



Décision de télécom CRTC 2020-110

Version PDF

Ottawa, le 27 mars 2020

Dossier public : 1011-NOC2018-0234

Révision du calendrier de mise en œuvre du redressement des indicatifs régionaux 403, 587, 780 et 825 en Alberta

Contexte

1. Dans la décision *Redressement des indicatifs régionaux 403, 587, 780 et 825 en Alberta*, Décision de télécom CRTC 2019-130, 3 mai 2019, le Conseil a déterminé que le redressement des indicatifs régionaux 403, 587, 780 et 825 en Alberta (indicatifs régionaux de l'Alberta) devait être assuré par un recouvrement réparti au moyen de l'ajout du nouvel indicatif régional 368, qui entrera en vigueur le 15 mai 2021 (date du redressement).
2. Dans cette décision, le Conseil a également approuvé le rapport du Comité de planification du redressement de l'Alberta (CPR de l'Alberta), qui comprenait un document de planification et un plan de mise en œuvre du redressement proposés. Le plan de mise en œuvre du redressement comprend un calendrier pour la mise en œuvre du redressement qui, en partie, établit les délais pour les activités de communication en vue de sensibiliser davantage les consommateurs au nouvel indicatif régional avant son introduction. Plus précisément, le calendrier exige que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) avisent, d'ici le 15 mai 2020, tous les clients, y compris les clients des services de résidence, d'affaires et spéciaux, de l'introduction du nouvel indicatif régional. Cette exigence garantit que les FST communiquent avec les clients sur une période d'au moins douze mois avant la date du redressement (délai de communication avec les clients).
3. Le 4 mai 2019, un redressement de l'indicatif régional est entré en vigueur pour les indicatifs régionaux 236, 250, 604 et 778 en Colombie-Britannique. Le 12 juin 2019, le Comité de planification du redressement de la Colombie-Britannique (CPR de la Colombie-Britannique) s'est réuni pour examiner l'introduction réussie de l'indicatif régional 672. Au cours de cette réunion, le président du groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs¹ a fait remarquer que le rapport du groupe de travail au CPR de la Colombie-Britannique contenait une recommandation en vue de raccourcir le délai de communication avec les clients de douze mois à six mois dans

¹ Dans le cadre du plan de mise en œuvre du redressement, les comités de planification du redressement créent généralement deux groupes de travail pour la mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional. Le premier est le groupe de travail sur la mise en œuvre du réseau, qui établit et met en œuvre les changements de réseau nécessaires à l'introduction du redressement de l'indicatif régional. Le deuxième est le groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs, qui détermine et met en œuvre les mesures à prendre pour informer le public du redressement de l'indicatif régional à venir.

les localités où une composition à dix chiffres et un indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement sont déjà en place.

4. Le 8 octobre 2019, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a approuvé et transmis au Conseil à des fins d'approbation, le [rapport n° 2 du Formulaire d'identification de tâche \(TIF\)](#) du CPR de l'Alberta (rapport TIF) proposant des changements au calendrier de mise en œuvre du redressement pour l'introduction du nouvel indicatif régional. Plus précisément, le rapport TIF a proposé de modifier le calendrier de mise en œuvre du redressement afin de raccourcir le délai de communication avec les clients de douze mois à six mois.

Le rapport TIF

5. Dans le rapport TIF, le CPR de l'Alberta a indiqué que les facteurs qui ont amené le groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs à recommander un délai plus court pour les communications avec les clients dans le cas du redressement de l'indicatif régional de la Colombie-Britannique, en particulier la présence de plusieurs indicatifs régionaux faisant l'objet d'un recouvrement et la composition locale à dix chiffres, s'appliquent également dans le cas du redressement de l'indicatif régional de l'Alberta. En outre, le CPR de l'Alberta a indiqué qu'il ne suit pas actuellement le calendrier de mise en œuvre du redressement approuvé parce qu'il est d'accord avec la recommandation du groupe de travail sur la sensibilisation des consommateurs de raccourcir le délai de communication avec les clients dans les régions où une composition à dix chiffres et un indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement existent déjà.
6. Le CPR de l'Alberta a fait remarquer que le délai de douze mois pour les communications avec les clients a été établi spécifiquement pour traiter l'introduction d'un indicatif régional initial faisant l'objet d'un recouvrement et la transition de la composition locale de sept chiffres vers celle à dix chiffres. Dans de tels cas, les clients ont besoin de temps pour adapter leur équipement afin d'accepter plus d'un indicatif régional pour la même région géographique et pour adapter la composition habituelle des équipements tels que les composeurs automatiques. En outre, les douze mois comprennent une période de composition facultative de trois mois pendant laquelle les appels locaux à sept chiffres sont interceptés et les appelants reçoivent un message de rappel au fait qu'ils doivent composer dix chiffres. Lorsque des indicatifs régionaux faisant l'objet d'un recouvrement sont déjà en place, aucune de ces mesures n'est requise.
7. Le CPR de l'Alberta a en outre fait remarquer que l'idée que plus d'un indicatif régional desserve la même région géographique n'est pas inconnue aux clients lorsqu'un indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement est déjà utilisé. Il a reconnu que les clients desservis par les indicatifs régionaux de l'Alberta auront besoin d'un certain préavis du redressement pour leur donner le temps d'entrer le nouvel indicatif régional dans leurs systèmes et bases de données, mais il a indiqué que le processus n'est pas aussi compliqué que lorsqu'un indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement est introduit pour la première fois.

8. Le CPR de l'Alberta a précisé que le Comité directeur canadien sur la numérotation du CDCI met actuellement au point des modifications à ses lignes directrices sur la planification du redressement de l'indicatif régional en ce qui concerne les délais de communication avec les clients.
9. Le CPR de l'Alberta a indiqué qu'il était parvenu à un consensus pour modifier le calendrier de mise en œuvre du redressement afin de raccourcir le délai de communication avec les clients de douze mois à six mois. Il a également proposé que le communiqué de presse concernant le nouvel indicatif régional soit publié six mois avant la date du redressement, afin qu'il corresponde avec les communications avec les clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Lorsqu'un indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement et une composition locale obligatoire à dix chiffres sont déjà en place, l'introduction d'un autre indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement n'a pas d'incidence importante sur les FST ou sur les clients des services de télécommunication qui utilisent des équipements de commutation. Cela nécessite essentiellement l'ajout d'un indicatif régional aux systèmes et aux bases de données déjà configurés pour des indicatifs régionaux multiples. L'incidence globale sur les clients est minime dans ces régions, car il n'est pas nécessaire de modifier les habitudes de composition des appels locaux.
11. En outre, comme les clients comprennent déjà que des indicatifs régionaux multiples peuvent desservir la même région géographique, il suffit de leur faire savoir qu'un autre indicatif régional sera introduit dans leur région. C'est particulièrement le cas en Alberta, où des indicatifs régionaux multiples desservent déjà toute la province.
12. Dans le cas présent, avec un délai de douze mois pour les communications avec les clients, le Conseil estime que l'avis de l'introduction du nouvel indicatif régional faisant l'objet d'un recouvrement serait donné trop longtemps à l'avance. Comme il n'y aurait pas d'incidence immédiate sur les clients, il se peut que, lors de son introduction, les clients ne se souviendront plus qu'un nouvel indicatif régional est mis en œuvre. Le Conseil estime qu'un délai de six mois est préférable pour les communications avec les clients. Cela accorde suffisamment de temps aux FST pour mettre à jour leurs systèmes et est suffisamment proche de la date du redressement pour que les clients se souviennent du nouvel indicatif régional lors de sa mise en service.
13. Le Conseil **approuve** donc le rapport TIF, y compris les recommandations pour i) que le calendrier de mise en œuvre du redressement soit modifié pour raccourcir le délai de communication avec les clients de douze mois à six mois, et ii) que le communiqué de presse concernant le nouvel indicatif régional soit publié en même temps que les communications avec les clients.

Secrétaire général