



Ordonnance de télécom CRTC 2025-244

Version PDF

Gatineau, le 18 septembre 2025

Dossier public : Avis de modification tarifaire 427

NorthernTel, Limited Partnership – Dénormalisation de services de résidence

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de NorthernTel, Limited Partnership (NorthernTel), dans laquelle l'entreprise proposait de dénormaliser 13 de ses services de résidence ou éléments tarifaires traditionnels.

Ces services sont soit désuets sur le plan technologique, sous-utilisés ou coûteux à entretenir. De plus, des solutions de rechange modernes pour certains de ces services sont disponibles. En retirant ces services de la disponibilité générale, NorthernTel pourra simplifier son offre, ce qui lui permettra de se concentrer sur des technologies plus récentes et efficaces tout en réduisant sa dépendance à l'égard d'une infrastructure désuète. Les clients actuels bénéficieront d'un droit acquis et pourront conserver ces services jusqu'à ce qu'ils annulent, modifient ou déménagent leur service. Par conséquent, le Conseil approuve la demande de NorthernTel.

Demande

1. Le 9 mai 2025, le Conseil a reçu une demande de NorthernTel, Limited Partnership (NorthernTel), dans laquelle l'entreprise proposait de dénormaliser 13 services de résidence ou éléments tarifaires figurant aux articles N140, N260 et N490 de son Tarif général.
2. Ces services de résidence traditionnels comprennent un mélange de fonctionnalités d'appel individuelles comme la composition abrégée, la sonnerie simultanée et l'intercommunication entre les postes téléphoniques, ainsi que des forfaits plus anciens combinant les services téléphoniques et Internet, des options de connectivité entre immeubles et des forfaits de services de résidence. Tous ces services sont disponibles depuis de nombreuses années.
3. NorthernTel a indiqué que certains des services touchés sont soutenus par une infrastructure vieillissante qui devient désuète sur le plan technologique, et que la plupart ont été remplacés par des solutions de rechange modernes et moins coûteuses. Ces services comptent très peu d'abonnés, et aucune demande future n'est prévue. En outre, plusieurs de ces services sont offerts par d'autres fournisseurs.

4. NorthernTel a proposé de simplifier son offre en retirant ces services traditionnels de la disponibilité générale. Cette dénormalisation permettra à NorthernTel de se concentrer sur des technologies plus récentes et plus efficaces, tout en réduisant la dépendance à une infrastructure désuète.
5. NorthernTel a souligné que la clientèle existante ne perdra pas l'accès à ses services une fois qu'ils seront dénormalisés. Les clients actuellement abonnés à ces services bénéficieront d'un droit acquis et pourront conserver ces services jusqu'à ce qu'ils annulent, modifient ou déménagent leur service. NorthernTel a fait parvenir à la clientèle des avis expliquant le processus de dénormalisation, l'approche en matière de droits acquis et le droit de la clientèle de formuler des observations. NorthernTel a également fourni les coordonnées d'une personne-ressource du service à la clientèle et a fait remarquer que des solutions de rechange sont offertes aux clients qui souhaitent effectuer une transition volontaire.
6. NorthernTel a demandé le 1er octobre 2025 comme date d'entrée en vigueur.
7. Le Conseil a reçu une intervention de la part d'un client à l'égard de la demande. NorthernTel a également reçu deux interventions supplémentaires de la part de clients, qui n'ont pas été déposées au Conseil, mais qui ont été abordées par NorthernTel dans sa demande.

Positions des parties

8. Dans leurs interventions, les clients se sont opposés à la proposition de dénormalisation des forfaits de services téléphoniques de résidence traditionnels. Ils ont soulevé plusieurs questions, notamment des préoccupations concernant la perte d'accès aux services téléphoniques de résidence et l'abordabilité des forfaits existants, ainsi que des questions portant sur les services individuels (comme les réparations ou le service à la clientèle).
9. NorthernTel a répondu à ces clients par téléphone et par écrit, expliquant que les clients bénéficiant de droits acquis conserveraient leurs services actuels à moins qu'ils déménagent, modifient ou annulent leur forfait. NorthernTel a également souligné que des forfaits de services téléphoniques de résidence de rechange resteraient disponibles, y compris lors de futurs déploiements de la fibre jusqu'au domicile. L'entreprise a fait remarquer que les clients qui se sont exprimés ont dit être satisfaits des clarifications fournies lors de ces suivis directs.

Analyse du Conseil

10. Les services que NorthernTel propose de dénormaliser sont désuets sur le plan technologique et des solutions de rechange sont disponibles pour la clientèle. Le virage vers des solutions de rechange plus flexibles et conviviales est cohérent avec les tendances plus larges de l'industrie, et les préoccupations techniques en matière de durabilité reflètent celles soulevées dans d'autres demandes de dénormalisation approuvées. Par conséquent, le Conseil estime que la poursuite de l'exploitation de ces services n'est ni efficace, ni dans l'intérêt public.

11. Le Conseil estime également que la dénormalisation proposée fera avancer les objectifs stratégiques énoncés aux paragraphes 7b) et 7f) de la *Loi sur les télécommunications*¹.
12. La stratégie de transition pour la clientèle proposée par NorthernTel est conforme aux précédents du Conseil et répond aux attentes énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1. En publiant des avis personnalisés plus de 120 jours avant la dénormalisation, NorthernTel a démontré une approche proactive et centrée sur la clientèle. La décision de maintenir les prix et le service pour la clientèle bénéficiant de droits acquis garantit la stabilité. Par conséquent, le Conseil conclut que le plan de transition proposé est approprié.
13. Le Conseil reconnaît que les préoccupations soulevées par des clients, en particulier celles liées à l'abordabilité et à l'accès dans les régions rurales, sont valides et conformes aux considérations stratégiques générales. Cependant, NorthernTel a consulté directement la clientèle et s'est assurée qu'elle était satisfaite des mesures d'atténuation de l'entreprise. Cette approche est conforme à la politique du Conseil², et le Conseil estime que les questions soulevées par les intervenants ont été raisonnablement traitées par NorthernTel.

Conclusion

14. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve la demande de NorthernTel.
15. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016

¹ Les objectifs de la politique cités sont les suivants : 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; et 7f) 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.

² Les attentes en matière d'avis à la clientèle et d'atténuation sont décrites dans le bulletin d'information de télécom 2010-455 et dans la décision de télécom 2008-22. Les principes d'accès aux services plus généraux sont décrits dans la politique réglementaire de télécom 2016-496.

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010; modifié par le Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008