



## Décision de télécom CRTC 2021-340

Version PDF

Ottawa, le 14 octobre 2021

*Dossier public : 8621-C12-01/08*

### **Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapports et lignes directrices concernant la mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service aux concurrents**

Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, quatre documents relatifs à la mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service (QS) aux concurrents. Les conclusions du Conseil permettront aux fournisseurs de services d'accès haute vitesse de gros de modifier leurs systèmes et processus pour leur permettre de déposer les données QS aux concurrents conformément aux exigences énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2018-123 et la décision de télécom 2020-408.

Le Conseil **refuse** la demande de TekSavvy Solutions Inc. de modifier le format de fichier utilisé pour les données de QS aux concurrents dans le système de collecte de données du Conseil.

#### **Contexte**

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123 (politique), le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de proposer des règles administratives et des cibles minimales pour les indicateurs de qualité du service (QS) aux concurrents liés aux rendez-vous d'installation et de réparation des services d'accès haute vitesse (AHV) respectés, ainsi que les délais moyens pour les rendez-vous d'installation et de réparation des services AHV. Le Conseil a également demandé des recommandations sur les délais de mise en œuvre de son nouveau régime de QS aux concurrents pour les services AHV.
2. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a créé le formulaire d'identification de la tâche (FIT) 102 pour répondre aux demandes du Conseil. Lors de sa réunion du 16 avril 2020, le CDCI a approuvé le résultat du FIT 102, soit le rapport de non-consensus Competitor Quality of Service Regime (en anglais seulement), 5 février 2020 (BPRE102a).
3. Conformément aux directives du Conseil, les quatre indicateurs suivants ont été pris en compte dans le rapport :
  - Indicateur 1.1 – Rendez-vous d'installation respectés pour les services AHV de gros

- Indicateur 1.2 – Rendez-vous de réparation respectés pour les services AHV de gros
  - Indicateur 2.1 – Intervalles d’installation pour les services AHV de gros
  - Indicateur 2.2 – Intervalles de réparation pour les services AHV de gros
4. Le GTPT est parvenu à un consensus sur 25 des 35 règles administratives. Il a demandé au Conseil d’approuver les éléments consensuels et de prendre des décisions concernant les éléments ne faisant pas l’objet d’un consensus.
  5. Le Conseil a publié ses conclusions concernant le rapport BPRE102a dans la décision de télécom 2020-408 (décision). En ce qui a trait aux éléments ne faisant pas l’objet d’un consensus, le Conseil a rendu ses conclusions en vue de promouvoir la concurrence et les intérêts des consommateurs, tout en tenant compte du fardeau réglementaire pesant sur les fournisseurs de services AHV de gros.
  6. Le Conseil a demandé au GTPT de modifier les règles administratives afin de refléter les conclusions dans la décision et a indiqué que les données de QS aux concurrents seraient recueillies par l’intermédiaire du système de collecte de données (SCD) du Conseil.
  7. Parallèlement à la publication de la décision, une lettre du personnel du Conseil a été envoyée, laquelle sollicitait des commentaires sur le format de déclaration des données pour les indicateurs approuvés.
  8. En réponse, le GTPT a déposé les documents suivants auprès du CDCI :
    - Competitor Quality of Service Indicator Reporting Guideline, version 1.0, 16 février 2021 (en anglais seulement) (ligne directrice BPGLCQoS10);
    - Competitor Quality of Service Regime Consensus Report, 18 mars 2021 (en anglais seulement) (BPRE102b);
    - Competitor Quality of Service Regime Process and Reporting Format Consensus Report, 8 avril 2021 (en anglais seulement) (BPRE102c);
    - Annexe A de la ligne directrice BPGLCQoS10 (en anglais seulement) (BPGLCQoS1.1).
  9. À sa réunion du 12 mai 2021, le CDCI a approuvé, par consensus, les quatre documents susmentionnés<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Les rapports sont disponibles sur la page [Groupe de travail Plan de travail : Rapports](#) et les lignes directrices sont disponibles sur la page [Groupe de travail Plan de travail : Documents importants et lignes directrices](#).

10. Dans une lettre datée du 8 avril 2021, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy) a également fourni des observations supplémentaires sur le processus et le format proposés pour le dépôt des données<sup>2</sup>.

## **Questions**

11. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Le Conseil devrait-il approuver les quatre documents du GTPT relatifs à la mise en œuvre d'un nouveau régime de QS aux concurrents?
- Le format de fichier pour le dépôt au SCD devrait-il être modifié?

## **Le Conseil devrait-il approuver les quatre documents du GTPT relatifs à la mise en œuvre d'un nouveau régime de QS aux concurrents?**

### **Competitor Quality of Service Regime Consensus Report (en anglais seulement) (BPRE102b) et Competitor Quality of Service Indicator Reporting Guideline, version 1.0 (en anglais seulement) (BPGLCQoS10)**

12. Dans le rapport BPRE102b, le GTPT a indiqué que pour faciliter la consultation et l'accès futur, il avait mis à jour son rapport BPRE102a afin de tenir compte des directives du Conseil concernant les règles administratives, et l'avait converti en lignes directrices qui pourraient être affichées dans la section du site Web du Conseil réservée au GTPT du CDCI.

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

13. Le Conseil a examiné la ligne directrice BPGLCQoS10 et estime que son contenu est conforme aux conclusions du Conseil dans la décision, avec les exceptions suivantes.

### **Règles administratives 12 et 20**

14. Les règles administratives 12 et 20 concernent les indicateurs 1.1 et 1.2, respectivement. Ces règles identiques indiquent ce qui suit :

Les installations touchées par un cas de force majeure, tel que ce terme est défini à l'article 2.1, résultant de tout événement qui échappe au contrôle raisonnable du fournisseur de services AHV de gros, peuvent être exclues des mesures. Les fournisseurs de services AHV de gros présenteront les résultats avec l'ajustement pour les cas de force majeure et conserveront les dossiers pendant une période de 12 mois au cas où les résultats ajustés seraient remis en question par le Conseil ou un client de services AHV de gros.

---

<sup>2</sup> La lettre est disponible, en anglais seulement, sur la page [CDCI – Correspondance générale](#) du site Web du Conseil, sous le sous-titre « Correspondances ».

15. Dans la décision, le Conseil a exprimé l'avis que les fournisseurs de services AHV de gros devraient effectuer le suivi des données sur les exclusions en raison de force majeure d'une manière qui est vérifiable, et devraient conserver les dossiers justificatifs pendant une période d'un an, au cas où les résultats ajustés seraient remis en question. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros d'effectuer le suivi des résultats relatifs aux rendez-vous d'installation avec et sans ajustement pour les cas de force majeure, de déclarer ces résultats et de conserver les dossiers justificatifs pendant une période d'un an à compter de la date à laquelle les données sont déclarées.
16. Alors que la directive précise que les fournisseurs de services AHV de gros doivent effectuer le suivi des résultats avec et sans ajustement et les déclarer, les directives révisées pour les règles administratives 12 et 20 ne font référence qu'à la présentation des résultats avec ajustement pour les cas de force majeure. Toutefois, le Conseil estime que les lignes directrices révisées sont acceptables, car le format de déclaration des données comprendra des détails supplémentaires sur les cas déclarés comme les cas de force majeure, ce qui permettra de calculer les résultats non ajustés, le cas échéant. Le Conseil estime également que ces détails supplémentaires, et le fait que les fournisseurs de services AHV conserveront les dossiers justificatifs pendant un an, feront en sorte que les données soient suivies de manière vérifiable.
17. Le Conseil fait également remarquer que la ligne directrice révisée pour la règle administrative 20 indique les rendez-vous d'installation plutôt que les rendez-vous de réparation, et estime que le texte devrait être modifié en conséquence.

**Règles administratives 19, 27 et 34**

18. La règle administrative 19 concerne l'indicateur 1.2 et prévoit ce qui suit :
- Les rendez-vous qui sont reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros sont traités comme des rendez-vous manqués. Le rendez-vous suivant fait également l'objet d'un suivi.
  - Les rendez-vous qui sont reportés à la demande du concurrent sont considérés comme étant exclus. Le rendez-vous suivant fait également l'objet d'un suivi. Les problèmes liés aux concurrents qui empêchent la tenue d'un rendez-vous sont exclus :
    - adresse de service incomplète ou erronée;
    - renseignements erronés sur la personne-ressource sur place.
  - Les rendez-vous où le technicien se présente à l'heure prévue mais prétend que le travail ne peut être achevé parce qu'il n'y a pas de personne-ressource locale désignée présente pour donner accès aux locaux sont traités comme étant exclus et seront désignés par la mention « No ALC » en anglais. Le rendez-vous suivant fait également l'objet d'un suivi<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> La mention « No ALC » renvoie aux rendez-vous pour lesquels le technicien affirme qu'aucune personne-ressource locale désignée n'était présente pour donner accès aux locaux à l'heure prévue du rendez-vous.

19. Les règles administratives 27 et 34 concernent les indicateurs 2.1 et 2.2, respectivement. Ces règles sont identiques les unes aux autres et contiennent les mêmes renseignements de fond que la règle administrative 19, avec des variations rédactionnelles mineures.
20. Les lignes directrices révisées pour ces règles administratives comprennent le point suivant (c'est nous qui soulignons) : « Les rendez-vous qui sont reportés à la demande du concurrent sont traités comme exclus. **Le rendez-vous suivant fait également l'objet d'un suivi**<sup>4</sup>. »
21. Bien que l'ajout de ce texte surligné ne soit pas nécessaire pour être conforme aux lignes directrices du Conseil dans la décision, le Conseil estime qu'il n'aura aucune incidence sur la manière dont les renseignements sont présentés et que, par conséquent, il est acceptable de l'inclure sans révision.

### **Règle administrative 21**

22. La règle administrative 21, qui concerne l'indicateur 2.1, précise ce qui suit :

L'intervalle pour l'indicateur 2.1 est mesuré à partir de la date où une demande d'installation complète et exacte est soumise jusqu'à la date du rendez-vous fixé. La catégorisation s'applique selon le résultat du rendez-vous (résultat de l'indicateur 1.1).

23. Le Conseil a indiqué dans la décision que l'intervalle reflété dans l'indicateur 2.1 devrait couvrir la période de temps entre le moment où le rendez-vous d'installation est confirmé et le moment où l'installation est complétée. Toutefois, la ligne directrice révisée explique que la fin de l'intervalle est la date prévue du rendez-vous.
24. Par souci de cohérence avec ses conclusions, le Conseil estime que l'expression « la date du rendez-vous fixé » devrait être remplacée par l'expression « lorsque l'installation est complétée ».

### **Règle administrative 23**

25. La règle administrative 23, qui concerne l'indicateur 2.1, précise ce qui suit :

L'intervalle est mesuré en jours civils (et non en jours ouvrables comme dans l'ancien régime de QS aux concurrents). Le nombre de jours est compté en fonction de la date à laquelle la commande est confirmée. Tous les jours civils sont comptés (c.-à-d. qu'aucune exception n'est faite pour les jours de fin de semaine, les jours fériés, etc.). Le jour où la commande est confirmée (jour zéro) est calculé de la même façon que dans l'ancien régime de QS aux concurrents.

---

<sup>4</sup> L'expression « et le rendez-vous suivant fait également l'objet d'un suivi » est plutôt utilisée dans les règles administratives 27 et 34.

26. Dans la décision, le Conseil a approuvé la formulation proposée par le GTPT pour la règle administrative 23, qui comprenait la phrase suivante : « Le nombre de jours est compté en fonction de la date à laquelle la commande est reçue. » Cependant, la ligne directrice révisée indique que le nombre de jours est compté en fonction de la date à laquelle la commande est confirmée.
27. Le Conseil estime que ce changement est acceptable, car il est conforme à ses conclusions concernant la règle administrative 21, qui énonce que l'intervalle pour l'indicateur 2.1 est calculé à partir de la date de confirmation d'une demande d'installation complète et exacte.

#### **Indicateur 2.1 – Résumé**

28. Le tableau récapitulatif de l'indicateur 2.1 comprend les éléments suivants :

##### **Formule :**

##### **Intervalle de mesure pour les rendez-vous respectés**

$$\Sigma[(\text{Date du rendez-vous d'installation fixé respecté}) - (\text{Date à laquelle le rendez-vous d'installation est confirmé})] / \text{Nombre total de rendez-vous d'installation fixés pendant la période de déclaration et respectés}$$

29. Comme indiqué ci-dessus, dans la décision, le Conseil a déterminé qu'il était approprié de modifier la règle administrative 21 de telle sorte que l'indicateur 2.1 couvre la période entre le moment où le rendez-vous d'installation est confirmé et celui où l'installation est complétée. Cependant, la formule pour l'intervalle de mesure pour les rendez-vous respectés dans le tableau récapitulatif renvoie aux rendez-vous respectés plutôt que complétés.
30. Le Conseil fait remarquer que, en ce qui concerne la règle administrative 21, la décision explique que les « rendez-vous respectés » pour l'indicateur 1.1 renvoient aux installations complétées et que, par souci de cohérence, l'intervalle de l'indicateur 2.1 devrait couvrir la période entre le moment où le rendez-vous d'installation est confirmé et le moment où l'installation est complétée. Le Conseil estime que le mot « respectés » tient compte des rendez-vous confirmés et constitue donc une modification acceptable du résumé de l'indicateur.

#### **Conclusion**

31. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** le rapport BPRE102b et la ligne directrice BPGLCQoS10 avec les révisions suivantes :
- Règle administrative 20 : remplacer « Installations » par « Réparations ».
  - Règle administrative 21 : remplacer « jusqu'à la date du rendez-vous fixé » par « lorsque l'installation est complétée ».

**Competitor Quality of Service Regime Process and Reporting Format Consensus Report (en anglais seulement) (BPRE102c) et annexe A de la ligne directrice BPGLCQoS10 (en anglais seulement) (BPGLCQoS1.1)**

32. Dans le rapport BPRE102c, le GTPT a indiqué en règle générale qu’il soutenait le format et le processus de communication des résultats de QS aux concurrents, tels que proposés dans la lettre du personnel du Conseil. Il a fait remarquer que la ligne directrice BPGLCQoS1.1 explique le processus de dépôt au SCD du Conseil et comprend les définitions des variables et le type de données, ainsi que d’autres renseignements nécessaires au dépôt et à la lecture des rapports. Il a également fait remarquer que la majorité du texte de la ligne directrice BPGLCQoS1.1 est identique à ce que le personnel du Conseil avait proposé dans sa lettre du 22 décembre 2020.

33. Le GTPT a recommandé au Conseil d’approuver la ligne directrice BPGLCQoS1.1.

**Format proposé pour la déclaration des données dans le SCD par les fournisseurs de services AHV de gros.**

***Disposition et structure***

34. Le GTPT a recommandé des modifications mineures aux formulaires proposés par le personnel du Conseil, et dont les fournisseurs de services AHV de gros se serviraient pour déposer des données. Le GTPT était d’avis que ces modifications apporteraient plus de clarté et permettraient de mieux examiner certaines des conclusions dans la décision. Les modifications recommandées comprenaient :

- diviser les indicateurs 2.1 et 2.2 pour inclure les sous-indicateurs « respecté » et « manqué » pour chacun d’entre eux;
- ajouter une colonne permettant de déterminer si les résultats sont ajustés selon la règle N-1<sup>5</sup>;
- étiqueter les colonnes qui contiennent des renseignements confidentiels.

***Résultats de l’analyse du Conseil***

35. Le Conseil estime que les modifications proposées sont raisonnables, car elles permettront de mieux aligner le format de déclaration des données sur les directives du Conseil concernant le dépôt de données sur les intervalles respectés et manqués, l’application de la règle N-1 et la désignation des renseignements comme confidentiels.

---

<sup>5</sup> La règle N-1, approuvée dans la décision de télécom 2020-408, énonce que si le nombre d’installations admissibles d’un concurrent se situe entre 1 et 19 au cours d’une période de déclaration donnée, un seul rendez-vous d’installation manqué peut être exclu si cela fait en sorte que les résultats passent du non-respect de la norme au respect de la norme.

36. Le Conseil fait remarquer que le titre « Indicator data form » (formulaire de données sur les concurrents) est absent du premier tableau de la ligne directrice BPGLCQoS1.1, et que la mention en anglais « Claimed no-ACL » dans les tableaux révisés des données sur les indicateurs et sur le suivi des exclusions devrait plutôt se lire « Claimed no-ALC ». Le Conseil estime qu'il serait utile de modifier la ligne directrice BPGLCQoS1.1 en conséquence aux fins de consultation future.

### **Calculs**

37. Le format de déclaration des données du SCD proposé par le personnel du Conseil pour le tableau des données sur les indicateurs comprenait une rangée au bas du tableau qui afficherait les totaux des données ou les résultats globaux pour chaque colonne d'indicateur. Le GTPT a proposé de supprimer cette rangée du tableau, car elle créait une confusion pour les participants du groupe de travail.

38. Le GTPT a fait remarquer que la préférence du personnel du Conseil était d'inclure le total pour l'ensemble de l'entreprise au bas du formulaire pour des raisons de cohérence avec la politique du Conseil, qui exige que les fournisseurs de services AHV de gros déposent des renseignements à la fois pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent. Le GTPT a également fait remarquer que le personnel du Conseil avait indiqué que les totaux pouvaient être supprimés du formulaire si cela posait des problèmes, car les utilisateurs pouvaient calculer les résultats globaux en utilisant les filtres appropriés lors du téléchargement des renseignements à partir du SCD. Enfin, le GTPT a fait valoir qu'étant donné que les fournisseurs de services AHV de gros n'incluraient pas les totaux des indicateurs par mois, trimestre ou concurrent, certains des calculs pour ces valeurs totales doivent inclure les pondérations appropriées.

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

39. Dans la politique, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros de fournir des renseignements à la fois pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent. Le personnel du Conseil a proposé d'inclure les résultats totaux de tous les concurrents dans une rangée au bas du formulaire afin de permettre d'effectuer des comparaisons simples entre les résultats pour l'ensemble de l'entreprise et ceux des concurrents. Bien que le changement proposé semble incompatible avec le niveau de transparence souhaité, il a été accepté par les membres du GTPT représentant à la fois les fournisseurs de services AHV de gros et leurs clients concurrents.

40. En outre, le Conseil continuerait à avoir accès aux données confidentielles nécessaires pour permettre au personnel d'effectuer les calculs requis. Les parties externes pourraient également consulter les résultats des indicateurs sur le site Web du Conseil et télécharger les données dans une feuille de calcul afin d'effectuer le suivi des résultats et les comparer. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait acceptable de supprimer du formulaire cette rangée affichant les totaux.

## **Confidentialité**

41. Le GTPT a recommandé que les résultats de QS aux concurrents soient déposés sans divulguer les noms des clients des services AHV de gros. Le GTPT a fait remarquer que les fournisseurs de services AHV de gros maintiennent toujours la confidentialité des noms de leurs clients, que ces noms ne sont jamais communiqués aux entités de service de détail des fournisseurs parce que le Conseil ne le permet pas, et que ces noms ne sont pas déposés publiquement. Le GTPT a fait valoir que la divulgation des noms des clients des services AHV de gros fournirait aux concurrents des renseignements qui sont normalement gardés confidentiels et auxquels ils n'auraient pas accès autrement, et que l'obtention de ces renseignements par l'intermédiaire des rapports de QS aux concurrents entraînerait des conséquences négatives imprévues.
42. Le GTPT a plutôt proposé de rendre les résultats publics sans divulguer les noms des clients de gros, qui resteraient confidentiels parmi les renseignements déposés au Conseil. Il a également proposé d'ajouter une colonne dans laquelle les fournisseurs de services AHV de gros incluraient un identifiant unique pour chacun de leurs clients. Par souci de commodité, cet identifiant unique serait cohérent au fil du temps pour chaque fournisseur de services AHV de gros. Le GTPT a indiqué que les fournisseurs de services AHV de gros enverraient à chacun de leurs clients ses propres résultats, qui indiqueraient à la fois le nom du client et l'identifiant unique qui lui est associé.

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

43. Dans la politique, le Conseil a indiqué qu'un régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros permettrait de comparer les fournisseurs de services AHV de gros et les concurrents. Ces comparaisons permettraient un suivi dans le temps, aideraient à détecter toute tendance négative dans les résultats de QS aux concurrents et permettraient une intervention réglementaire, le cas échéant. Le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros de déposer des données à la fois pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent, ce qui permettrait au Conseil et aux concurrents d'accéder à des renseignements groupés et à des données détaillées. Comme indiqué ci-dessus, le Conseil a indiqué dans la décision que la collecte des données requises par l'intermédiaire de son SCD permettrait un plus grand degré de transparence pour ceux qui souhaitent examiner et comparer les résultats.
44. Bien que le fait de permettre aux fournisseurs de services AHV de gros de déposer les noms des clients de manière confidentielle n'offrirait pas le degré de transparence souhaité, le Conseil estime que les raisons pour lesquelles le GTPT a proposé que ces renseignements demeurent confidentiels sont valables. Le Conseil fait également remarquer que tant les fournisseurs de services AHV de gros que leurs clients concurrents ont accepté cette proposition.
45. Le Conseil estime que la création d'un identifiant unique du concurrent protégerait les intérêts des parties tout en préservant la confidentialité des renseignements relatifs aux clients des services AHV de gros. Les clients des services AHV de gros seraient en mesure de comparer leurs résultats à ceux d'autres clients de services AHV de gros

qui obtiennent des services auprès du même fournisseur de services AHV de gros, et à ceux de plusieurs fournisseurs de services AHV de gros si les clients achètent également des services auprès d'un autre fournisseur. Le Conseil estime que ces changements constituent un moyen raisonnable de répondre aux préoccupations relatives à la confidentialité des renseignements sur les clients des services de gros.

#### **Format proposé pour la publication sur le site Web du Conseil**

46. Le GTPT n'a proposé aucune modification du format proposé pour la publication sur le site Web du Conseil. Toutefois, par souci de cohérence avec les modifications désignées ci-dessus, le Conseil fait remarquer que les colonnes intitulées « Competitor » (concurrent) devraient plutôt être intitulées « Competitor Identifier » (identifiant du concurrent), afin de préserver la confidentialité des renseignements relatifs aux concurrents. Les résultats des indicateurs 2.1 et 2.2 doivent être divisés en sous-indicateurs pour tenir compte des intervalles d'installation et de réparation respectés ou manqués, de même que pour des raisons de cohérence.

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

47. Le format proposé par le personnel du Conseil pour la publication des données des indicateurs suggérait qu'aucun filtre ne soit appliqué aux colonnes associées. Toutefois, le Conseil estime qu'il serait utile d'inclure des filtres pour ces colonnes, conformément aux autres colonnes du tableau des rapports. Étant donné que ces renseignements peuvent être téléchargés à partir du site Web du Conseil et saisis dans une feuille de calcul, et que des filtres pourraient ensuite être ajoutés aux colonnes en question, le Conseil estime que cela ne constituerait pas une modification substantielle et n'aurait aucune incidence sur le contenu de la ligne directrice BPGLCQoS1.1. Par conséquent, le Conseil détermine que le format de déclaration des données en ligne sera modifié pour permettre de filtrer les données sur les indicateurs par résultats.

#### **Conclusion**

48. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** le document BPRE102c et la ligne directrice BPGLCQoS1.1.

#### **Le format de fichier pour le dépôt au SCD devrait-il être modifié?**

49. TekSavvy a demandé au Conseil d'utiliser un format de fichier cohérent mais différent pour le dépôt au SCD afin d'éviter certains problèmes liés à la norme actuelle du langage de balisage extensible (XML). Elle a fait valoir que, bien que le format de fichier XML soit compatible avec des logiciels tels que Microsoft Excel (Excel), Excel affiche certains messages d'erreur et d'avertissement lorsqu'il manipule des données XML.

## Résultats de l'analyse du Conseil

50. Le Conseil fait remarquer que le format générique XML est actuellement la norme technique pour divers formulaires adoptés par le Conseil pour le SCD. Le Conseil estime que l'utilisation du format XML reste justifiée parce qu'il est neutre du point de vue du logiciel, évitant ainsi de dépendre d'un logiciel commercial tel qu'Excel, qui, s'il était adopté, pourrait empêcher les utilisateurs ne disposant pas d'un tel logiciel de pouvoir visualiser et modifier les versions hors ligne des formulaires.
51. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de TekSavvy de modifier le format de fichier utilisé pour les données de QS aux concurrents dans le SCD.

## Conclusion

52. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, les rapports BPRE102b et BPRE102c; **approuve** les lignes directrices BPGLCQoS10 et BPGLCQoS1.1; et **refuse** la demande de TekSavvy Solutions Inc. de modifier le format de fichier utilisé pour les données de QS aux concurrents dans le SCD du Conseil.

## Instructions

53. Les conclusions du Conseil dans la présente décision permettront aux fournisseurs de services AHV de gros de modifier leurs systèmes et processus afin qu'ils puissent déposer les données de QS aux concurrents conformément aux conclusions et aux directives du Conseil énoncées dans la politique et la décision. Le Conseil estime que ces conclusions définitives sont conformes aux Instructions de 2006 et de 2019<sup>6</sup>, pour les mêmes raisons que celles exprimées dans la décision, comme indiqué ci-dessous.
54. Le Conseil estime qu'une fois que ses conclusions concernant ces rapports et lignes directrices sont mises en œuvre dans le régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros, elles contribueront en bout de ligne à la réalisation des principes établis dans les Instructions de 2019 :
- encourager toutes formes de concurrence et d'investissement, conformément au sous-alinéa 1a)(i);
  - favoriser l'abordabilité et des prix plus bas, notamment lorsque les fournisseurs de services de télécommunication exercent un pouvoir de marché, conformément au sous-alinéa 1a)(ii);

---

<sup>6</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019, et Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

- faire en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité soit disponible dans toutes les régions du Canada, notamment les régions rurales, conformément au sous-alinéa 1a)(iii);
- renforcer et protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment les droits ayant trait à l'accessibilité, conformément au sous-alinéa 1a)(iv);
- réduire les obstacles à l'entrée sur le marché et à la concurrence pour les fournisseurs de services de télécommunication, qu'ils soient nouveaux, régionaux, ou plus petits que les fournisseurs de services titulaires nationaux, conformément au sous-alinéa 1a)(v).

55. Le Conseil estime que ses conclusions concernant ces rapports et ces lignes directrices sont également conformes au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006, car les mesures qui en résultent sont efficaces et proportionnées à leur objectif – à savoir aider les concurrents à mieux évaluer le niveau de service qu'ils reçoivent des fournisseurs de services AHV de gros – et ne feront obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. Le Conseil estime également que ses conclusions sont conformes au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions de 2006, parce que les mesures qui en résultent seront, dans la mesure du possible, mises en œuvre de manière symétrique et neutre du point de vue de la concurrence. Le Conseil estime en outre que le format de déclaration des données proposé est conforme au sous-alinéa 1b)(iv), parce qu'il mettra en œuvre un nouveau processus de production de rapports simplifié.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2020-408, 22 décembre 2020
- *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123, 13 avril 2018