

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

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

AUG 17 2006

8660-C12-06/01
GI / TELECOM
SECRETARIAT

Objet: Plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents –
vérification externe

Chère Mme Rhéaume,

La présente fait suite aux dispositions prévues à la Décision de télécom CRTC 2005-20 intitulée *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents* ("Décision 2005-20") du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le "Conseil")

Au paragraphe 209 de cette Décision, le Conseil écrit:

"209. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESLT :

- d'effectuer des vérifications internes annuelles pour s'assurer que des procédures et des processus sont en place pour permettre à l'ESLT de fournir aux concurrents et d'entretenir les installations et les services dans les délais;
- de retenir les services d'un vérificateur indépendant pour effectuer des vérifications annuelles des résultats QS liés à la concurrence, ainsi que les calculs et les paiements de rabais tarifaire aux termes du PRT. Cette vérification devrait faire partie de la vérification financière indépendante annuelle de l'ESLT;
- de déposer auprès du Conseil un rapport détaillant les questions soulevées et les constatations faites lors des vérifications internes et indépendantes, dans les 30 jours de la remise du rapport du vérificateur indépendant."

.../

CRTC AM 8:10 17AOU'06

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Gilbert', with a stylized flourish at the end.

Michel Gilbert
Directeur général –
Affaires réglementaires

Télébec, société en commandite

Rapport sur le plan de rabais tarifaire pour la qualité du service
fourni aux concurrents conformément à la décision
CRTC 2005-20 rendue par le Conseil de la radiodiffusion
et des télécommunications canadiennes

Du 1^{er} juillet 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.....	5
Annexe A – Procédés spécifiés et résultats	6
1) Résultats de l'examen des indicateurs de qualité liés au service de gros	6
2) Calculs et paiements relatifs au plan de rabais tarifaire (PRT) pour les services de gros	7
Réponse de la direction de Télébec aux écarts signalés par Deloitte.....	8

Introduction, étendue et responsabilité de la direction

Introduction

Aux termes de la décision de télécom CRTC 2005-20 (la « décision 2005-20 ») 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 209 de la décision 2005-20 présente les exigences que le CRTC a enjoint Télébec de respecter :

- effectuer des vérifications internes annuelles pour s'assurer que des procédures et des processus sont en place pour permettre à Télébec de fournir aux grossistes concurrents et d'entretenir les installations et les services dans les délais;
- retenir les services d'un vérificateur indépendant pour effectuer des vérifications annuelles des résultats de qualité du service (« QS ») liés à la concurrence, ainsi que des calculs et des paiements de rabais tarifaire aux termes du plan de rabais tarifaire (« PRT »);
- déposer auprès du Conseil un rapport détaillant les questions soulevées et les constatations faites lors des vérifications internes et indépendantes, dans les 30 jours suivant la remise du rapport du vérificateur indépendant.

La décision 2005-20 indique que « le Conseil est d'avis que les vérifications internes permettent aux ESLT de mettre en place des procédures et des contrôles afin de fournir aux grossistes concurrents et d'entretenir les installations et les services dans les délais. » Par conséquent, afin de répondre aux obligations de vérification indépendante de Télébec relatives au paragraphe 209 de la décision 2005-20, 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} juillet 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 209 de la décision 2005-20, 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 PRT de Télébec. 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 2005-20 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 209 de la décision 2005-20.

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 gros :

N° de l'indicateur QS	Indicateur QS	Définition
1.6	Rendez-vous d'installation des concurrents respectés	Nombre total de rendez-vous d'installation pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au nombre total de rendez-vous pris pour les abonnés qui sont également des concurrents.
1.8	Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B	Le pourcentage de fois où l'installation de nouvelles lignes locales dégroupées de types A et B est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.
1.9	Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert	Le pourcentage de fois où l'installation de lignes locales dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.
1.10	Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome)	Le pourcentage de fois où l'installation concernant les commandes de transfert de numéros (service autonome) est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.
1.10A	Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome)	Le pourcentage des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) dont la date d'installation confirmée n'est pas respectée, et qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée.
1.11	Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrents	Le pourcentage des cas où les dates d'installation convenues sont respectées en ce qui a trait à l'interconnexion de réseaux locaux.
1.11A	Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion	Le pourcentage de commandes de circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL) pour lesquelles la date d'installation n'est pas respectée, mais qui sont exécutées dans les cinq jours ouvrables de la date d'installation.
1.12	Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local	Le pourcentage des cas où la date d'installation convenue et confirmée est respectée dans le cas des demandes de service local (DSL) autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10. La date d'installation est la date convenue et confirmée, qui est différente de la date convenue normalisée et évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10.

N° de l'indicateur QS	Indicateur QS	Définition
1.13	Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de types A et B	Le pourcentage des commandes de lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories, pour lesquelles la date d'installation, évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, n'est pas respectée, mais qui sont exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée. La date d'installation est la date de service normalisée, à moins que les parties n'aient convenu d'une autre date d'installation (antérieure ou ultérieure).
1.19	Respect des dates confirmées - Service RNC et lignes de type C	Le pourcentage des cas où la date d'installation confirmée est respectée dans le cas des demandes de services RNC et de lignes de type C.
1.19A	Service RNC et lignes de type C - Exécution en retard	Le pourcentage des commandes de services RNC et de lignes de type C pour lesquelles la date d'installation mesurée dans l'indicateur 1.19 n'a pas été respectée, mais qui ont été exécutées le jour ouvrable suivant la date d'installation confirmée. La date d'installation est la date de service normalisée, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'installation antérieure ou ultérieure.
2.6	Rendez-vous de réparation des concurrents respectés	Nombre total de rendez-vous de réparation pris et nombre de rendez-vous respectés, avec le pourcentage des rendez-vous respectés par rapport au total des rendez-vous pris pour les clients qui sont également des concurrents.
2.7	Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures	Total des rapports de dérangement initiaux et de ceux qui sont réglés en moins de 24 heures. Pourcentage des rapports réglés relativement à ce total.
2.7A	Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents	Le pourcentage de rapports de dérangement pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne sont pas réglés dans les 24 heures (p. ex., le non-respect de la norme de service de l'indicateur 2.7), mais qui sont réglés dans les 24 heures suivantes.
2.9	Règlement des rapports de dérangement (pannes) de grossistes concurrents dans un délai de 48 heures	Le nombre total de rapports de dérangement signalés par les ESLC et que les ESLT ont réglés dans les 48 heures après avoir été signalés. Les rapports de dérangement dégradés sont les rapports relatifs aux lignes dégroupées et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL.
2.10	Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements - Service RNC et lignes de type C	Le temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) selon les rapports de dérangement mensuels des services RNC reçus des grossistes concurrents et réglés pendant le mois.

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} juillet 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 209 de la décision de télécom CRTC 2005-20.

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 2005-20. 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 liés au service de gros

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} juillet 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.	<p>Des écarts ont été observés pour les indicateurs 1.10 et 1.10A : certains documents justificatifs n'ont pas été conservés pour une période suffisante. Par conséquent, le service de vérification interne n'a pas été en mesure de recalculer de nouveau les résultats.</p> <p>Des écarts ont aussi été observés pour les indicateurs 1.11 et 1.11A, car aucun nouveau calcul des résultats n'a été effectué en 2005. Le processus de calcul n'était pas encore documenté. Par conséquent, aucun document justificatif n'a pu être examiné.</p> <p>Aucun autre écart n'a été observé pour les autres indicateurs susceptibles de se traduire par une pénalité pour la période concernée.</p>
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.	<p>Des écarts ont été observés pour les indicateurs 1.10, 1.10A, 1.11 et 1.11A : aucun nouveau calcul n'a été effectué, en raison des problèmes techniques décrits au point 1.2.</p> <p>Tous les autres indicateurs n'étaient pas pertinents pour le mois sélectionné aux fins de tests par le service de vérification interne.</p>
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 Bell. Signaler les écarts mis en évidence lors de cette comparaison.	Aucun écart n'a été observé.

2) Calculs et paiements relatifs au plan de rabais tarifaire (PRT) pour les services de gros

N° de réf.	Procédés spécifiés	Résultats
2.1	Déterminer si le service de vérification interne a refait certains des calculs et calculé de nouveau certains des paiements relatifs au PRT qui ont été présentés pour la période allant du 1 ^{er} juillet 2005 au 31 décembre 2005.	Sans objet, car aucune pénalité n'a été versée au cours de la période allant du 1 ^{er} juillet 2005 au 31 décembre 2005.
2.2	Comparer les paiements relatifs aux rabais tarifaires déclarés au CRTC par Télébec et les paiements indiqués et documentés dans les documents de travail internes de Télébec. Signaler les écarts mis en évidence lors de cette comparaison.	Sans objet, car aucune pénalité n'a été versée au cours de la période allant du 1 ^{er} juillet 2005 au 31 décembre 2005.
2.3	En utilisant les documents de travail internes de Télébec, refaire le calcul de certains paiements relatifs aux rabais tarifaires pour l'échantillon de grossistes concurrents sélectionnés.	Sans objet, car aucune pénalité n'a été versée au cours de la période allant du 1 ^{er} juillet 2005 au 31 décembre 2005.

Réponse de la direction de Télébec aux écarts signalés par Deloitte

Tous les écarts ont été examinés et corrigés.