



## Avis de consultation

Appel aux observations sur les obstacles potentiels au déploiement de réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies du Canada

Préparé par :

Caroline Cormier

Directrice générale de Connexion Matawinie

Mars 2020

# TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF .....</b>	<b>2</b>
<b>MISE EN CONTEXTE.....</b>	<b>5</b>
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE COMTÉ DE MATAWINIE .....	5
PROJET D'IMPLANTATION D'UN RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE DE LA MRC DE MATAWINIE.....	6
<b>PROBLÉMATIQUES .....</b>	<b>7</b>
PROCESSUS DUSS - DEMANDES DE PERMIS .....	7
COMPRÉHENSION DES PROCESSUS.....	8
VITESSE DE PROGRESSION DES DEMANDES.....	9
DÉDOUBLEMENT DE L'ANALYSE D'INGÉNIERIE.....	11
ÉTAT DES ANCRES .....	13
REFUS DES REMONTÉES AÉRO-SOUTERRAINES .....	14
DÉLAI DÉPASSÉ (DEMANDES DE PERMIS) .....	16
RELANCE POUR L'OBTENTION DE RÉPONSE DUSS.....	16
DÉLAI DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES.....	17
COMMUNICATION AVEC LES PETITS COMMUNICATEURS.....	19
DOCUMENTATION ET COMMUNIQUÉS.....	20
PRIORITÉS DE DÉPLOIEMENT ET DÉCOUPAGE DES DEMANDES PAR GROUPE .....	24
AUTO-DÉROGATION .....	25
FACTURATION DES DEMANDES DE PERMIS (DUSS).....	27
FACTURATION DES FRAIS DE LOCATION.....	30
<b>IMPACTS.....</b>	<b>32</b>
<b>SIGNATURE .....</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXE 1 - TABLEAU RÉCAPITULATIF .....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE 2 - RÉFÉRENCES .....</b>	<b>35</b>

# SOMMAIRE EXÉCUTIF

1. Le projet de fibre optique est un enjeu majeur dans la Municipalité régionale de Comté de **Matawinie**. La région est classée parmi les plus pauvres du Québec, si bien que sa vitalité économique est assez faible. **L'avenir économique de la région passe par un accès Internet à large bande.**

2. La réalisation de ce projet nécessitera l'installation de 2 700 km de fibre optique dans 15 municipalités. 42 500 résidences et commerces seront desservis sur l'ensemble du territoire de la municipalisé de la MRC de Matawinie. La MRC compte plus de 55 000 poteaux électriques/téléphoniques sur son territoire. La majorité des poteaux appartiennent à Hydro-Québec (75 %) et à Bell Canada (25 %). Vidéotron, Déry Telecom, Nord Fibre et quelques autres sont aussi locataires des poteaux de Bell/HQ pour y installer leurs propres torons.

3. La MRC de Matawinie éprouve plusieurs contraintes reliées au déploiement du réseau de fibre optique FTTH dans la MRC de Matawinie. Ces différents obstacles font en sorte que nous ne sommes pas en mesure d'établir un échéancier pour l'ensemble du projet. Le traitement des demandes de permis se fait via le consortium DUSS qui est géré par Bell Canada, Hydro-Québec, Télébec et Telus.

4. Bien que ces procédures aient été mises en place de bonne foi, elles ne sont pas adaptées à des projets de l'envergure de celui de la MRC de Matawinie.

## Compréhension du processus

5. Le processus est complexe et il est difficile de nous y retrouver. On remarque un manque de flexibilité concernant les conceptions alternatives. Les refus font en sorte que les frais des travaux préparatoires vont servir à corriger les lacunes du réseau existant.

## Vitesse de progression des demandes

6. En date du **3 mars 2020**, la MRC de Matawinie a obtenu **68** permis en construction demandeur. Jusqu'à maintenant, 595 demandes de permis ont été ouvertes dans le système DUSS depuis le 28 avril 2019.

## **Dédoublage de l'analyse d'ingénierie**

7. Le demandeur doit remettre à Bell les analyses d'ingénierie des structures sur ses parcours. Les analyses sont conformes aux règles de l'art en ingénierie et aux dispositions du Code des professions et de la Loi sur l'ingénierie. Par la suite, Bell fait une révision des calculs.

8. La vérification de Bell mène souvent à la nécessité de refaire des calculs de charges. Bell refuse des calculs de charges, signés par nos ingénieurs, sans possibilité de dialogue et de justification avec les ingénieurs de Bell. Les demandes ne sont jamais accompagnées de l'identité de l'ingénieur de Bell qui les demande.

## **État des ancrés**

9. Bell exige que le demandeur mette à niveau les ancrages déficients sur son réseau, et ce, à ses frais. Les délais réguliers des travaux préparatoires s'appliquent même dans les cas où les ancrages seraient déficients et même en l'absence d'une demande d'installation d'un demandeur.

10. L'ampleur du projet fait en sorte que nous avons des milliers d'ancres à déterrer. De ce fait, plusieurs ancrés sont considérées non conformes et doivent être remplacées. Si l'état de celles-ci n'est pas soumis au dépôt de la demande, il n'y a aucune possibilité de le réviser après soumission et ainsi retirer les frais. Afin de répondre aux exigences de Bell Canada, on fragilise une situation actuellement statique.

## **Délai dépassé**

11. Un permis « En construction demandeur » est toujours émis pour 60 jours. Après cette période, nous devons demander une prolongation. Nous avons la possibilité de demander jusqu'à 3 relances.

12. L'annulation (par Bell) des demandes ayant plus de trois renouvellements consécutifs causés par les travaux préparatoires de Bell non validés est une lourdeur du processus de demandes DUSS. Pour les projets qui s'échelonnent sur des années, il est évident que plus de trois relances seront nécessaires et qu'il y aura inévitablement une suspension du permis, ce qui est contre-productif.

## **Délai des travaux préparatoires**

13. Les délais des travaux préparatoires - aux frais ou non de la MRC de Matawinie - peuvent prendre plusieurs mois, voire des années, avant d'être complétés. Il n'y a aucune façon d'accélérer les travaux pour des cas d'exception/prioritaire.

14. Les politiques internes de Bell ne permettent pas d'aviser le demandeur si les travaux préparatoires de Bell sont confrontés à des problématiques/retards en cours de réalisation (ex. : problème d'acquisition de servitude). Ces situations seront seulement connues lors de la relance du demandeur, à la fin des délais de travaux préparatoires, qui durent en moyenne plus de 6 mois. De ce fait, le délai n'a jamais réellement commencé et le demandeur reste dans l'ignorance, étant dans l'obligation de suivre les procédés internes de Bell quant au bon déroulement de la prise en charge des travaux préparatoires.

15. Les obstacles que nous rencontrons sont principalement dûs aux différents processus internes de Bell Canada. Ils ne sont pas en lien avec la norme commune pour la conception, l'installation et la vérification des structures aériennes. Ces retards ont un impact réel sur le projet d'Internet haute vitesse dans la MRC de Matawinie en :

- empêchant le développement économique de la région, dû à une connexion inadéquate :
  - certaines entreprises ne peuvent obtenir des contrats à l'international ;
  - le paiement en ligne est impossible pour plusieurs entreprises ;
  - certaines entreprises ont déménagé pour pouvoir croître.
- contribuant à l'exode des jeunes vers les grands centres :
  - impossibilité d'avoir recours à de la formation en ligne.
- empêchant le télétravail, ce qui permettrait d'augmenter la qualité de vie de nos citoyens et d'améliorer la conciliation travail-famille.

16. En 2020, Internet est un service essentiel et les entreprises de télécommunications ralentissent le développement de la région. Les obstacles rencontrés font en sorte que ces entreprises perdent une chance de prouver qu'elles méritent d'être considérées comme de « bons citoyens corporatifs » en permettant à toutes les régions du Canada d'avoir le monde au bout du clavier.

## MISE EN CONTEXTE

17. Le présent document présente les observations concernant les obstacles potentiels ou les solutions réglementaires à la construction de nouvelles installations ou à l'interconnexion aux installations existantes, afin de mieux étendre les réseaux qui ont accès à un système à large bande dans les régions mal desservies du Canada.

### Municipalité régionale de comté de Matawinie

18. Située dans la partie nord de la région de Lanaudière au Québec, la MRC de Matawinie s'étend sur 10 615 km<sup>2</sup>. Elle comprend 15 municipalités, un territoire non organisé et une réserve Atikamekw. La MRC de Matawinie est le plus vaste territoire de la région. Sa population représente 11 % de la région de Lanaudière. La municipalité de Rawdon est la plus peuplée de la MRC. Au cours des dernières années, la plupart des villes ont connu une augmentation de leur population.

19. En 2016, on comptait 14 960 familles dont l'économie reposait principalement sur le récréotourisme et la villégiature. Parmi les autres secteurs d'activité économique, mentionnons la foresterie, au nord du territoire, et l'agriculture, que l'on retrouve davantage au sud avec ses fermes avicoles présentes en grand nombre. On compte près de 300 producteurs et productrices agricoles au sein de la MRC. Contrairement à la tendance provinciale, le nombre d'entreprises agricoles en Matawinie augmente. Selon les données du recensement de 2016, on dénombre 1 568 entreprises tous domaines confondus qui génèrent 14 201 emplois dans la région.

20. Le projet de fibre optique est un enjeu majeur en Matawinie. La région est classée parmi les plus pauvres du Québec, si bien que sa vitalité économique est assez faible. Plus de 6 % de la population en Matawinie vivait sous le seuil de pauvreté en 2015. Chaque semaine, des entrepreneurs et des citoyens de la région nous font part de leurs problèmes liés à leur accès à Internet. **L'avenir économique de la région passe par un accès à un Internet à large bande.**

## Projet d'implantation d'un réseau de fibre optique de la MRC de Matawinie

21. L'objectif premier de ce projet est d'offrir aux citoyens, aux institutions et aux entreprises de la région des services Internet efficaces, leur permettant ainsi de bénéficier des avantages et des opportunités qu'offre l'accès au réseau informatique international.

22. La réalisation de ce projet nécessitera l'installation de 2 700 km de fibre optique dans 15 municipalités. 42 500 résidences et commerces seront desservis sur l'ensemble du territoire municipalisé de la MRC de Matawinie. Ces derniers auront ainsi la possibilité de bénéficier d'une connexion Internet pouvant aller jusqu'à une vitesse de 100 Mbps.

23. Notre projet permettra :

- de donner accès à **l'ensemble** des citoyens, entreprises, industries et organisations publiques dans la MRC de Matawinie à un service essentiel : un accès à Internet haute vitesse ;
- d'établir une saine compétition entre les différentes entreprises de télécommunications afin d'offrir aux citoyens des prix comparables à ceux pratiqués dans la grande région de Joliette ;
- de discriminer les résidents habitant dans les zones rurales de la MRC au profit de ceux habitant dans les villages ;
- d'assurer l'évolution démographique de la région. L'exode des jeunes est vécu comme une fatalité ; une fois leur diplôme d'études secondaires en poche, ces jeunes quittent la région pour poursuivre leurs études et seulement 5 % reviennent vivre en Matawinie.

## Problématiques

24. La MRC de Matawinie éprouve plusieurs contraintes reliées au déploiement du réseau de fibre optique FTTH dans la MRC de Matawinie. Ces différents obstacles font en sorte que nous ne sommes pas en mesure d'établir un échéancier pour l'ensemble du projet.

### Processus DUSS - Demandes de permis

25. La MRC de Matawinie compte plus de 55 000 poteaux électriques/téléphoniques sur son territoire. La majorité des poteaux appartiennent à Hydro-Québec (75 %), et Bell Canada (25 %). Vidéotron, Déry Telecom, Nord Fibre et quelques autres sont aussi des locataires des poteaux Bell/HQ pour y installer leurs propres torons.

26. Le traitement des demandes se fait via le consortium DUSS qui est géré par Bell Canada, Hydro-Québec, Télébec et Telus. Concernant le MRC de Matawinie, nous n'avons pas de demande à faire à Télébec et Telus.

27. Le DUSS est complexe en soi. Bien que les exigences imposées par le CRTC soient respectées, les exigences de Bell à travers leurs communiqués proviennent majoritairement de politiques internes. Ces politiques « maison » sont de plus en plus exigeantes et font en sorte que toutes les anomalies du réseau doivent être corrigées et payées aux frais du demandeur (MRC de Matawinie).

28. Ce document contient le résumé des obstacles que nous rencontrons depuis le début du projet ainsi que des suggestions pour améliorer le déploiement de fibre optique dans la MRC de Matawinie.



## Compréhension des processus

29. Les processus de Bell sont très complexes et il est difficile pour tout un chacun de s’y retrouver. Par exemple, lorsqu’une question est posée dans le système DUSS, il y a un délai de deux semaines avant d’obtenir une réponse. La documentation fournie par Bell ne nous permettant pas de trouver la réponse à notre question, nous avons dû la soumettre à un employé lors d’un appel téléphonique pour qu’enfin on obtienne des éclaircissements.

30. On remarque un manque de flexibilité concernant les conceptions alternatives des demandeurs. Celles-ci sont de plus en plus souvent rejetées et empêchent le demandeur de construire son réseau efficacement. Le refus fait en sorte que les frais des travaux préparatoires vont servir à corriger les lacunes du réseau Bell plutôt que d’accommoder le demandeur :

- chaque suivi fait et chaque question posée par notre équipe dans le système DUSS entraîne des frais supplémentaires ;
- la charge de travail des intervenants de Bell et du consortium AGIR<sup>1</sup> fait en sorte que nous constatons un manque de ressources, ce qui entraîne des délais supplémentaires.

Information générale						Demande aérienne						Demande souterraine						Frais & Suivi						Documents						Journal					
1 2 3 6 (276)																																			
Type	Date	Objet	Remarques						Ajoutée par						Entreprise																				
S	2020-01-27 12:33:05	Rapport LigneAerienne.pdf généré	Rapport LigneAerienne.pdf généré avec succès par l'action menu.						Chatillon, Annie						Bell Canada (BellQ)																				
S	2020-01-23 12:02:21	Modification - Information Générale	Statut : Avant : Partiellement refusée Approbation : Non						Laramée, Catherine						Bell Canada (BellQ)																				
C	2020-01-22 14:18:56	Relance réponse	Remarques												MRC de Matawinie																				
S	2020-01-21 12:40:09	Rapport LigneAerienne.pdf généré	Nous avons fait la demandes sur cablo Vidéotron entre les lignes L042 à L051 que vous avez accepté mais il semblerait qu'il s'agisse plutôt de Nordfib, est ce possible de valider? Merci												Bell Canada (BellQ)																				
S	2020-01-15 08:57:58	Modification - Information Générale													Bell Canada (BellQ)																				
C	2020-01-15 08:57:53	Analyse de dossier													Bell Canada (BellQ)																				
S	2020-01-15 08:53:16	Action utilisateur													Bell Canada (BellQ)																				

<sup>1</sup> AGIR : <https://www.agirconsultants.com>

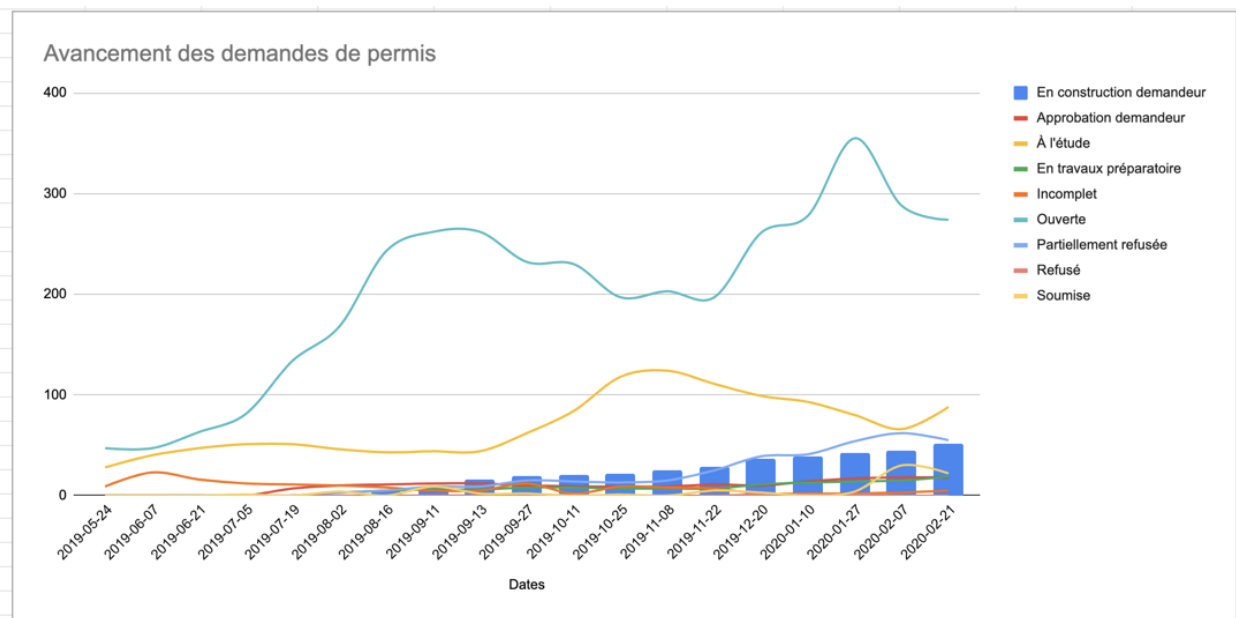
## Vitesse de progression des demandes

31. La vitesse de progression trop lente dans l'approbation des permis nous empêche d'avancer selon l'échéancier du projet.

32. Chaque demande de permis déposée dans le système DUSS correspond à 50 poteaux, ce qui est considéré comme une méga demande.

33. En date du 3 mars 2020 :

- 595 demandes de permis ont été ouvertes dans le système DUSS.
- Considérant que les premières demandes de permis ont été soumises le 28 avril 2019, nous avons :
  - 45 permis « En construction demandeur », soit un peu plus de 7 % des demandes qui ont été acceptées.



**En date du 3 mars 2020, nous avons 68 permis « En construction demandeur ».**

## Suggestion d'amélioration

34. La MRC comprend que Bell doit traiter toutes les demandes d'une façon équitable sans favoriser un demandeur. Par contre, nous croyons qu'il est possible d'implanter des mesures simples et équitables pour fluidifier le processus. Pour tout projet d'un demandeur qui implique des demandes de permis pour plus de 500 installations sur des structures (poteaux ou torons) :

- Bell devrait identifier un gestionnaire de projet unique (et un substitut connu à l'avance) qui fera progresser les demandes de permis du demandeur du côté de Bell. Des discussions/rencontres de gestion de projet et de priorité devraient être obligatoires aux 15 ou 30 jours.
- Un gestionnaire devrait être assigné à un seul projet de cette nature et être substitut dans au plus 2 autres projets.
- Le substitut servirait à prendre la relève du gestionnaire pendant ses absences et ses vacances.
- Bell doit gérer la disponibilité de ses ressources pour éviter que le gestionnaire et son substitut soient absents simultanément pendant une période de plus de 3 jours ouvrables consécutifs.

## Dédoublement de l'analyse d'ingénierie

35. Actuellement, le demandeur (MRC de Matawinie) doit remettre à Bell les analyses d'ingénierie des structures sur ses parcours. Les analyses sont conformes aux règles de l'art en ingénierie et aux dispositions du Code des professions et de la Loi sur l'ingénierie.

36. Bell fait une révision des calculs.

37. La vérification de Bell mène souvent à la nécessité de refaire des calculs de charges et découle des situations suivantes :

- élément omis par le demandeur ;
- élément inconnu du demandeur, mais connu de Bell seulement.

38. La vérification de Bell est facturée au demandeur à deux niveaux : frais d'ingénierie et frais administratifs de gestion des demandes.

39. La MRC de Matawinie travaille de concert avec une firme d'ingénierie compétente, en l'occurrence CIMA+. Ce partenaire est en charge de la conception des plans et de s'assurer que le calcul de charges est exact. Le tout est conforme aux normes établies par l'Ordre des ingénieurs du Québec.

### **Suggestion de modification**

40. On pourrait raccourcir le processus et éviter un dédoublement des dépenses en optant pour une des solutions suivantes :

- Bell accrédite des firmes d'ingénierie et, au besoin, des ingénieurs seuls, pour faire ces analyses. Elles sont sous la responsabilité du demandeur, à ses frais, et acceptées (sauf situation exceptionnelle) par Bell. Avant de débiter une analyse, le demandeur informe Bell du secteur à analyser. Bell a 30 jours pour informer le demandeur de tout élément à considérer et qui serait à la seule connaissance de Bell.
- Le demandeur soumet son parcours et ses priorités à Bell. Bell fait les analyses d'ingénierie elle-même – frais au demandeur et remise de l'analyse au demandeur – et accepte les résultats à leur face même.

41. Bell refuse des calculs de charges signés par nos ingénieurs sans possibilité de dialogue ni justification de la part de l'ingénieur de Bell. Les demandes ne sont jamais accompagnées de l'identité de l'ingénieur qui les demande.

42. En aucun cas nous n'avons obtenu les noms des ingénieurs de Bell qui ont fait le recalcul de charges lors d'un refus.

### **Suggestion de modification**

43. Les ingénieurs qui valident les demandes de modification doivent les justifier et doivent être identifiés.

44. Ceci permettrait des échanges entre professionnels qui pourraient accélérer l'avancement des travaux.

45. Ce serait aussi conforme à la Loi sur les ingénieurs et ses règlements.

## État des ancrés

46. Bell exige que le demandeur mette à niveau les ancrages défectueux sur son réseau, et ce, à ses frais. Les délais réguliers des travaux préparatoires s'appliquent, même dans les cas où les ancrages seraient défectueux, et même en l'absence d'une demande d'installation d'un demandeur.

47. De la même façon, les frais de travaux sont imputés au demandeur, même si les changements auraient été nécessaires malgré l'absence d'une demande de permis.

48. L'ampleur du projet fait en sorte que nous avons des milliers d'ancres à déterrer. De ce fait, plusieurs ancrés sont considérées non conformes et doivent être remplacés. Si leur état n'est pas soumis au dépôt de la demande, il n'y a aucune possibilité de réviser leur état après la soumission et ainsi retirer les frais.

49. Afin d'accélérer le processus, nous avons engagé du personnel pour déterrer des ancrés en décembre 2019. Certaines étaient enfouies à plus de 7 pieds dans le sol. Afin de répondre aux exigences de Bell Canada, on fragilise une situation actuellement statique.

50. Ancres enfouies qui ont nécessité une mini-excavatrice :



Ancre considérée en bon état :



**L'état des ancrés est l'obstacle majeur de notre projet.**

### **Suggestion de modification**

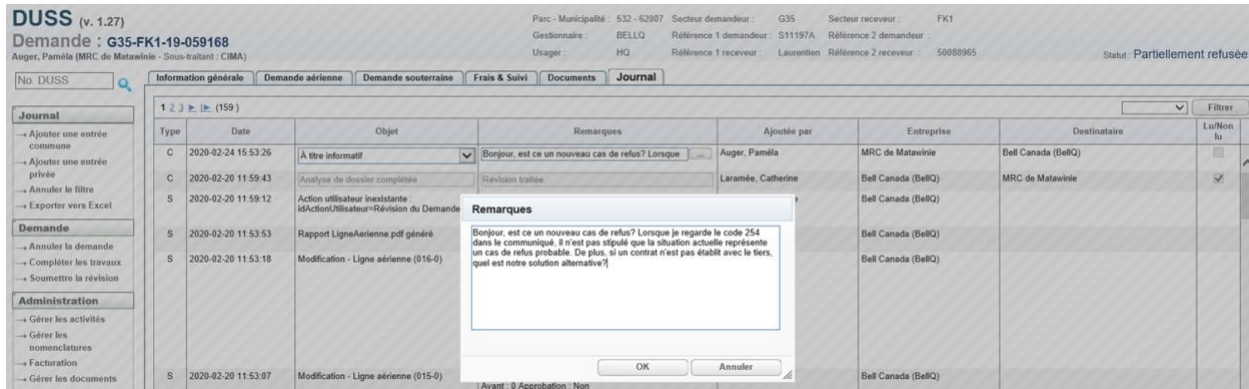
51. Permettre aux entreprises accréditées par Bell d'effectuer les travaux afin de réduire les délais.

### **Refus des remontées aéro-souterraines**

52. Le 25 février 2020, le consortium DUSS nous a refusé des remontées aéro-souterraines selon le code 254 et avec l'explication suivante :

- Toron Bell existant et par la suite d'un toron tiers, le titulaire doit utiliser le réseau existant.
- Le titulaire ne peut enfouir son câble lorsqu'il y a un réseau aérien existant simplement pour éviter des travaux/CDC.

53. Voici la question qui avait été posée dans le système DUSS :



**DUSS (v. 1.27)**  
 Demande : **G35-FK1-19-059168**  
 Auger, Pamela (MRC de Matawinie - Sous-traitant: CIMA)

Parc - Municipalité : 532 - 62007 Secteur demandeur : G35 Secteur receveur : FK1  
 Gestionnaire : BELLQ Référence 1 demandeur : S11197A Référence 2 demandeur :  
 Usager : HQ Référence 1 receveur : Laurentien Référence 2 receveur : 50038965  
 Statut : Partiellement refusée

Information générale Demande aérienne Demande souterraine Frais & Suivi Documents **Journal**

Type	Date	Objet	Remarques	Ajouté par	Entreprise	Destinataire	Lu/Non lu
C	2020-02-24 15:53:26	À titre informatif	Bonjour, est ce un nouveau cas de refus? Lorsque je regarde le code 254 dans le communiqué, il n'est pas signalé que la situation actuelle représente un cas de refus probable. De plus, si un contrat n'est pas établi avec le tiers, quel est notre solution alternative?	Auger, Pamela	MRC de Matawinie	Bell Canada (BellQ)	
C	2020-02-20 11:59:43	Analyse de dossier complétée	Révision traitée.	Laramée, Catherine	Bell Canada (BellQ)	MRC de Matawinie	<input checked="" type="checkbox"/>
S	2020-02-20 11:59:12	Action utilisateur inexistante : idActionUtilisateur=Révision du Demande			Bell Canada (BellQ)		
S	2020-02-20 11:53:53	Rapport LigneAerienne pdf généré			Bell Canada (BellQ)		
S	2020-02-20 11:53:18	Modification - Ligne aérienne (016-0)			Bell Canada (BellQ)		
S	2020-02-20 11:53:07	Modification - Ligne aérienne (015-0)			Bell Canada (BellQ)		

54. Pour votre information générale, voici les informations du code 254, issues directement du document de code de référence Bell :

<b>254</b>	<p><b>Installation d'un câble de plongée refusée</b></p> <p>a) consentement du tiers manquant          b) Permis de la construction initiale approuvée non fournis          c) aucun conduit existant</p> <p>Code créé le 18-01-2013          Code modifié 01-09-2013</p>
------------	---

55. Il n'est fait mention nulle part qu'une montée aéro-souterraine pourrait se voir refusée, car un réseau aérien est existant dans le document de référence de Bell.

56. Cette situation a un impact majeur sur notre conception alternative (surtout en parc Bell), car à plusieurs endroits, nous désirons prendre la possibilité de l'enfouissement pour contourner des cas problématiques ou simplement par choix économique.

57. La même journée, nous avons demandé des explications à Bell (soit le 25 février 2020). Nous avons obtenu la réponse suivante le 3 mars :



Dupere, Ginette

À moi, Suzanne, Jacques ▾

09:58 (il y a 6 heures) 📧 📧 :

Bonjour,

Désolé pour le délai de réponse, j'étais en attente de précisions. Donc voici les explications tel que demandé.

17-059185 / L10-1 : Le titulaire doit simplement nous présenter un CDC pour l'ajout de son câble sur cette portée (voir com 017-06 ajout de câble sur portée lâche au-dessus de la rue). La portée lâche ne présente aucune problématique actuellement (tableau 36 respecté, dégagement ok) mais comme il s'agit d'ajout de câble sur une portée lâche au-dessus d'une rue, le tiers doit procéder à un CDC avec l'ajout de son câble pour nous confirmer que tout sera conforme après ses travaux. Pour cette DUSS, il n'y a aucune raison que le titulaire passe en enfouï/souterrain, puisqu'il y a présence de réseau aérien.

17-059168 / L30 à L35 : Pour cette DUSS, il n'y a aucune raison que le titulaire passe en enfouï/souterrain, puisqu'il y a présence de réseau aérien. Toron Bell se termine à la ligne 030, ensuite toron d'un tiers se poursuit pour les poteaux 31 à 35, le tiers a donc la possibilité d'utiliser le toron du tiers en formulant une demande auprès de ce dernier. À noter que les poteaux 31 à 35 appartiennent à HQ, une demande doit aussi leur être formulée.

Bonne journée

**Ginette Dupéré**

Bell Canada  
Gestionnaire, Approvisionnement du Réseau

58. Cependant, nous n'avons pas trouvé, dans le contrat de Bell ou dans la norme commune, d'explication à ce sujet.

## Délai dépassé (demandes de permis)

59. Un permis « En construction demandeur » est toujours émis pour 60 jours. Après cette période, nous devons demander une prolongation. Nous avons la possibilité de demander jusqu'à 3 relances.

60. L'annulation (par Bell) des demandes ayant plus de trois renouvellements consécutifs causés par les travaux préparatoires de Bell non validés est une lourdeur du processus de demandes DUSS. Pour les projets qui s'échelonnent sur des années, il est évident que plus de trois relances seront nécessaires et qu'il y aura inévitablement une suspension du permis, ce qui est contre-productif.

## Relance pour l'obtention de réponse DUSS

61. Le moyen de communication (Journal DUSS) entre Bell et le demandeur est déficient et ardu. Plusieurs relances sont requises pour la bonne compréhension.

62. Par téléphone, un employé de Bell nous a mentionné que les questions ajoutées dans le journal DUSS mettaient jusqu'à 10 jours ouvrables pour recevoir une réponse. Après avoir cherché dans la documentation, nous n'avons pas trouvé de réponse à notre question. On nous a mentionné de consulter l'onglet « Frais & Suivi », mais nous n'avons pas accès à cet onglet.

DUSS (v. 1.27)

Demande : G35-FK1-19-059168  
 Cormier, Caroline (MRC de Matawinie)

Parc - Municipalité : 532 - 62007 Secteur demandeur : G35 Secteur receveur : FK1  
 Gestionnaire : BELLQ Référence 1 demandeur : S11197A Référence 2 demandeur :  
 Usager : HQ Référence 1 receveur : Laurentien Référence 2 receveur : 50088965

Statut : Incomplet

Frais & Suivi	Activité	Frais			Date demandeur			Date receveur			Remarques		
		Qté.	Unit. /Hor.	Coût	Début	Requise	Fin	Approbation	Début	Requise		Fin	Approbation
→ Exporter vers Excel	Analyse de dossier 1	-	-	-	-	-	-	-	2019-06-1	2019-06-1	2019-06-1	-	
→ Annuler la demande	Analyse de dossier 1 S-T	-	-	-	-	-	-	-	2019-06-1	2019-06-1	2019-06-1	-	
→ Soumettre la demande	Analyse de dossier 2 S-T	-	-	-	-	-	-	-	2019-11-21	2019-11-21	2019-11-21	-	
Administration	Analyse de dossier 3 S-T	-	-	-	-	-	-	-	2020-02-1	2020-02-1	2020-02-1	-	
→ Gérer les activités	Approbation partielle de la Demar	-	-	-	-	-	-	-	2019-11-21	2019-11-21	2019-11-21	-	
→ Liste des ajustements	Approbation de la Demande/perm	-	-	-	-	-	-	-	2019-06-1	2019-06-2			MEGA demande, date confirmée
→ Gérer les nomenclatures	Travaux du Demandeur	-	-	-									
→ Facturation	Révision du Demandeur	-	-	-		2020-03-1							
→ Gérer les documents	Travaux du demandeur / Partiel	-	-	-									
Rapport	Confirmation de l'entrepreneur 1	-	-	-	-	-	-	-				-	
Général	Demande de prolongation 1	-	-	-	-	-	-	-					
→ Liste des demandes	Demande de prolongation 2	-	-	-	-	-	-	-					
→ Lister les avis locaux													
→ Changer mot de passe													
→ Quitter													
											Total des frais : 0,00 \$		

## Délai des travaux préparatoires

63. Les délais des travaux préparatoires - aux frais ou non de la MRC de Matawinie - peuvent prendre plusieurs mois, voire des années, avant d'être complétés. Il n'y a aucune façon d'accélérer les travaux pour des cas d'exception/prioritaire.

64. Les politiques internes de Bell ne permettent pas d'aviser le demandeur si les travaux préparatoires de Bell sont confrontés à des problématiques/retards en cours de réalisation (ex. : problème d'acquisition de servitude). Ces situations seront seulement connues lors de la relance du demandeur, à la fin des délais de travaux préparatoires, qui durent en moyenne plus de 6 mois. De ce fait, le délai n'a jamais réellement commencé et le demandeur reste dans l'ignorance, étant dans l'obligation de suivre les procédés internes de Bell quant au bon déroulement de la prise en charge des travaux préparatoires.

## 65. Nous avons des demandes qui sont en travaux préparatoires depuis le 24 juillet 2019 :

**DUSS** (v. 1.27)  
**Liste des demandes**  
 Cormier, Caroline (MRC de Matawinie)

Afficher statuts :  Entreprise  Partenaire  Tous  
 Messages :  Non lus  Tous  
 Vérifiées :  Oui  Non  Toutes

No. DUSS :  1 (15 Demandes) Statut actuel :  est égal à :  En travaux préparatoires :  Filtrer :

No. demande	Secteur receveur	Parc - Municipalité	Adresse	A/S	Statut précédent	Statut actuel	Dernier changement de statut	Vérifiée	Lu/Non lu
G35-FK1-19-061062	FK1 - Ht Laurentien	Rawdon - 527 - 62037	62037-0010 - 3300 15e avenue à l'intersection avec rue Queen - rue Sainte-Anne de l'intersection avec 17e avenue à l'intersection avec 15e avenue - 17e avenue - 18e avenue - 4378 chemin du Lac-Morgan à l'intersection avec 17e avenue	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2020-01-31		
G35-FK1-19-060777	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	62007-0008 - 5254 à 5260 rue Principale - rue Lionel - rue Guyard - rue Henri-L. - Chevreuil - rue Michel - rue Reine-Lafortune - rue Charrel	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2020-01-23		
G35-FK1-19-060743	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	62007-0007 - rue Lionel partie sud - rue Coudu - rue Maynard - rue Michel - 460 rue Annette à l'intersection avec rue Michel	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2020-01-06		
G35-FK1-19-069184	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0002 - 5571 À 5611 CHEMIN DE SAINT-JEAN - S1 À 370 RANG SAINTE-MARIE - 1540 RANG SAINT-MARTIN À L'INTERSECTION AVEC RANG SAINTE-MARIE ET 5287 À 5140 - RUE SANDY	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-12-24		
G35-FK1-18-057072	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0008 - Du 5310, rue Pissais au 5150 rue Daumer, 5166, rue Matisse, au 5150 rue Manet et au 3711, rue Gauguin.	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-12-13		
G35-FK1-18-057071	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0009 - Du 600, Chemin de Joliette au 5171, avenue Chagall, au 661 rue Delacroix et au 510, avenue Gauguin.	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-12-13		
G35-FK1-19-059249	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0011 - RUE CRÉPEAU - RUE DE L'ÉGLISE - RUE DES OLIVIERS - RUE PRINCIPALE DE L'INTERSECTION AVEC CHEMIN BARRETTE À L'INTERSECTION AVEC RUE LAPORTE - RUE LAPORTE - RUE DUFRESNE - RUE ALBIN	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-12-11		
G35-FK1-19-067545	FK1 - Ht Laurentien	Rawdon - 527 - 62037	PDZ 62037-0003 - Du 2944, chemin Kildare au 2944, Route 341	A/S	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-12-02		
G35-FK1-18-057074	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0006 - 687 au 271, Chemin de Joliette	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-11-15		
G35-FK1-19-069208	FK1 - Ht Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 532 - 62007	PDZ 62007-0003 - 3500 RANG SAINT-MARTIN À L'INTERSECTION AVEC CHEMIN BARRETTE - 2010 RANG FREDERIC À L'INTERSECTION AVEC RANG SAINT-MARTIN	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-09-17		
G35-FK1-19-057547	FK1 - Ht Laurentien	Rawdon - 527 - 62037	PDZ 62037-0003 - Du 2944, Route 341, au 2711, rue Force, Rue Bellak, Dufort, Castonguay et Chagnon.	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-09-17		
G35-BK1-18-057079	BK1 - Laurentien	Saint-Félix-de-Valois - 534 - 62007	PDZ 62007-9904 - du 1960 au 1820 route de la Sablière	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-08-12		
G35-BK1-18-057078	BK1 - Laurentien	Notre-Dame-de- Lourdes - 534 - 61045	PDZ 62007-9904 - route de la Sablière	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-07-29		
G35-BK1-18-057076	BK1 - Laurentien	Notre-Dame-de- Lourdes - 534 - 61045	PDZ 62007-9904 - du 1960 au 2091 chemin Bernette, 3811 au 4301 rue Principale.	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-07-29		
G35-BK1-18-057077	BK1 - Laurentien	Notre-Dame-de- Lourdes - 534 - 61045	PDZ 62007-9904 - du 4201 au 4981 Rue Principale, route de la Sablière	A	A l'étude	En travaux préparatoires	2019-07-24		

66. Malgré que nous ayons autorisé les travaux préparatoires le 17 septembre 2019 pour le permis G35-FK1-19-059208 et que les travaux devaient débuter aux alentours du 18 octobre 2019, il n'y a toujours rien de fait pour ce permis.

### 1. Date de début et durée des travaux

Bell Canada prévoit débuter les travaux le :

si le présent document signé est reçu par le Bureau du Service à la clientèle avant le :

Cette date est assujettie à la disponibilité du matériel pour compléter les travaux.

Durée estimée des travaux :

## Suggestion d'amélioration

67. La MRC de Matawinie travaille avec Teltech Communication, un fournisseur autorisé par Bell Canada, pour réaliser la construction du réseau de fibre optique. Afin de diminuer les délais reliés aux travaux préparatoires, nous proposons qu'une entreprise certifiée par Bell Canada puisse les réaliser.

68. À noter que nous avons déjà fait cette demande à Bell Canada, qui nous l'a refusée en nous mentionnant que la sécurité des citoyens est en jeu.

69. Alors, pourquoi une entreprise certifiée par Bell Canada peut réaliser des travaux pour Bell, mais ne peut pas réaliser des travaux pour un demandeur, en l'occurrence la MRC de Matawinie ?

## Communication avec les petits communicateurs

70. Le projet consiste aussi à demander des accès aux structures de soutènement à d'autres entreprises de télécommunication, telles que Déry Télécom et Norfib.

71. En janvier 2019, M. Sébastien Gaudet a fait une demande à Déry Télécom et Norfib concernant l'utilisation de structures de soutènement dans la MRC de Matawinie. Nous avons reçu une réponse le 5 juin 2019, nous indiquant qu'ils ne peuvent répondre à notre requête.



72. Le 14 février, nous avons décidé de demander au CRTC de nous aider à entrer en contact avec Déry Télécom.

## Documentation et communiqués

### Communiqué des changements de normes internes

73. Lors de la rencontre du 5 décembre 2019, nous avons demandé à Bell et au consortium AGIR de nous faire parvenir tous les communiqués relatifs au changement des normes internes émis par Bell/Télébec. Ces changements ne sont pas reliés à la norme commune, mais bien aux divers processus internes de Bell<sup>2</sup>.

74. Nous avons reçu tous les communiqués le 10 décembre 2019. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de voir s'il nous en manque. En date de février 2020, nous ne pouvons vérifier si nous les avons tous reçus.

### Demande d'accès au système DUSS

75. Le délai maximum pour l'obtention d'un code d'accès pour le système DUSS n'est pas déterminé.

76. Le 29 janvier 2020, Mme Caroline Cormier de Connexion Matawinie a fait une demande à Mme Ginette Dupéré de Bell Canada concernant une demande d'accès au système DUSS pour notre conseillère juridique, maître Suzanne Lamarre.

77. En date du 11 février 2020, nous n'avons toujours pas obtenu de réponse et de code d'accès.

Accès DUSS pour Suzanne Lamarre 🖨️ 📧

 **Caroline Cormier** <caroline@connexionmatawinie.org>  
À Ginette, Suzanne ▾

Bonjour madame Dupéré,

Pourriez-vous svp fournir le plus rapidement possible des codes d'accès pour le DUSS, sans restriction, à notre conseillère Me Suzanne Lamarre, pour tous nos dossiers et aussi lui transmettre toute la documentation pertinente – ou un lien - pour l'utilisation du système?

Merci de votre coopération.



**Caroline CORMIER**  
Directrice générale de Connexion  
Matawinie  
c: +1 438 275 8280 |  
e: [caroline@connexionmatawinie.org](mailto:caroline@connexionmatawinie.org)  
t: +1 450 834 5441 poste 7054  
w: [connexionmatawinie.org](http://connexionmatawinie.org)

mer. 29 janv. 09:23 (il y a 13 jours) ☆ ↶ ⋮

<sup>2</sup> Voir l'annexe A pour le détail des Normes communes.

RE: Accès DUSS pour Suzanne Lamarre Avocate x

**Dupere, Ginette**  
À moi, Suzanne ▾

Bonjour,

Je fais suivre votre demande à l'équipe qui vous donnera les accès.  
En attente de leur retour.

Merci

**Ginette Dupéré**

Bell Canada  
Gestionnaire, Approvisionnement du Réseau  
Directeur Accès aux Structures/ SSA Manager  
T: 514-786-6338 M: 514-915-0866

mer. 29 janv. 09:34 (il y a 13 jours)

RE: Accès DUSS pour Suzanne Lamarre Avocate x

**Dupere, Ginette**  
À moi, Suzanne ▾

Bonjour Caroline,

Les demandes d'accès doivent être fait via le courriel [rau.c.support@hydro.qc.ca](mailto:rau.c.support@hydro.qc.ca)

Merci

**Pour toute demande concernant les accès DUSS (pour les locataires)  
veuillez la faire parvenir par courriel à l'adresse suivante:**

[rau.c.support@hydro.qc.ca](mailto:rau.c.support@hydro.qc.ca)

mer. 29 janv. 10:28 (il y a 13 jours)



**Ginette Dupéré**

Fwd: Accès DUSS pour Suzanne Lamarre

**Caroline Cormier** <caroline@connexionmatawinie.org>  
À rau.c.support, Suzanne, Ginette ▾

Bonjour,

Pourriez-vous svp fournir le plus rapidement possible des codes d'accès pour le DUSS, sans restriction, à notre conseillère Me Suzanne Lamarre, pour tous nos dossiers et aussi lui transmettre toute la documentation pertinente – ou un l'utilisation du système?

Son courriel est : [suzanne.lamarre@therriencouture.com](mailto:suzanne.lamarre@therriencouture.com)

Merci et bonne journée,



**Caroline CORMIER**  
Directrice générale de Connexion  
Matawinie  
c: +1 438 275 8280 |  
c: [caroline@connexionmatawinie.org](mailto:caroline@connexionmatawinie.org)  
t: +1 450 834 5441 poste 7054

mer. 29 janv. 10:30 (il y a 13 jours) ☆

### **Suggestion d'amélioration**

78. Instaurer un point de contact unique pour les demandeurs afin d'obtenir des codes d'accès DUSS pour :

- ses employés
- ses mandataires

79. Prévoir un délai maximum de 5 jours ouvrables pour fournir les informations d'accès.

#### Procédure à suivre pour faire les demandes - questions non techniques (partie # 1)

80. Bell contrôle unilatéralement le choix des **processus administratifs** et de ses changements pour les demandes.

81. Le demandeur prend connaissance des changements en recevant une communication électronique. L'entrée en vigueur est soit immédiate, soit rétroactive.

### **Suggestion d'amélioration**

82. Les modifications ne devraient jamais être rétroactives (sauf situation exceptionnelle de la nature d'une force majeure).

83. Les modifications devraient être notifiées au moins 60 jours avant leur entrée en vigueur.

84. Les modifications ne devraient pouvoir être faites que 2 fois par année :

- 31 mars – entrée en vigueur le 30 mai
- 30 septembre – entrée en vigueur 29 novembre

#### Procédure à suivre pour faire les demandes - questions non techniques (partie # 2)

85. Si les modifications aux processus sont rétroactives, elles annulent la priorité des demandes qui doivent être modifiées et qui retournent à la fin de la file une fois la modification intégrée à la demande.

### **Suggestion d'amélioration**

86. Ne devraient jamais être rétroactives.

87. Dans les situations **exceptionnelles** (de la nature d'une force majeure) où elles doivent être rétroactives, les demandes de permis touchées qui doivent obligatoirement être modifiées doivent conserver leur priorité dans la file d'attente.

### Procédure à suivre pour faire les demandes - questions techniques

88. La norme commune – technique – est parfois modifiée à la pièce. Les modifications sont envoyées aux demandeurs et mises en vigueur instantanément, parfois même rétroactivement.

#### **Suggestion d'amélioration**

89. Les modifications ne devraient jamais être rétroactives (sauf situation exceptionnelle de la nature d'une force majeure).

90. Les modifications devraient être notifiées au moins 60 jours avant leur entrée en vigueur.

91. Les modifications ne devraient pouvoir être faites que 2 fois par année :

- 31 mars – entrée en vigueur le 30 mai
- 30 septembre – entrée en vigueur 29 novembre

92. Ne devraient jamais être rétroactives.

93. Dans les situations **exceptionnelles** (de la nature d'une force majeure) où elles doivent être rétroactives, les demandes de permis touchées qui doivent obligatoirement être modifiées doivent conserver leur priorité dans la file d'attente.



## Priorités de déploiement et découpage des demandes par groupe

94. Bell exige de connaître à l'avance le plan de déploiement du demandeur. Elle exige aussi que les demandes soient regroupées pour inclure une centaine de permis.

95. Cela fait en sorte qu'elle considère l'ordre des priorités immuable une fois qu'elles ont été soumises.

96. Bell refuse de passer au groupe « x+1 » tant que tous les permis ne sont pas donnés au groupe « x ».

### **Suggestion d'amélioration**

97. Le demandeur devrait pouvoir réviser ses priorités 4 fois par année.

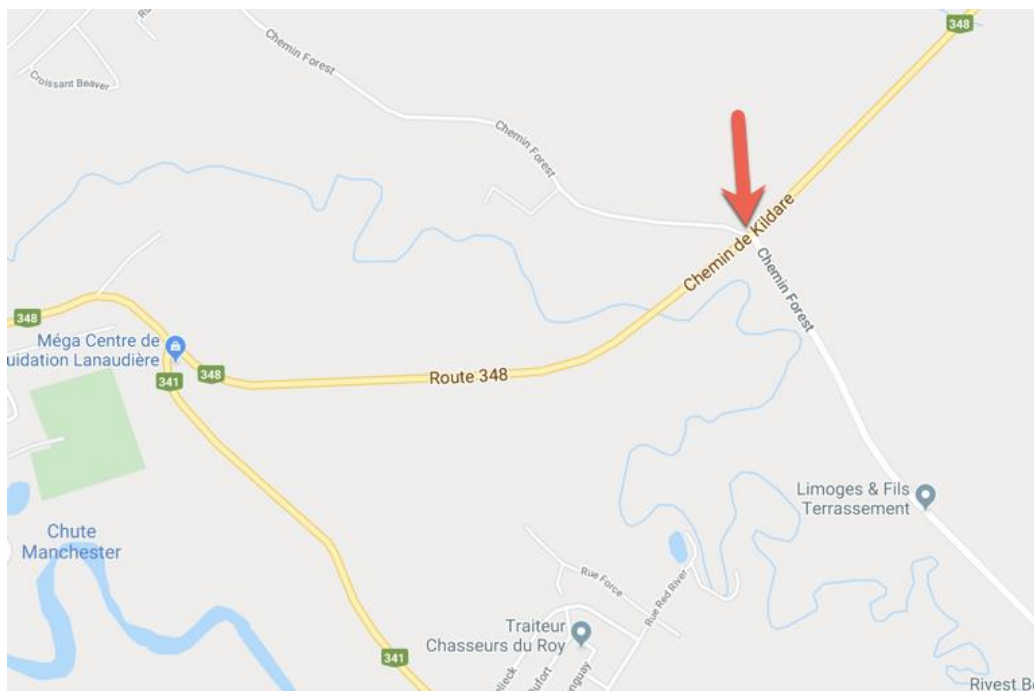
98. Un minimum de 5 groupes devrait être simultanément à l'étude par Bell.

## Auto-dérogation

100. Depuis le début du projet de fibre optique dans la MRC de Matawinie, nous avons constaté une hausse du déploiement de fibre optique par Bell Canada et d'autres entreprises de télécommunication dans les municipalités de la MRC de Matawinie. Bien que nous ne sommes pas au fait des projets de déploiement de la fibre optique par ces différentes entreprises dans notre région, ceux-ci nous assurent respecter le même processus de demande que la MRC de Matawinie.

101. Nous avons constaté que, pour certains permis qui ont été classés en travaux préparatoires, Bell avait **déjà** déployé de la fibre optique à plusieurs endroits, comme l'illustre l'exemple ci-dessous.

### **Chemin Kildare et chemin Forest à Rawdon**



102. Malgré le fait que Bell a installé des câbles à cet endroit, notre demande de permis a été refusée, car des travaux préparatoires doivent y être effectués. Des frais de 13 220 \$ nous avaient d'ailleurs été facturés le 11 novembre 2019 pour ces travaux préparatoires.

103. Le 26 novembre 2019, nous avons constaté le tout et nous avons contesté ces travaux via le DUSS. Preuve à l'appui, Bell fera les travaux préparatoires à ses frais. Cependant, Bell ne nous permet pas de nous installer tant et aussi longtemps que les travaux ne seront pas terminés et que les permis sont « En construction demandeur ».

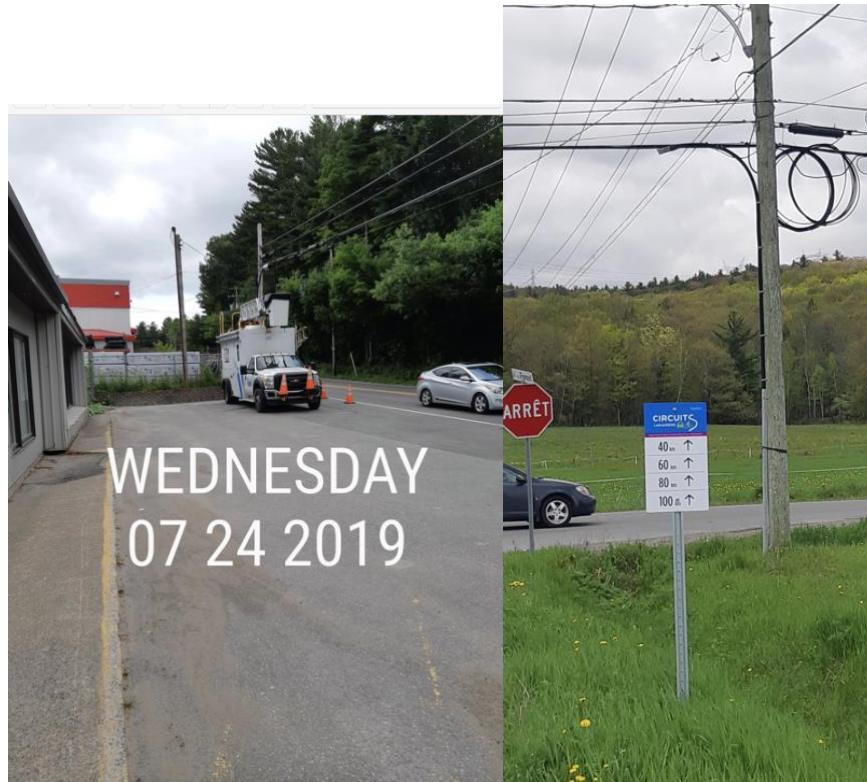


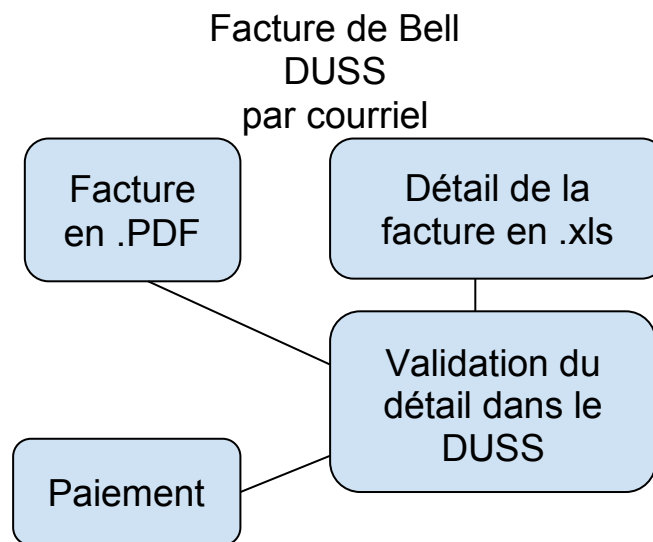
Photo de gauche : À Rawdon, Bell est en train d'installer de la fibre optique.

Photo de droite : On peut voir que le câble vient d'être installé et que les travaux ne sont pas encore terminés.

## Facturation des demandes de permis (DUSS)

105. La facturation des frais administratifs et des travaux préparatoires n'est pas précise.

106. En effet, la facturation des demandes de permis est complexe et prend beaucoup de temps à valider, ce qui entraîne une non-productivité de notre équipe. Chaque mois, nous recevons la facture par courriel et le processus de traitement se décrit ainsi :



107. Étant donné que la facture de Bell n'est pas détaillée, nous recevons par la suite un fichier en format Excel contenant le détail de celle-ci.



MRC MATAWANIE

Page 1/ 3

Numéro de compte/Account number 50088965  
Date de facturation/Statement date 2020 12 28

Sommaire du compte/Account Summary

Pour toute question concernant ce compte, s'il vous plaît appelez 1-877-659-7012  
For inquiries regarding this account, please call 1-877-659-7012

Mois précédent Previous Month	Solde antérieur/Amount of last bill     Rectification(s)/Adjustment(s)   Date No. de réf. Description   Date Reference Description   2019 12 20 1600087806 Miscellaneous Adjustment   Solde reporté/Balance forward	24,913.40     24,824.96CR 88.44
Mois courant Current Month	Frais du mois courant/Current month charge(s)     2019 12 28 0095510128 0008313517     Total du mois courant/Total for current month	   24,135.25  24,135.25

**Montant total dû/Total amount due 24,223.69**  
S'il vous plaît, veuillez acquitter ce compte sur réception. Pour éviter tout supplément de retard, veuillez vous assurer que votre paiement nous parviendra au plus tard le 27 Jan.2021. Please pay upon receipt. To avoid a Late Payment Charge, please ensure we receive your payment on or before Jan 27,2021.

MRC de Matawanie (50088965)							2019-12-28			
Permis	Graphe Bell	Description des travaux	Bell Canada m.o.	Travaux préparatoires	Fournisseur	Expertech	Somme	TPS	TVQ	Grand Total
G35-FK1-18-057071	H83233	Nature des travaux: <b>8e Vérification</b> Travaux complétés: 2019-11-08 No du projet du locataire: S11197A  <b>Étapes franchies:</b> Administration du dossier Vérification extérieure 1 Poteau(x)		0,00	252,11	0,00	252,11	12,61	25,15	289,87
G35-FK1-18-057071	H83233	Nature des travaux: <b>9e Vérification</b> Travaux complétés: 2019-11-25 No du projet du locataire: S11197A  <b>Étapes franchies:</b> Administration du dossier Vérification extérieure 4 Poteau(x)		0,00	261,67	0,00	261,67	13,08	26,10	300,85
G35-FK1-18-057072	H83233	Nature des travaux: <b>5e Vérification</b> Travaux complétés: 2019-11-21 No du projet du locataire: S11197A  <b>Étapes franchies:</b> Administration du dossier Vérification extérieure 6 Poteau(x)		0,00	299,71	0,00	299,71	14,99	29,90	344,60
G35-FK1-18-057072	H83233	Nature des travaux: <b>6e Vérification</b> Travaux complétés: 2019-11-25 No du projet du locataire: S11197A  <b>Étapes franchies:</b> Administration du dossier		0,00	19,11	0,00	19,11	0,96	1,91	21,98

108. Lors de la validation, nous rencontrons les problèmes suivants :

1. Il est difficile de suivre le nombre de vérifications entre de détail de la facture (fichier Excel) et le système DUSS.
2. Il est difficile de suivre les coûts entre la description des travaux « fournisseurs » et le grand total.

3. Nous n'avons aucune idée de ce que signifie « administration du dossier », même si nous avons posé la question.
4. Sur la facture en exemple, nous pouvons voir dans Étapes franchies que la BC9032 est en travaux préparatoires. Cependant, le permis n'est pas en travaux préparatoires dans le système DUSS. Cette incohérence n'a pu nous être expliquée.
5. La facture contient des frais reliés aux servitudes, mais il est impossible pour nous de voir le montant consacré à l'agent versus le reste des frais.

### **Suggestions d'améliorations**

109. Concernant les **frais administratifs**, Bell ne peut pas renvoyer simplement le payeur au DUSS. Le total doit être parfaitement ventilé directement sur la facture. Pour chaque montant inclus dans le total, les éléments suivants doivent apparaître :

- No de demande de permis
- Nature des frais
- Date des frais
- Montant des frais

110. Concernant les **frais pour les travaux préparatoires**, le total doit être parfaitement ventilé directement sur la facture. Pour chaque montant inclus dans le total, les éléments suivants doivent apparaître :

- No de demande de permis
- Identification spécifique de la structure réparée
- Nature des frais
- Date des travaux
- Montant des frais
- Ajouter une légende qui explique les termes utilisés

## Facturation des frais de location

111. Bell Canada facture la MRC de Matawinie lorsqu'un ou plusieurs permis sont « En construction demandeur », c'est-à-dire que le réseau de la MRC de Matawinie loue à Bell Canada une structure de soutènement. La location débute lors de l'émission du permis et non à la date de construction.

1. Actuellement, nous recevons les factures par la poste.
2. Les factures sont émises le 1<sup>er</sup> de chaque mois. Elles sont habituellement reçues aux alentours du 15 et doivent être payées pour le 30 du mois courant. Dans le cas où il y a retard de la poste, des frais de 3 % par **mois** sont facturés, soit 42,58 % par année.
3. Nous n'avons pu obtenir aucune explication concernant le détail des factures.
4. Il est impossible d'associer le numéro inscrit sur la facture aux demandes de permis dans le système DUSS.

112. Afin d'éviter les retards, nous avons demandé à Bell de nous faire parvenir les factures par courriel, ce qui nous a été refusé sans explication.

De : Sébastien Gaudet <[sebastien@connexionmatawinie.org](mailto:sebastien@connexionmatawinie.org)>  
 Envoyé : 29 janvier 2020 11:12  
 À : Germain, Nathalie <[nathalie.germain@bell.ca](mailto:nathalie.germain@bell.ca)>  
 Objet : [EXT]facturation

Bonjour M.Germain,

Dans la facturation pour relevé d'équipement, dans sommaire, il est inscrit le numéro de la région administrative ex: 52762037.

Est-il possible de mettre les numéros de permis concernés.

Salutations,



**Sébastien Gaudet**  
 Chargé de projet  
 c: +1.514.887.6963 | c: [sebastien@connexionmatawinie.org](mailto:sebastien@connexionmatawinie.org)  
 t: +1.450.834.5441 poste 7052  
 w: [connexionmatawinie.org](http://connexionmatawinie.org)  
 

----- Forwarded message -----  
 De : Germain, Nathalie <[nathalie.germain@bell.ca](mailto:nathalie.germain@bell.ca)>  
 Date: mar, 29 janv. 2020 à 11:17  
 Sujet: RE: facturation  
 To: Sébastien Gaudet <[sebastien@connexionmatawinie.org](mailto:sebastien@connexionmatawinie.org)>

Malheureusement non M. Gaudet,

Notre facturation fonctionne pas cumulatif de permis par parc et municipalité ex. 527 62037 concerne tous vos permis émis dans la municipalité de Rawdon. Avec la DUSS vous pouvez retrouver ces permis .

Merci et bonne journée.

Nathalie

**Bell**

Nathalie Germain  
 Adjointe - Administration de projet réseau  
 Service à la clientèle et facturation - Accès aux structures  
 471 De la Ganachetière Ouest, 1<sup>er</sup> étage, MB, H3B 2M8  
 E-mail: [nathalie.germain@bell.ca](mailto:nathalie.germain@bell.ca)

Dérez vos préférences en matière de communications  
 Bureau du secrétaire de Bell Canada, Bell Télé Satellite (Bell ExpressVu), Bell Mobile, Bell Média et Bell Atlant.  
 1 carrefour Alexander-Graham Bell, Allé A-7, Verdun, Québec, H3E 3B3

## Suggestions d'améliorations

- Recevoir la facture par courriel ;
- La facture doit toujours inclure la période ;
- Ventiler la facturation en fonction des structures de soutènement visées en donnant les informations au sujet de chacune des structures ayant engendré des frais :
  - la localisation
  - la ville
  - l'adresse de la structure (no d'identification ou autre - pourvu que ce soit unique à la structure)
  - les frais pour la période visée.



## Impacts

113. Les obstacles que nous rencontrons sont principalement dûs aux différents processus internes de Bell Canada. Ils ne sont pas en lien avec la norme commune<sup>3</sup> pour la conception, l'installation et la vérification des structures aériennes. Ces retards ont un impact réel sur le projet d'Internet haute vitesse dans la MRC de Matawinie en :

- empêchant le développement économique de la région, dû à une connexion inadéquate :
  - certaines entreprises ne peuvent obtenir des contrats à l'international ;
  - le paiement en ligne est impossible pour plusieurs entreprises ;
  - certaines entreprises ont déménagé pour pouvoir croître.
- contribuant à l'exode des jeunes vers les grands centres :
  - impossibilité d'avoir recours à de la formation en ligne.
- empêchant le télétravail, ce qui permettrait d'augmenter la qualité de vie de nos citoyens et d'améliorer la conciliation travail-famille.

114. En 2020, Internet est un service essentiel et les entreprises de télécommunications ralentissent le développement de la région. Les obstacles rencontrés font en sorte que ces entreprises perdent une chance de prouver qu'elles méritent d'être considérées comme de « bons citoyens corporatifs » en permettant à toutes les régions du Canada d'avoir le monde au bout du clavier.

## Signature



Caroline Cormier  
450.834.5441 poste 7052  
[caroline@connexionmatawinie.org](mailto:caroline@connexionmatawinie.org)  
Directrice générale de Connexion Matawinie

<sup>3</sup> Norme commune en annexe 2.

## Annexe 1 - Tableau récapitulatif

115. Ce tableau est un résumé des propositions formulées dans ce document.

Problématiques	Propositions
<p><u>Vitesse de progression des demandes</u></p> <p>La vitesse de progression trop lente dans l’approbation des permis nous empêche d’avancer selon l’échéancier du projet.</p>	<p>Identifier un gestionnaire de projet unique qui fera progresser les demandes de permis du demandeur du côté de Bell. Discussions-rencontres de gestion de projet et de priorités obligatoires aux 15 ou 30 jours.</p>
<p>Dédoublage de l’analyse d’ingénierie</p>	<p>Les ingénieurs de Bell qui valident les demandes de modifications doivent les justifier et doivent être identifiés.</p> <p>Ceci permettrait des échanges entre professionnels qui pourront accélérer l’avancement des travaux.</p>
<p><u>État des ancrés</u></p> <p>Bell exige que le demandeur mette à niveau les ancrages déficients sur son réseau, et ce, à ses frais. Les délais réguliers des travaux préparatoires s’appliquent même dans les cas où les ancrages seraient déficients même en l’absence d’une demande d’installation d’un demandeur.</p>	<p>Permettre aux entreprises accréditées par Bell d’effectuer les travaux.</p>
<p>Remontées aéro-souterraines</p>	<p>Pourquoi cette situation était acceptable auparavant et ne l’est plus ?</p>
<p>Délai dépassé (demandes de permis)</p>	<p>En sachant que les demandes de permis ne sont attribuées que de façon séquentielle dans le même secteur, il serait pertinent d’avoir des délais plus longs.</p>

Relance pour l'obtention de réponse dans le processus DUSS	Clarifier la documentation afin d'avoir une vue d'ensemble sur les délais en vigueur.
Délai des travaux préparatoires	Afin de diminuer les délais liés aux travaux préparatoires, nous proposons qu'une entreprise certifiée par Bell Canada puisse les réaliser.
Communication avec les petits communicateurs	S'assurer que les petits communicateurs répondent aux demandes dans un temps donné.
Documentation et communiqués	Les modifications ne devraient jamais être rétroactives.
Priorités de déploiement et découpage des demandes par groupe	Le demandeur devrait pouvoir réviser ses priorités 4 fois par année.  Un minimum de 5 groupes devrait être simultanément à l'étude par Bell
Auto-dérogation	S'assurer d'avoir une transparence quant aux questions posées à Bell.
Facturation des demandes de permis	Ventiler la facture afin que le payeur puisse justifier les coûts.
Facturation des frais de location	Recevoir la facture par courriel.  Ventiler la facture afin que le payeur puisse justifier les coûts.

## Annexe 2 - Références

116. Ce mémoire a été construit en référence avec les documents suivants :

- [Norme commune pour la conception, l'installation et la vérification des structures aériennes](#) datant du 14 juin 2017. (voir document d'annexe 2).