

ORIGINAL
PAP

Service de la Réglementation
7151, rue Jean-Talon Est, Anjou (Québec) H1M 3N8
Téléphone : (514) 493-5399 Télécopieur : (514) 493-5375
Internet: reglementa@telebec.com

Telebec

SECRETARIAT
IM / TELECOM

Anjou, le 14 août 2006

AUG 17 2006
8660-C12-06/01
GI / TELECOM
SECRETARIAT

Madame Diane Rhéaume
Secrétaire générale
Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes
1, promenade du Portage
Gatineau, Québec
Canada
K1A 0N2

Objet: Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail – vérification
externe

Chère Mme Rhéaume,

La présente fait suite aux dispositions prévues à la Décision de télécom CRTC 2005-17 intitulée *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes* ("Décision 2005-17") du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le "Conseil")

Dans cette Décision, le Conseil écrit:

"228. Par conséquent, le Conseil conclut que :

- a) les ESLT doivent effectuer des vérifications annuelles pour assurer la conformité aux directives, dans la présente décision, qui concerne les rapports sur les résultats QS et le calcul des paiements dans le cadre du plan définitif;
- b) les vérifications annuelles doivent être menées par un vérificateur indépendant et peuvent être effectuées conjointement avec les vérifications financières annuelles;
- c) les ESLT doivent déposer auprès du Conseil un rapport faisant état des questions liées à la qualité du service soulevées par le vérificateur indépendant à la suite de la vérification. Ce rapport doit être déposé dans les 30 jours suivant la remise du rapport du vérificateur à l'ESLT.

.../

CRTC AM 8:09 17AOU'06

Il ajoute par ailleurs, au paragraphe 287:

"287. Chaque ESLT doit retenir les services d'un vérificateur indépendant pour effectuer une vérification annuelle de la déclaration de ses résultats QS et du calcul de son rajustement tarifaire de détail, le cas échéant. L'ESLT doit remettre au Conseil, dans les 30 jours du parachèvement du rapport du vérificateur indépendant, un rapport détaillé faisant état des questions soulevées par le vérificateur indépendant."

En accord avec les directives du Conseil, Télébec, Société en commandite dépose, sous pli, le rapport de vérification préparé par la firme Deloitte & Touche LLP.

Espérant le tout conforme, nous vous prions, Madame, d'agréer l'expression de nos sentiments distingués,



Michel Gilbert
Directeur général -
Affaires réglementaires

Télébec, société en commandite

Rapport sur les indicateurs de qualité du service de détail
conformément à la décision CRTC 2005-17 rendue par le
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications
canadiennes

Du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2005

Table des matières

Introduction, étendue et responsabilité de la direction.....	1
Introduction	1
Étendue des procédés spécifiés que doit appliquer Deloitte à la demande de Télébec.....	1
Responsabilité de la direction	2
Indicateurs de qualité du service déclarés par la direction	3
Rapport des vérificateurs sur l'application des procédés spécifiés.....	4
Annexe A – Procédés spécifiés et résultats	5
1) Résultats de l'examen des indicateurs de qualité du service.....	5
2) Calculs et paiements relatifs au plan de rajustement tarifaire (PRT) pour le service de détail ...	6
Réponse de la direction de Télébec aux écarts signalés par Deloitte.....	7

Introduction, étendue et responsabilité de la direction

Introduction

Aux termes de la décision de télécom CRTC 2005-17 (la « décision 2005-17 ») publiée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »), Télébec doit préparer et soumettre au CRTC une grille des indicateurs de qualité du service (la « grille »). De plus, le résumé suivant tiré du paragraphe 228 de la décision 2005-17 présente les exigences que le CRTC a enjoint Télébec de respecter :

- effectuer des vérifications annuelles pour assurer la conformité aux directives, dans la présente décision, qui concernent les rapports sur les résultats de qualité du service et le calcul des paiements dans le cadre du plan définitif;
- les vérifications annuelles doivent être menées par un vérificateur indépendant et peuvent être effectuées conjointement avec les vérifications financières annuelles;
- déposer auprès du Conseil un rapport faisant état des questions liées à la qualité du service soulevées par le vérificateur indépendant à la suite de la vérification. Ce rapport doit être déposé dans les 30 jours suivant la remise du rapport du vérificateur à Télébec.

Afin de répondre aux obligations de vérification de Télébec relatives au paragraphe 228 de la décision 2005-17, qui sont décrites ci-dessus, le service de vérification interne de Bell a appliqué certaines procédures et produit certaines analyses et certains rapports afin d'appuyer la soumission par Télébec de sa grille pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005. Les résultats de ce travail constituent la base des conclusions du service de vérification interne qui ont été présentées au CRTC par Télébec.

Pour répondre plus précisément à l'obligation qu'a Télébec de s'assurer les services d'un vérificateur indépendant conformément au paragraphe 228 de la décision 2005-17, Télébec a demandé à Deloitte & Touche s.r.l. (« Deloitte ») d'appliquer certains procédés spécifiés dont l'étendue est définie dans la section suivante.

Étendue des procédés spécifiés que doit appliquer Deloitte à la demande de Télébec

Télébec s'est assurée les services de Deloitte pour appliquer certains procédés spécifiés qui seront axés sur la documentation préparée par le service de vérification interne de Bell afin d'appuyer la grille, laquelle inclut les calculs et les paiements liés au plan de rajustement tarifaire (PRT) pour le service de détail. La direction de Télébec a demandé à Deloitte de centrer ses procédés sur la documentation de la vérification interne en raison de l'avis du CRTC selon lequel « les vérifications internes permettent [...] de mettre en place des procédures et des contrôles ». Par conséquent, la direction est d'avis que cette approche peut aider à diminuer le nombre de procédés redondants appliqués par le service de vérification interne de Bell et par Deloitte. Les procédés que Deloitte doit appliquer seront principalement axés sur l'établissement de l'existence de documents préparés par le service de vérification interne de Bell pour appuyer la grille. Ces procédés spécifiés sont définis et abordés dans le Rapport des vérificateurs sur l'application de procédés spécifiés ci-joint, lequel a été préparé et déposé par Deloitte.

Les procédés spécifiés que doit appliquer Deloitte n'incluront pas une évaluation du caractère suffisant et approprié de l'étendue, de la conception et de l'exécution des procédés appliqués par le service de vérification interne pour appuyer la grille. Par conséquent, les procédés de Deloitte ne fourniront pas de commentaires qualitatifs sur les procédés appliqués par le service de vérification interne de Bell, y compris sur l'efficacité des évaluations du service de vérification interne, les critères utilisés pour

déterminer si un événement de non-conformité est significatif et le caractère adéquat de la documentation.

Responsabilité de la direction

La responsabilité des obligations de présentation de l'information liées à la décision 2005-17 incombe exclusivement à la direction de Télébec. La direction a préparé et approuvé la grille, et elle est responsable du caractère suffisant des procédés mis en œuvre par le service de vérification interne pour appuyer la grille. De plus, la direction de Télébec est seule responsable de l'étendue des procédés spécifiés que doit appliquer Deloitte afin que Télébec puisse répondre aux exigences du paragraphe 228 de la décision 2005-17.

Indicateurs de qualité du service déclarés par la direction

La direction a relevé les indicateurs de qualité du service assujettis à une pénalité qui sont décrits ci-dessous et les a déclarés au CRTC dans son rapport trimestriel. Les procédés spécifiés que doit appliquer Deloitte à la demande de Télébec seront axés sur les indicateurs de qualité du service énumérés ci-après. Le tableau suivant présente les indicateurs liés au service de détail :

N° de l'indicateur QS	Groupe	Définition
1.1A	Urbain	Nombre de jours nécessaires pour installer le service à compter de la demande de l'abonné.
1.1B	Rural	Nombre de jours nécessaires pour installer le service à compter de la demande de l'abonné.
1.2A	Urbain	Nombre total de rendez-vous pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au total des rendez-vous pris.
1.2B	Rural	Nombre total de rendez-vous pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au total des rendez-vous pris.
1.3A	Urbain	Nombre de demandes en attente pour les SAR qui n'ont pas été respectées à la date d'échéance en raison d'une pénurie d'installations, exprimé en pourcentage par tranche de 100 branchements principaux SAR (commandes).
1.3B	Rural	Nombre de demandes en attente pour les SAR qui n'ont pas été respectées à la date d'échéance en raison d'une pénurie d'installations, exprimé en pourcentage par tranche de 100 branchements principaux SAR (commandes).
1.5	Commun	Pourcentage d'appels acheminés à un bureau d'affaires et auxquels on répond en 20 secondes ou moins.
1.7	Commun	Activation dans les délais des EIB pour les autres fournisseurs de services interurbains.
2.1A	Urbain	Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures.
2.1B	Rural	Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures.
2.2A	Urbain	Nombre et pourcentage des rendez-vous de réparation respectés.
2.2B	Rural	Nombre et pourcentage des rendez-vous de réparation respectés.
2.3A	Urbain	Rapports de dérangement (pannes) initiaux des abonnés pour 100 SAR.
2.3B	Rural	Rapports de dérangement (pannes) initiaux des abonnés pour 100 SAR.
2.5	Commun	Pourcentage des appels acheminés à un centre de réparations et auxquels on répond en 20 secondes ou moins.
3.1	Commun	Pourcentage de tentatives d'appels faites au cours de périodes de pointe qui ont été marquées d'un délai d'attente de la tonalité d'envoi d'au plus trois secondes.
4.1	Commun	Pourcentage d'inscriptions d'abonnés qui ont été publiées sans erreurs ou omissions dans les pages blanches des annuaires de la compagnie.
4.2	Commun	Pourcentage d'appels acheminés aux services de téléphoniste et auxquels on répond en 20 secondes ou moins.
4.3	Commun	Pourcentage d'abonnés qui demandent de l'assistance-annuaire et qui reçoivent le bon numéro de téléphone.

Rapport des vérificateurs sur l'application des procédés spécifiés

Deloitte.

Deloitte & Touche, s.r.l.
1, Place Ville Marie
Bureau 3000
Montréal QC H3B 4T9
Canada

Tél. : 514-393-5234
Télec : 514-390-4113
www.deloitte.ca

À la direction de Télébec,

Comme nous en avons expressément convenu, nous avons appliqué les procédés énumérés à l'annexe A à l'égard de la grille des indicateurs de qualité du service (la « grille ») de Télébec présentée au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») pour la période allant du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2005. Télébec a demandé l'application de ces procédés afin de satisfaire aux obligations de la direction relativement à l'intervention de son vérificateur indépendant, conformément au paragraphe 226 de la décision de télécom CRTC 2005-17.

Les procédés appliqués et nos conclusions, de même qu'une description des écarts observés, le cas échéant, sont présentés à l'annexe A. La mission relative aux procédés spécifiés a été effectuée conformément aux lignes directrices exposées dans le chapitre 9100 du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés*, intitulé *Rapports sur les résultats de l'application de procédés de vérification spécifiés, à des informations financières autres que des états financiers*.

Ces procédés ne constituent pas une vérification de la grille. Par conséquent, nous n'exprimons pas d'opinion sur les assertions contenues dans le présent rapport et dans la grille.

La responsabilité du caractère suffisant des procédés décrits dans le présent rapport incombe exclusivement aux utilisateurs spécifiés du rapport ainsi qu'à la direction de Télébec. Par conséquent, nous ne faisons aucune déclaration quant au caractère suffisant des procédés décrits à l'annexe A, que ce soit par rapport aux fins pour lesquelles le présent rapport a été demandé ou à toute autre fin. Nos procédés n'offrent donc aucun commentaire qualitatif sur les procédés appliqués par le service de vérification interne de Bell, y compris sur l'efficacité de ses évaluations, les critères utilisés pour déterminer si un écart est significatif et le caractère adéquat de la documentation.

Le présent rapport a été préparé à l'usage exclusif de la direction de Télébec afin qu'elle puisse s'acquitter de ses obligations de présentation de l'information aux termes de la décision de télécom CRTC 2005-17. Il ne doit être utilisé par personne d'autre que les utilisateurs spécifiés.

Deloitte & Touche S.R.L.

Comptables agréés
Montréal, Canada
Le 14 juillet 2006

Annexe A – Procédés spécifiés et résultats

Le rapport ci-après est présenté sous forme de tableau. La première colonne énumère les procédés spécifiés que Deloitte a appliqués à la demande de Télébec. Le résultat de l'application des procédés spécifiés est rapporté dans la colonne de droite. Les procédés spécifiés ont été appliqués pour chacun des indicateurs de qualité du service relevés par la direction, lesquels sont énumérés et décrits à la section du rapport qui s'intitule « Indicateurs de qualité du service déclarés par la direction ».

1) Résultats de l'examen des indicateurs de qualité du service

N° de réf.	Procédés spécifiés	Résultats
1.1	Déterminer si le service de vérification interne a documenté son évaluation des procédés appliqués par Télébec lors du calcul des résultats QS pour la période allant du 1 ^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2005.	Aucun écart n'a été observé.
1.2	Déterminer si l'existence de documents et de registres tenus par Télébec pour étayer le calcul des résultats QS a été attestée dans la documentation préparée par le service de vérification interne.	L'écart suivant a été observé : Par suite des tests de contrôle interne des procédés, nous avons remarqué que le service de vérification interne a émis une recommandation fondée sur le fait que pour certains indicateurs de qualité du service, des données sont archivées pour seulement treize (13) mois, ce qui compromet la conformité à l'obligation de vérification indépendante aux termes de la décision 2005-17 du CRTC.
1.3	Déterminer si le service de vérification interne a calculé de nouveau les résultats QS dans le cas des indicateurs susceptibles d'entraîner une pénalité.	Des écarts ont été observés pour les indicateurs 1.1B, 1.2B, 1.5, 1.7, 3.1, 4.1, 4.2 et 4.3 : aucun nouveau calcul des résultats n'a été effectué pour ces indicateurs. Cette absence de nouveau calcul est attribuable au fait qu'au cours de l'évaluation des procédés de calcul de la qualité du service de Télébec, le service de vérification interne a relevé une présentation erronée des indicateurs de qualité du service de détail.
1.4	Trimestriellement, comparer les résultats QS de Télébec présentés au CRTC et publiés sur son site Web avec ceux qui figurent dans les rapports et les documents de travail internes de Télébec. Signaler les écarts mis en évidence lors de cette comparaison.	Aucun écart n'a été observé.

2) Calculs et paiements relatifs au plan de rajustement tarifaire (PRT) pour le service de détail

N° de réf.	Procédés spécifiés	Résultats
2.1	En utilisant les documents de travail internes de Télébec, s'assurer que la valeur totale maximale du rajustement (VTMR) et le total des SAR utilisés pour calculer les montants liés au PRT de l'année précédente ont été examinés et calculés de nouveau par le service de vérification interne.	Sans objet puisque aucune pénalité n'était payable au cours de la période en examen.

Réponse de la direction de Télébec aux écarts signalés par Deloitte

Tous les écarts ont été examinés et corrigés. Seul l'écart par rapport à l'Indicateur 3.1 est toujours en cours de correction et la mesure corrective n'aura pas d'incidence sur les résultats de cet indicateur.