



Ordonnance de télécom CRTC 2025-125

Version PDF

Référence : 2023-379

Gatineau, le 29 mai 2025

Dossier public : Avis de modification tarifaire 1191

Norouestel Inc. – Avis de modification tarifaire 1191 – Ajout d’Atlin (Colombie-Britannique) au service local de base de résidence

Sommaire

La population canadienne a besoin d’accéder à des services Internet et de téléphonie mobile fiables, abordables et de grande qualité pour chaque aspect de sa vie quotidienne.

Avant novembre 2023, TELUS Communications inc. (TELUS) était le fournisseur de services téléphoniques titulaire à Atlin (Colombie-Britannique) [Atlin]. Toutefois, afin que les besoins des clients situés à Atlin soient mieux comblés, Norouestel inc. (Norouestel) desservira désormais cette collectivité. Le principal avantage de cette transition sera le déploiement par Norouestel de la fibre dans la collectivité. La mise à niveau fera en sorte que les clients situés à Atlin aient accès à des services Internet à large bande, en plus de permettre l’expansion des services de téléphonie mobile dans la région.

Dans le cadre de cette transition, Norouestel a déposé une demande auprès du Conseil, dans laquelle elle proposait un tarif pour les services de téléphonie à Atlin. Norouestel a proposé un tarif initial semblable à l’ancien tarif de TELUS pour la première année, lequel augmenterait graduellement sur une période de deux ans pour atteindre le tarif de Norouestel, qui est plus élevé.

Le Conseil a encouragé Norouestel à proposer une transition plus abordable pour les clients. Norouestel a donc réduit davantage le tarif initial du service de téléphonie afin qu’il soit inférieur au tarif de TELUS. Ce tarif augmentera annuellement sur quatre ans, à raison de montants fixes, jusqu’à ce qu’il soit aligné sur le tarif de Norouestel approuvé pour d’autres collectivités situées dans des endroits semblables, qui est plus élevé.

Le Conseil approuve de manière définitive la demande de Norouestel, telle qu’elle a été modifiée. L’approbation définitive de la présente demande donnera à la collectivité une certitude quant à la transition vers Norouestel en tant que fournisseur de services de télécommunication pour Atlin. Par conséquent, les résidents bénéficieront de services Internet à large bande et de services de téléphonie mobile, ce qui contribuera à améliorer leur accès aux services gouvernementaux ainsi qu’aux services de santé et d’éducation.

Contexte

1. Le 30 août 2023, dans l'ordonnance de télécom 2023-301, le Conseil a approuvé provisoirement l'avis de modification tarifaire (AMT) 1189 de Norouestel inc. (Norouestel), dans lequel l'entreprise proposait d'ajouter la collectivité d'Atlin (Colombie-Britannique) [Atlin] à son Tarif général. La proposition a été déposée dans le cadre du transfert des services de TELUS Communications inc. (TELUS) à Norouestel pour Atlin. Le transfert comprenait également l'amélioration du mode de fourniture des services de télécommunication à la collectivité pour que cette dernière ait accès à des services Internet à large bande et des services de téléphonie mobile. Le 20 novembre 2023, la proposition a été approuvée de manière définitive dans l'ordonnance de télécom 2023-378.
2. Après l'approbation provisoire de sa proposition, Norouestel a entamé le processus officiel de transition des clients situés à Atlin de TELUS à Norouestel. Ce processus comprenait l'obligation de déposer des demandes tarifaires afin que Norouestel puisse fournir des services de téléphonie aux clients situés à Atlin.

Demande

3. Le 20 octobre 2023, Norouestel a déposé une demande, soit l'AMT 1191, dans laquelle elle proposait des modifications à l'article 207, Tarifs des services locaux, de son Tarif général afin de refléter l'intégration de la collectivité d'Atlin à son territoire de desserte pour la fourniture du service local de base (SLB) de résidence.
4. Les résidents d'Atlin recevaient le service de téléphonie standard de TELUS à un tarif mensuel de 32,08 \$. Le tarif standard de la tranche H1¹ de Norouestel approuvé par le Conseil pour ce service dans des collectivités similaires à celle d'Atlin était de 38,30 \$ à ce moment.
5. Norouestel a initialement proposé qu'à compter du 23 novembre 2023, le tarif mensuel de TELUS de 32,08 \$ soit facturé aux clients actuels du SLB de résidence. Des augmentations tarifaires annuelles suivraient afin d'aligner le tarif sur celui du SLB de résidence de la tranche H1 applicable dans les collectivités de la tranche H1 de Norouestel, et ce, d'ici le 1er juin 2025.
6. Le personnel du Conseil a demandé à Norouestel de réviser sa proposition afin de mieux soutenir les résidents d'Atlin pendant la transition des tarifs de TELUS à ceux de Norouestel. Norouestel a par la suite modifié sa proposition afin que tous les clients du service de résidence se voient facturer un tarif initial de 26,08 \$, soit 6,00 \$ de moins que le tarif du SLB autonome de TELUS et 12,22 \$ de moins que le tarif de la tranche H1 de Norouestel approuvé au moment de la demande. Le tarif augmenterait chaque année de 3,05 \$, plus l'inflation, jusqu'à ce qu'il s'aligne sur le

¹ Dans la décision de télécom 2007-5, le Conseil a approuvé deux tranches pour Norouestel, soit i) la tranche D, qui comprend tous les centres de commutation situés à Whitehorse et à Yellowknife, et ii) la tranche H1, qui comprend tous les autres centres de commutation.

tarif général de la tranche H1 de Norouestel le 1er juin 2027. Le tarif révisé serait également offert aux nouveaux clients.

7. Norouestel a précisé que la réduction de 6,00 \$ sur le tarif autonome de TELUS ferait en sorte que les clients qui s'abonnent aux fonctions d'appel optionnelles de Norouestel ne voient pas d'augmentation importante de leurs factures à court terme.
8. Le 20 novembre 2023, le Conseil a approuvé la demande provisoirement, avec une date d'entrée en vigueur du 23 novembre 2023.
9. Le 24 mai 2024, afin de donner à la collectivité plus de temps pour déposer des réponses relativement à la demande, le Conseil a publié une [lettre](#) exigeant que Norouestel retarde l'augmentation tarifaire du 1er juin 2024 proposée par l'entreprise dans sa demande².

Interventions

10. Le Conseil a reçu six interventions de membres de la collectivité. Quatre des interventions étaient généralement en faveur du transfert des services de TELUS à Norouestel, et deux s'y opposaient. Cependant, tous les intervenants ont soulevé des préoccupations concernant l'abordabilité des services fournis par Norouestel, le coût des services interurbains et l'ampleur des communications au sujet de la modification du service.

Réplique de Norouestel

11. Norouestel a répliqué que, lorsqu'elle a accepté de fournir le service à la collectivité d'Atlin, elle s'attendait à le faire au même tarif que les 94 autres collectivités de la tranche H1 dans son territoire de desserte, y compris les 22 autres collectivités de la tranche H1 qu'elle dessert en Colombie-Britannique. Norouestel n'avait pas prévu les complexités opérationnelles qui découleraient du fait de devoir facturer des tarifs différents aux clients situés à Atlin. De plus, Norouestel a indiqué qu'elle n'était pas en mesure de modifier ses systèmes de facturation et d'approvisionnement pour qu'ils s'harmonisent avec les services que TELUS a fournis à la collectivité par le passé.
12. L'entreprise a toutefois indiqué que la transition apportera de nombreux avantages à la collectivité et qu'elle avait tenté de réduire le plus possible les incidences tarifaires pour la grande majorité de ses clients en modifiant sa proposition.
13. Norouestel a indiqué qu'elle n'a pas la même souplesse que TELUS quant aux tarifs parce qu'elle ne peut pas utiliser d'échelles tarifaires et que ses services de téléphonie ne font pas l'objet d'une abstention de réglementation.

² *Télécom – Lettre du Secrétaire général adressée à Imran Khan (Norouestel Inc.) – Objet : Augmentation des tarifs du service local de base de résidence de Norouestel Inc. à Atlin (Colombie-Britannique), 23 mai 2024*

14. L'entreprise a fait remarquer que, pour ces raisons, elle avait proposé une réduction plus importante sur le tarif applicable aux lignes téléphoniques afin que les factures globales des clients n'augmentent pas de façon considérable à court terme, et ce, même s'ils s'abonnaient à une fonction d'appel optionnelle. Norouestel a précisé que ces mesures supplémentaires aideront les clients des services de résidence dans la collectivité d'Atlin pendant la période de transition.

Analyse du Conseil

15. L'un des principaux avantages de transférer la responsabilité de la fourniture des services de TELUS à Norouestel dans la collectivité d'Atlin sera l'expansion de la fibre dans cette dernière³. Les clients des services de résidence et d'affaires de Norouestel auront accès à des services Internet à large bande, ce qui améliorera la disponibilité d'options de service qui répondent à leurs besoins courants (p. ex. des services de voix sur protocole Internet comme solution de rechange aux services de communication vocale traditionnels) ainsi que des services de téléphonie mobile⁴.
16. En ce qui concerne les préoccupations soulevées par des intervenants au sujet des tarifs des services interurbains, le Conseil fait remarquer que les services interurbains de Norouestel font l'objet d'une abstention de réglementation depuis 2007. Bien que Norouestel propose des forfaits d'appels interurbains, d'autres options sont également disponibles, comme des cartes d'appel prépayées. Grâce à l'ajout des services Internet et des services sans fil mobiles, les clients auront encore plus d'options pour réduire les tarifs de leurs services interurbains.
17. En ce qui concerne la question des communications adéquates, le Conseil fait remarquer que Norouestel prévoyait de communiquer avec les clients de services de résidence à Atlin, tant par la poste qu'au moyen des médias sociaux, pour les aider à faire la transition. L'entreprise a envoyé à chaque client de services de résidence une lettre contenant des renseignements sur plusieurs aspects de ses services et des détails sur la façon de communiquer avec elle au sujet des comptes clients. Norouestel a également organisé une assemblée publique pour les résidents d'Atlin, puis envoyé une lettre supplémentaire aux clients en février 2024. Des communications conjointes de sa part et de celle de la Première Nation Tlingit de Taku River ont également été envoyées. De plus, le centre d'appels de Norouestel avait une file d'appels dédiée aux clients d'Atlin leur permettant de parler avec des représentants du service à la clientèle spécialement formés à l'égard de la transition des services d'Atlin.

³ Le 20 décembre 2023, dans l'ordonnance de télécom 2023-420, le Conseil a approuvé la demande de modification concernant le Fonds pour la large bande de Norouestel en vue d'obtenir un financement supplémentaire de 4 749 948 \$ pour ajouter des services d'accès Internet et de transport par fibre à Atlin.

⁴ Plus récemment, en décembre 2024, à la suite de l'achèvement récent du volet de transport de l'expansion de la fibre, Bell Mobilité inc. a lancé des services sans fil mobiles à Atlin.

18. Le Conseil est d'avis que Norouestel a pris des mesures concrètes pour informer la collectivité de l'incidence de la transition et a déployé des efforts pour que la transition de TELUS à Norouestel soit efficace pour les clients.
19. Le Conseil est d'avis que la proposition de Norouestel, plus précisément de réduire son tarif approuvé pour le service téléphonique de résidence, puis de l'augmenter sur quatre ans jusqu'à ce qu'il reflète le tarif actuel approuvé pour le service de la tranche H1⁵, représenterait un équilibre entre les intérêts des clients des services de résidence à Atlin et les intérêts de l'entreprise. Cela permettrait à cette dernière d'aligner graduellement les tarifs du service téléphonique de résidence pour les clients d'Atlin sur le tarif mensuel facturé pour le même service dans les autres collectivités de la tranche H1, ce qui est conforme à des approches que le Conseil a approuvées par le passé⁶. De plus, cela permettrait de s'assurer que les tarifs des services de résidence à Atlin sont plus près de satisfaire le test du prix plancher.
20. Par conséquent, le Conseil estime que l'approbation de la proposition de Norouestel est appropriée. Toutefois, comme la proposition de Norouestel prévoyait des augmentations tarifaires à des intervalles précis, il faut accorder une attention particulière au moment auquel ces augmentations tarifaires se produiront. De plus, les clients du SLB de résidence devraient être informés des augmentations tarifaires.

Conclusion

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve de manière définitive la demande de Norouestel, telle qu'elle est modifiée. Plus précisément, le Conseil approuve :
- a) le tarif mensuel du SLB de résidence de 26,08 \$ pour la collectivité d'Atlin;
 - b) une augmentation annuelle de ce tarif, à raison de 3,05 \$ plus l'inflation, en vigueur pendant quatre années consécutives.
22. La première augmentation tarifaire doit être mise en œuvre au moins 30 jours après la date de la présente ordonnance. Norouestel doit informer les clients de cette augmentation. Toute augmentation tarifaire subséquente ne peut être mise en œuvre qu'après une période de 12 mois.

Secrétaire général

⁵ Le tarif actuel pour les collectivités de la tranche H1, qui est entré en vigueur le 1er juin 2024, est de 38,91 \$.

⁶ Dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, le Conseil a déterminé que les tarifs des services téléphoniques de résidence pouvaient passer à 30 \$ par mois dans les régions où la subvention du service local n'avait pas été éliminée. Les augmentations devaient être mises en œuvre progressivement sur une période de trois ans, à raison de tranches annuelles égales.

Documents connexes

- *Fonds pour la large bande – Demande de modification – Projet de fibre de Norouestel Inc. au Yukon*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-420, 20 décembre 2023
- *Norouestel Inc. – Approbation provisoire d’une demande tarifaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-378, 20 novembre 2023
- *Norouestel Inc. – Approbation provisoire d’une demande tarifaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-301, 30 août 2023
- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291-1, 12 mai 2011
- *Réglementation par plafonnement des prix pour Norouestel Inc.*, Décision de télécom CRTC 2007-5, 2 février 2007