



Avis de consultation de télécom CRTC 2015-66

Version PDF

Ottawa, le 26 février 2015

Numéro de dossier : 8638-C12-201501833

Appel aux observations

Date limite pour le dépôt des interventions : 30 mars 2015

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Résultats de la procédure d'établissement des faits sur le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications – Suivi de la politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité

Le Conseil publie aujourd'hui les résultats de sa procédure d'établissement des faits (rapport) de même que ceux d'une étude réalisée par une tierce partie sur le rôle des téléphones payants en situation d'urgence et sur les options de remplacement de ce service (étude RedMobile). À la lumière des résultats de la procédure d'établissement des faits, le Conseil lance un appel aux observations sur la façon d'améliorer la politique de notification publique au sujet du retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, politique qui a été établie dans la décision de télécom 2004-47.

Contexte

1. Dans l'avis de consultation de télécom 2013-337, le Conseil a lancé une procédure d'établissement des faits afin de comprendre le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications. Cet exercice visait à recueillir des données pour déterminer dans quelle mesure les Canadiens dépendent des téléphones payants ainsi que les effets éventuels que d'autres retraits de ces téléphones et que l'augmentation possible des tarifs auraient sur eux.
2. La procédure d'établissement des faits a été annoncée dans la décision de télécom 2013-336 dans laquelle le Conseil a rejeté la demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada et Télébec, Société en commandite, qui visait à hausser le plafond des tarifs locaux des téléphones payants. Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer les changements importants survenus dans l'industrie des télécommunications depuis son dernier examen de l'accès au service de téléphones payants, il y a une décennie, dans la décision de télécom 2004-47.

3. De plus, le Conseil a noté que, même si des téléphones payants ont été retirés du service ces dernières années, en réaction à un déclin des revenus et de la demande, le dossier de l'instance ayant mené à la décision de télécom [2013-336](#) ne précise pas dans quelle mesure la grande disponibilité des technologies et des services de pointe a réduit la demande pour des téléphones payants, surtout dans le cas des personnes à faible revenu ou vivant dans des collectivités rurales ou éloignées.
4. Le Conseil a aussi estimé qu'il n'avait pas été clairement établi si sa politique sur le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité garantissait un accès suffisant à des téléphones payants pour répondre aux besoins des Canadiens¹. Cela étant, le Conseil a émis l'avis de consultation de télécom [2013-338](#) le jour même où il a annoncé sa procédure d'établissement des faits, avis dans lequel il a lancé un appel aux observations sur la question du retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité.
5. Par la suite, dans la politique réglementaire de télécom [2013-708](#), le Conseil a déterminé qu'il interdirait provisoirement à toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité en attendant la conclusion de la procédure d'établissement des faits.

Résultats de la procédure d'établissement des faits

6. Les résultats de la procédure d'établissement des faits, ce qui s'entend de la portée de l'exercice, du point de vue des intervenants, des cadres réglementaires applicables et des principales données, ont été consignés dans le rapport publié aujourd'hui sur le site Web du Conseil, sous le titre [*Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*](#).
7. En outre, le Conseil publie parallèlement sur son site Web une étude indépendante réalisée par RedMobile Consulting, intitulée [*Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants et rôle des téléphones payants dans le cadre des situations d'urgence*](#) (étude RedMobile).

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Après avoir analysé les données recueillies lors de la procédure d'établissement des faits, le Conseil estime que, même si les Canadiens dépendent moins des téléphones payants que par le passé, ces téléphones, par leur rôle particulier, continuent de servir l'intérêt du public et d'avoir des retombées sur le plan social.
9. Le Conseil est conscient que :

¹ Dans la décision de télécom [2004-47](#), le Conseil a, entre autres choses, établi le processus de notification publique à suivre chaque fois qu'il est prévu de retirer du service le dernier téléphone payant dans une collectivité. Pour plus de détails sur cette politique, voir l'annexe du présent avis de consultation.

- les Canadiens, année après année, utilisent de moins en moins les téléphones payants;
 - les ESLT continuent d'entretenir des téléphones payants qui servent de moins en moins;
 - même si de plus en plus de téléphones payants seront retirés du service dans les prochaines années, sous l'effet de la diminution des revenus, il demeure qu'on prévoit que des dizaines de milliers de ces téléphones continueront d'être financièrement rentables dans un avenir prévisible, aux tarifs actuels;
 - tous les téléphones payants nécessitent des ententes entre les ESLT et les fournisseurs d'emplacement. Ces fournisseurs d'emplacement incluent les municipalités, le secteur privé (p. ex. les hôtels, les stations-service, les centres commerciaux et les lieux de divertissement) et le secteur public (p. ex. les immeubles gouvernementaux, les hôpitaux, les gares de transit et les aéroports);
 - la plupart des retraits de téléphones payants sont décrétés non pas par les ESLT, mais par les fournisseurs d'emplacement. Cependant, les fournisseurs d'emplacement ont investi dans des solutions de rechange comme un service de téléphone payant semi-public (c.-à-d. les fournisseurs d'emplacement paient des frais mensuels pour conserver un terminal), des téléphones offerts à titre gracieux (c.-à-d. une ligne téléphonique d'affaires ordinaire avec blocage de l'accès à l'interurbain qui est accessible au public) et dans certains cas, un service concurrent de téléphones payants;
 - les ESLT doivent répondre aux exigences des fournisseurs d'emplacement.
10. Le Conseil est par ailleurs conscient que chaque retrait de téléphone payant représente une situation unique qui, d'après les ESLT, est évaluée au cas par cas en tenant compte de multiples facteurs. À la lumière des résultats de la procédure d'établissement des faits, le Conseil estime que les fournisseurs d'emplacement, de par leur connaissance du milieu local, sont les mieux placés pour déterminer les besoins de leurs clients et des membres de la collectivité en matière de téléphonie, et qu'ils sont donc les mieux à même, de concert avec les ESLT et les administrations locales, de déterminer où et comment le service de téléphones payants doit être offert.
 11. Cependant, d'après un examen des mémoires déposés dans le cadre de l'instance d'établissement des faits, il apparaît au Conseil qu'il y aurait lieu d'améliorer sa politique de notification publique au sujet du retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, politique énoncée dans la décision de télécom 2004-47. C'est à cette fin que, dans le présent avis, le Conseil lance un appel aux observations au sujet des trois propositions de modification commentées ci-après.
 12. Premièrement, dans le cadre de l'instance qui a donné lieu à l'adoption d'un moratoire sur le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, quelques

groupes de consommateurs ont fait remarquer que la définition actuelle de collectivité, telle qu'appliquée à l'obligation de notifier, n'est pas claire pour les Canadiens. À ce propos, le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2004-47, il a pris acte de la difficulté à décrire précisément ce qu'est une collectivité. Le terme « collectivité », utilisé dans le contexte des centres de commutation, avait été retenu à l'époque parce qu'il représentait le plus faible niveau de désagrégation auquel les ESLT pouvaient évaluer le nombre de téléphones payants sans avoir à adopter de coûteuses procédures de suivi.

13. À l'examen des interventions reçues dans le cadre des instances lancées par les deux avis mentionnés aux paragraphes 1 et 4 ci-dessus, le Conseil conclut que les Canadiens semblent interpréter la politique du dernier téléphone dans une collectivité comme devant s'appliquer à des quartiers, à des villes, à des municipalités et autres, plutôt qu'aux zones associées aux centres de commutation. Le Conseil note que l'étendue géographique des zones desservies par les centres de commutation est souvent plus importante dans les régions rurales que dans les centres urbains. Il peut arriver qu'un centre de commutation rural englobe plusieurs municipalités ou réserves de Premières Nations. Cela étant, le Conseil propose de modifier la définition de collectivité pour inclure les municipalités et les réserves de Premières Nations et il invite à la formulation d'observations à ce sujet. 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.
14. Deuxièmement, le dossier de l'instance d'établissement des faits fait état de préoccupations en matière d'intérêt du public en ce qui concerne le retrait de téléphones payants dans des régions où la couverture sans fil mobile est sporadique. Le Conseil est conscient qu'un certain nombre de facteurs contribuent au caractère sporadique de la couverture sans fil mobile (comme la puissance du signal, la proximité de grands axes routiers, le type de dispositif mobile utilisé, le type de réseau) et que la couverture sans fil mobile évolue et s'améliore de jour en jour. Le Conseil estime que l'obligation de notifier tout retrait de téléphone payant dans un emplacement où il n'y a pas d'accès à un service sans fil mobile offert par une entreprise de services de télécommunication permettrait aux collectivités concernées de bénéficier de tels avis publics quand les Canadiens ont des choix limités en matière de téléphonie. Le Conseil invite donc à la formulation d'observations sur les modifications devant être apportées à l'exigence de notification de sorte que celle-ci intervienne également pour tout retrait de téléphone payant d'un emplacement, déterminé par une adresse civique, où il n'y a pas d'accès à un service sans fil mobile offert par une entreprise de services de télécommunication.
15. Troisièmement, le Conseil reconnaît que, lors des deux instances mentionnées aux paragraphes 1 et 4 ci-dessus, plusieurs parties ont proposé que l'exigence de notification publique s'applique à toutes les ESLT afin que les collectivités situées

dans n'importe quelle zone de desserte au Canada soient avisées du retrait projeté du dernier téléphone payant dans leur collectivité. Le Conseil invite donc à la formulation d'observations sur le bien-fondé d'appliquer l'exigence de notification (pour le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, de même que pour le retrait de tout téléphone payant d'un lieu où aucune entreprise de services de télécommunication n'offre de service sans fil mobile) à toutes les ESLT (les grandes comme les petites ESLT de même que Norouestel Inc. [Norouestel]).

16. Le Conseil estime que, par la modification du cadre actuel de la manière proposée ci-dessus, les Canadiens vivant dans les collectivités urbaines et rurales auraient la possibilité d'exprimer à leur administration locale les préoccupations qu'ils entretiennent à propos du retrait de certains téléphones payants, et les administrations locales seraient habilitées à répondre aux besoins des résidents de leurs collectivités.

Appel aux observations

17. Le Conseil lance donc un appel aux observations sur la façon d'améliorer la politique actuelle de notification publique au sujet du retrait de certains téléphones payants, politique qui a été établie dans la décision de télécom [2004-47](#) :

- modifier la définition de « collectivité » afin d'y inclure, en plus de la notion de dernier téléphone payant dans un secteur desservi par un centre de commutation, le concept de dernier téléphone payant dans une municipalité ou une réserve de Premières Nations;
- que l'exigence de notification soit également imposée en cas de retrait de tout téléphone payant situé en un emplacement, déterminé par une adresse civique, non desservi par une entreprise de services de télécommunication offrant un service sans fil mobile;
- que l'exigence de notification (déclenchée par le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité ou dans tout emplacement où il n'y a pas d'accès à un service sans fil mobile) s'applique à toutes les ESLT.

18. Au terme de cette consultation, le Conseil lèvera le moratoire imposé sur le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, comme le précise la politique réglementaire de télécom [2013-708](#).

Procédure

19. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience

publique, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom [2010-959](#), donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

20. Toutes les ESLT (incluant les petites ESLT et Norouestel) sont désignées parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **30 mars 2015**.
21. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **30 mars 2015**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
22. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom [2011-693](#).
23. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **9 avril 2015**. Le mémoire final ne doit pas dépasser cinq pages.
24. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
25. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
26. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention/observation/réponse\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

27. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
28. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et des parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
29. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessous ait été suivie.
30. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

31. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
32. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
33. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les

renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.

34. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

35. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer » du site Web, puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
36. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du CRTC

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Téléphone : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

Québec

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Téléphone : 416-952-9096

Manitoba

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan

1975, rue Scarth, bureau 403
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1
Téléphone : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

220, 4^e Avenue S.-E., bureau 574
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*, Politique réglementaire de télécom CRTC [2013-708](#), 17 décembre 2013
- *Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*, Avis de consultation de télécom CRTC [2013-338](#), 16 juillet 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC [2013-338-1](#), 2 août 2013
- *Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*, Avis de consultation de télécom CRTC [2013-337](#), 16 juillet 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC [2013-337-1](#), 11 septembre 2013
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Télébec, Société en commandite – Demande dans le but de hausser le plafond des tarifs pour les appels locaux faits à partir de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC [2013-336](#), 16 juillet 2013
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC [2011-693](#), 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC [2010-959](#), 23 décembre 2010
- *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC [2004-47](#), 15 juillet 2004

Annexe

Processus actuel de notification publique applicable aux situations où il est prévu de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité

Dans la décision de télécom 2004-47, le Conseil a, entre autres choses, établi un processus de notification publique applicable aux situations où il est prévu de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité. Ce processus de notification exige :

- de fournir un avis écrit de 60 jours au fournisseur d'emplacement ainsi qu'à l'administration locale;
- d'afficher un avis sur le téléphone payant dont le retrait est prévu au moins 60 jours avant le retrait,
 - que l'avis indique clairement le retrait à venir en caractères suffisamment gros pour attirer l'attention des usagers et qu'il précise la date du retrait, le nom et l'adresse de l'ESLT, le numéro de téléphone gratuit à appeler, ainsi que l'emplacement du téléphone payant le plus proche assorti d'indications pour s'y rendre;
- de faire paraître un avis dans le journal local au moins 60 jours avant le retrait.

À l'époque, le Conseil a reconnu la difficulté à décrire précisément ce qu'est une collectivité pour l'application des exigences de notification susmentionnées. Le Conseil a noté que les ESLT ont établi des régions administratives géographiques au sein de leur territoire pour définir les circonscriptions qui sont chacune desservies par un ou plusieurs centres de commutation. Le Conseil estime que les ESLT doivent émettre un avis public chaque fois qu'il est prévu de retirer le dernier téléphone payant d'un secteur desservi par un centre de commutation.

Le processus de notification ne vise actuellement que : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Société TELUS Communications; Télébec, Société en commandite.