR.

### **II. Les indicateurs actuels de QS de détail sont-ils suffisants ou appropriés?**

16. Bell Canada et autres ainsi que la STC ont allégué que les indicateurs actuels ne constituaient un moyen n'étant ni efficace ni proportionné au but visé de faciliter des niveaux de service acceptables dans des marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation et qu'ils étaient contraires aux instructions puisque :

- i. les normes ne sont plus valides, car la base du client représente maintenant une petite fraction de la base qui existait lorsque les indicateurs ont été initialement établis;
  - ii. le résultat rural comprenait des circonscriptions plus peuplées; toutefois, en raison de l'abstention de la réglementation, les circonscriptions restantes ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation sont moins peuplées, ce qui en rend donc l'accès plus difficile;
  - iii. une norme pertinente pour une base telle qu'elle est actuellement réglementée nécessiterait un rajustement à chaque augmentation du niveau d'abstention de la réglementation.
17. Bell Canada et autres ainsi que la STC se sont également opposées à l'ajout de nouveaux indicateurs.
18. MTS Allstream a fait valoir que rajuster les indicateurs actuels était nécessaire afin de mieux refléter les réalités de l'environnement actuel. Plus particulièrement, la compagnie a déclaré que :
- i. les indicateurs 1.2 et 2.2 devaient être fusionnés en un seul indicateur mesurant les « rendez-vous respectés » et couvrant distinctement les régions urbaines et rurales;
  - ii. le règlement des rapports de réparations (pannes) pour l'indicateur 2.1 pour les régions urbaines et rurales devait être changé pour passer à 24 heures pour les régions urbaines et à 48 heures pour les régions rurales.
19. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les indicateurs actuels devaient être maintenus et de nouveaux indicateurs ajoutés pour s'assurer que les clients reçoivent un service de haute qualité. Ils ont recommandé que les indicateurs 1.1, 1.3, 1.5 et 2.5<sup>4</sup> soient rétablis dans le rapport de QS de détail et qu'un nouvel indicateur de la relation client soit créé afin de mesurer le « premier taux de résolution » et le « taux de transfert »<sup>5</sup>.
20. Pour ce qui est de Norouestel, le GTNO a fait valoir que les indicateurs 1.5, 2.3, 2.4, 2.5 et 4.3<sup>6</sup> devaient être rétablis dans le rapport de QS de détail.

<sup>4</sup> Indicateur 1.1 A/B – Intervalle d'installation – Zones urbaine (5 jours) et rurale (10 jours)

Indicateur 1.3 A/B – Commandes en attente pour 100 branchements principaux (SAR) – Zones urbaine et rurale

Indicateur 1.5 – Accès au bureau d'affaires

Indicateur 2.5 – Accès au centre de réparation

<sup>5</sup> premier taux de résolution : pourcentage de requêtes/requêtes clients résolues dans le cadre d'une seule relation client

taux de transfert : proportion de données au sujet d'un client qui sont transférées à un autre agent afin que ce dernier les traite

<sup>6</sup> Indicateur 1.5 – Accès au bureau d'affaires

Indicateur 2.3 A/B – Rapports de dérangement (pannes) initiaux des abonnés pour 100 SAR – Zones urbaine et rurale

Indicateur 2.4 – Isolement de la collectivité

Indicateur 2.5 – Accès au centre de réparations

Indicateur 4.3 – Assistance-annuaire – Exactitude

21. Norouestel a soutenu qu'étant donné les circonstances uniques de son contexte opérationnel, on ne devait pas exiger d'établir un rapport sur les indicateurs additionnels. La compagnie a fait valoir, toutefois, qu'il était raisonnable de demander de continuer à faire un rapport sur les indicateurs actuels de service chaque trimestre jusqu'à la fin de son actuel régime de plafonnement des prix en 2010.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

### *Indicateurs éliminés antérieurement*

22. Quant aux indicateurs éliminés dans la décision de télécom 2008-105, le Conseil relève que leur élimination est due aux faits suivants :
- i. ces indicateurs sont périmés et ils ne reflètent plus les préoccupations actuelles en matière de qualité de service;
  - ii. ils sont difficiles à gérer compte tenu de l'abstention de la réglementation dans de nombreux marchés et des progrès technologiques;
  - iii. il est inefficace et exigeant de faire le suivi de la performance d'indicateurs qui ne sont désormais plus pertinents.
23. Le Conseil estime que les Groupes de défense des consommateurs et le GTNO n'ont pas justifié le rétablissement des indicateurs antérieurement éliminés par le Conseil dans la décision de télécom 2008-105.
24. À la lumière de ce qui précède, le Conseil décide que les indicateurs de QS de détail antérieurement éliminés dans la décision de télécom 2008-105 ne seront pas rétablis dans le nouveau régime de QS de détail.

### *Indicateurs actuels*

25. Le Conseil relève que les résultats liés aux indicateurs actuels sont parmi ceux qui historiquement ont soulevé la plus grande préoccupation. De plus, le fait que les indicateurs actuels soient déjà en place et soient surveillés permet au Conseil de se servir d'un dossier historique de façon permanente, lui permettant ainsi de mieux surveiller les tendances de QS de détail. Le Conseil estime que l'utilisation continue des indicateurs actuels serait minimalement importune et proportionnée au but visé, à savoir permettre au Conseil d'évaluer les problèmes potentiels de la qualité de service dans des régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Par conséquent, le Conseil décide que les indicateurs actuels, tels qu'ils sont énoncés dans la forme modifiée ci-dessous, doivent être maintenus dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation pour les ESLT comptant plus de 25 000 SAR.
26. Le Conseil partage l'avis de MTS Allstream, à savoir que l'indicateur 2.1 doit être rajusté afin de mieux refléter la réalité de l'environnement actuel. Le Conseil estime que, compte tenu de l'abstention de la réglementation, le profil des zones rurales ne faisant pas l'objet d'une

abstention de la réglementation a changé. Les circonscriptions restantes ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation sont moins peuplées, ce qui en rend l'accès plus difficile. Par conséquent, les intervalles moyens de réparation sont censés avoir augmenté. Pour ces motifs, le Conseil décide que l'indicateur 2.1B pour les zones rurales doit désormais se lire ainsi : « Rapports de réparation (pannes) réglés en moins de 48 heures ».

#### *Nouveaux indicateurs*

27. Le Conseil estime que la proposition de MTS Allstream visant à fusionner les indicateurs 1.2 et 2.2 en un seul indicateur, mesurant les « Rendez-vous respectés », pourrait masquer des problèmes dans l'une ou l'autre des opérations d'installation ou de réparation. Le Conseil estime également qu'on n'obtiendrait pas plus d'efficacité car l'ensemble des données des deux indicateurs actuels devraient encore faire l'objet d'un suivi.
28. Le Conseil estime qu'un nouvel indicateur pour surveiller la relation client en mesurant le « premier taux de résolution » et le « taux de transfert », comme l'ont proposé les Groupes de défense des consommateurs, ne serait pas efficace ni proportionné à son but visé. Le Conseil fait remarquer qu'une ESLT offre une variété de services – par exemple, des services avec fil, sans fil et des services Internet – et que les demandes du client peuvent exiger l'expertise de plus d'un spécialiste. Le Conseil estime également qu'il reviendrait cher de développer, tester et mettre en œuvre un tel indicateur.

#### *Rapports présentant les faits existant dans les collectivités*

29. Le GTNO a estimé que les rapports présentant les faits existant dans les collectivités demeurent appropriés pour Norouestel, car les rapports pour l'ensemble de la compagnie peuvent masquer de graves problèmes existant dans les collectivités.
30. Norouestel a fait valoir que, dans la décision de télécom 2008-105, le Conseil a éliminé l'exigence selon laquelle la compagnie était tenue de produire des rapports présentant les faits existant dans les collectivités.
31. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a pas éliminé les rapports présentant les faits existant dans les collectivités dans la décision de télécom 2008-105. Le Conseil estime que de tels rapports demeurent appropriés pour Norouestel, étant donné la nature géographique de son territoire et le fait que la concurrence locale n'a pas été mise en œuvre dans son territoire de desserte.

#### *Fréquence des rapports*

32. Le Conseil relève que, actuellement, le dépôt des rapports de QS de détail est exigé chaque trimestre et que le dépôt des rapports d'exception/plans d'action est exigé<sup>7</sup> chaque fois que le résultat d'un indicateur de service est inférieur à la norme pendant trois mois consécutifs ou pendant sept mois consécutifs sur douze.

---

<sup>7</sup> Le dépôt des rapports d'exception concernant un indicateur doit avoir lieu mensuellement, et ces rapports doivent expliquer la cause de la dégradation de la qualité du service, en plus d'inclure un plan d'action décrivant les mesures que comptent prendre les ESLT pour rectifier une situation et prévenir de nouvelles détériorations.

33. Les Groupes de défense des consommateurs ont recommandé que les rapports trimestriels soient déposés semestriellement plutôt que chaque trimestre en vue de réduire de moitié le dépôt de rapports.
34. Le Conseil estime que le dépôt de rapports seulement tous les six mois ne lui fournirait pas les renseignements nécessaires pour résoudre au bon moment un problème lié à la qualité de service.
35. Le GTNO fait valoir que les rapports mensuels sur le plan d'action doivent être renforcés. Le GTNO fait valoir aussi que ces rapports doivent être déclenchés quand le résultat d'un indicateur est inférieur à la norme pendant deux mois consécutifs.
36. Le Conseil estime que le fait d'exiger le dépôt des rapports d'exception lorsque le résultat d'un indicateur est inférieur à la norme pendant deux mois consécutifs peut ne pas mettre en évidence un problème systémique – par exemple, un problème simple survenant à la fin du mois et se poursuivant jusqu'au début du mois suivant peut indiquer par erreur un problème systémique qui en fait n'existe pas.
37. Par conséquent, le Conseil déclare que l'exigence actuelle du dépôt de rapports trimestriels, incluant des rapports mensuels d'exception, telle qu'elle est indiquée ci-dessus, doit être maintenue.
38. À la lumière de ce qui précède, le Conseil décide que le régime de QS de détail dans des régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation pour les ESLT comptant plus de 25 000 SAR comprendra les indicateurs et les normes suivants :

Indicateur		Norme
1.2A	Rendez-vous d'installation respectés – Zone urbaine	90 % ou plus
1.2B	Rendez-vous d'installation respectés – Zone rurale	90 % ou plus
1.2C	Rendez-vous d'installation respectés – Collectivité*	90 % ou plus
2.1A	Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – Zone urbaine	80 % ou plus
2.1B	Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 48 heures – Zone rurale	80 % ou plus
2.1C	Rapports de dérangement (pannes) réglés « à distance » en moins de 5 jours ouvrables – Collectivité*	90 % ou plus
2.2A	Rendez-vous de réparation respectés – Zone urbaine	90 % ou plus
2.2B	Rendez-vous de réparation respectés – Zone rurale	90 % ou plus
2.2C	Rendez-vous de réparation respectés – Collectivité*	90 % ou plus
*Les rapports à l'échelle des collectivités s'appliquent seulement à Norouestel.		

39. Les décisions du Conseil énoncées ci-dessus prennent effet avec le dépôt des rapports de QS de détail au troisième trimestre de 2009.

## **Autres questions**

### *Sondages auprès de la clientèle*

40. Les Groupes de défense des consommateurs ont recommandé que le Conseil supervise la mise en œuvre d'un sondage annuel auprès de la clientèle dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.
41. Le Conseil estime que le recours à des sondages auprès de la clientèle pour surveiller la QS de détail dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation ne fournirait pas assez de renseignements détaillés et objectifs. Le Conseil estime aussi que ces sondages ne faciliteraient pas l'élaboration de plans axés sur des mesures correctives pour traiter les problèmes systémiques qui ont déjà peut-être été considérés par d'autres moyens. En conséquence, le Conseil rejette la recommandation des Groupes de défense des consommateurs, à savoir que le Conseil supervise la mise en œuvre d'un sondage annuel auprès de la clientèle.

### *Dépôt de rapports*

42. Les ESLT doivent inclure dans leurs répertoires téléphoniques résidentiels un résumé du régime de QS de détail, notamment les adresses des sites Web où les clients peuvent avoir accès aux renseignements sur la QS de détail.
43. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a décidé que le dépôt de rapports relié au régime de QS de détail serait examiné dans le cadre de la présente procédure.
44. Bell Canada et autres ainsi que la STC ont proposé que l'exigence, visant à fournir des renseignements en matière de QS et l'accès par le public aux rapports sur les résultats de QS, doit être supprimée.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

45. Le Conseil estime que le but du dépôt de rapports est de diffuser des renseignements sur le régime de QS de détail auprès des consommateurs et de leur offrir des renseignements utiles relativement à la qualité des services de télécommunication qu'ils reçoivent. À cet égard, le Conseil estime que les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*<sup>8</sup> (la *Loi*) ont un lien avec le but visant le dépôt des rapports.
46. Le Conseil estime qu'étant donné la concurrence limitée dans les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, les forces du marché à elles seules ne peuvent être fiables pour parvenir à l'objectif concernant le dépôt des rapports.

---

<sup>8</sup> Les objectifs cités de la *Loi sur les télécommunications* concernent notamment le fait de :  
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;  
7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

47. Conformément aux conclusions figurant dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil estime qu'une méthode efficace qui permettrait de rendre l'information disponible au consommateur serait d'inclure une référence au régime de QS de détail dans l'annuaire téléphonique résidentiel, ainsi qu'une déclaration selon laquelle l'application du régime de QS de détail peut varier en fonction du fournisseur de services du client et du lieu de résidence de ce dernier et qu'il lui faudra communiquer avec son fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements. Le Conseil estime en outre que le fait d'exiger de faire référence au site Web du Conseil, où les clients peuvent avoir accès à de l'information en matière de QS de détail, serait entièrement justifié.
48. À la lumière de ce qui précède, le Conseil modifie les exigences actuelles en matière de rapports en ordonnant aux ESLT de publier dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels respectifs une référence portant sur le régime de QS de détail, ainsi qu'une déclaration selon laquelle l'application du régime de QS de détail peut varier en fonction du fournisseur de services du client et du lieu de résidence de ce dernier et qu'il lui faudra communiquer avec son fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements. Les ESLT doivent aussi inclure une référence au site Web du Conseil où les clients peuvent accéder aux renseignements sur la QS de détail. La présente exigence en matière de rapports prendra effet lors des prochaines mises à jour de chacun des annuaires des ESLT.

#### *Les instructions*

49. Le Conseil décide que le régime de QS de détail pour les régions ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation qui s'applique aux ESLT comptant plus de 25 000 SAR, tel qu'il est décrit dans la présente décision, fait avancer les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7f)<sup>9</sup>, et 7h) de la *Loi* et est encore conforme aux instructions.

Secrétaire général

#### **Documents connexes**

- *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156, 24 mars 2009
- *Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation*, Décision de télécom CRTC 2008-105, 6 novembre 2008

---

<sup>9</sup> L'objectif qui est précisé à l'alinéa 7f) de la *Loi* est de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008*

*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>*