

# **Avis de consultation 2015-66 : Suivi de la politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité**

Observations déposées au  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

**union**  
des consommateurs

30 mars 2015

Mémoire publié par :

**union**  
des consommateurs

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 Appalaches-Beauce-Etchemins

ACEF de l'Île Jésus

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Estrie

ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-est

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

**Rédaction**

- Sophy Lambert-Racine

**Direction**

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de  
l'Organisation internationale des consommateurs (OI),  
une fédération regroupant 240 membres en provenance de 120 pays.

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

## **Table des matières**

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau</b> | <b>4</b>  |
| <b>OBSERVATIONS</b>                                  | <b>5</b>  |
| <b>Sommaire des positions</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>Le téléphone public : rappel de leur utilité</b>  | <b>5</b>  |
| a) Comparaison sommaire.....                         | 6         |
| b) Temps opportun .....                              | 7         |
| <b>Les défis de la notion de collectivité</b>        | <b>8</b>  |
| <b>Zone sans couverture sans fil mobile</b>          | <b>10</b> |
| <b>Entreprises concernées par la réglementation</b>  | <b>11</b> |
| <b>Conclusion</b>                                    | <b>12</b> |

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

---

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC 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'UC 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.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses 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'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

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

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

## Observations

---

### Sommaire des positions

1. Union des consommateurs a pris connaissance du lancement du nouvel appel aux observations 2015-66 sur les avis relatifs au retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité. Compte tenu de l'incidence du retrait des téléphones publics sur les consommateurs en situation d'incertitude financière, les consommateurs à faible revenu et les populations vulnérables, nous souhaitons déposer ces observations.
2. À notre avis, le moratoire sur le retrait du dernier téléphone public doit être maintenu pour assurer qu'un minimum d'appareils reste disponible aux usagers. En effet, aucun service ne peut servir de substitut efficace au téléphone public pour l'ensemble des consommateurs.
3. Les propositions du Conseil sur la notion de collectivité méritent précisions pour tenir compte de la définition très large d'une municipalité. Nous sommes en faveur d'une obligation concernant les téléphones payants de zones sans couverture sans fil, mais seulement s'il s'agit d'interdire le retrait de l'appareil. Finalement, nous sommes en faveur de l'application de ces obligations à toutes les ESLT, petites ou grandes, qui rendent disponibles les téléphones publics.

### Le téléphone public : rappel de leur utilité

4. De prime abord, nous nous interrogeons sur la conclusion du Conseil à l'effet que le moratoire sur le retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité doit être levé au terme du présent examen. Ni l'avis de consultation 2015-66, le rapport sur le processus d'établissement des faits sur le rôle des téléphones publics dans le système canadien des communications (le Rapport) ou le rapport de RedMobile commandé par le CRTC ne fournissent de justificatifs à l'abandon d'une telle mesure de protection. Rappelons que de telles interdictions de retrait sont en vigueur à l'intérieur de nombreux pays membres de l'OCDE en vue d'assurer un accès minimal de base. Nous avons fait état de quelques exemples dans nos mémoires dans le cadre des appels aux observations 2013-337<sup>1</sup> et 2013-338<sup>2</sup> auquel nous référons le Conseil.

---

<sup>1</sup> Union des consommateurs, observations déposées dans le cadre de l'avis de consultation 2013-337 : Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications [En ligne] <https://services.crtc.gc.ca/pub/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=201825&en=2013-337&dt=c&Lang=f&S=C&PA=t&PT=nc&PST=a>

<sup>2</sup> Union des consommateurs, observations initiales et en réplique déposées dans le cadre de l'avis de consultation 2013-338 : Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité [En ligne] <https://services.crtc.gc.ca/pub/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=199536&en=2013-338&dt=c&Lang=f&S=C&PA=t&PT=nc&PST=a> et <https://services.crtc.gc.ca/pub/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=199046&en=2013-338&dt=c&Lang=f&S=C&PA=t&PT=nc&PST=a>

5. Au Canada, les téléphones publics sont retirés de plus en plus rapidement. Le Rapport soulignait que le taux de retrait des téléphones publics atteindrait 15% en 2016, alors qu'il était de 6 % en 2008<sup>3</sup>. À notre avis, le fait que l'usage des téléphones publics soit en déclin, que des ESLT aient affirmé ne jamais avoir, jusqu'à présent, retiré le dernier téléphone public d'une collectivité ou que les fournisseurs d'emplacement demandent fréquemment le retrait de téléphones publics ne sont pas en soi des preuves qui confirmeraient qu'il est acceptable de ne pas superviser le retrait des appareils. C'est justement dans un contexte de retrait accéléré qu'il faut, à notre avis, prévoir de réelles garanties pour les consommateurs.

### Comparaison sommaire

6. Bien que les rapports versés par le Conseil au dossier public ne dressent pas de conclusions définitives ni ne proposent quelque solution miracle pour les consommateurs<sup>4</sup>, nous ne pouvons nous empêcher de rappeler quelques faits sur des substituts potentiels aux téléphones publics.
7. Concernant les services de voix par IP : bien que le rapport de RedMobile fasse état principalement des difficultés de localisation des appels composés par des services de voix sur IP dans le cadre d'appel 911, les raisons pour lesquelles il faut éviter de voir ces services comme des substituts potentiels aux téléphones publics sont multiples et dépassent ce seul inconvénient, aussi majeur soit-il. Il est vrai que l'accès aux services de voix par IP peut être particulièrement économique, mais il importe de tenir compte du fait que le consommateur doit d'abord, pour utiliser ce service, disposer d'un accès efficient à Internet. Rappelons que 23% des ménages ne sont toujours pas abonnés à la large bande au Canada<sup>5</sup>. L'accès au WiFi, s'il pouvait compenser, offrira un rendement tributaire de sa disponibilité et de la qualité de la connexion. Il importe aussi de tenir compte du fait que ce mode de communication n'est pas ce qu'il y a de plus convivial pour l'ensemble des consommateurs.

---

<sup>3</sup> CRTC. Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications, [En ligne] <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226a.pdf> p. 6.

<sup>4</sup> Le rapport de RedMobile se donne tout de même la peine de cataloguer les prix de nombreux services téléphoniques.

<sup>5</sup> Et ce, malgré une disponibilité de 97 %. CRTC. Rapport de surveillance des communications. Graphique 5.3.14 : Disponibilité de la large bande vs. abonnements à la large bande, par province et territoire (2013) [En ligne] <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf>

8. Sur les services sans fil mobiles : bien qu'il s'agisse de solutions plus conviviales que les services de voix sur IP, ils ne peuvent être considérés comme des solutions de remplacement sur le plan économique, puisqu'ils impliquent l'achat d'un appareil et d'une carte SIM, et que des frais d'activation peuvent de plus être exigibles. Pour les services postpayés, il pourra y avoir exigence de dépôts. Qu'il s'agisse de services prépayés ou postpayés, les consommateurs doivent obligatoirement assumer des frais récurrents : ou bien payer leur forfait mensuel ou s'assurer de réapprovisionner leur compte régulièrement pour assurer un service continu. Des frais de résiliation anticipés (liés ou non à la subvention de l'appareil) peuvent parfois être exigés. Dans tous les cas, les services sans fil nécessitent des liquidités pour l'achat de matériel et le versement régulier de sommes pour le maintien du service, et ce même quand le seul usage prévisible est, au mieux, occasionnel, ce que n'exige pas le téléphone public.
9. Finalement, bien que le téléphone filaire puisse constituer une solution économique pour les ménages à budget serré, son désavantage majeur est l'absence de portabilité, ce qui encourage évidemment, les ménages qui ne sont abonnés qu'à des services filaires à dépendre des téléphones publics lors de leurs déplacements. Loin d'être des services de remplacement, les services filaires et téléphones publics sont évidemment des services complémentaires.

### Temps opportun

10. Si la préoccupation principale, relativement aux téléphones publics, doit être, selon nous, d'assurer un accès minimal aux consommateurs de tout acabit, et particulièrement aux consommateurs les plus vulnérables, une simple réaffirmation de l'obligation pour les ESLT d'envoyer des avis aux collectivités et de publier un avertissement sur le téléphone payant au moins 60 jours avant son retrait définitif, ne permettront pas d'atteindre quelque résultat probant. Il va sans dire qu'il serait sans conteste préférable, à notre avis, que le Conseil intervienne de manière proactive, sur la base d'objectifs clairs, maintenant, plutôt que lorsque les dégâts de l'absence d'un cadre réglementaire efficient se feront ressentir sur les consommateurs qui utilisent encore aujourd'hui les téléphones publics, ou qui sont susceptibles d'avoir à les utiliser, pour diverses raisons pratiques ou économiques, en situation d'urgence ou autre.
11. Le Rapport soulignait qu'il resterait plus de 55 000 téléphones publics en 2016 au Canada. S'ils sont encore nombreux et le resteront encore pour plusieurs années, le maintien de l'interdiction en cours de retirer le dernier téléphone d'une collectivité est-il à ce point restrictif? À notre avis, le maintien de cette condition minimale ne représente qu'un strict minimum, qui servira par ailleurs les intérêts des consommateurs à long terme.

12. Le Rapport, s'il montre un usage en déclin des appareils publics, démontre aussi que ces appareils continuent d'être utilisés par une proportion notable de consommateurs, incluant des utilisateurs de téléphones cellulaires. Si les téléphones publics ont bel et bien leurs plus belles années derrière eux, ils n'en sont quand même pas, loin de là, à leur dernier souffle. La nécessité de maintenir un accès minimal revêt une pertinence certaine pour de nombreux consommateurs en situation économique précaire et, dans certaines circonstances, pour l'ensemble de la population. C'est le moment ou jamais de s'attarder à cette question.

### **Les défis de la notion de collectivité**

13. Nous saluons l'initiative du Conseil de revoir la définition de collectivité, qui, telle qu'elle est à l'heure actuelle, ne sert pas les intérêts des consommateurs. Elle semble en effet avoir été conçue plutôt pour assurer sa facilité d'application pour les fournisseurs.
14. Dans son appel aux observations, le Conseil explique :

*À la faveur de cette modification, l'exigence de notification serait imposée pour le dernier téléphone payant d'une municipalité, d'une réserve de Premières Nations ou d'une région desservie par un centre de commutation. Le Conseil propose que l'exigence de notification s'applique au retrait du dernier téléphone payant dans chacune de ces subdivisions afin de tenir compte des situations différentes entre secteurs urbains et secteurs ruraux.*

15. Une telle obligation permettrait aux consommateurs d'être informés du retrait d'appareils dans différentes circonstances, soit lorsqu'ils perdent le dernier téléphone public fonctionnel :
- 1) d'une municipalité;
  - 2) d'une réserve;
  - 3) d'un centre de commutation.
16. Bien que nous remarquions qu'il s'agit déjà d'un premier pas appréciable pour affiner un tant soit peu la définition de collectivité, nous estimons qu'il y a tout de même place à amélioration.
17. L'appel aux observations du Conseil indique qu'un centre de commutation est une zone géographique variable qui dépend de la densité de la population, et que cette zone peut équivaloir au territoire de plusieurs municipalités et les inclure. En ce sens, l'obligation relative à l'avis de retrait du dernier appareil d'une municipalité pourrait servir les intérêts des consommateurs hors des grands centres, puisque cette obligation de notification se devrait, vraisemblablement, d'être appliquée en premier lieu.

18. Ce qui semble tout simple au premier abord se complique toutefois si on cherche à prévoir comment s'appliqueront ces obligations relatives aux municipalités. Nous sommes en effet préoccupés par la définition même qui devra être donnée au terme « municipalité » relativement aux obligations imposées par le CRTC.
19. Au Québec, en vertu de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale*, les municipalités du Québec comprennent les municipalités régionales de comté et les municipalités locales, la municipalité locale étant définie comme étant « une personne morale de droit public formée des habitants et des contribuables de son territoire<sup>6</sup> ». Les municipalités locales sont classifiées en plusieurs types, les villes étant régies par un cadre législatif distinct<sup>7</sup>.
20. Les municipalités, incluant donc villes et villages, sont évidemment très hétérogènes, pouvant ne contenir que quelques dizaines d'habitants ou jusqu'à plus de 1 600 000 âmes, dans le cas des villes. Il nous apparaît de ce fait évident que la mise en place d'une obligation qui s'applique à une « municipalité », sans plus de précision, risque de créer des problèmes d'application qui ne serviront pas les intérêts des consommateurs.
21. La municipalité régionale de comté (MRC) regroupe un ensemble de municipalités d'un même territoire d'appartenance formant une entité administrative<sup>8</sup>. Or, « la municipalité régionale de comté est une municipalité au même titre qu'une municipalité locale<sup>9</sup> ». Comment alors doit-on délimiter la manière dont serait appliquée une obligation à une municipalité particulière: doit-on s'attendre à ce que l'obligation s'applique à la MRC, ou à chacune des municipalités locales susceptibles de la constituer ou d'en faire partie?
22. Il convient, à notre avis, de préciser que l'obligation d'avis s'applique d'abord et avant tout à la municipalité locale, ou, le cas échéant, à la municipalité locale de manière concomitante à la MRC une fois que le dernier appareil d'une municipalité locale est retiré. Il est indispensable, selon nous, d'éviter toute interprétation de l'obligation qui permettrait aux entreprises de n'appliquer leur obligation d'avis qu'à la MRC, vu l'éloignement géographique qui peut caractériser les municipalités locales et la difficulté que rencontrera un consommateur qui, si la nécessité d'accéder rapidement à un téléphone public se présente, aura éventuellement à se déplacer d'une municipalité à une autre.

---

<sup>6</sup> Loi sur l'organisation territoriale municipale, L.R.Q., c. O-9, art. 13 et 210.5 [En ligne] [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/O\\_9/O9.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/O_9/O9.html). « Toute partie du territoire du Québec qui n'est pas celui d'une municipalité locale est un territoire non organisé » (art. 7) et « La municipalité régionale de comté dont le territoire comprend un territoire non organisé est présumée être [...] une municipalité locale » (art. 8).

<sup>7</sup> Loi sur les cités et villes, L.R.Q., c. C-19 [En ligne] [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\\_19/C19.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_19/C19.html)

<sup>8</sup> Affaires municipales et Occupation du territoire du Québec. *Guide - La prise de décision en urbanisme* [En ligne] <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/amenagement-du-territoire/guide-la-prise-de-decision-en-urbanisme/acteurs-et-processus/mrc/>

<sup>9</sup> ROUSSEAU, Guillaume. *Notions fondamentales, partage des compétences législatives et sources*. Sherbrooke, 2013 [En ligne] [http://www.lexisnexis.com/store/images/samples/CA/6019\\_JurisClasseur\\_Fascicule%201.pdf](http://www.lexisnexis.com/store/images/samples/CA/6019_JurisClasseur_Fascicule%201.pdf)

23. Outre cette préoccupation qui revêt un intérêt particulier pour les régions éloignées, la définition de municipalité manque également de précision en contexte urbain. L'obligation de retrait s'appliquerait-elle à la ville entière, sans plus de distinction? À notre avis, cela ne ferait aucun sens. À tout le moins, le Conseil devrait prévoir que l'obligation de notification s'applique, le cas échéant, non pas à la municipalité entière, mais à chacun de ses arrondissements, quartiers, ou autres subdivisions administratives, selon la manière dont elle est constituée. Bien que plusieurs quartiers et arrondissements comptent une population largement supérieure à celle de nombre de municipalités locales à travers le Québec, cette manière de prévoir les avis pour les villes permettra d'établir un tant soit peu d'équilibre.
24. Cela dit, réitérons finalement qu'à notre avis les obligations de notification proposée par le Conseil ne permettront pas, selon nous, de protéger à elles seules les intérêts des consommateurs. Il convient à l'heure actuelle de maintenir l'interdiction de retirer le dernier appareil d'une collectivité.
25. La nouvelle définition des collectivités devrait donc à notre avis, servir à établir les secteurs auxquels devrait s'appliquer une obligation de maintien des téléphones publics, et non une obligation d'avis de retrait.

### **Zone sans couverture sans fil mobile**

26. Nous supportons l'initiative du Conseil de prévoir des mesures de protection additionnelle pour les zones où les réseaux sans fil ne sont pas disponibles, quoiqu'avec plusieurs réserves.
27. Il nous apparaît évident qu'une simple notification de retrait est nettement insuffisante pour protéger les consommateurs dans les zones où le réseau sans fil n'est pas efficient ou la couverture parfaitement adéquate. Il est déjà malcommode pour les consommateurs de devoir chercher un téléphone public lorsqu'ils en ont besoin, et ce, même dans les zones où il existe une couverture de réseau sans fil; quand cette option est limitée ou peu efficace, voire inexistante, le CRTC devrait assurément garantir l'accès aux téléphones publics, vu les options limitées qui s'offrent alors au consommateur.
28. Les réseaux sans fil mobiles sont bien étendus au Canada. La couverture peut toutefois être moins efficace dans certaines zones, notamment dans celles où la densité de la population est la plus faible, et dans certaines autres où les reliefs rendent les connexions imprévisibles. Il peut s'agir de zones où les commerces sont plus rares, et où il pourrait être très difficile pour le consommateur de trouver des modes de communications alternatifs, tels que des téléphones de courtoisie, à toute heure du jour ou de la nuit. Il s'agit également de zones où les services d'urgence peuvent ne pas être aussi rapides à intervenir, où les hôpitaux sont plus éloignés, où les délais qui peuvent s'écouler avant d'avoir l'aide d'autrui risquent d'être plus longs, etc.

29. Ne serait-il pas judicieux, plutôt que de prévoir une simple obligation de notification, d'interdire carrément le retrait du dernier téléphone payant d'une adresse géographique qui n'est pas couverte de manière efficace par au moins deux réseaux sans fil? Des raisons évidentes de sécurité publique justifieraient pleinement, à notre avis, une telle mesure. Les retombées sont évidemment difficiles à prévoir ou à quantifier, mais il semble assez aisé d'imaginer des situations où la présence d'appareils publics dans des zones peu peuplées pourrait permettre de limiter des risques ou des dommages sérieux aux personnes, voire de sauver des vies.
30. Rappelons que nous n'avons vu aucune preuve nette au Rapport produit par le Conseil, ou au rapport de RedMobile, prouvant que les services sans fil constituent un substitut de choix aux téléphones publics pour l'ensemble des consommateurs. En fait, les documents qui ont été divulgués en même temps que le présent appel aux observations semblent plutôt dire le contraire. Même pour les abonnés au sans fil, les téléphones publics continuent à représenter un mode de communication qui permet de faire des appels de longue durée à peu de frais, par opposition aux services sans fil, qui peuvent imposer des tarifs à la minute qui pourront être prohibitifs pour les consommateurs à faible revenu.
31. Nous ne sommes pas convaincus que de mettre en place une obligation de notification pour les adresses sans couverture cellulaire est véritablement utile pour tous les usagers. Au contraire, le fait d'imposer une interdiction de retirer le dernier appareil d'une zone sans réseau sans fil mobile (et dans celles où la couverture n'est pas parfaitement adéquate) revêt un intérêt certain pour la sécurité publique de l'ensemble des citoyens, incluant les utilisateurs de téléphones cellulaires qui pourront en profiter dans certaines circonstances (minutes écoulées, batterie faible, etc.).
32. Il est fort possible que l'identification des zones qui feront l'objet d'une telle interdiction pose des défis, puisque la couverture du réseau peut, à notre connaissance, être dans certaines zones sporadique et variable, notamment dans les régions montagneuses. Si le Conseil veut se livrer à cet exercice d'identification des adresses pertinentes, il nous apparaît essentiel qu'il le fasse en gardant à l'esprit la nécessité d'assurer une réelle protection des consommateurs. Se livrer à cet exercice dans le simple but d'étendre les obligations de notification, sans mécanisme de contrôle des retraits, nous semble en effet contre-productif et n'apportera pas de bénéfices importants pour les usagers qui habitent ou qui traverseront ces zones.

### **Entreprises concernées par la réglementation**

33. Nous supportons évidemment la proposition du Conseil à l'effet que les obligations relatives au retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité s'appliquent à toutes les ESLT, peu importe leur taille. Nous sommes d'avis que tous les opérateurs de téléphones publics devraient être liés d'obligations identiques en ce qui concerne le retrait des téléphones payants. Il s'agit selon nous de la seule façon de garantir que les consommateurs de l'ensemble du pays profitent des mêmes mesures de protection.

## Conclusion

34. Bien qu'il puisse être attrayant de croire qu'il est possible et préférable de se fier, en cas d'urgence, à des modes de communication considérés plus modernes, il importe de tenir compte du fait que les besoins et les ressources des consommateurs sont très variés. Un abandon prématuré du téléphone public, alors que le Canada est l'un des pays avec le taux de pénétration de téléphonie cellulaire le plus bas de l'OCDE, et que les tarifs de ces services sont particulièrement élevés, ne saurait servir les intérêts des consommateurs.
35. Les services sans fil, ou tout autre service de téléphone, d'ailleurs, ne constituent pas une solution de rechange pour tous les consommateurs ou en tout temps. Le Conseil doit en tenir compte dans la détermination des solutions les plus justes, qui ne peuvent pas être dictées par la loi de l'offre et de la demande – que suivront logiquement les ESLT, si aucune réglementation ne leur est imposée – mais en fonction de la politique canadienne des télécommunications, incluant les articles 7 b) et h). qui imposent au CRTC de veiller à :
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- et à
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.
36. Bien que le Conseil soit sur la bonne voie dans sa tentative de déterminer une définition de collectivité qui servira davantage l'intérêt public, il ne s'agira que d'un exercice théorique si cette nouvelle définition n'a aucun effet ou qu'elle produit des effets indésirables pour ce qui est d'assurer un service minimal à la population. Nous craignons fort qu'une approche qui consisterait à reporter les responsabilités sur la collectivité pour assurer un accès au téléphone public mène à une déresponsabilisation face à un problème épineux. Il devrait rester, selon nous, de son entière responsabilité de prendre les moyens nécessaires pour assurer des services minimaux suffisants pour répondre aux besoins économiques et de sécurité publique, une nécessité que les téléphones publics continuent, au moins en partie, à combler.

\*\*\* Fin de document \*\*\*