



Ordonnance de télécom CRTC 2026-56

Version PDF

Gatineau, le 1er avril 2026

Dossiers publics : Avis de modifications tarifaires 591 et 592 de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; avis de modification tarifaire 7724 de Bell Canada; avis de modification tarifaire 429 de NorthernTel, société en commandite; avis de modification tarifaire 1262 de Norouestel Inc.; et avis de modification tarifaire 560 de Télébec, Société en commandite

Diverses entreprises – Retrait des services aux hôtels

Sommaire

Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; NorthernTel, société en commandite; Norouestel Inc.; et Télébec, Société en commandite (collectivement les compagnies Bell), dans lesquelles elles ont proposé de retirer leurs services aux hôtels respectifs.

Les services aux hôtels sont fournis dans les territoires d'exploitation respectifs des compagnies Bell et sont principalement destinés aux clients des hôtels ou des motels. Les compagnies Bell ont fait remarquer que la demande de services aux hôtels a considérablement diminué et qu'elles ne prévoient aucune augmentation de la demande à l'avenir. Les services aux hôtels ne sont plus représentatifs des besoins opérationnels ou des normes technologiques actuels.

Par conséquent, le Conseil estime que les demandes des compagnies Bell sont raisonnables et les approuve toutes.

Demandes

1. Le Conseil a reçu des demandes datées du 19 août 2025 de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, une division de Bell Canada (Bell Aliant); Bell Canada; Norouestel Inc. (Norouestel); NorthernTel, société en commandite (NorthernTel); et Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement les compagnies Bell] dans lesquelles elles ont proposé de retirer leurs services aux hôtels respectifs dans les tarifs suivants :
 - Tarif général de Bell Aliant, article 825 – Service de communications d'affaires (SCA – hôtels et motels) – Nouveau-Brunswick seulement, et article 205.6 – Services aux hôtels – Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard;
 - Tarif général de Bell Canada, Service de PBX, article 430 – Généralités;

- Tarif général de Norouestel, article 503 – Service téléphonique Charge-A-Call;
 - Tarif général de NorthernTel, Service de PBX, article N190 – Services aux hôtels et motels;
 - Tarif général de Télébec, article 5.12 – Service de circuits téléphoniques interurbains pour hôtels, motels, hôpitaux et institutions d’enseignement.
2. Les compagnies Bell ont indiqué que les services aux hôtels sont fournis dans leurs territoires d’exploitation respectifs et qu’ils sont principalement destinés aux clients des hôtels ou des motels. Cependant, le service aux hôtels de Bell Aliant en Nouvelle-Écosse et à l’Île-du-Prince-Édouard est un service local de réseaux qui peut également être utilisé par les exploitants d’hôtels et de motels. Les compagnies Bell ont fait remarquer que les services aux hôtels sont des services bien établis pour lesquels la demande a fortement diminué depuis plusieurs années. De plus, les services aux hôtels sont pris en charge par un équipement de réseau ancien, ce qui nuit à la capacité des compagnies Bell de réparer et de rétablir les services en temps opportun en cas de panne. Les compagnies Bell ne prévoient donc pas d’augmentation de la demande à l’avenir.
 3. Norouestel, NorthernTel et Télébec ont indiqué qu’en tant que solution de rechange aux services aux hôtels, les clients peuvent utiliser leur propre équipement avec postes supplémentaires privé, un forfait interurbain approprié ou une combinaison de ceux-ci, disponibles auprès de Norouestel, NorthernTel ou Télébec, ou auprès d’autres fournisseurs de services de télécommunications. Bell Aliant et Bell Canada ont indiqué qu’en tant que solution de rechange aux services aux hôtels, les exploitants d’hôtels ou de motels peuvent utiliser un accès local, comme un service d’affaires individuel ou multiligne, un forfait interurbain approprié, ou une combinaison des deux. Les compagnies Bell ont également proposé des solutions de rechange dans leurs avis aux clients.
 4. Bell Canada a également proposé d’apporter un changement d’ordre administratif pour supprimer la référence au service de ligne individuelle à tarif de messagerie commerciale, qui a récemment été retiré¹ du même article de son tarif.
 5. Les compagnies Bell ont toutes demandé la date d’entrée en vigueur du 3 novembre 2025 pour leur demande de retrait respective.
 6. Le Conseil a reçu une intervention d’un particulier concernant la demande de Bell Aliant relative au service aux hôtels au Nouveau-Brunswick. Les compagnies Bell ont déposé une réplique à l’intervention.

¹ Voir l’avis de modification tarifaire 7708 de Bell Canada, qui a été approuvé dans l’ordonnance de télécom 2025-108.

Positions des parties

7. L'intervenant avait indiqué que mettre fin au service aux hôtels de Bell Aliant au Nouveau-Brunswick entraînerait des dépenses indues pour les propriétaires d'entreprises, puisque les exploitants d'hôtels et de motels seraient tenus de mettre à niveau leur équipement, ce qui entraînerait des coûts plus élevés.
8. L'intervenant a indiqué que le retrait d'un service n'est approprié que dans des circonstances où il n'entraînerait pas de préjudice, et que la proposition de Bell Aliant entraînerait un préjudice dans le cas présent.
9. Les compagnies Bell ont répondu qu'il n'est pas viable d'exploiter de façon continue un service traditionnel dont la demande est minime. Les compagnies Bell ont confirmé que la demande de services aux hôtels a considérablement diminué au fil du temps et qu'elle est actuellement extrêmement faible. Par conséquent, les services aux hôtels ne sont plus représentatifs des besoins opérationnels ou des normes technologiques actuels. Les compagnies Bell ont également déterminé d'autres options, qui consistent en des services d'affaires standard utilisés par de nombreuses entreprises sans difficulté.
10. Les compagnies Bell ont indiqué que, bien que l'intervenant ait exprimé des préoccupations selon lesquelles le retrait serait préjudiciable aux exploitants d'hôtels et de motels, le préjudice pourrait plutôt être associé au maintien de la dépendance à un service désuet et potentiellement peu fiable. Les compagnies Bell ont confirmé dans leur réplique à l'intervention qu'aucune autre observation n'avait été reçue de la part d'un exploitant d'hôtel ou de motel des autres provinces touchées. Les compagnies Bell ont également affirmé qu'elles n'ont reçu aucune observation de la part d'un exploitant d'hôtel ou de motel au Nouveau-Brunswick.

Analyse du Conseil

11. Conformément à la procédure énoncée dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, les compagnies Bell ont fourni au Conseil les éléments suivants : i) la description du service dont le retrait est proposé; ii) la date proposée pour le retrait; iii) les motifs du retrait; iv) le nombre de clients touchés; et v) une copie de l'avis aux clients visés. De plus, les compagnies Bell ont déterminé des solutions de rechange possibles dans leur demande et dans leurs avis aux clients.
12. L'équipement de réseau qui prend en charge les services aux hôtels est vieux et il ne sera plus pris en charge, ce qui nuit à la capacité des compagnies Bell de réparer et de rétablir les services en temps opportun en cas de panne. Étant donné que le nombre de clients touchés est faible et que les clients ont été informés des retraits à l'avance, toute incidence négative potentielle des retraits sur les clients est minimisée. De plus, aucun client directement touché par le retrait de ces tarifs n'est intervenu ou n'a communiqué directement avec les compagnies Bell.

13. Le maintien des tarifs pour les services traditionnels² dont la clientèle est limitée impose un fardeau réglementaire inutile aux fournisseurs de services et au Conseil. L'approbation des retraits proposés réduirait ce fardeau, tout en reflétant fidèlement le contexte actuel du marché, étant donné que la demande et la clientèle pour les services aux hôtels diminuent depuis plusieurs années. Le Conseil estime que les propositions des compagnies Bell sont raisonnables et conformes aux politiques réglementaires pertinentes en matière de retrait de service.
14. Le Conseil estime que les compagnies de Bell ont été en mesure de répondre aux préoccupations soulevées par l'intervenant.
15. Le Conseil estime également que la modification d'ordre administratif proposée par Bell Canada pour supprimer la référence au service de ligne d'affaires individuelle à tarif unitaire récemment retiré est raisonnable.
16. Le Conseil estime que l'approbation de ces demandes contribue à la réalisation des objectifs stratégiques établis aux alinéas 7c) et 7f) de la *Loi sur les télécommunications*³.

Conclusion

17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve toutes les demandes des compagnies Bell.
18. 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

² Par exemple, le SCA – hôtels et motels de Bell Aliant au Nouveau-Brunswick a été transféré du tarif général de NBTel Inc. au tarif général d'Aliant Telecom en 2005. Le service aux hôtels de Bell Aliant en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard est passé des tarifs généraux d'Island Telecom Inc. et de Maritime Tel & Tel Limited au tarif général de Aliant Telecom en 2005. Voir l'ordonnance de télécom 2005-8.

³ Les objectifs de la politique cités sont : 7 c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; 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.

Documents connexes

- *Bell Canada – Approbation d’une demande tarifaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-108, 16 mai 2025
- *Processus d’approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Aliant Telecom Inc.*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-8, 6 janvier 2005