

Montréal, le 30 mars 2012

M. John Traversy
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

Objet : Observation relative à l'instance en vertu de la partie 1 : Demande d'augmentation des tarifs de service de téléphone payant

M. Traversy,

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance de la demande en vertu de la partie 1 : Demande d'augmentation des tarifs de service de téléphone payant de Bell Aliant Communications régionales, Bell Canada et Télébec, société en commandite (les Compagnies), du 17 janvier 2012, dans laquelle les Compagnies demandent une augmentation des tarifs de services des téléphones publics.
2. UC a également consulté la réponse du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP - PIAC), datée du 19 janvier 2012, dans laquelle l'organisme demande au Conseil de procéder à l'étude de la requête des Compagnies par le biais d'un Avis de consultation de télécom, certaines questions importantes soulevées par cette demande exigeant un examen plus approfondi que ne le permettrait le type d'intervention du CRTC demandé par les Compagnies. UC a aussi pris connaissance de l'intervention de Telus datée du 24 janvier, dans laquelle la compagnie affirme qu'elle ne souhaite pas augmenter les tarifs de service de ses propres téléphones publics. Telus suggère de plus au Conseil d'ordonner aux requérantes de procéder par voie d'avis de modification tarifaire, auxquels le Conseil pourrait ajouter des étapes procédurales visant à inclure l'examen des questions soulevées par le CDIP.
3. Dans leur demande, les Compagnies affirment que les revenus générés par la hausse des tarifs serviraient à financer les mises à jour de leurs téléphones publics, afin qu'ils puissent accepter les nouvelles pièces de 1\$, qui devraient être mises en circulation en 2012. Les Compagnies affirment aussi que cette hausse des tarifs permettrait à plusieurs téléphones de rester rentables, ce qui éviterait certains retraits et permettrait de conserver une meilleure accessibilité des téléphones publics.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

4. Si la nouvelle demande de hausse des Compagnies est acceptée, les consommateurs paieront jusqu'à 1\$ pour un appel local payé comptant, alors qu'ils ne payaient que 25 sous il y a cinq ans, soit une augmentation de tarifs de 400% entre 2007 et 2012, en prenant en considération la précédente hausse des tarifs approuvée dans la décision de télécom 2007-27.
5. UC considère qu'il serait socialement inacceptable de faire payer par les utilisateurs des téléphones publics la facture des mises à jour des équipements des Compagnies, sachant que plusieurs utilisateurs réguliers des téléphones publics ont des revenus modestes. En effet, le CRTC a reconnu dans la décision de télécom 2004-47 que : « les Canadiens à faible revenu, en particulier ceux qui n'ont pas accès au service de résidence de base, sont plus susceptibles d'utiliser le service de téléphones publics pour les appels personnels importants et les appels d'urgence ». Ces appels téléphoniques d'individus à revenus modestes ne sont pas que sporadiques ou occasionnels : selon une étude dirigée par UC en 2003, 40 % des individus qui n'ont aucun téléphone utilisent les téléphones publics au moins une fois par jour. C'est donc dire que les individus dans une situation précaire ou sous le seuil de la pauvreté ont particulièrement besoin des téléphones publics¹.
6. Sachant que l'une des principales raisons pour lesquelles certains Canadiens ne sont pas abonnés à un service de téléphonie résidentielle tient au prix de ces services, il semble indécent de prévoir une augmentation des tarifs de la solution de rechange, soit les téléphones publics, qui aurait pour effet de rendre cette solution plus dispendieuse pour certains usagers défavorisés que le service de base qu'ils n'ont pas les moyens de s'offrir. Si la hausse de tarif est autorisée, les téléphones publics ne pourront plus être considérés comme une façon abordable d'avoir accès au réseau. Il ne resta alors aucune option à prix modique pour les usagers à faible revenu.
7. Il semble évident que le fait d'augmenter les tarifs des téléphones publics et de continuer à retirer ceux qui ne sont pas rentables risque de réduire considérablement l'accessibilité à ce service, un service «important (...) que les services sans fil n'ont pas rendu désuet» selon les conclusions du Conseil dans sa décision de télécom 2004-47. Le développement de l'industrie des téléphones sans fil a, certes, eu pour effet de réduire la fréquence d'usage des téléphones publics. Néanmoins, les services offerts par l'industrie de la téléphonie sans fil ne peuvent pas remplacer le service offert par les téléphones publics. En effet, selon

¹ Utilisation des téléphones publics parmi les Canadiens à faibles revenus. Union des consommateurs, mars 2003. En ligne. uniondesconsommateurs.ca/docu/telecom/Rapptelpayant.pdf

une étude du PIAC², la moitié des personnes qui disposent d'un téléphone cellulaire continueraient d'utiliser les téléphones publics.

8. Le CRTC a un devoir de veiller au maintien de l'accessibilité des téléphones publics. Les objectifs de la politique canadienne de télécommunication, telle qu'édictée par la Loi sur les télécommunications, imposent notamment au CRTC de veiller à «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 aussi à «satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication³». UC rappelle également l'ordonnance Télécom 99-1189, dans laquelle «le Conseil constate que les téléphones publics payants actuellement en service sont depuis toujours fournis autant pour des raisons de politique publique qu'à des fins commerciales». Puisque le maintien des téléphones publics relève en partie de politique publique et que les considérations commerciales avancées par Bell ne sont pas celles qui doivent prévaloir dans le cadre de l'étude de ce dossier, UC, à l'instar du CDIP, considère que l'étude de la question des tarifs des téléphones publics par le Conseil doit se faire sur la base d'une audience, qui, d'une manière plus globale, prenne en compte notamment les questions de politique publique, d'utilité sociale, d'accessibilité par le Canadien à faible revenu, questions que la procédure envisagée par les Compagnies ne permettrait pas de traiter adéquatement.
9. Les seules questions économiques soulevées par Bell ne peuvent en aucun cas être considérées comme étant déterminantes. Le Conseil, s'il doit se pencher sur la rentabilité des services de téléphones publics, devrait à notre avis prendre en considération, par exemple, outre les aspects mentionnés plus haut, les avantages indirects pour les Compagnies qui découlent de leur offre de service de téléphone public. Le fait de préserver les téléphones publics en grand nombre et à des prix abordables pour la population permet en effet à Bell le maintien d'une bonne image de marque. De plus, les téléphones publics permettent à Bell de disposer de surfaces de publicités dont le coût évité devrait être pris en compte dans le calcul de la rentabilité, ce que semble négliger de faire l'analyse de la compagnie requérante.
10. En somme, UC souligne qu'elle ne dispose pas de suffisamment d'information pour analyser l'argumentation des Compagnies. Les Compagnies ont caviardé plusieurs données qui concernent les revenus des téléphones publics et ne

² Re : Public Notice CRTC 2002-6 : Access to Payphones. PIAC, 12 mars 2003.

³ Loi sur les télécommunications, p.4, articles 7b) et 7h).

donnent que très peu d'information concernant le retrait des téléphones publics qui, selon elles, ne seraient pas rentables.

11. UC considère qu'il est d'intérêt public d'étudier la requête des Compagnies avec plus de profondeur que ne le permet une instance en vertu de la partie 1. Nous demandons que la demande des Compagnies soit traitée par le biais d'un avis de consultation, de sorte que toutes les questions essentielles à l'étude d'une telle demande puissent être débattues, et que toutes les parties intéressées puissent disposer de l'information à jour et nécessaire à l'élaboration d'un point de vue éclairé au sujet des téléphones publics et de leur utilité sociale.
12. Le CRTC devrait se prévaloir du droit qu'il s'est réservé dans la décision de télécom 2009-183 d'exiger la communication des données concernant le retrait des téléphones publics. Le CRTC pourrait aussi récolter des renseignements sur le caractère abordable des services offerts. Ces renseignements permettraient aux parties intéressées d'effectuer une analyse plus rigoureuse de la requête des Compagnies.
13. Finalement, UC tient à rappeler au CRTC qu'il est urgent d'agir. Si les tarifs des téléphones publics augmentent au point de compromettre l'accessibilité des téléphones publics, le CRTC pourrait se voir obligé de faire un pas en arrière et de réglementer de nouveau les services de téléphones publics, puisque le libre marché n'aura pas permis de pousser les prix à la baisse, contrairement à ce que l'on devrait escompter dans une situation de libre concurrence. En d'autres termes, il pourrait être préférable pour le CRTC, dans les circonstances, de faire preuve de la plus grande prudence.
14. Pour toutes ces raisons, nous demandons au CRTC de procéder à l'étude de la requête des Compagnies par le biais d'un Avis de consultation de télécom.

Sophy Lambert-Racine
Analyste télécommunications, radiodiffusion, inforoute, vie privée
Union des consommateurs
514 521-6820 poste 253
Slambert-racine@uniondesconsommateurs.ca

Me Marcel Boucher
Responsable des affaires juridiques
Union des consommateurs

CC :

Les Compagnies

Parties intéressées par la demande en vertu de la partie 1 : Demande d'augmentation
des tarifs de service de téléphone payant

Fin de document / End of document