



612, rue St-Jacques, 15^e étage
Montréal (Québec) H3C 4M8

Ligne directe : 514 380-4792
Courriel : dennis.beland@quebecor.com
Internet : www.quebecor.com

VERSION ABRÉGÉE

Le 6 septembre 2017

Monsieur Claude Doucet
Secrétaire général par intérim
Conseil de la radiodiffusion et
des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : **Dossier CRTC #1011-NOC2017-0049 – Avis de consultation de télécom CRTC 2017-49, Examen du régime de qualité du service aux concurrents (ACT 2017-49) – Observations finales de Québecor Média inc. (Québecor Média) au nom de sa filiale Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron)**

Monsieur Doucet,

1. Conformément aux directives du Conseil énoncées dans l'ACT 2017-49, Québecor Média, au nom de Vidéotron, soumet par la présente ses observations finales eu égard au sujet susmentionné en rubrique. Ces observations finales viennent compléter celles soumises aujourd'hui par Bragg Communications Inc., opérant sous le nom de Eastlink, Cogeco Communications Inc. au nom de sa filiale Cogeco Connexion Inc., Rogers Communications Canada Inc., Shaw Cablesystems G.P. et Québecor Média au nom de sa filiale Vidéotron (conjointement, les Câblodistributeurs).
2. Dans un premier temps, nous renforcerons, par l'entremise d'informations propres à Vidéotron, certains points soulevés dans les observations finales soumises par les Câblodistributeurs. Nous verrons notamment que le marché des services d'accès haute vitesse (AHV) de gros est largement concurrentiel, ce qui a amené Vidéotron à investir et à innover en matière de qualité de service. Nous ferons également état de l'existence de nombreux mécanismes de résolution de différends et de l'impact positif qu'ils peuvent avoir sur la qualité de service offerte aux Fournisseurs de services Internet (FSI) de gros.
3. Dans une seconde partie, nous aborderons de manière spécifique les allégations de certains FSI de gros, notamment des membres du Consortium des Opérateurs de

Réseaux Canadiens Inc. (CORC) et de TekSavvy, contenues dans leurs réponses aux demandes de renseignements soumises le 5 juillet 2017. Nous démontrerons que certaines données sont non pertinentes. Pour celles qui le sont, nous verrons que presque tous les faits reprochés par ces FSI de gros sont erronés, anecdotiques ou non fondés et que Vidéotron offre aux FSI de gros une qualité de service équivalente, voire parfois meilleure qu'à ses propres utilisateurs finals.

4. En somme, nos observations finales viendront renforcer le fait qu'aucune partie à la présente instance n'a présenté de preuve justifiant la mise en place d'un régime de qualité de services pour le marché des services AHV de gros.

La concurrence robuste dans les services AHV de gros induit une amélioration constante de la qualité de service

Un marché concurrentiel et des innovations volontaires

5. Comme les Câblodistributeurs l'ont souligné dans leurs observations finales, le marché des services AHV de gros a connu une croissance substantielle depuis les cinq dernières années. Les FSI de gros ont pratiquement doublé leurs parts de marché depuis 2009. Le nombre de lignes d'accès câble recevant des services AHV de gros a, quant à lui, doubler chaque année depuis cinq ans. Cette croissance soutenue des dernières années a fait en sorte que plusieurs des FSI de gros sont devenus des entreprises de taille importante, avec des dizaines de milliers d'utilisateurs finals. Si l'on prend uniquement le réseau de Vidéotron, le nombre d'utilisateurs finals de gros est passé de 17 000 au 31 mars 2012 à 144 000 au 31 mars 2017.
6. Cette croissance induit une concurrence entre les fournisseurs sous-jacents qui souhaitent évidemment augmenter leur part de marché. C'est ce qui explique, par exemple, la hausse constante du nombre d'offres de service négociées hors tarif qui permettent d'offrir aux FSI de gros des conditions de service et des prix plus attractifs que ce qui est mandaté par le Conseil. Tel que mentionné dans les commentaires des Câblodistributeurs du 24 avril 2017, le nombre d'offres de service négociées hors tarif a plus que doublé ces dernières années passant de 10 en 2014 à 22 en 2016. Ce chiffre continue de croître. Nous avons, en effet, conclu la semaine dernière, une entente additionnelle sur une offre de service négociée hors tarif à propos d'un faisceau d'interconnexion de 100 GigE.
7. Il va sans dire que la gestion d'une telle croissance et l'existence d'une telle concurrence exigent des investissements et la mobilisation de ressources importantes de la part des fournisseurs sous-jacents. Pour Vidéotron, cela s'est traduit par la mise en place de processus opérationnels et de gestion de systèmes performants afin de mieux satisfaire les besoins du marché des services AHV de gros tout en demeurant financièrement viable.
8. Cette dynamique particulière du marché des services AHV explique pourquoi la majorité des améliorations apportées par Vidéotron à son service AHV ont été le résultat de consultations volontaires initiées par l'entreprise auprès de ses FSI de gros. Parmi la longue liste de telles améliorations, nous tenons à souligner les suivantes:

- La mise en place d'un outil de vérification d'adresses permettant aux préposés au service à la clientèle des FSI de gros de vérifier si une adresse civique est desservie par le réseau AHV de Vidéotron avant de prendre la commande d'un utilisateur final.
 - Un accès direct par téléphone au service de support technique de Vidéotron pour le règlement de problèmes techniques, incluant un message automatisé faisant état des pannes de réseaux actuelles pouvant possiblement affecter les utilisateurs finals des FSI de gros.
 - La mise en place d'un portail web AITP pour la soumission de demandes d'installation, de changement de service, de débranchement et autres, et pour la réception de confirmations de commandes et autres informations pertinentes à ces transactions.
 - L'intégration à ce portail web AITP de l'outil de vérification d'adresses et d'autres contrôles automatisés (p.ex., en ce qui a trait aux numéros de série de modems) permettant d'éliminer des erreurs et éviter des rejets.
 - L'implantation du protocole Bidirectional Forwarding Detection (BFD) sur les faisceaux d'interconnexion avec ses FSI de gros.
 - L'inclusion des utilisateurs finals de gros sur les listes de placement de rappels de rendez-vous et d'appels « technicien en route » par composeur-messager automatique (CMA) afin de diminuer le nombre de rendez-vous manqués (projet actuellement en période de lancement).
 - L'inclusion des utilisateurs finals de gros dans le processus par lequel un technicien tentera de rejoindre un utilisateur final en temps réel advenant que ce dernier n'est pas présent à l'heure d'un rendez-vous.
 - L'ajout d'un message automatisé au système téléphonique du support technique de Vidéotron qui permet d'informer les FSI de gros des pannes de réseau en cours qui pourraient affecter potentiellement leurs utilisateurs finals.
 - L'envoi quotidien et automatisé d'informations à ses FSI de gros sur les plages horaires disponibles à des fins d'installation ou de réparation au cours des jours à venir.
 - L'augmentation importante de ressources d'installation et de réparation durant la période annuelle de déménagement au Québec (la période aux alentours du 1^{er} juillet).
 - L'amélioration du taux de respect de rendez-vous d'installation et de réparation de la part des techniciens de Vidéotron et de ses sous-traitants.
 - La réduction du délai d'attente au service de support technique de Vidéotron.
9. D'autres améliorations importantes aux systèmes et processus d'affaires spécifiques au service AHV de gros de Vidéotron sont à diverses étapes de préparation. Soulignons par exemple la conception d'un outil de diagnostic de modem dont le développement en est à son étape finale et dans lequel l'entreprise a investi beaucoup d'efforts et d'importantes ressources. Cet outil permettra aux FSI de gros de valider, sans l'intermédiaire de

Vidéotron, l'état de la connexion Internet de leurs abonnés, de valider la qualité du signal reçu et d'avoir accès à l'historique de cette connexion sur une période de plusieurs jours. L'accès à cet outil a nécessité du développement informatique important de la part de Vidéotron afin, notamment, de mettre en place des pare-feux complexes permettant un accès sécurisé à chacun de nos FSI de gros. Nous comptons offrir cet outil au courant du mois d'octobre 2017.

10. Nous réitérons au Conseil que ces améliorations de service sont d'abord et avant tout des initiatives volontaires de la part de Vidéotron; le but étant de faire face efficacement à la concurrence robuste qui existe dans le marché des services AHV de gros, mais aussi de maximiser l'efficacité et l'efficience opérationnelle de l'entreprise.
11. Tel que nous le soulignons dans nos observations finales soumises aujourd'hui avec les Câblodistributeurs, la mise en place d'un régime de qualité de services pour le marché des services AHV de gros serait non seulement complexe, coûteux et inefficace en regard des besoins des FSI de gros, il couperait aussi court à ce type d'initiatives volontaires et à la créativité inhérente de celles-ci, mettant ainsi frein à la capacité pour les fournisseurs sous-jacents de se distinguer les uns des autres. Autrement dit, l'imposition d'un régime de qualité de service irait à l'encontre du libre jeu des forces de du marché, ce qui serait contraire au Décret du 14 décembre 2006 donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication (le Décret), notamment de se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique, et; lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

Il existe des moyens efficaces pour rectifier les différends

12. Nous sommes conscients que tout n'est pas parfait et que certains FSI de gros peuvent parfois chercher à améliorer la qualité du service qu'ils reçoivent. Cela dit, l'expérience réelle vécue sur le terrain depuis les dernières années montre que les FSI de gros disposent de moyens adéquats pour vérifier s'ils reçoivent des services de qualité de la part des fournisseurs sous-jacents et de réclamer des changements lorsque nécessaire. En effet, plusieurs FSI de gros sont devenus des entreprises de taille importante et disposent d'employés expérimentés qui connaissent en profondeur les processus opérationnels de chacun des fournisseurs sous-jacents. Les FSI de gros possèdent donc des outils de suivi performants en ce qui concerne leurs transactions et n'hésitent pas à signaler toute dérogation soupçonnée à l'obligation générale de fournir un service équivalent aux clients de détail et de gros. Soulignons par ailleurs que le Groupe de service à la clientèle (GSC) de Vidéotron est non seulement à leur écoute afin de régler le plus rapidement et le plus efficacement possible les différends pouvant parfois surgir au quotidien, mais participe activement à mettre en place les initiatives volontaires évoquées dans la précédente section.
13. Dans le cas des différends pouvant devenir récurrents ou qui demandent une coordination à plus grande échelle, il existe plusieurs mécanismes et forums permettant aux FSI de gros de faire valoir leurs demandes de rectification ou d'amélioration de qualité de service. À titre d'exemple, le CORC a déjà profité en septembre 2013 des recours disponibles en vertu de la partie 1 des règles de procédure du Conseil pour déposer une plainte omnibus

concernant certaines pratiques des Câblodistributeurs. Même si de façon générale les allégations contre les Câblodistributeurs (et Vidéotron en particulier) se sont avérées non fondées, le dossier de l'instance a incité le Conseil à mettre en place des processus de suivi afin de traiter sept enjeux spécifiques – quatre de manière bilatérale, les trois autres ayant été confiés au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).

14. Le résultat de ces processus de suivi est révélateur quant à la capacité des FSI de gros de vérifier leur situation et obtenir des améliorations appropriées. En effet, concernant les quatre sujets de discussion bilatérale, dans le cas spécifique de Vidéotron, il y a eu entente rapide avec le CORC avec, à la clé, les résolutions suivantes :
 - La reconnaissance de l'existence d'un processus d'inscription au service AITP de Vidéotron qui soit bien établi et efficient;
 - La reconnaissance que les débranchements effectués par erreur en raison de l'étiquetage incohérent des branchements au service AITP n'est pas problématique chez Vidéotron;
 - L'échange d'informations techniques entre certains membres du CORC et Vidéotron permettant de procéder à des tests visant l'implantation du protocole BFD sur les faisceaux d'interconnexion. Ces tests ayant été concluants, Vidéotron offre dorénavant l'option BFD à tous les FSI de gros qui en font la demande; et
 - La reconnaissance de l'existence d'un processus permettant de connaître l'utilisation et l'attribution des adresses IP chez Vidéotron qui soit bien établi et efficient.
15. En ce qui a trait aux trois activités référées au CDCI, c'est-à-dire, l'état des demandes d'installation et des dossiers d'incident, le processus de transmission des incidents aux échelons supérieurs, et les préavis de modifications à apporter au réseau, les discussions sont nécessairement plus complexes et plus longues étant donné les multiples intervenants de même que l'ampleur des sujets abordés. Cela dit, des progrès tangibles et évidents ont été réalisés, notamment en ce qui concerne l'état des demandes d'installation et des dossiers d'incident. En effet, au fil des nombreuses rencontres, les parties se sont entendues et ont pu identifier neuf points à améliorer. Les échanges fructueux entre les parties ont non seulement permis de trouver jusqu'à présent une façon de résoudre huit des neuf points identifiés, mais aussi de produire un document très élaboré proposant des lignes directrices à suivre afin de résoudre les incidents lors des demandes d'installation. Il est prévu que CDCI soumette son rapport au Conseil d'ici peu de temps à propos de l'état des demandes d'installation et des dossiers d'incident de même qu'une série de lignes directrices à cet effet. Enfin, concernant les deux autres sujets devant être abordés par le CDCI, les discussions ayant été monopolisées par les demandes d'installation et des dossiers d'incident, ils feront l'objet de nouvelles discussions dès la prochaine rencontre du CDCI. Soulignons tout de même que les premières discussions ont été fructueuses, ce qui a permis de jeter des bases solides sur lesquelles les parties espèrent pouvoir bâtir un rapport de consensus offrant des solutions efficientes et adaptées à chacun.
16. En somme, les FSI de gros disposent de nombreux forums et autres mécanismes pour vérifier la qualité des services AHV de gros qu'ils reçoivent et pour faire valoir leurs suggestions d'amélioration. Ces forums et mécanismes ont été à l'origine d'une longue série de changements au bénéfice évident des FSI de gros. La mise en place d'un régime

complexe et coûteux de collecte et de suivi d'indicateurs formels de qualité de service serait injustifiable en soi et ne ferait qu'alourdir les mécanismes déjà efficaces de résolution de différends existants. Au final, un tel régime viendrait détourner l'attention de toutes les nouvelles opportunités d'amélioration qui vont se présenter au cours des prochaines années.

Réponses spécifiques aux allégations des FSI de gros spécifiques à Vidéotron

17. Dans leurs réponses aux demandes de renseignements soumises le 5 juillet 2017, certains FSI de gros, plus particulièrement des membres du CORC et TekSavvy, ont fourni au Conseil des données concernant les délais d'installation et de réparation relativement aux services AHV de gros qu'ils reçoivent des fournisseurs sous-jacents. Nous avons reçu en confidence les données spécifiques à Vidéotron que nous avons analysées avec le GSC de l'entreprise. Suivant notre enquête, et tel que démontré à la suite, la presque totalité des faits reprochés par ces deux parties sont erronés ou anecdotiques. Dans certains cas, les données fournies ne peuvent pas être vérifiées, car Vidéotron ne les comptabilise pas puisqu'il serait non pertinent de le faire, voire impossible.
18. Nous soulignons que les résultats de notre enquête tendent à démontrer que Vidéotron offre aux FSI de gros une qualité de service équivalente, voire parfois meilleure qu'à ses propres utilisateurs finals. Nous invitons d'ailleurs le Conseil à revoir notre réponse soumise le 5 juillet 2017 à la demande de renseignements Québecor Média(CRTC)24mai2017-A5. On constate d'abord que le taux de respect de rendez-vous de Vidéotron est aussi élevé pour ses clients de gros, voire parfois plus élevé que pour ses clients de détail. Cette situation s'explique par le fait que la majorité des systèmes et processus d'affaires de Vidéotron sont partagés entre les services de détail et de gros de l'entreprise. Il n'existe pratiquement aucune différence de qualité de service entre un client de détail et un client de gros de Vidéotron. Les améliorations de services effectuées par l'entreprise profitent aussi bien à l'un comme à l'autre.
19. Toujours selon notre réponse soumise à la demande de renseignements Québecor Média(CRTC)24mai2017-A5, on constate que le temps moyen (en nombre d'heures) pour résoudre un appel de service (réparation requérant un technicien) est toujours nettement moins élevé pour les clients de gros de Vidéotron que pour ses clients de détail. Cette situation s'explique entre autres par le fait les clients de gros ont un accès direct par téléphone au service de support technique de Vidéotron pour le règlement de problèmes techniques. Les clients de détails doivent d'abord passer par le service à la clientèle, ce qui rallonge le temps moyen de résolution d'appel de service.

CNOC (###)

20. Dans le fichier (###) reçu de CNOC et portant sur les délais d'installation et de réparation de ###, on trouve deux onglets.
21. Le premier onglet présente un tableau contenant différentes données à propos des intervalles d'installation, de réparation et de débranchement de Vidéotron.

22. En ce qui concerne les données portant sur les intervalles d'installation, nous ne pouvons pas commenter l'exactitude de ces données puisque Vidéotron ne calcule pas d'intervalle de service pour les installations tant pour ses services AHV de gros que pour ses services de détail. En effet, étant donné divers facteurs saisonniers (p.ex., le nombre élevé de déménagements de résidence au Québec autour du 1^{er} juillet), la tendance de la part de certains utilisateurs finals à vouloir contacter leur fournisseur longtemps avant une installation, et la disponibilité de plages horaires tardives ou en fin de semaine qui peuvent inciter certains utilisateurs finals à vouloir repousser leurs rendez-vous, Vidéotron ne se fixe pas de cible en matière d'intervalle pour les services d'installation.
23. Tel que nous l'expliquons en détail dans nos observations finales soumises aujourd'hui avec les autres Câblodistributeurs, plusieurs facteurs permettent d'expliquer pourquoi il n'est pas pertinent, voire impossible de mesurer les intervalles de service à des fins d'installation. De manière générale, nous sommes d'avis que le temps nécessaire pour remplir une demande de service ne peut pas être mesuré de façon à renseigner significativement sur la qualité de service offerte aux FSI de gros. Cela s'explique par le fait que le temps écoulé entre le moment où le FSI de gros passe une commande d'installation et l'accomplissement de la commande est influencé par différents facteurs, dont ceux mentionnés au paragraphe précédent, qui ne relèvent pas de la qualité du service offert par Vidéotron ou sur lesquels Vidéotron n'a pas de contrôle. À cet effet, soulignons que le CORC admet, à la page 2 de 2 de sa réponse à la demande de renseignement CNOC(CRTC)24May17-2, que ces variables sont inextricablement influencées par des variables externes qui sont hors du contrôle tant du FSI de gros que du fournisseur sous-jacent. C'est le cas, par exemple, d'un utilisateur final souhaitant avoir une date d'installation déferée afin d'être présent au moment de la visite du technicien.
24. En matière de qualité de processus d'installation, Vidéotron mise plutôt sur le taux de respect des rendez-vous. En la matière, les normes de service et de qualité imposées aux techniciens de Vidéotron et de ses sous-traitants sont identiques, peu importe qu'ils traitent avec les utilisateurs finals de Vidéotron ou d'un FSI de gros. Vidéotron exige ainsi le maintien à un maximum de ### le pourcentage de rendez-vous manqués pour des raisons attribuables aux techniciens de Vidéotron ou de ses sous-traitants. Notons que le pourcentage calculé exclut les rendez-vous manqués pour des raisons attribuables aux FSI de gros ou à leurs utilisateurs finals, p.ex. lorsque l'utilisateur final n'est pas présent à l'heure convenue.
25. En ce qui concerne les intervalles de réparation, les données de ### indiquent un délai de ### pour l'ensemble des mois pour lesquels les données sont fournies. Ces données contredisent de manière flagrante les données réelles mesurées que nous avons fournies au Conseil dans notre réponse soumise le 5 juillet 2017 à la demande de renseignements Québecor Média(CRTC)24mai2017-A5. Suivant cette réponse, nous constatons que le temps moyen pour résoudre un appel de service (réparation requérant un technicien) est autour de ###. De plus, tel que nous l'avons souligné au paragraphe 19 de la présente, en matière d'intervalle de réparation, les clients finals des FSI de gros reçoivent un meilleur service que les clients finals de détail de Vidéotron. Il est possible de penser que la disparité entre les données fournies par ### et les données réelles produites par Vidéotron s'explique par le fait qu'une fois la réparation terminée, Vidéotron n'envoie pas nécessairement d'avis de fermeture de billet de réparation au FSI de gros.

26. En ce qui concerne les données portant sur les intervalles de débranchement, les données de ### indiquent simplement un délai de ### pour l'ensemble des mois pour lesquels les données sont fournies. Il est difficile pour Vidéotron de commenter de manière spécifique ces données. Précisons cependant que les demandes de débranchement ne nécessitent pas l'envoi d'un technicien chez l'utilisateur final. La suppression du compte de l'utilisateur final dans les systèmes de Vidéotron suffit à effectuer le débranchement. Selon les données colligées par Vidéotron, l'entreprise donne suite à une demande de débranchement la journée même de la demande, et ce, dans ### des cas soumis.
27. Le second onglet du fichier fait état de cinq cas de réparation qui, selon ###, se sont avérés problématiques. Nous avons entrepris d'élucider chacun des cas.
28. En ce qui a trait aux trois premiers cas (problèmes de ping), ce sont trois situations à la fois complexes et plutôt rares. Vidéotron a vérifié l'état du réseau et, de concert avec ###, tenté de résoudre le problème. Nous avons transféré ces trois cas à notre groupe d'ingénierie qui a pu reproduire la situation en laboratoire. Nos ingénieurs n'ont toujours pas pu identifier si le problème est lié à l'état du réseau de Vidéotron ou au modem fourni par le FSI de gros qu'utilise le client final. Nous devrions être en mesure de régler la situation très prochainement. À noter que le problème se fait sentir seulement lorsque l'usage du foyer atteint ### de la capacité de l'accès. Le reste du temps, la qualité du service reçu par le client final n'est pas affectée. De plus, ce genre de problème à la fois complexe et plutôt rare peut aussi affecter les clients de détail de Vidéotron. Que ce soit pour les utilisateurs finals des FSI de gros ou pour les utilisateurs finals de Vidéotron, la solution n'est pas toujours facile à trouver. Cela dit, le processus d'escalade technique et de prise en charge de la situation est identique et traité avec le même niveau d'implication pour les deux catégories de clients finals.
29. Concernant le quatrième cas (ralentissement durant les heures de pointe), le problème a rapidement été identifié par le GSC de Vidéotron et la situation a été prise en charge par le service de planification du réseau de l'entreprise. Une segmentation de nœuds a été effectuée et le problème a été réglé. Il est à noter qu'une telle situation (ralentissement durant les heures de pointe) affecte l'ensemble des utilisateurs se situant à l'intérieur de la cellule desservie par le nœud. Il n'y a donc pas de différence de service entre les clients finals de gros et les clients finals de détail de Vidéotron.
30. Enfin, concernant le cinquième cas (adresse IP non valide), le problème a rapidement été identifié par le GSC de Vidéotron qui s'est assuré de fournir une nouvelle adresse IP au client final.

CNOC (###)

31. Dans le fichier (###) reçu du CORC et portant sur les délais d'installation et de réparation de ###, on trouve deux onglets contenant des données. Un troisième onglet est présent, mais ne contient aucune donnée.
32. Le premier onglet présente un tableau contenant différentes données à propos des intervalles d'installation et de réparation de Vidéotron. Comme nous l'avons expliqué pour le cas de ###, nous ne pouvons pas commenter l'exactitude des données d'installation

puisque Vidéotron ne calcule pas d'intervalle de service pour les installations tant pour ses services AHV de gros que pour ses services de détail.

33. En ce qui concerne les données portant sur les intervalles de réparation de Vidéotron, ### soumet des intervalles de réparation allant de ### en moyenne par mois avec une moyenne totale de ###. Ces données contredisent de manière flagrante les données réelles mesurées que nous avons fourni au Conseil dans notre réponse soumise le 5 juillet 2017 à la demande de renseignements Québecor Média(CRTC)24mai2017-A5. Suivant cette réponse, nous constatons que le temps moyen pour résoudre un appel de service (réparation requérant un technicien) est autour de ###. De plus, tel que nous l'avons souligné plus haut au paragraphe 19, en matière d'intervalle de réparation, les clients finals des FSI de gros reçoivent un meilleur service que les clients finals de détail de Vidéotron. Il est possible de penser que la disparité entre les données fournies par ### et les données réelles produites par Vidéotron s'explique par le fait qu'une fois la réparation terminée, Vidéotron n'envoie pas nécessairement d'avis de fermeture de billet de réparation au FSI de gros.
34. Le second onglet « Videotron repair tickets » semble présenter toutes les demandes de réparation effectuées par ### depuis mars 2015 (plus de 2 300). Contrairement à ### qui présentait des informations pertinentes permettant d'examiner de manière spécifique les cas de différends présentés, ### n'a fourni aucune explication permettant à Vidéotron de documenter ces demandes. Nous ne pouvons donc pas commenter les cas présentés par ### qui ressemblent plutôt à un ramassis de données sans pertinence.

TekSavvy

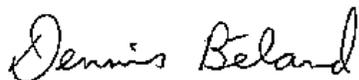
35. Dans un premier fichier (TekSavvy_CRTC_24May17-1-Installs(Videotron) – CONFIDENTIAL.xlsx) reçu de TekSavvy et portant sur les délais d'installation, on trouve un tableau contenant différentes données à propos des intervalles d'installation de Vidéotron. Comme nous l'avons expliqué pour le cas de ### et ###, nous ne pouvons pas commenter l'exactitude de ces données puisque Vidéotron ne calcule pas d'intervalle de service pour les installations tant pour ses services AHV de gros que pour ses services de détail.
36. Dans un second fichier (TekSavvy_CRTC_24May17-1-Rapairs(Videotron) – CONFIDENTIAL.xlsx) reçu de TekSavvy et portant sur les délais de réparation, on trouve trois onglets contenant différentes données à propos des intervalles de réparation de Vidéotron. Or, la première chose que l'on constate en comparant ces trois onglets entre eux, c'est l'existence de nombreuses incohérences.
37. Dans le premier onglet, par exemple, TekSavvy indique que les temps moyens de réparation de Vidéotron se situeraient entre ### selon les mois avec une moyenne globale d'environ ###. Curieusement, lorsqu'on consulte la dernière colonne du tableau du second onglet, on apprend qu'en moyenne, soit ### du temps, il faudrait plus de ### pour résoudre un appel de service pour réparation. Lorsqu'on passe enfin au troisième onglet, la première colonne du tableau nous apprend que Vidéotron aurait des moyennes annuelles de ### en 2014, ### en 2015, et ### en 2016. Sauf qu'il ne semble pas y avoir d'adéquation entre ces résultats et les données présentées dans les colonnes suivantes. Au final, les données fournies par TekSavvy sont trop incohérentes entre elles pour que nous puissions les commenter adéquatement.

38. Qui plus est, la plupart des données sur les intervalles de réparation fournies par TekSavvy contredisent de manière flagrante les données réelles mesurées que nous avons fourni au Conseil dans notre réponse soumise le 5 juillet 2017 à la demande de renseignements Québecor Média(CRTC)24mai2017-A5. Nous réitérons que, suivant cette réponse, nous constatons que le temps moyen pour résoudre un appel de service (réparation requérant un technicien) est autour de ###. De plus, tel que nous l'avons souligné plus haut au paragraphe 19, en matière d'intervalle de réparation, les clients finals des FSI de gros reçoivent un meilleur service que les clients finals de détail de Vidéotron. Il est possible de penser que la disparité entre les données fournies par TekSavvy et les données réelles produites par Vidéotron s'explique par le fait qu'une fois la réparation terminée, Vidéotron n'envoie pas nécessairement d'avis de fermeture de billet de réparation au FSI de gros.

Conclusion

39. Tel que nous l'avons démontré, le marché des services AHV de gros est marqué par une concurrence robuste entre les fournisseurs sous-jacents. La part de marché des FSI de gros de même que leurs nombres de clients finals ne cessent de croître depuis les cinq dernières années. Cette concurrence se traduit également par l'augmentation continue du nombre d'offres de service négociées hors tarif.
40. Afin de gérer de manière efficiente cette demande croissante et afin de faire face à la concurrence des autres fournisseurs sous-jacents, Vidéotron a entrepris des initiatives volontaires afin d'améliorer la qualité du service offert aux FSI de gros. Une liste complète de ces initiatives est présentée aux paragraphes 8 et 9 de ces observations finales.
41. Dans les cas ponctuels de différends sur la qualité des services reçus, les FSI de gros disposent de plusieurs mécanismes efficaces et de forums actifs afin de les régler efficacement.
42. Les cas problématiques identifiés par certains FSI de gros se sont avérés pour la plupart erronés, anecdotiques ou non fondés. Dans les cas spécifiques de différends, Vidéotron a pris les moyens nécessaires pour régler rapidement et efficacement la situation. De plus, nous avons démontré dans les informations fournies au Conseil, qu'en matière de respect de rendez-vous et d'intervalles de réparation, les clients finals des FSI de gros reçoivent un service équivalent, voire meilleur que les clients finals de détail de Vidéotron.
43. En outre, aucune partie à la présente instance n'a su démontrer ou justifier la nécessité d'implanter un régime de qualité de service pour les services AHV de gros. La mise en place d'un régime complexe et coûteux de collecte et de suivi d'indicateurs formels de qualité de service serait non seulement injustifiable en soi, il risquerait de détourner l'attention de toutes les nouvelles opportunités d'amélioration qui vont se présenter au cours des prochaines années.
44. Au final, la mise en place d'un régime de qualité de service dans le marché AHV de gros irait à l'encontre du Décret, notamment quant à l'obligation de se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et de prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés.

45. Certaines informations concernant les normes de service et de qualité imposées aux techniciens et aux conseillers du service de support technique de Vidéotron, le temps moyen pour résoudre un appel de service (réparation requérant un technicien) pour les utilisateurs finals de détail et de gros, les statistiques de performance lors des débranchements des utilisateurs finals de gros, et le pourcentage d'usage d'un foyer sur la capacité d'accès, sont soumises au Conseil à titre confidentiel, conformément à l'article 39 de la *Loi sur les télécommunications*. Ces informations commerciales sont de nature sensible et ne sont pas divulguées habituellement par l'entreprise. Leur divulgation permettrait à des concurrents actuels ou éventuels de Vidéotron dans les marchés des services AHV de détail et de gros de mieux connaître la structure de coûts de l'entreprise, le niveau de satisfaction de ses clients et sa position concurrentielle dans ces marchés, ce qui leur permettrait de développer des stratégies de mise en marché de nature à causer un préjudice sérieux et direct à Vidéotron. De plus, les informations concernant le nom de certains FSI de gros de même que les données fournies par ces derniers relativement aux différends avec Vidéotron sont soumises au Conseil à titre confidentiel, conformément à la volonté exprimée par ces FSI de gros.
46. Espérant le tout conforme, veuillez croire, Monsieur Doucet, en l'expression de notre considération distinguée.



Dennis Béland
Vice-président, Affaires réglementaires
Télécommunications

c.c. : Kay Saicheua, CRTC (kay.saicheua@crtc.gc.ca)
Eric Macfarlane, CRTC (eric.macfarlane@crtc.gc.ca)
Laurie Ventura, CRTC (laurie.ventura@crtc.gc.ca)
Josiane Lord, CRTC (josiane.lord@crtc.gc.ca)
Sylvie Labbé, CRTC (sylvie.labbe@crtc.gc.ca)
Liste de distribution de la lettre du Conseil du 10 août 2017.

Soumis en confidence auprès du Conseil.

Fin du document