

# **Observations en réplique, avis de consultation 2013-338 : retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité**

Observations remises au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes



6 septembre 2013

Mémoire publié par :



6226 rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736

[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://www.uniondesconsommateurs.ca)

#### **Membres d'Union des consommateurs**

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
ACQC  
Membres individuels

#### **Rédaction du mémoire**

- Sophy Lambert-Racine

#### **Direction de rédaction**

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

*L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.*

© Union des consommateurs — 2013

---

## **Union des consommateurs, la force d'un réseau**

---

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance des différents mémoires qui ont été déposés dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2013-338 : retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité. UC souhaite formuler de brefs commentaires en réponse aux observations de certains intervenants.
2. UC remarque que plusieurs participants, ce qui inclut certains fournisseurs de services comme Telus, reconnaissent l'utilité des téléphones publics. Évidemment, tous les groupes qui interviennent en vue de défendre les intérêts des consommateurs (notamment le Canadian Consumer Council, le Public Interest Advocacy Center, DiversityCanada Foundation et l'Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais) ont manifesté leur appui à l'idée d'interdire le retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité. Le gouvernement du Yukon et plusieurs intervenants de petites municipalités ont également manifesté leur appui à la politique envisagée par le Conseil. Toutefois, si certains ne se sont prononcés que sur la question directement posée par le Conseil au sujet d'une interdiction de retrait du dernier téléphone public d'une collectivité de façon provisoire, quelques intervenants ont souligné, comme UC, de possibles lacunes dans l'approche actuellement préconisée.
3. Rappelons qu'UC a soulevé dans ses observations initiales que l'approche qui consiste à interdire le retrait du dernier téléphone public d'une collectivité est utilisée par plusieurs pays membres de l'OCDE également aux prises avec une réduction de l'utilisation de ces téléphones. Toutefois, dans le cadre de ses recherches, UC n'a pas recensé de cas où une interdiction de retirer le ou les derniers téléphones payants d'une collectivité était appliquée de façon provisoire. UC considère qu'une telle interdiction pourrait s'avérer beaucoup plus efficace si elle était conçue pour être appliquée sur une base permanente. Une application temporaire, alors que certains fournisseurs comme Telus ou MTS indiquent ne jamais avoir eu à retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité depuis la décision de télécom 2004-47<sup>1</sup>, est une indication assez claire en soi qu'une telle interdiction est beaucoup trop pointue pour apporter des bénéfices notables à court terme. L'information fragmentaire au dossier public nous donne l'impression qu'il reste un nombre important de collectivités à l'intérieur desquelles il reste plusieurs téléphones publics. Une interdiction aussi circonscrite que celle au présent avis de consultation donne le feu vert au retrait massif de téléphones publics pendant les consultations relatives aux téléphones payants, une situation que le Conseil devrait à tout prix éviter.
4. En résumé, UC appuie l'initiative du Conseil, mais elle souhaite préciser de nouveau que l'approche qui devrait être préconisée, surtout si elle se veut provisoire, devrait être beaucoup plus large. La suggestion du Conseil est toutefois pertinente dans une perspective à long terme.
5. UC a constaté avec intérêt que l'Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais a émis des recommandations similaires. Elle recommande notamment une interdiction de retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité sur une base permanente et un moratoire sur le retrait des services de téléphones payants de toutes

---

<sup>1</sup> N.B.: Qui établissait notamment une nouvelle obligation d'information concernant le retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité

les collectivités. Elle a également fourni des observations au sujet des utilisateurs de téléphones publics similaires aux commentaires qu'a reçus UC de ses ACEF membres.

6. DiversityCanada Foundation (DCF) a également sondé certaines municipalités du nord de l'Ontario qui indiquent que plusieurs d'entre elles se sont positionnées en faveur du maintien du dernier téléphone public dans chaque collectivité. UC souhaite souligner la suggestion pertinente de cet intervenant, selon laquelle le maintien des téléphones publics pourrait être un engagement social des fournisseurs de services, à l'image des sommes massives qu'ils versent à certaines causes caritatives.
7. UC remarque que l'information au dossier public au sujet du coût lié au maintien des téléphones payants est assez contradictoire. D'un côté, on se souvient des assertions de Bell selon lesquelles la possibilité d'augmenter les tarifs des appels locaux pourrait ralentir le retrait de ses appareils<sup>2</sup>. Dans un autre ordre d'idée, nous nous souvenons du fait que Telus avait indiqué, dans le cadre de la partie 1 de Bell sur l'augmentation des tarifs des téléphones publics<sup>3</sup>, qu'elle n'avait ni le désir, ni l'intention de hausser les tarifs de ses propres téléphones. La même entreprise affirme aujourd'hui, dans ses observations initiales, que le coût nécessaire au maintien des appareils n'est pas exceptionnellement élevé ou encombrant pour l'entreprise et que ce sont essentiellement les situations de vandalisme répété, de dommages matériels ou de vols qui motivent le plus souvent le retrait d'un téléphone public.
8. UC se questionne sur le réel coût du fait de maintenir en service les téléphones publics. Nous comprenons que les revenus des appareils sont en diminution, mais nous réitérons, comme plusieurs intervenants, qu'une analyse comptable n'est pas l'approche qui devrait primer dans la gestion d'un service particulièrement important pour les populations vulnérables. Le fait de laisser libre cours aux forces du marché pour justifier le statu quo, comme d'autres fournisseurs l'ont suggéré dans la présente instance, est une approche inappropriée et inacceptable. Nous considérons que « les forces du marché » sont beaucoup trop anémiques dans le secteur de la téléphonie payante pour assurer la disponibilité de ces services à tous les consommateurs. De plus, nous comprenons que les directives n'imposent pas au Conseil de s'abstenir de réglementer lorsque les forces du marché sont insuffisantes pour assurer la disponibilité d'un service. Ainsi, le Conseil devrait prioriser l'examen des questions débattues dans le présent avis de consultation à la lumière de l'article 7 de la loi sur les télécommunications, mentionné par plusieurs intervenants lors des observations initiales. Résumons les points de l'article 7 qui sont, à notre sens, particulièrement pertinents dans le cadre d'une réglementation applicable aux téléphones publics :
  - A) Le Conseil doit prendre une décision qui permette de maintenir et enrichir la structure sociale canadienne ;
  - B) Le Conseil doit assurer aux consommateurs canadiens de toutes les régions des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ;

---

<sup>2</sup> N.B.: Indiqué notamment dans sa demande de partie 1 en vue de hausser les tarifs de téléphones publics de 50 sous à un dollar.

<sup>3</sup> N.B.: Indiqué dans de brefs commentaires soumis au Conseil le 24 janvier 2012 dans le cadre de la demande de partie 1 de Bell.

H) La décision du Conseil doit tenir compte des exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunications<sup>4</sup>

I) La décision du Conseil doit contribuer à la protection de la vie privée des personnes

9. Le CRTC doit s'assurer qu'une quantité raisonnable d'appareils soit maintenue en service. Certains fournisseurs ont manifesté des préoccupations à l'effet que la volonté des propriétaires d'emplacement peut influencer sur la disponibilité des appareils, tout comme certaines circonstances exceptionnelles, comme la fermeture d'un commerce dans lequel était disponible un téléphone public. Certains fournisseurs, notamment Sasktel, ont demandé à ce que le Conseil tienne compte du fait qu'il peut parfois leur être difficile ou impossible de trouver un nouvel emplacement pour le dernier téléphone d'une collectivité qui serait ainsi rendu indisponible.
10. UC ne considère pas qu'il y a suffisamment d'information dans le dossier public pour arriver à la conclusion que certaines circonstances, dont on ignore la réelle fréquence, peuvent être suffisantes pour justifier l'indulgence du Conseil à cet effet. Plus particulièrement, UC ne comprend pas en quoi il peut être « impossible » de déménager le dernier téléphone en service d'une municipalité. Impossible est-il simplement synonyme de coûts additionnels que les fournisseurs ne veulent pas déboursier ? D'autres, notamment MTS, ont indiqué que l'obsolescence de certains modèles d'appareils devrait pouvoir justifier leur retrait. Nous répondrons que ces appareils devraient tout simplement être maintenus en service ou remplacés, tant et aussi longtemps qu'ils sont assujettis à une obligation du Conseil. L'objectif ici est de s'assurer que plusieurs collectivités ne soient pas privées du dernier appareil disponible. On ne peut pas s'attendre à ce qu'une réglementation du Conseil en vue de protéger les consommateurs soit à coût nul pour les fournisseurs qui y seraient assujettis. S'il était permis aux fournisseurs d'échapper à une interdiction du Conseil pour toutes les circonstances d'exception mentionnées dans le dossier public, la décision ainsi annoncée serait beaucoup trop faible pour être véritablement utile. Les fournisseurs doivent garder en service les derniers appareils d'une collectivité, aux modalités et conditions imposées par le Conseil, et non l'inverse.
11. Finalement, nous soulignerons que les informations qui ont circulé dans le cadre de la demande de Bell en vue d'hausser les tarifs des téléphones publics n'augurent rien de bon pour le maintien des téléphones publics à court et à long terme. Le Conseil doit agir rapidement.
12. UC maintient ses positions exprimées lors de ses observations initiales :
- L'interdiction de retirer le dernier téléphone d'une collectivité ne doit pas être que transitoire ;
  - En complémentarité à l'interdiction de retirer le dernier téléphone d'une collectivité, le Conseil devrait contrôler le retrait des appareils qui peuvent être utiles dû à leur emplacement stratégique permettant d'offrir des services en régions éloignées et/ou dans des quartiers et municipalités dans lesquelles se retrouvent des consommateurs plus susceptibles de les utiliser ;

---

<sup>4</sup> N.B. : Nous faisons référence ici essentiellement aux points a, b, h et i de la Politique canadienne des télécommunications

- La définition de collectivité doit être revue afin de s'assurer qu'elle permette de protéger adéquatement les consommateurs ;
13. En somme, le CRTC devrait réglementer le secteur de sorte que l'analyse de rentabilité ne peut pas être la principale approche retenue pour juger de la pertinence de maintenir en service les téléphones publics. La justice sociale et la sécurité publique doivent être priorisées par rapport à toute préoccupation économique.