



Décision de télécom CRTC 2011-384

Version PDF

Ottawa, le 20 juin 2011

Société TELUS Communications – Demande visant un prélèvement additionnel de son compte de report afin de financer les initiatives liées à l’accessibilité

Numéro de dossier : 8678-T66-201105859

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande de la STC visant à prélever 1,2 million de dollars additionnels de la portion non attribuée de son compte de report réservée à de futures initiatives liées à l’accessibilité pour appuyer la prolongation de six mois de l’essai de son service de relais vidéo.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 1^{er} mars 2011, réclamant qu’il approuve a) la prolongation de l’essai de son service de relais vidéo (SRV), dont la durée passerait de 12 à 18 mois (soit jusqu’au 15 janvier 2012) et b) un prélèvement additionnel de 1,2 million de dollars du compte de report de la compagnie¹ en vue de financer cette prolongation².
2. La STC a déposé des études économiques à l’appui de sa demande visant le prélèvement additionnel.
3. Le Conseil a reçu 337 observations relatives à la demande, lesquelles provenaient des clients de la STC qui participent à l’essai et de personnes ou de groupes qui représentent les intérêts des personnes ayant une déficience auditive. Toutes les observations appuyaient la prolongation de la période d’essai. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 19 mai 2011. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
4. Le Conseil a cerné la question ci-dessous à régler dans la présente décision :
 - I. La STC devrait-elle être autorisée à prélever de son compte de report un montant additionnel pour la prolongation de l’essai de son SRV?

¹ La STC a un compte de report pour ses territoires d’exploitation de l’Alberta et de la Colombie-Britannique et un compte de report pour son territoire d’exploitation du Québec. Pour des raisons de commodité, on fera référence à ces deux comptes de report au singulier, en ne parlant que d’un seul compte dans la présente décision.

² Le Conseil a approuvé le financement initial pour des essais du service de relais par protocole Internet et du SRV dans la décision de télécom 2008-1.

Contexte

5. Dans la décision de télécom 2006-9, le Conseil a conclu qu'il conviendrait d'utiliser le solde des comptes de report des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) afin d'améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées. Il a ordonné à la STC, entre autres ESLT, d'attribuer un minimum de 5 % des fonds cumulés dans son compte de report au financement de programmes visant l'amélioration de l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées.
6. Dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a notamment déterminé que la proposition de la STC d'amorcer des essais du service de relais par protocole Internet (IP) et du SRV constituait des initiatives appropriées visant à améliorer l'accessibilité des services de télécommunication pour les personnes handicapées. Dans les mémoires qu'elle a déposés dans le cadre de l'instance, la STC a estimé les coûts liés aux essais du service de relais par IP et du SRV à 1,5 million de dollars³ et à 1,65 million de dollars, respectivement.
7. Dans la décision de télécom 2008-1, le Conseil a également autorisé les ESLT à mettre de côté toute portion non attribuée de leurs fonds réservés à l'accessibilité pour de futurs projets portant sur l'accessibilité des services (les fonds non attribués réservés à l'accessibilité).
8. Dans la décision de télécom 2010-679, le Conseil a autorisé la STC à prélever de son compte de report 1,1 million de dollars des fonds non attribués réservés à l'accessibilité pour la mise en œuvre du service de relais par IP, et 380 000 \$ pour l'expansion de l'essai de son SRV. Selon les dernières estimations de la STC (en 2010), les coûts de l'essai de son SRV seraient de 2,03 millions de dollars, comparativement à son estimation initiale de 1,65 million de dollars.
9. À la suite de cette décision, le solde des fonds non attribués de la STC réservés à l'accessibilité était de 2,423 millions de dollars. Si le prélèvement additionnel de 1,2 million de dollars est approuvé, le coût total de l'essai du SRV de la STC sera de 3,23 millions de dollars, et la STC disposera d'un solde de fonds non attribués réservés à l'accessibilité de 1,223 million de dollars pour financer de futurs projets portant sur l'accessibilité.

I. La STC devrait-elle être autorisée à prélever de son compte de report un montant additionnel pour la prolongation de l'essai de son SRV?

10. La STC a indiqué que l'objectif de l'essai de son SRV est de fournir des renseignements exacts sur le marché afin de permettre au Conseil de décider si le SRV devrait être mis en œuvre au Canada et, le cas échéant, de déterminer le mode de prestation de ce service ainsi que de décider si l'intervention réglementaire sera requise pour recouvrer les coûts.

³ L'estimation initiale de 1,5 million de dollars a été déposée en septembre 2006 comme suivi à la décision de télécom 2006-9.

11. La STC a fait valoir que la prolongation de l'essai du SRV permettrait de recueillir des renseignements exacts et pertinents sur les habitudes d'appels des clients qui participent à l'essai et les coûts d'exploitation connexes, ainsi que le nombre d'interprètes et la largeur de bande Internet nécessaires, ce qui serait avantageux pour la STC, mais aussi pour d'autres fournisseurs de services de télécommunication, les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole et toute partie pouvant être concernée ou touchée par la fourniture du SRV au Canada. La STC a précisé que la prolongation de la période d'essai lui permettrait de fournir au Conseil des données qui reflètent davantage la réalité du marché, car les utilisateurs qui participent à l'essai auraient plus de temps pour se familiariser avec le service et la technologie du SRV. Par conséquent, il serait plus probable qu'ils intègrent le service de façon efficace dans leurs moyens de communication courants.
12. La STC a souligné qu'elle consulte actuellement des groupes en Alberta et en Colombie-Britannique représentant des personnes sourdes ou malentendantes, et qu'elle collabore avec eux. Elle a ajouté que ces groupes appuient sa demande de prolongation de l'essai du SRV.
13. La STC a indiqué que, si le Conseil approuve sa proposition, elle lui remettra un rapport en juillet 2011, soit 12 mois suivant le début de l'essai de son SRV, ainsi qu'un rapport final en janvier 2012, une fois que l'essai du SRV sera terminé.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer qu'il a déjà établi,
 - dans la décision de télécom 2008-1, que la STC doit continuer à dépenser le solde de ses fonds non attribués réservés à l'accessibilité sur des projets qui seront utiles à ses clients handicapés dans son territoire de desserte d'ESLT;
 - dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, qu'il est nécessaire de recueillir de plus amples renseignements sur le coût, la taille du marché des utilisateurs et l'utilisation prévue du SRV;
 - dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, que les données recueillies dans le cadre de l'essai du SRV de la STC seront essentielles pour que le Conseil puisse décider s'il devrait amorcer une instance de suivi servant à déterminer si le SRV devrait être mis en œuvre au Canada.
15. Le Conseil estime que l'objectif de l'essai du SRV est de fournir des renseignements exacts sur le marché afin de permettre au Conseil de décider si une instance de suivi portant sur le SRV est justifiée, et que la prolongation permettrait de mieux comprendre le coût du SRV.
16. Le Conseil est toujours d'avis que le SRV constituerait un avantage important pour les personnes ayant une déficience auditive ou souffrant d'un trouble de la parole qui communiquent par langage gestuel. Cependant, compte tenu du dossier de la

présente instance, il est préoccupé par le coût élevé du service et par le recouvrement des coûts possible dans le cas où le service serait mis en œuvre.

17. Le Conseil estime que les données relatives à l'essai que lui a fournies la STC jusqu'à maintenant appuient l'avis préliminaire du Conseil énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 et selon lequel le coût de la fourniture du SRV au Canada serait élevé, compte tenu du fait qu'il faudrait faire appel à des interprètes hautement qualifiés.
18. Le Conseil est d'avis que, bien que les fonds du compte de report de la STC soient suffisants pour financer la prolongation de cet essai, aucune source de financement n'a été précisée pour la fourniture continue du service à l'avenir.
19. Le Conseil a examiné les estimations de coûts révisées de la STC relatives à la prolongation de l'essai du SRV et estime qu'elles sont raisonnables.
20. À la lumière de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** le prélèvement additionnel de 1,2 million de dollars de la portion allouée à l'Alberta et à la Colombie-Britannique des fonds non attribués réservés à l'accessibilité, et ce, en vue de prolonger la période d'essai du SRV de la compagnie afin de mieux évaluer le coût de ce service.
21. Le Conseil ordonne à la STC d'inclure les renseignements suivants dans son rapport final destiné au Conseil sur l'essai du SRV :
 - les données demandées précédemment par le Conseil⁴ au sujet de la période supplémentaire de six mois;
 - le point de vue de la STC sur tous les mécanismes ou les approches potentiels⁵ liés à la fourniture du SRV et qui, selon l'entreprise, permettraient de bien gérer les coûts connexes tout en assurant le maintien de la qualité du service, ainsi que les avantages et les désavantages de chacun;
 - le point de vue de la STC sur la mise en œuvre du SRV au Canada et, le cas échéant, sur le mode de prestation de ce service et sur la nécessité d'une intervention réglementaire pour recouvrer les coûts.

Secrétaire général

⁴ Voir la lettre du Conseil envoyée par courriel le 21 juillet 2009, dont l'objet est le suivant : « Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion, Politique réglementaire CRTC 2009-430 ». On peut consulter la lettre sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca.

⁵ Par exemple, le point de vue de la STC sur l'effet d'une restriction relative aux heures d'exploitation pendant les périodes les plus achalandées.

Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Demande visant un prélèvement supplémentaire de son compte de report afin de financer les initiatives liées à l’accessibilité*, Décision de télécom CRTC 2010-679, 10 septembre 2010
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Utilisation des fonds des comptes de report pour améliorer l’accès des personnes handicapées aux services de télécommunication et pour étendre les services à large bande aux collectivités rurales et éloignées*, Décision de télécom CRTC 2008-1, 17 janvier 2008
- *Utilisation des fonds des comptes de report*, Décision de télécom CRTC 2006-9, 16 février 2006