



RÉSULTATS DE
LA PROCÉDURE
D'ÉTABLISSEMENT DES
FAITS CONCERNANT
LE RÔLE DES
TÉLÉPHONES PAYANTS
DANS LE SYSTÈME
CANADIEN DES
COMMUNICATIONS



ISBN : 978-0-660-23326-0
N°. de cat. : BC92-80/2015F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0N2
Tél. : 819-997-0313
Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)
<http://support.crtc.gc.ca/crtcsubmissionmu/forms/library.aspx?lang=f>

Photos : © CRTC, 2015

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2015. Tous droits réservés.

Also available in English

Table des matières

Sommaire	5
Contexte réglementaire	7
Le service de téléphones payants au Canada	7
Concurrence	7
Tarifs	7
Accès	7
Portée de la procédure d'établissement des faits	9
Avis de consultation de télécom 2013-337	9
Politique réglementaire de télécom 2013-708	10
Principales observations	11
Points de vue des intervenants	11
Mesure dans laquelle les Canadiens utilisent les téléphones payants et en dépendent	11
Raisons pour lesquelles les Canadiens utilisent les téléphones payants	13
Profil démographique des Canadiens qui dépendent des téléphones payants	14
Disponibilité des téléphones payants (y compris les téléphones payants équipés d'un téléscripneur) pour répondre aux besoins des Canadiens et incidence du retrait des téléphones payants sur les Canadiens	17
Incidence des augmentations tarifaires, précédentes et éventuelles, sur l'utilisation par les Canadiens du service de téléphones payants	20
Obstacles auxquels les Canadiens peuvent faire face pour avoir accès au service de téléphones payants	22
Autres technologies et services qui peuvent remplacer le service de téléphones payants et mesure dans laquelle ils répondent aux besoins des Canadiens qui utilisent les téléphones payants	23
Observations sur les opérations	25
Volume d'appels à la baisse	25
Souplesse en matière de retrait et d'installation de téléphones payants	26
Facteurs relatifs à l'installation et au retrait	26

Solutions de recharge.....	27
Autres défis	28
Modernisation du service de téléphones payants.....	29
Importance des appels locaux payés en espèces	31
Autres pays.....	32
L'étude RedMobile.....	35
Rôle des téléphones payants dans les situations d'urgence	35
Solutions de recharge.....	35
Annexe A	37
Participants à la procédure d'établissement des faits.....	37

Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications

Le 26 février 2015

Sommaire

Le 16 juillet 2013, le Conseil a entrepris une procédure d'établissement des faits visant à clarifier le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications. Cette procédure avait pour objectif de recueillir des données pour savoir dans quelle mesure les Canadiens se servent des téléphones payants, et pour déterminer les éventuelles conséquences que le retrait d'autres téléphones payants ou une hausse tarifaire pourrait avoir pour les Canadiens. Le Conseil a recueilli des données et les points de vue de Canadiens, d'organismes communautaires, d'organismes de défense des consommateurs, d'administrations locales et provinciales et de fournisseurs de service de téléphones payants. Outre ce rapport, le Conseil a commandé une étude à un tiers, RedMobile Consulting ([étude RedMobile](#)), afin d'évaluer le rôle que peuvent jouer les téléphones payants en cas d'urgence ainsi que les solutions de rechange au service de téléphones payants.

Les résultats de cette procédure démontrent clairement que le service de téléphones payants est une technologie de moins en moins utilisée et accessible. Lorsque le Conseil avait examiné l'accès au service de téléphones payants en 2004, 50 % des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient utilisé les téléphones payants à l'occasion. Aujourd'hui, seulement 32 % des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient utilisé un téléphone payant au moins une fois par année. Bien que de nombreux participants à la procédure d'établissement des faits aient signalé que le service de téléphones payants continue de remplir un rôle important qui a des avantages au niveau social et qui est d'intérêt public, les gens ne s'y fient plus autant que par les années passées.

La majorité des Canadiens qui ont participé à cette procédure estiment que le service de téléphones payants est un important service complémentaire ou de commodité, et l'importance qu'on lui accorde vient du fait qu'il s'agit d'un accès public au système de télécommunication vocale :

- qui offre un accès illimité pour les appels locaux et les appels sans frais;
- payable à l'utilisation;
- qui permet de payer avec des pièces de monnaie.

Le service de téléphones payants est généralement utilisé parce qu'il s'agit d'un choix abordable, accessible et raisonnable. Il est parfois employé en dernier recours pour des raisons de commodité et d'urgence. La hausse des tarifs des téléphones payants est considérée comme le facteur ayant le plus d'incidence sur les Canadiens les plus désavantagés sur le plan économique ou social, qui semblent être les plus grands utilisateurs du service de téléphones payants.

Globalement, on s'attend à ce que le taux annuel de retrait de téléphones payants augmente, d'environ 6 % en 2008 à 15 % en 2016, en réponse à la baisse de l'utilisation et des revenus. Toutefois, indépendamment du retrait de téléphones payants, le nombre annuel d'appels effectués au moyen de ce type de téléphone continue de diminuer selon un taux considérablement plus important, soit 24 %.

Les téléphones payants qui sont rarement utilisés, voire jamais, continuent d'être entretenus par les fournisseurs de service de téléphones payants. Par exemple, en 2013, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada ont indiqué qu'elles avaient actuellement 636 téléphones payants qui n'ont pas servi au cours des 13 mois précédents et que 10 501 téléphones payants rapportaient des revenus inférieurs à 50 ¢ par jour au cours de la même période. Ces téléphones payants à très faible utilisation représentent 15 % de tous les appareils des compagnies.

D'après les renseignements fournis par les fournisseurs de service de téléphones payants, les coûts associés au service de téléphones payants dépassent les revenus qu'il génère. En général, les fournisseurs de service de téléphones payants attribuent ce déficit au fait que les téléphones payants sont trop nombreux par rapport à la demande actuelle.

Les fournisseurs de service de téléphones payants ont fait valoir qu'ils ne sont pas les seuls à déterminer les endroits où le service de téléphones payants est offert, puisque tous les téléphones payants doivent faire l'objet d'une entente contractuelle avec les fournisseurs d'emplacement (entreprises privées, endroits publics et municipalités). Dans la grande majorité des cas (75 % en moyenne), ce sont les fournisseurs d'emplacement, et non les fournisseurs de service de téléphones payants, qui, d'année en année, décident de retirer les téléphones payants pour diverses raisons.

Cela ne veut pas dire que les téléphones payants deviendront entièrement superflus dans un avenir prévisible. Les fournisseurs de service de téléphones payants ont souligné que bon nombre de téléphones payants demeurent rentables au tarif actuel, et que ces téléphones demeureront fonctionnels dans un avenir prévisible. En 2016, on prévoit qu'au moins 55 000 téléphones payants demeureront fonctionnels dans l'ensemble du Canada. En outre, les fournisseurs d'emplacement ont investi dans des solutions de rechange, y compris des services de téléphones payants semi-publics (c.-à-d. le fournisseur d'emplacement paie des frais mensuels pour entretenir le terminal téléphonique), des services de téléphones publics gratuits (c.-à-d. téléphone doté d'une ligne d'affaires normale, accessible au public, avec accès restreint à l'interurbain) et, dans certains cas, des services de téléphones payants concurrents. De plus, quelques fournisseurs de service de téléphones payants ont transformé des téléphones payants traditionnels en téléphones offerts à titre gracieux en désactivant le mécanisme de paiement par pièces de monnaie afin de permettre aux membres de la collectivité d'accéder gratuitement aux lignes locales, aux lignes sans frais et à la ligne du service 9-1-1. Les fournisseurs de service de téléphones payants indiquent qu'il ne leur est pas encore arrivé de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité.

À l'étranger, certains fournisseurs de service de téléphones payants ont indiqué que des téléphones payants sont adaptés de manière à attirer un plus large public (p. ex. : ajout de points d'accès sans fil ou placement de publicité pour accroître les revenus). Au Canada, les efforts limités qui ont été déployés à cet égard n'ont pas été fructueux.

Contexte réglementaire

Le service de téléphones payants au Canada

Le service de téléphones payants assure aux Canadiens l'accès aux téléphones publics pour effectuer des appels locaux, des appels sans frais et des appels interurbains. Ce service est offert à divers endroits, à l'intérieur comme à l'extérieur, partout au Canada. Le service de téléphones payants est offert par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), les entreprises de services locaux concurrentes et les fournisseurs de service de téléphones payants concurrents. Pour utiliser les téléphones payants, divers modes de paiement sont acceptés, y compris les pièces de monnaie, les cartes de crédit, les cartes d'appel et les cartes d'appel prépayées. Certains appels faits à partir de téléphones payants, comme ceux faits au 9-1-1 et aux numéros sans frais, sont gratuits pour les utilisateurs.

Concurrence

Avant 1998, le service de téléphones payants n'était fourni que par les ESLT sur leur territoire d'exploitation respectif. À l'époque, le service de téléphones payants était considéré comme un complément utile au service téléphonique de base, et le Conseil encourageait les ESLT à en étendre la disponibilité et l'accessibilité, et ce, à un tarif abordable. Dans la décision de télécom [98-8](#)¹, le Conseil a établi un cadre réglementaire visant à autoriser la concurrence dans le marché local des téléphones payants afin de stimuler l'innovation en matière de services et d'offrir un plus grand choix aux clients.

Dans cette décision, le Conseil avait estimé que les ESLT demeureraient dominantes dans le marché local des téléphones payants dans un avenir prévisible. Aujourd'hui, les ESLT continuent d'être les principaux fournisseurs du service de téléphones payants au Canada et, par conséquent, le Conseil continue de réglementer les tarifs des ESLT pour ce service local selon un régime de plafonnement des prix².

Tarifs

Actuellement, les ESLT peuvent exiger un tarif maximal de 50 ¢ pour un appel local payé en espèces, et de 1 \$ pour un appel local payé autrement qu'en espèces. Les prix des services interurbains offerts par l'ensemble des fournisseurs de service de téléphones payants ne sont pas réglementés.

Accès

La dernière fois que le Conseil s'est penché sur l'accès des Canadiens aux téléphones payants remonte à la décision de télécom [2004-47](#)³. À l'époque, le Conseil a conclu que, même si la demande à l'égard du service de téléphones payants était en baisse, ce service demeurait un service public important que les services sans fil n'avaient pas encore rendu désuet.

¹ *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC [98-8](#), 30 juin 1998

² Par exemple, voir la décision *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC [2007-27](#), 30 avril 2007.

³ *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC [2004-47](#), 15 juillet 2004

Le Conseil a déterminé que, même si le service sans fil pourrait constituer une solution de rechange pour de nombreux consommateurs, il n'était pas une option abordable pour tous. En 2004, le taux de pénétration du service sans fil a été établi à 58,9 %.

L'accès à des téléphones payants était perçu comme étant particulièrement important dans les collectivités rurales et éloignées, où les consommateurs pouvaient ne pas avoir accès à un service téléphonique résidentiel de base, et où les fournisseurs de services de télécommunication pouvaient ne pas offrir de service sans fil. Le Conseil a donc déterminé qu'il était nécessaire d'imposer un processus de notification afin d'aviser la population lorsque le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité est prévu. Le 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 les téléphones payants dont le retrait est prévu au moins 60 jours avant le retrait;
 - l'avis doit indiquer clairement, au moyen de caractères suffisamment gros pour attirer l'attention des utilisateurs, que le retrait est imminent, et il doit inclure au moins la date du retrait, le nom de l'ESLT, l'adresse et un numéro de téléphone sans frais d'interurbain, de même que les indications et l'emplacement du téléphone payant le plus près,
- 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 de décrire précisément ce qui constitue une collectivité afin d'appliquer l'exigence de notification susmentionnée. Le Conseil a noté que les ESLT ont établi des zones géographiques administratives dans leurs territoires pour définir les circonscriptions. Dans une circonscription, il existe au moins un centre de commutation. Le Conseil a estimé que, comme règle minimale, les ESLT doivent informer le public dans tous les cas où le dernier téléphone payant dans la zone desservie par le centre de commutation sera retiré.

Le processus de notification s'applique actuellement aux entreprises suivantes : **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant); Bell Canada; MTS Inc. (MTS); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Société TELUS Communications (STC); Télébec, Société en commandite (Télébec).**

Portée de la procédure d'établissement des faits

Avis de consultation de télécom 2013-337

Le 16 juillet 2013, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom [2013-337](#)⁴, qui invitait les parties à fournir des données et des éléments de preuve, y compris les facteurs sociaux, économiques et géographiques, sur les éléments suivants :

- la mesure dans laquelle les Canadiens utilisent les téléphones payants et en dépendent;
- les raisons pour lesquelles les Canadiens utilisent les téléphones payants (p. ex. : service de base ou complémentaire, pour des raisons pratiques ou en cas d'urgence);
- le profil démographique des Canadiens qui dépendent des téléphones payants;
- la disponibilité des téléphones payants (y compris les téléphones payants équipés de télécriteurs) pour répondre aux besoins des Canadiens;
- l'incidence du retrait des téléphones payants sur les Canadiens;
- l'incidence des augmentations tarifaires, précédentes et éventuelles, sur l'utilisation par les Canadiens du service de téléphones payants;
- les obstacles auxquels les Canadiens peuvent faire face pour avoir accès au service de téléphones payants.

Le Conseil a également invité les parties à fournir des observations et des données sur les autres technologies et services qui peuvent remplacer le service de téléphones payants et, le cas échéant, la mesure dans laquelle ils répondent aux besoins des Canadiens qui utilisent les téléphones payants.

Le Conseil a reçu plus de 400 interventions de la part de particuliers; de municipalités; d'organismes de défense des consommateurs; d'organismes communautaires; du gouvernement du Yukon; du ministre de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation du Manitoba; et de toutes les ESLT désignées comme parties dans l'avis de consultation susmentionné. Le [dossier](#) de cette instance a été publié. Une liste des participants est à l'[annexe A](#) du présent rapport.

En plus des sujets énumérés ci-dessus, le Conseil a obtenu des observations de parties à la présente instance concernant :

- des observations sur les opérations :
 - le volume d'appels à la baisse,
 - la souplesse en matière de retrait et d'installation de téléphones payants,
 - des facteurs relatifs à l'installation et au retrait,
 - d'autres défis;
- des solutions de rechange au service de téléphones payants;
- la modernisation du service de téléphones payants;
- l'importance des appels locaux payés avec des pièces de monnaie.

⁴ 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

De plus, le Conseil a examiné le service de téléphones payants dans d'autres pays et a demandé à une tierce partie de préparer une étude sur le rôle des téléphones payants dans les situations d'urgence ainsi que des solutions de rechange au service de téléphones payants ([étude RedMobile](#)).

Politique réglementaire de télécom 2013-708

Au moment de lancer la procédure d'établissement des faits, le Conseil n'était pas sûr que sa politique sur le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité continuait d'assurer l'accès aux téléphones payants et de répondre aux besoins des Canadiens. Par conséquent, le Conseil a entrepris un processus de consultation (avis de consultation de télécom [2013-338](#)⁵) afin de déterminer s'il devait interdire à toutes les ESLT de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité jusqu'à ce que l'issue de la procédure soit connue. Le Conseil a annoncé un moratoire sur le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité dans la politique réglementaire de télécom [2013-708](#)⁶. Le [dossier](#) de l'instance liée à cette politique a également été publié.

La procédure d'établissement des faits et le moratoire ont été lancés à la suite de la décision de télécom [2013-336](#)⁷, dans laquelle le Conseil a rejeté la demande de Bell Aliant, Bell Canada et Télébec visant à hausser le plafond des tarifs pour les appels locaux faits à partir de téléphones payants.

⁵ *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

⁶ Voir la politique *Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*, Politique réglementaire de télécom CRTC [2013-708](#), 17 décembre 2013.

⁷ *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

Principales observations

Remarque : Aux fins du présent rapport, « points de vue des consommateurs » s'entend des points de vue d'organismes de défense des consommateurs, d'organismes communautaires, de représentants provinciaux et municipaux et de particuliers, et « points de vue des ESLT » s'entend des points de vue des ESLT désignées comme parties dans le cadre de cette instance. « Service sans fil » s'entend du service sans fil mobile.

Points de vue des intervenants

Mesure dans laquelle les Canadiens utilisent les téléphones payants et en dépendent

Points de vue des consommateurs

Toutes les parties représentant les consommateurs ont admis que la demande pour les téléphones payants n'était plus ce qu'elle était au cours des années précédentes. **Le Centre pour la défense de l'intérêt public, l'Association des consommateurs du Canada et le Council of Senior Citizens' Organization of British Columbia** (collectivement **PIAC et autres**) ont déposé un rapport d'étude quantitative intitulé *Payphone Use in Canada: 2013 (étude générale du PIAC)*. Cette étude se fondait sur les résultats d'un sondage mené auprès de 1 001 adultes âgés d'au moins 18 ans provenant de partout au Canada. Lors de ce sondage, 32 % des répondants ont dit avoir utilisé un téléphone payant au moins une fois au cours de la dernière année. Lorsqu'une recherche semblable avait été réalisée aux fins de l'examen précédent de l'accès au service de téléphones payants par le Conseil, en 2004, 50 % des répondants avaient répondu qu'ils avaient utilisé le service de téléphones payants au moins de façon occasionnelle au cours de la dernière année.

Toutes les parties représentant les consommateurs ont cependant indiqué que le déclin généralisé de la demande pour le service de téléphones payants ne devait pas être interprété comme un signe qu'ils sont moins importants pour l'ensemble des Canadiens. Les parties représentant les consommateurs ont rejeté les arguments selon lesquels le service sans fil serait une solution de rechange pour le service de téléphones payants, particulièrement en ce qui concerne les Canadiens qui sont désavantagés sur le plan économique. Ces parties ont soutenu que l'accès au service de téléphones payants continue de combler les lacunes du système de communication que le service sans fil ne peut pallier.

- Pour ceux qui doivent faire face à des difficultés économiques ou qui font partie de groupes sociaux vulnérables (p. ex. : sans-abri, personnes souffrant d'une maladie mentale, victimes d'abus), les téléphones payants contribuent de façon essentielle à faciliter la communication avec les fournisseurs de services gouvernementaux, de services d'emploi, de services sociaux et de services médicaux.
- Le service de téléphones payants n'est pas seulement important pour les Canadiens qui sont désavantagés sur le plan économique ou social. Les téléphones payants continuent de répondre aux besoins des Canadiens des régions rurales où le service sans fil n'est pas toujours accessible, des Canadiens qui décident de ne pas avoir d'appareil mobile, des Canadiens dont l'appareil

mobile est hors d'usage et des Canadiens en situation de détresse lorsque le service sans fil ou le service filaire est inaccessible à cause d'une panne d'électricité ou d'un phénomène météorologique.

Les parties représentant les consommateurs, les organismes communautaires et des particuliers ont cependant fait valoir qu'il est de plus en plus difficile de trouver un téléphone payant fonctionnel.

*J'ai vraiment besoin des téléphones payants. Je touche une pension limitée et je suis atteint de sclérose en plaques. Je dois utiliser un téléphone payant pour appeler un ami afin qu'il me conduise à mes rendez-vous médicaux. Je n'ai pas les moyens d'avoir un téléphone cellulaire. Si je pouvais m'en procurer un, y charger dix dollars et l'utiliser chaque fois que j'en ai besoin, ce serait extraordinaire, mais en plus d'acheter l'appareil, il faut continuer d'acheter des crédits d'utilisation chaque mois. Maintenant, j'ai même de la difficulté à trouver un téléphone payant. Je dois aller à l'hôpital, et il faut marcher longtemps pour se rendre au seul téléphone payant qui s'y trouve, alors que j'ai de la difficulté à marcher. Ce n'est pas tout le monde qui gagne des milliers de dollars. Je ne reçois que 16 000 \$ par année, et comme mon loyer coûte 915 \$ par mois, tout l'argent qui me reste sert à acheter des aliments. – **Intervention 27, Ontario [traduction]***

Points de vue des ESLT

Toutes les ESLT ont affirmé que les Canadiens utilisent de moins en moins les téléphones payants pour faire des appels, et elles attribuent cette tendance à l'adoption accrue du service sans fil et à la préférence accordée aux divers outils de communication portatifs (p. ex. : courriel, service de messages courts [SMS], applications de messagerie, applications de service de voix sur IP [VoIP]). À leur avis, les Canadiens ont fini par s'attendre à ce que leur service de téléphonie personnalisé ne soit pas seulement un service accessible lorsqu'ils sont à leur domicile ou dans un autre endroit fixe, mais plutôt un service mobile accessible presque partout.

Bell Aliant et Bell Canada ont indiqué que, en 2004, le taux de pénétration du service sans fil était établi à 58,9 %⁸, ce qui veut dire que de nombreuses régions du pays n'avaient pas accès à un service sans fil fiable. À l'époque, les téléphones mobiles étaient des appareils simples qui n'offraient que des fonctions de base comme les services de téléphonie et de messagerie. Depuis 2012, 99,4 % de la population canadienne a accès au service sans fil, et 72 % des Canadiens ont accès à des réseaux sans fil à évolution à long terme⁹.

⁸ Rapport de surveillance du CRTC sur les télécommunications, juillet 2006; Tableau 2.3.1 : Taux de pénétration au Canada – Abonnés des services filaires et sans fil (par 100 ménages)

⁹ Rapport de surveillance des communications 2013 du CRTC; Tableau 5.5.10 – Couverture du marché des services sans fil, taux de pénétration et RMPU par province, 2012

Raisons pour lesquelles les Canadiens utilisent les téléphones payants

Points de vue des consommateurs

Selon l'**étude générale du PIAC**, parmi les répondants qui ont répondu « oui » lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient utilisé un téléphone payant au cours de la dernière année, 61 % ont dit avoir fait ces appels dans des circonstances où il leur était impossible d'utiliser un appareil mobile. Pour ceux qui gagnaient moins de 30 000 \$ par année, les téléphones payants servaient surtout à faire des appels personnels de façon occasionnelle et à téléphoner aux services de transport.

Le **PIAC et autres** ont également fourni un rapport d'étude qualitative intitulé *Payphone Use Among Low Income and Socially Vulnerable Canadians (étude PFRSV du PIAC)*. Dans le cadre de cette recherche, on a effectué un sondage auprès de 22 travailleurs communautaires de première ligne qui travaillent directement auprès de personnes à faible revenu et socialement vulnérables (PFRSV). Selon les résultats de cette recherche, les services sans fil sont très répandus. Toutefois, pour des raisons liées aux capacités financières et au crédit, il peut être difficile de maintenir un service sans fil de façon constante.

Le **PIAC et autres** ont ajouté que de nombreux Canadiens à faible revenu s'abonnent à un forfait de téléphonie mobile prépayé qui est facturé selon le temps d'utilisation ou qui impose des restrictions concernant l'heure d'appel, le tarif étant considérablement plus élevé durant le jour. Par conséquent, ces gens utilisent divers outils, y compris le service de téléphones payants et les téléphones offerts à titre gracieux, pour répondre à leurs besoins de base en matière de télécommunications. Ils utilisent le service de téléphones payants :

- lorsque les minutes de leur forfait sans fil prépayé sont écoulées;
- lorsqu'ils veulent faire des appels interurbains au moyen d'une carte d'appel sans frais;
- pour faire des appels à frais virés;
- dans des circonstances où ils doivent préserver leur anonymat (violence familiale, personnes en situation de crise, etc.);
- lorsqu'ils doivent téléphoner à un organisme de services gouvernementaux ou à un bureau ouvert le jour pendant la semaine, ou encore pour faire un appel à un numéro sans frais qui peut nécessiter une longue période d'attente ou donner lieu à une longue conversation.

Avec mon forfait de téléphonie cellulaire Le Choix du Président, facturé à l'utilisation, je dois payer 50 ¢ par minute pour un appel interurbain. Puisque j'appelle seulement ma mère, qui vit à Thunder Bay, j'utilise une carte d'appel à 4 ¢ la minute pour l'appeler tous les deux jours à partir d'une cabine téléphonique. S'il n'y avait pas de téléphone payant facilement accessible, je devrais signer un contrat à long terme beaucoup plus coûteux. – Intervention 329, Ontario [traduction]

De nombreux [clients] ont une dette envers Telus ou une autre entreprise et n'ont pas les moyens de s'abonner au service filaire. Dans bien des cas, ils ont un téléphone cellulaire, mais ils n'ont pas les moyens d'acheter des minutes d'utilisation, et il leur arrive d'éteindre l'appareil pour économiser de l'argent. Certains nous joignent régulièrement par téléphone payant, et nous n'avons aucun autre moyen de communiquer avec eux [...] Ils utilisent les téléphones payants en grande partie parce qu'il faut parfois attendre TRÈS longtemps pour joindre les services gouvernementaux. Si un de mes clients téléphone à un

service gouvernemental (p. ex. assurance-emploi) et doit attendre 35 ou 48 minutes, le temps d'attente peut lui coûter tout son budget de téléphonie. Lorsque mon client sait qu'il devra attendre longtemps, il se tournera souvent vers d'autres types de téléphones, y compris les téléphones payants, pour faire ces appels. – North Shore Community Resources, Vancouver, Colombie-Britannique (étude PFRSV du PIAC) [traduction]

Points de vue des ESLT

L'ensemble des ESLT a soutenu que le service de téléphones payants a été conçu comme un service de commodité plutôt qu'un service de base. Étant donné que les Canadiens sont plus nombreux à adopter le service sans fil et les applications de données, la nécessité et l'utilité des téléphones payants ont diminué de façon considérable. Bon nombre d'ESLT ont souligné que, dans une situation d'urgence où il faut réagir rapidement, il est plus probable que l'utilisateur se tourne vers un passant ou un commerce ayant un service téléphonique fonctionnel au lieu de chercher un téléphone payant.

Profil démographique des Canadiens qui dépendent des téléphones payants

Les parties représentant les consommateurs et les ESLT ont indiqué que les chiffres concernant le taux de pénétration du service sans fil et du service filaire au Canada démontrent que ce sont ceux qui se situent dans les quintiles de revenus les moins élevés qui dépendent le plus du service sans fil. Cependant, selon l'**étude PFRSV du PIAC**, les données qualitatives révèlent que les Canadiens à faible revenu sont également ceux qui utilisent le plus souvent le service de téléphones payants parce qu'il s'agit, dans certaines circonstances, d'un bon complément aux forfaits sans fil de base.

Points de vue des consommateurs

Les parties représentant les consommateurs ont également fait remarquer que ceux qui se situent dans les quintiles de revenus les moins élevés affichent le plus haut taux d'abonnement au service filaire seulement. Pour des raisons de capacités financières, de nombreux ménages canadiens n'ont pas les moyens de payer plusieurs abonnements au service sans fil. Par conséquent, il est plus économique de s'abonner au service filaire, qui, parce qu'il n'est pas facturé selon le temps d'utilisation et qu'il peut être utilisé par tous les membres de la famille sur plusieurs lignes téléphoniques. Pour ces gens, les téléphones payants servent à communiquer lorsqu'on se trouve à l'extérieur du domicile.

Taux de pénétration au Canada, par quintile de revenus – Abonnés des services filaires et sans fil par 100 ménages (2010)

Quintile de revenus (Voir remarque)	Filaire	Sans-fil	Filaire ou sans-fil	Filaire seulement	Sans-fil seulement
Premier	82,2	54,9	97,3	42,4	15,1
Deuxième	85,7	71,1	99,7	28,6	14,0
Troisième	89,3	82,0	99,8	17,8	10,5
Quatrième	93,1	89,7	99,9	10,2	6,8
Cinquième	95,3	93,5	100,0	6,5	4,7
Tous les ménages	89,1	78,2	99,3	21,1	10,2

Remarque : Les limites supérieures pour le premier quintile au quatrième quintile sont 27 000 \$, 47 000 \$, 71 000 \$ et 110 000 \$.

Source : Statistique Canada – Enquête sur les dépenses des ménages. *Reproduit à partir du Rapport de surveillance des communications 2012 du CRTC, septembre 2012, page 129, Tableau 5.1.8

*Je n'ai pas de téléphone cellulaire, et mes enfants non plus, car je n'ai pas les moyens d'en fournir un à chaque membre de la famille. J'utilise un téléphone payant au moins plusieurs fois par mois, et je crois qu'il s'agit certainement d'un service qui contribue à la sécurité. Je serais favorable à ce qu'on adopte une loi interdisant le retrait des téléphones payants, et à ce qu'on impose l'installation d'au moins un téléphone payant dans chaque nouvel établissement comme les magasins Walmart ou les épiceries. – **Intervention 144, Ontario [traduction]***

*Je prends la parole en tant que mère de quatre enfants. Nous sommes une famille à faible revenu avec deux parents qui travaillent. Deux de nos enfants ont un emploi à temps partiel. L'un d'eux paie lui-même pour l'utilisation d'un téléphone cellulaire, tandis que l'autre choisit d'utiliser son revenu pour ses études et d'autres priorités. Nous n'avons pas les moyens de fournir des téléphones cellulaires à nos enfants. Cependant, nous avons un forfait téléphonique qui permet à nos enfants d'utiliser un numéro 1-800 pour téléphoner à la maison à partir de n'importe où en Amérique du Nord, que ce soit au moyen d'un téléphone payant ou autre. Dans certaines circonstances, cela a contribué à la sécurité de mes enfants. Par exemple, il est arrivé que ma fille de 18 ans rate le dernier autobus pour se rendre à la maison après son travail. Elle ne pouvait plus retourner dans le terminus, qui était fermé. Elle a pu nous appeler au moyen d'un téléphone payant et rester dans un restaurant en attendant que quelqu'un vienne la chercher en voiture; elle devait parcourir 40 km pour se rendre au lieu où elle travaillait à temps partiel. Je suis vraiment convaincue que les téléphones payants sont essentiels à la sécurité publique, et qu'ils sont utiles pour ceux qui n'ont pas les moyens d'avoir un téléphone cellulaire ou de s'abonner au service filaire. Je crois que le retrait des téléphones payants serait une mesure discriminatoire envers les pauvres. – **Intervention 316, Ontario [traduction]***

Les parties représentant les consommateurs ont également souligné que ce ne sont pas tous les Canadiens qui utilisent les téléphones payants ne sont pas désavantagés sur le plan économique. Les Canadiens qui vivent dans les régions rurales et éloignées où le service sans fil n'est pas offert de façon uniforme, ainsi que les Canadiens qui choisissent de ne pas s'abonner au service sans fil, demeurent convaincus qu'il est dans l'intérêt du public de faire en sorte que le service de téléphones payants soit largement répandu.

*J'habite sur l'île de Vancouver. Au nord de la rivière Campbell, il n'y a pas de service de téléphonie cellulaire, et je suis persuadé que c'est également le cas dans de nombreuses régions nordiques ou éloignées de notre pays. Ces entreprises devraient garantir à tous les Canadiens un accès raisonnable et abordable à un service de téléphonie. Pour rester en contact avec ma famille, lors d'un voyage récent, j'ai dû abandonner mon téléphone multifonctions, acheter une carte d'appel et trouver des cabines téléphoniques. Malgré les dépenses qu'il entraîne, l'accès au service sauve des vies (je me suis demandé comment je pourrais obtenir de l'aide si ma voiture tombait en panne) et permet aux gens de rester en contact. J'espère qu'il restera des téléphones payants dans les aéroports et les collectivités éloignées où les gens n'ont pas de téléphone cellulaire ni d'ordinateur. – **Intervention 93, Colombie-Britannique [traduction]***

*Mon époux et moi sommes des trentenaires vivant dans une grande ville canadienne. Nous utilisons souvent l'ordinateur, et nous sommes tous deux favorables au maintien du service de téléphones payants. Nous avons fait le choix de ne pas avoir de téléphone cellulaire. Lorsque nous déménageons (interruption de l'accès à Internet et du service téléphonique) ou voyageons, nous avons besoin des téléphones payants. Il est important d'avoir accès aux téléphones payants en cas d'urgence. Nous sommes préoccupés par le fait que les Canadiens aient accès à un moins grand nombre de téléphones payants. – **Intervention 165, Québec [traduction]***

La **Coalition pour le service 9-1-1 au Québec** a indiqué que, en cas d'urgence, les téléphones payants sont encore très utiles pour les personnes de tous les milieux socio-économiques, particulièrement au Québec, où le taux de pénétration du service sans fil est plus faible que dans le reste du pays. Le service de téléphones payants est utile : en cas d'urgence (p. ex. panne de courant prolongée); dans les collectivités où le service sans fil n'est pas offert; dans les endroits où le service téléphonique n'est pas accessible (p. ex. métros); pour les personnes qui choisissent de ne pas avoir de téléphone mobile (notamment pour des raisons économiques); pour communiquer avec les services d'urgence de façon discrète et anonyme; pour les visiteurs au pays.

DiversityCanada Foundation et plusieurs particuliers ont également souligné que le service de téléphones payants est utile aux Canadiens de tous les groupes socio-économiques lors de situations d'urgence (p. ex. catastrophes naturelles) ou lorsque les réseaux de service mobile sont en panne.

Points de vue des ESLT

La plupart des ESLT ont indiqué qu'il n'y avait pas de données permettant d'établir de façon directe le profil démographique des Canadiens qui dépendent des téléphones payants.

Bell Aliant et **Bell Canada** ont souligné que, sur leurs territoires d'exploitation, les téléphones payants ne sont conçus que pour les appels sortants et ne peuvent servir à recevoir des appels. Par conséquent, il est très difficile pour les Canadiens d'utiliser les téléphones payants comme solution de recharge au service filaire ou au service sans fil personnel. L'incapacité à recevoir des appels fait en sorte que les consommateurs ne peuvent pas répondre aux appels d'employeurs potentiels ou d'autres fournisseurs de services. Les entreprises ont fait valoir que des organismes de lutte contre la pauvreté ont reconnu que le service de téléphones payants ne peut constituer un service de base.

Bell Aliant et **Bell Canada** ont cité en exemple B.C. Welfare Food Challenge, un organisme qui réclame une hausse des prestations d'aide sociale en Colombie-Britannique. L'organisme a élaboré des modèles de budget pour les prestataires de l'aide sociale dans cette province. Lors de l'élaboration de ces budgets, l'organisme a estimé que les dépenses liées à l'utilisation d'un téléphone cellulaire faisaient partie des dépenses mensuelles essentielles des prestataires de l'aide sociale pour leur permettre de chercher du travail.

Total de la prestation d'aide sociale (par mois)	610 \$
Loyer (coût réaliste pour une chambre individuelle)	425 \$
Dépôt en cas de dommages	20 \$
Livret de 10 billets d'autobus (pour chercher du travail)	21 \$
Téléphone cellulaire (pour chercher du travail)	25 \$
Hygiène personnelle/lessive	10 \$
Montant restant pour les aliments	109 \$

Source : <http://welfarefoodchallenge.org/why-26/>

Disponibilité des téléphones payants (y compris les téléphones payants équipés d'un télécrypteur) pour répondre aux besoins des Canadiens et incidence du retrait des téléphones payants sur les Canadiens

Points de vue des consommateurs

L'étude PFRSV du PIAC cite de nombreux travailleurs de première ligne qui se disent inquiets de voir disparaître les téléphones payants. Par contre, certains répondants étaient d'avis qu'étant donné le petit nombre de téléphones payants dans leur collectivité, le retrait n'aura que peu d'effets. Des répondants ont noté que, dans certains cas, le manque de téléphones payants disponibles force les gens à faible revenu à faire un usage accru du téléphone sans fil.

*Il est particulièrement stressant de ne pas trouver de téléphone payant fonctionnel quand on a besoin d'aide en dehors de la maison. On semble présumer que tout le monde a un téléphone sans fil, et ceux qui n'en ont pas sont stigmatisés. – Habitat Services, Toronto, Ontario (étude PFRSV du PIAC)
[traduction]*

Beaucoup de gens se sont dit préoccupés et frustrés par le fait qu'il est de plus en plus difficile de trouver un téléphone payant fonctionnel.

Le retrait des téléphones payants a des effets négatifs. À l'heure actuelle, à Vancouver, les téléphones payants sont rares; il y en a dont le fil a été coupé et qui sont donc inutilisables. Moi, je suis chômeur et je n'ai pas les moyens de me payer un téléphone sans fil à un coût exorbitant. Quand je ne suis pas chez moi, je me sers des téléphones payants, quand je peux en trouver un, ce qui est plutôt rare. C'est le seul moyen de communication à ma disposition quand je ne suis pas à la maison. – Intervention 75, Colombie-Britannique [traduction]

L'**Association des Sourds du Canada** a reconnu que le déclin du téléphone payant est inévitable et irréversible. Cependant, les écoles et les agences de services pour les Sourds, très fréquentées par les malentendants, surtout ceux qui ont un faible revenu, continuent de mettre à la disposition de leurs clients des téléphones payants avec télécscripteur, ce qui laisse entendre que ces téléphones sont utilisés assez souvent pour justifier leur maintien. La demande est donc suffisante, du moins implicitement, pour qu'on exclut le retrait des téléphones payants avec télécscripteur de ces emplacements. Les téléphones payants avec télécscripteur sont particulièrement importants pour les Canadiens sourds qui ne peuvent pas se payer le service sans fil ou Internet.

La position du **Centre québécois pour la déficience auditive** était semblable. Il a noté que le coût du service de téléphones payants serait moindre s'il y avait moins d'appareils à chaque emplacement; on éviterait ainsi une augmentation des tarifs locaux qui aurait une incidence négative sur ceux qui utilisent ce service régulièrement.

Jim Rondeau, ministre de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation du Manitoba a fait valoir que les familles et les personnes vulnérables, dont celles à faible revenu ou prestataires de l'aide sociale, seront les plus touchées par le retrait des téléphones payants. Dans les 32 collectivités autochtones et du Nord qui existent au Manitoba, les téléphones payants sont une ressource rare. De plus, on ne peut les remplacer par des téléphones mobiles, qui sont trop chers pour les familles à faible revenu et parce que la couverture cellulaire est limitée dans ces collectivités. Pour des raisons de coût et d'accessibilité, il est très courant que de nombreux habitants du Nord achètent des cartes leur permettant de faire des appels interurbains à partir d'un téléphone payant. Le retrait des téléphones payants pourrait entraver l'accès au soutien et aux services essentiels, réduire l'autosuffisance et contribuer à la marginalisation et à l'exclusion sociale des personnes et des foyers à faible revenu.

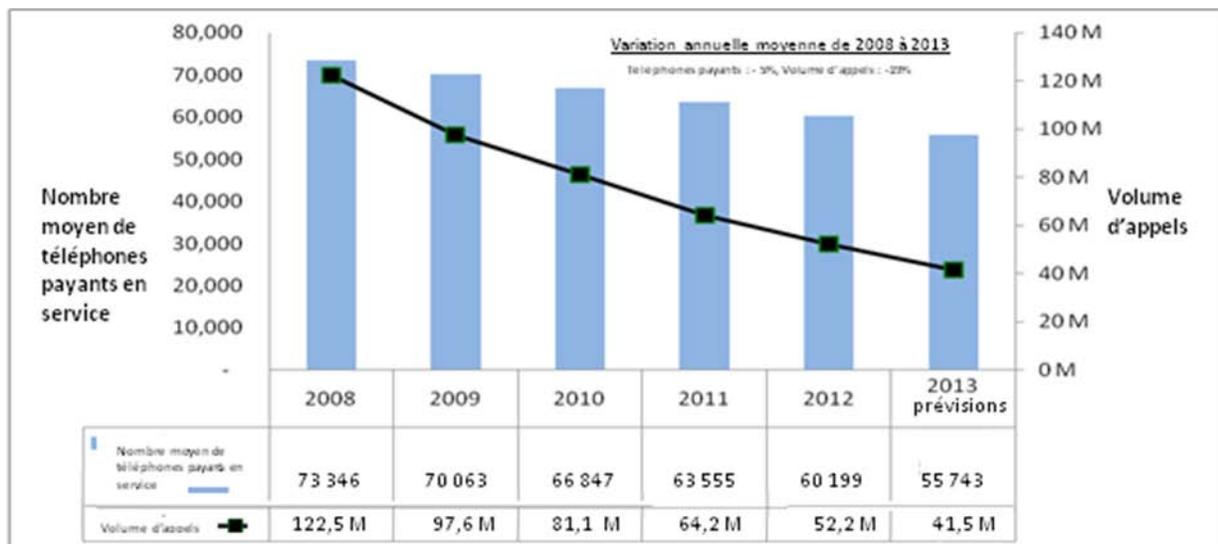
Le **gouvernement du Yukon** a exprimé des inquiétudes similaires. Il a souligné que l'accessibilité des téléphones payants est cruciale au Yukon et ailleurs dans le Nord du Canada où le service sans fil n'est pas toujours fiable ou même disponible. En raison de la situation économique et géographique des localités isolées et rurales, la concurrence dans la prestation des services, dont le service de téléphones payants, est faible ou inexistante. Le Nord dépend donc grandement de Norouestel Inc. (Norouestel), le principal fournisseur de service de téléphones payants.

La **Consumer Association of Saskatchewan** a fait remarquer que bien des gens et des entreprises hésitent à prêter leur téléphone et qu'on ne peut pas toujours s'attendre à ce qu'ils donnent le droit aux autres d'utiliser gratuitement leur téléphone.

Points de vue des ESLT

Les ESLT ont fait valoir que les Canadiens choisissent de ne pas utiliser les téléphones payants. Selon elles, les consommateurs ont « voté avec leurs pieds » et c'est ce qui explique la baisse générale de la demande pour ce service. **Bell Aliant** et **Bell Canada** ont indiqué que la marge de profit projetée est négative parce qu'il y a actuellement trop de téléphones payants par rapport à la demande et que les nombreux téléphones payants qui ont été installés pour répondre à la demande élevée avant l'arrivée du téléphone sans fil ne sont plus nécessaires.

Bell Aliant et **Bell Canada** ont présenté leurs données d'exploitation qui indiquent que le volume d'appels faits à partir d'un téléphone payant en Ontario et au Québec a baissé en moyenne de 19 % de 2008 à 2013. Pendant la même période, le nombre de téléphones payants a diminué en moyenne de seulement 5 %, ce qui prouve que le volume d'appels baisse considérablement chaque année, peu importe le nombre de téléphones payants retirés.



Remarque : Nombre moyen de téléphones payants en service et volume moyen d'appels, soit les appels locaux, non locaux, 1-800 et à l'assistance-annuaire, représentant le total réel pour la période de 2008 à 2012 et la prévision pour 2013 de Bell Aliant et Bell Canada dans leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec, tel que figurant aux annexes 1 et 2 de la réponse à la demande de renseignements intitulée The Companies(CRTC)16juil13-103 TNC 2013-337.

D'autres ESLT ont présenté des observations semblables. La **STC** a noté que la baisse du volume d'appels peut être attribuée en partie au retrait de certains téléphones payants, le volume d'appels à chaque téléphone payant encore en service dans son territoire d'exploitation a diminué considérablement. En 2012, les téléphones payants dans le territoire d'exploitation de la **STC** ont été utilisés en moyenne pour seulement 2,36 appels par jour.

Année	Appels par téléphone payant	% de la baisse d'une année à l'autre
2008	2 187	s.o.
2009	1 543	-41,7 %
2010	1 312	-17,6 %
2011	1 054	-24,5 %
2012	862	-22,3 %

Incidence des augmentations tarifaires, précédentes et éventuelles, sur l'utilisation par les Canadiens du service de téléphones payants

Points de vue des consommateurs

Tous les groupes de consommateurs ont indiqué que toute augmentation, surtout du prix d'un appel local payé en espèces, marginaliserait les Canadiens à faible revenu qui sont plus sensibles aux fluctuations des coûts. Selon l'étude **PFRSV du PIAC**, les Canadiens à faible revenu sont plus vulnérables aux fluctuations de coûts et se servent de différents services et outils de communication pour combler leurs besoins. Pour ces consommateurs, le téléphone payant est un outil de communication abordable important.

Quelques répondants ont indiqué qu'ils appuieraient une hausse des tarifs si cela garantissait le maintien des téléphones payants.

Je suis une femme invalide, mère de cinq enfants, qui vit de prestations d'invalidité du RPC. Nous pouvons à peine payer le loyer et les services publics... Dans ma famille, il y a UN seul téléphone mobile prépayé, sur lequel nous ne gardons que 10 \$ par mois et qui ne sert qu'en cas d'urgence. Nous n'avons pas les moyens de l'utiliser à des fins de communication au quotidien.

Comme je suis presque toujours alitée, mon mari s'occupe de moi. Pendant la journée, quand il fait les courses à l'épicerie, à la banque ou ailleurs, il a souvent besoin de m'appeler. Nous vivons sur une île à la campagne, en Ontario, et nous devons planifier avec soin toute sortie « en ville » (p. ex. pour aller à l'épicerie). Notre fils adolescent (qui aimerait tant avoir un téléphone intelligent, doit nous appeler à partir d'un téléphone payant au quai du traversier pour nous dire à quelle heure nous devons passer le prendre. Quand le tarif est passé de 25 à 50 ¢, notre budget s'en est ressenti. Si c'était 1 \$, notre revenu disponible baisserait encore...

Nous établissons notre budget de façon très rigoureuse, mais nous devons souvent aller à la banque alimentaire. (Il y a quand même, dans notre famille, deux diplômés d'université et trois étudiants au niveau post secondaire - pas de stéréotype, je vous prie. J'étais moi-même chercheuse en médecine dans une grande université canadienne avant de tomber malade et de devenir invalide) [...] Nous avons beaucoup de mal à joindre les deux bouts. Bell fait des profits inouïs; elle peut difficilement prétendre avoir « besoin » de ces revenus...

Enfin, nous notons que la plupart des téléphones payants à notre disposition sont BRISÉS ou NON ENTRETENUS, une autre façon détournée de laisser les téléphones payants disparaître. Nous n'avons pas tous le niveau de vie de la classe moyenne. Bien des gens qui appartenaient auparavant à la classe moyenne vivent maintenant dans une pauvreté croissante. Pensez à ce groupe démographique avant de prendre une décision motivée uniquement par les profits. – **Intervention 52, Ontario [traduction]**

Ma femme est handicapée et se déplace en fauteuil roulant. Personne dans la famille ne conduit de voiture. L'accès au service de taxi est donc essentiel pour nous, et notre budget ne nous permet pas d'avoir un téléphone cellulaire. La plupart du temps, nous demandons au personnel de l'endroit où nous nous trouvons d'appeler un taxi pour nous, mais ce n'est pas toujours possible. Parfois, nous utilisons la ligne téléphonique directe de la compagnie de taxi. Sinon, nous appelons à partir d'un téléphone payant. Le téléphone payant est parfois la seule option.

On peut certainement justifier d'augmenter le tarif de 25 ¢. Mais ça coûte cher de devoir prendre le taxi parce qu'on est handicapé; il faut payer des frais supplémentaires pour l'accompagnateur (un passager supplémentaire) et pour la fourgonnette qui pourra loger le fauteuil roulant. S'il fallait que je paie 1 \$ pour chaque appel en plus (je dois parfois rappeler une ou deux fois, quand le taxi n'arrive pas), ce serait trop. – **Intervention 195, Nouveau-Brunswick [traduction]**

Bon nombre de ceux qui ont vraiment besoin des téléphones payants sont ceux qui n'ont pas les moyens de vous faire part de leur point de vue : les personnes sans abri et celles qui ne peuvent se payer l'accès à Internet, ainsi que ceux qui ne peuvent pas payer 15 \$ par mois pour un service de téléphonie cellulaire de base, comme moi. Nous n'utilisons peut-être pas les téléphones payants souvent, mais quand nous le faisons, c'est pour un appel urgent, par exemple au 9-1-1, pour appeler un taxi, communiquer avec un employeur éventuel, obtenir des renseignements sur le transport en commun... - **Intervention 308, Ontario [traduction]**

Mon revenu est peu élevé, et c'est le cas de beaucoup de gens dans mon quartier de Mimico. Je n'ai pas de téléphone cellulaire. Quand je ne suis pas à la maison, la seule façon pour moi de communiquer avec ma famille, mes amis ou les services d'urgence, c'est à partir d'un téléphone payant. Si les tarifs augmentent ou que ces téléphones disparaissent, comment pourra-t-on faire ces appels importants à un prix abordable? Cela m'irrite qu'on tienne pour acquis que « tout le monde » a un téléphone sans fil. Je n'en ai pas et si j'en voulais un, ce serait trop cher pour moi... – **Intervention 218, Ontario [traduction]**

Comme bien des gens de ma génération (j'ai 62 ans), je n'ai pas besoin de téléphone sans fil. Ou plutôt, je n'en avais pas besoin avant qu'on retire le dernier téléphone payant d'Oliphant l'an dernier, apparemment parce que la couverture cellulaire s'était améliorée. Parce que le service dans les îles n'était pas fiable, nous dépendions du téléphone payant qui se trouvait sur terre. Je n'ai pas d'objection à ce que le tarif passe à 1 \$, mais rien ne justifie qu'on exige 1 \$ de plus pour le paiement par carte. C'est bien moins coûteux pour l'entreprise de traiter un paiement par carte qu'un paiement en espèces. – **Intervention 350, Ontario [traduction]**

Points de vue des ESLT

De façon générale, les ESLT n'ont pas été en mesure d'évaluer l'incidence des hausses tarifaires passées sur l'usage des téléphones payants par les Canadiens ou de prédire les effets d'une augmentation future.

Lorsqu'on a autorisé une hausse du tarif en 2007, **Bell Aliant** et **Bell Canada** ont noté une baisse localisée de l'usage des téléphones payants pouvant être attribuée à cette augmentation. Toutefois, elles n'ont pu déterminer si la hausse de tarif avait eu une incidence durable.

La **STC** était d'avis que le prix d'un appel n'est pas vraiment un obstacle à l'utilisation du téléphone payant. Elle a toujours tenu compte de l'abordabilité des appels à partir d'un téléphone payant. Il est possible qu'un tarif de 50 ¢ semble élevé aux yeux de certains, mais les entreprises réglementées doivent avoir une possibilité raisonnable de recouvrer les coûts de prestation du service. Le service de téléphones payants connaît un déclin important et irréversible parce que les consommateurs ont choisi d'autres moyens de communication quand ils se déplacent. Dans ces circonstances, la meilleure solution est de préserver tel quel le régime actuel de téléphones payants.

Obstacles auxquels les Canadiens peuvent faire face pour avoir accès au service de téléphones payants

Points de vue des consommateurs

Tous les représentants des consommateurs ont convenu que le retrait des téléphones payants est le principal obstacle à l'accès au service.

La **Diversity Canada Foundation** a donné des exemples d'obstacles particuliers auxquels peuvent faire face les Canadiens : l'absence de téléphone payant près de chez soi, l'absence ou la rareté des téléphones payants pouvant répondre aux besoins spéciaux (équipés d'un télécopieur), l'impossibilité d'accéder à certains téléphones payants qui se trouvent dans des immeubles fermés à certaines heures, l'éclairage insuffisant, l'impression de ne pas être en sécurité à l'emplacement du téléphone, les bris de téléphone par suite d'actes de vandalisme et le manque d'entretien et d'hygiène.

Points de vue des ESLT

Les ESLT ont estimé que les obstacles sont minimes et ont toujours été les mêmes : les immeubles où se trouvent certains téléphones payants ne sont pas accessibles en tout temps et des téléphones qui ont été vandalisés et ne fonctionnent pas.

Autres technologies et services qui peuvent remplacer le service de téléphones payants et mesure dans laquelle ils répondent aux besoins des Canadiens qui utilisent les téléphones payants

Points de vue des consommateurs

Les représentants des consommateurs ont nié que le service sans fil puisse remplacer le service de téléphones payants dans tous les cas.

Le **PIAC et autres** ont fait valoir que, pour les usagers dont le budget est serré, le service de téléphone sans fil présente des défis importants dans certaines situations. La plupart des fournisseurs de service sans fil facturent la consommation selon la durée de l'appel. Le tarif le moins élevé donne un nombre fixe de minutes pour une période donnée (p. ex. un mois). De plus, on doit habituellement payer les appels entrants en plus des appels sortants. Enfin, l'usage excédant le nombre de minutes alloué est facturé à la minute, à un tarif généralement supérieur au tarif du service mensuel de base.

Les appels pour prendre des rendez-vous chez le médecin ou ailleurs, après d'organismes gouvernementaux, pour obtenir de l'aide dans la recherche d'un emploi, pour planifier le transport, pour obtenir des services juridiques, à des numéros sans frais pour différents services, appels qui entraînent souvent une longue attente ou une longue conversation, peuvent faire du téléphone sans fil un luxe inabordable. Dans bien des cas, le consommateur atteint rapidement sa limite de temps s'il se sert de son téléphone sans fil pour faire ces appels.

L'**Union des consommateurs (Union)** était d'avis que les téléphones payants constituent une façon abordable et fiable d'accéder au système de communication. L'**Union** a abondé dans le même sens que le **PIAC et autres** qui craignent que, comme l'accès au service de téléphones payants diminue chaque année, les Canadiens à faible revenu soient oubliés et de plus en plus marginalisés par les effets de la fracture numérique.

Les représentants des consommateurs ont prié le Conseil d'envisager un règlement permanent contre le retrait des téléphones payants pour garantir un nombre suffisant de ces téléphones. Le **PIAC et autres** ont proposé que la prestation du service de téléphones payants comme obligation relative au service de base des titulaires fasse l'objet de discussions lorsque le Conseil mènera son prochain examen des services de base. L'**Union** et la **Diversity Canada Foundation** ont noté que la prestation du service de téléphones payants fait partie des obligations en matière de service universel dans d'autres pays.

Points de vue des ESLT

Les ESLT ont fait valoir que les Canadiens disposent de nombreuses autres options : les forfaits prépayés, le paiement à l'utilisation, les téléphones offerts à titre gracieux, les messages textes (SMS), la messagerie de données, le courriel, le Wi-Fi gratuit dans les cafés, les bibliothèques et ailleurs ainsi que les applications de VoIP.

Les ESLT ont fait valoir que les offres de produits et services sans fil vont continuer d'évoluer afin de mieux répondre aux besoins de tous les Canadiens.

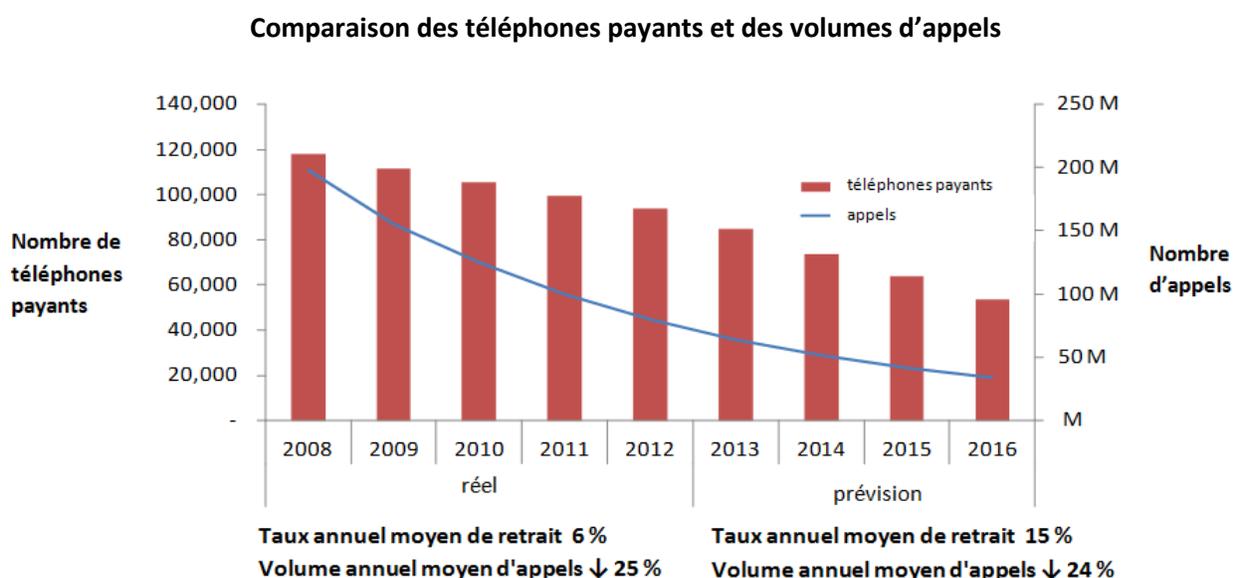
Observations sur les opérations

Volume d'appels à la baisse

Les ESLT ont déposé des données qui indiquent que certains téléphones payants sont utilisés rarement, voire jamais par les Canadiens, et que, par conséquent, les coûts estimatifs de la fourniture de ce service pour tous les fournisseurs dépassent à l'heure actuelle les revenus. Par exemple, **Bell Aliant** et **Bell Canada** ont indiqué qu'en 2013, 636 de leurs téléphones payants n'avaient pas été utilisés au cours des 13 mois précédents et que 10 501 téléphones payants avaient des revenus de moins de 50 ¢ par jour au cours de la même période. Ces téléphones à faible utilisation représentaient 15 % de leurs téléphones payants. **Bell Aliant** et **Bell Canada** ont fait valoir qu'elles accordaient la priorité au retrait de ces téléphones payants à faible utilisation dans les types d'emplacements suivants, puisque d'autres solutions y sont disponibles ou que ces téléphones ne sont pas requis :

- établissements d'enseignement de tous genres, en milieu rural et urbain (universités, écoles secondaires et primaires, etc.);
- églises, centres de soins infirmiers, immeubles locatifs et lieux de divertissement en milieu rural;
- lieux de divertissement en milieu urbain.

Compte tenu de la baisse de la demande et des revenus, les ESLT prévoient un retrait accéléré de téléphones payants. Le retrait de téléphones payants peut contribuer à la baisse du nombre d'appels, mais le nombre d'appels par téléphone diminue de manière indépendante et accélérée. Bien sûr, cela ne veut pas dire qu'aucun téléphone payant n'est profitable. Les ESLT ont fait valoir que de nombreux téléphones payants produisent des revenus supérieurs aux coûts, selon les tarifs actuels, et que ces téléphones demeureront en service dans un avenir prévisible. Le graphique suivant présente les données fournies par les ESLT.



Sources : Bell Aliant, Bell Canada, MTS, Norouestel, SaskTel, STC et Télébec

Souplesse en matière de retrait et d'installation de téléphones payants

Toutes les ESLT ont fait valoir qu'elles ont besoin d'une marge de manœuvre pour leur permettre de déterminer où installer des téléphones payants. L'installation de téléphones payants exige de conclure des contrats avec des fournisseurs d'emplacement du secteur privé (p. ex. : propriétaires de commerces de détail, d'immeubles commerciaux, d'hôtels, de stations-service et de lieux de divertissement) et des entités, comme les municipalités, qui possèdent/gèrent des lieux publics (p. ex. : immeubles gouvernementaux provinciaux et fédéraux, hôpitaux, stations de transport en commun, aéroports).

Les ESLT ont affirmé que les fournisseurs d'emplacements jouent un rôle essentiel dans la fourniture de services de téléphones payants, puisqu'ils fournissent l'espace et l'éclairage appropriés. Dans certains cas, les fournisseurs d'emplacement assurent d'autres services : nettoyage du téléphone et de la cabine, alimentation électrique, signalement de problèmes, aide aux clients (monnaie, composition de l'appel), etc.

Selon les ESLT, la grande majorité des retraits de téléphones payants chaque année (en moyenne, **75 %** des retraits) sont initiés par les fournisseurs d'emplacement et non par les ESLT, pour diverses raisons :

- fermeture de l'entreprise, rénovations et commissions réduites en raison du faible volume d'utilisation;
- remplacement de téléphones payants par un téléphone ou un service Wi-Fi gratuit;
- réduction du nombre total de téléphones payants sur le site (îlots de téléphones ou divers emplacements dans un immeuble);
- circulation indésirable (flânage, activités illégales, vandalisme, etc.).

Par exemple, la ville de Barrie vient d'annoncer son intention de retirer certains téléphones payants au centre-ville. Les conseillers municipaux ont décidé de retirer ces téléphones payants parce que ceux-ci seraient utilisés dans le cadre d'activités illégales et qu'ils encouragent le flânage, ce qui nuit aux entreprises locales. On indique que des téléphones payants seraient encore disponibles dans le terminus d'autobus à proximité¹⁰.

Facteurs relatifs à l'installation et au retrait

En plus de l'utilisation actuelle ou prévue et des demandes des fournisseurs d'emplacement, les ESLT tiennent compte de multiples variables liées au marché pour chaque emplacement afin de déterminer s'il convient d'installer ou de retirer un téléphone payant.

¹⁰ <http://www.thebarriexaminer.com/2013/10/29/barrie-council-ready-to-pull-four-downtown-phones-due-to-illegal-activities>

Facteurs relatifs à l'installation (fournisseur d'emplacement existant)

Valeur globale de l'ensemble du contrat avec le fournisseur d'emplacement; revenus et profits moyens des téléphones payants existants à l'emplacement visé par la demande; emplacement et proximité d'autres téléphones payants; possibilité de profit pour le nouveau téléphone (p. ex. utilisation prévue) sans modifier grandement l'utilisation des téléphones payants existants à cet emplacement; coûts relatifs à l'installation à cet endroit (p. ex. évaluer si l'emplacement se prête au vandalisme, ce qui accroîtrait les coûts); coûts prévus d'installation et rendement de l'investissement; augmentation des activités commerciales du fournisseur d'emplacement (p. ex. expansion, nouvel emplacement, nouveau secteur d'affaires).

Facteurs relatifs à l'installation (nouveau fournisseur d'emplacement)

Type d'entreprise et expériences avec des entreprises de type semblable dans la même industrie; motifs de la demande; accessibilité du téléphone payant (p. ex. : heures d'exploitation de l'entreprise, activité saisonnière ou à longueur d'année); taille de l'entreprise et nombre possible d'utilisateurs du téléphone; facteurs juridiques (le demandeur est-il le propriétaire de l'emplacement ou de l'entreprise); disponibilité d'une connexion filaire, d'alimentation électrique et d'éclairage; disponibilité de service sans fil dans la collectivité.

Facteurs relatifs au retrait

Revenus et utilisation; rentabilité (en tenant compte de facteurs comme les revenus, les coûts de réparation, d'alimentation électrique, d'entretien et du vandalisme); proximité du téléphone payant le plus près; emplacement (intérieur ou extérieur); besoins du fournisseur d'emplacement (p. ex. : demandes de retirer certains téléphones ou tous les téléphones payants à un emplacement); disponibilité de service sans fil dans la collectivité.

Solutions de rechange

Lorsqu'une ESLT initie le retrait d'un téléphone payant en raison d'une utilisation faible ou nulle, elle offre au fournisseur d'emplacement l'option d'un service de téléphone semi-public : l'appareil demeure en place si le fournisseur d'emplacement accepte de payer des frais mensuels.

Cette option n'est pas offerte dans des cas de vandalisme excessif ou de dommages à la cabine causés par des véhicules, c.-à-d. lorsque les coûts d'entretien ou de remplacement sont excessifs.

Si le fournisseur d'emplacement a besoin d'une solution de rechange dans un emplacement intérieur, mais ne veut pas prendre en charge l'entretien d'un téléphone payant, il peut faire installer un téléphone offert à titre gracieux, c.-à-d. un téléphone doté d'une ligne d'affaires normale avec accès restreint à l'interurbain.

À l'occasion, une petite ESLT peut envisager de convertir des téléphones payants existants en téléphones offerts à titre gracieux. Par exemple, compte tenu de l'importance d'un service de téléphone public pour la collectivité, **WTC Communications** et **Tuckersmith Communications**, après avoir consulté

les collectivités présentes sur leurs territoires de desserte, ont désactivé le mécanisme de collecte de pièces de certains téléphones payants et offrent maintenant des appels locaux et l'accès au 9-1-1 gratuitement.

Un fournisseur d'emplacement a aussi la possibilité de chercher un fournisseur de service de téléphones payants concurrentiel. Par exemple, WiMacTel, une entreprise de services de télécommunication indépendante établie en Californie et à Calgary, vient d'annoncer qu'elle a acheté du matériel de téléphone payant remis à neuf aux États-Unis et au Canada et qu'elle offre maintenant un service de téléphones payants en Colombie-Britannique, en Alberta, au Québec et en Ontario. Elle se distingue des ESLT en offrant aux fournisseurs d'emplacement des contrats et des modèles commerciaux plus attrayants¹¹.

Des données indiquent que des fournisseurs d'emplacement ont investi dans les diverses solutions de rechange susmentionnées. Par exemple, **TBayTel**, qui exploite quelque 375 téléphones payants dans le Nord de l'Ontario, a indiqué qu'environ 60 % de ses téléphones payants sont des téléphones semi-publics.

Certains fournisseurs d'emplacement, y compris des institutions gouvernementales et des organismes communautaires, où des services de télécommunication accessibles au public sont requis même si l'utilisation prévue est faible, estiment qu'un téléphone offert à titre gracieux représente une solution plus rentable et efficace.

Autres défis

Comme de nombreuses autres ESLT, **MTS** a indiqué que même si elle a retiré plus de 25 % de ses téléphones payants au cours des cinq dernières années, elle n'a jamais retiré le dernier téléphone payant d'une collectivité. Dans la mesure du possible, on évitera de retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité, mais il faut tenir compte d'autres facteurs : manque d'installations ou d'alimentation électrique pour maintenir de vieux téléphones payants ou manque d'emplacements de rechange dans la collectivité.

SaskTel a indiqué que les réparations et l'entretien des téléphones payants Millennium sont difficiles puisqu'un nombre limité de fournisseurs offrent encore les pièces de rechange et les logiciels spécialisés requis.

La **Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force**, au nom des petites ESLT, a fait valoir que, en l'absence de subventions, il serait prudent de permettre aux petits fournisseurs de mettre fin à des types d'activités qui ne sont plus profitables.

¹¹ <http://www.wimactel.com/calgary-based-wimactel-launches-payphone-alternative-in-canada-with-the-acquisition-of-cpc-payphone-assets/>

Modernisation du service de téléphones payants

Points de vue des consommateurs

Bon nombre de groupes de consommateurs reconnaissent les défis liés aux téléphones payants et suggèrent que les ESLT prennent des initiatives pour améliorer leurs profits en rendant le service de téléphones payants plus attrayant à un grand nombre d'utilisateurs, y compris aux abonnés de services sans fil. On signale dans les médias que certaines grandes villes réinventent leurs systèmes de télécommunication publics (p. ex. en modernisant les téléphones payants afin d'offrir le Wi-Fi ou de générer des revenus publicitaires). Parmi les exemples qu'ils ont soumis, notons :

- À New York (États-Unis), les responsables municipaux ont annoncé le renouvellement des téléphones payants pour offrir le Wi-Fi gratuit, un portail interactif d'accès à l'information, à des produits et à des services, ainsi qu'une infrastructure ouverte qui permettra l'intégration d'applications futures¹²;
- À Boston (États-Unis), les responsables municipaux essaient d'optimiser l'utilisation des téléphones payants au moyen de recettes publicitaires et de l'offre de Wi-Fi gratuit dans les zones de grande circulation. Ils espèrent aussi installer des téléphones payants avec une fonction Wi-Fi dans les quartiers à faible revenu, où les résidents n'ont pas tous les moyens de payer un service Internet¹³;
- À Melbourne (Australie), PieNetworks, un fournisseur de kiosques Internet, collabore avec Telstra pour offrir des téléphones payants donnant accès à Internet dans les régions urbaines et à grande circulation, par exemple dans les centres commerciaux et les aéroports¹⁴.

Points de vue des ESLT

Les ESLT ont fait valoir qu'elles ont essayé sans succès de tirer parti des nouvelles technologies au Canada. Par exemple :

- **Bell Canada** a introduit des téléphones payants offrant la messagerie texte et des terminaux multimédias avec accès à Internet. Ces initiatives ont connu un succès initial, mais la préférence des consommateurs pour des appareils Internet personnels a réduit leur utilisation. Ces dispositifs ne sont plus en service;
- L'expérience de **SaskTel** est semblable. En 2008, elle a offert des points d'accès Wi-Fi dans le cadre de son portefeuille de téléphones payants, dans des endroits à grande circulation (aéroports, relais routiers, terrains de camping, etc.). Par contre, elle a décidé de mettre fin à

¹² <http://reinventpayphones.splashthat.com/>

¹³ http://www.boston.com/yourtown/news/downtown/2013/04/some_payphones_in_boston_to_of.html

¹⁴ http://www.arnnet.com.au/article/395616/pienetworks_strives_replace_telstra_payphones_internet-enabled_webphones/

son service de points d'accès Wi-Fi après avoir reçu de nombreuses demandes de retrait de la part d'entreprises qui installaient leurs propres services Wi-Fi.

D'autres ESLT n'ont pas estimé qu'il serait rentable d'élargir la gamme de services associés à leurs téléphones payants.

Importance des appels locaux payés en espèces

Environ 10 % des téléphones payants en service n'acceptent pas de pièces de monnaie¹⁵. Les parties qui représentaient les consommateurs ont reconnu que les fournisseurs de service de téléphones payants pourraient réduire la fonctionnalité du service en éliminant la possibilité de payer en espèces ou en commençant à facturer les appels selon leur durée. Ces parties ont toutefois indiqué que cela imposerait un fardeau important aux consommateurs qui dépendent des téléphones payants, puisque le paiement à l'utilisation et l'utilisation non facturée selon le temps d'utilisation du service sont les fonctions les plus attrayantes.

¹⁵ Rapport de surveillance des communications de 2013 du CRTC; Graphique 5.2.1 – Revenus et nombre de téléphones payants des grands FST titulaires

Autres pays

La demande décroissante pour les téléphones payants est une tendance internationale qui a entraîné divers développements. Le Conseil a créé le tableau suivant pour relever les différences notables entre les systèmes de téléphonie payante d'autres pays et le système canadien.

Pays	Principales différences par rapport au système canadien	Accès	Développements
France	<ul style="list-style-type: none"> • Durée des appels facturée selon la durée • Les téléphones payants n'acceptent pas paiement en espèces (cartes de guichet automatique ou cartes prépayées seulement) • Aucune concurrence • Service fourni par un seul fournisseur (Orange) dans le cadre d'un contrat exclusif 	<ul style="list-style-type: none"> • La fourniture des téléphones payants est comprise dans l'obligation globale de servir • On doit fournir au moins un téléphone payant par municipalité ou deux pour les villes d'au moins 1000 habitants 	<ul style="list-style-type: none"> • (Avril 2014) Orange annonce qu'elle ne vendra plus de cartes prépayées en raison de la désuétude des lecteurs et de l'utilisation limitée (en moyenne, trois minutes par jour) • Le contrat exclusif d'Orange pour la fourniture de téléphones payants a pris fin au début de février 2014, mais l'entreprise a annoncé qu'elle continuera à assurer le service jusqu'à ce qu'un remplaçant soit trouvé • Orange n'a pas réalisé de profits relatifs aux téléphones payants depuis environ deux ans¹⁶
Royaume-Uni	<ul style="list-style-type: none"> • Appels facturés selon la durée • Concurrence limitée • De nombreux téléphones payants n'acceptent pas de paiement en espèces 	<ul style="list-style-type: none"> • La fourniture des téléphones payants est comprise dans l'obligation globale de servir • Consultation avec la collectivité requise avant le retrait du dernier téléphone payant d'un emplacement • On entend par « emplacement » une distance à pied de 100 à 400 mètres d'un autre téléphone payant • Le fournisseur ne peut retirer le téléphone payant si l'avis de retrait entraîne le dépôt d'une 	<ul style="list-style-type: none"> • (2012) La directive a été récemment modifiée pour préciser simplement une distance de 400 mètres au lieu de 100 à 400 mètres • L'utilisation des téléphones payants diminue considérablement. British Telecom, le principal fournisseur de services de téléphones payants au Royaume-Uni loue ou fait adopter par les collectivités des emplacements de cabines téléphoniques emblématiques dans des endroits à grande circulation à des fins publicitaires ou autres (p. ex. : petites bibliothèques, galeries

¹⁶ <http://www.telecompaper.com/news/orange-continues-to-provide-payphones-despite-end-of-term--996441>

Pays	Principales différences par rapport au système canadien	Accès	Développements
		objection écrite par l'autorité responsable de la planification, le conseil de fabrique ou le conseil local de l'endroit	d'art, défibrillateurs). Par contre, le téléphone lui-même est retiré de la cabine ¹⁷
Australie	<ul style="list-style-type: none"> • Une certaine concurrence dans le marché des téléphones payants dans les emplacements du secteur privé • Les téléphones payants du secteur public sont fournis par un seul fournisseur (Telstra) dans le cadre d'un contrat exclusif • Telstra doit fournir un ou plusieurs téléphones payants dans des endroits non viables sur le plan commercial et lorsqu'il est prévu que les recettes ne couvriront pas les coûts d'amortissement et d'entretien du téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • La fourniture des téléphones payants publics est comprise dans l'obligation globale de servir • Le gouvernement subventionne la fourniture de téléphones payants publics dans les régions rurales et éloignées, mais les installations et retraits sont à la discrétion de Telstra • Le retrait fait l'objet d'un examen approfondi sur l'intérêt public, qui comprend la consultation de la collectivité • Les critères d'emplacement sont fondés sur la distance (en kilomètres) et le type d'emplacement (p. ex. parc national, petite station-service) 	<ul style="list-style-type: none"> • (Juillet 2012) Le gouvernement de l'Australie décide de subventionner l'ensemble du parc de téléphones payants de Telstra dans le cadre d'un contrat de 20 ans afin d'assurer un accès raisonnable aux téléphones payants pour l'ensemble de la population du pays¹⁸. On estime que la valeur du contrat est de 44 millions de dollars par année¹⁹
États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> • Un grand nombre de concurrents • Le service de téléphone payant n'est pas normalement offert par les entreprises de services sans fil 	<ul style="list-style-type: none"> • Non compris dans l'obligation globale de servir 	<ul style="list-style-type: none"> • Certaines entreprises de téléphones payants déploient des téléphones interactifs offrant des fonctions supplémentaires comme l'accès Internet, mais on continue de retirer des téléphones payants

¹⁷ <https://www.facebook.com/pages/BT-Payphones-Adopt-a-Kiosk/108474672961>;

<http://btbusiness.custhelp.com/app/hub/c/2197,3309#h=eyJmaW5kZXJlaWVyljoiMjE5N18zMzA5ZmYNTgIfQ>.

¹⁸ <http://www.smh.com.au/business/telstra-strikes-a-deal-on-payphones-20130201-2dqcl.html>;

¹⁹ http://www.tusma.gov.au/about_us/governance_and_accountability/register_of_public_interest_telecommunications_contracts

Pays	Principales différences par rapport au système canadien	Accès	Développements
	<ul style="list-style-type: none"> • Les tarifs des appels locaux et interurbains ne sont pas réglementés • Les fournisseurs sont en concurrence pour obtenir des contrats avec les grandes villes 		chaque année en raison de la faible demande

L'étude RedMobile

Compte tenu des préoccupations exprimées relativement à la disponibilité de téléphones payants en cas d'urgence et de solutions de recharge au service de téléphones payants, le Conseil a commandé une étude supplémentaire afin d'évaluer ces questions. L'[étude RedMobile](#) complète est publiée aujourd'hui. En voici les principales conclusions.

Rôle des téléphones payants dans les situations d'urgence

Les téléphones payants offrent des avantages (données de localisation précises et résilience en cas de désastre), mais leur fonctionnalité peut être limitée lors d'une panne de courant. Contrairement à ce que croient les consommateurs, les nouveaux types de téléphones payants (soit plus de 65 % de l'ensemble des téléphones payants) offrent une fonctionnalité limitée lors d'une panne de courant. Tous les téléphones ont accès aux services d'urgence 9-1-1 même lorsque l'alimentation électrique du terminal est interrompue, mais d'autres types d'appels peuvent être restreints (le téléphone peut rejoindre le 9-1-1, mais non un numéro local).

En ce qui concerne l'accès au 9-1-1, les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) reçoivent peu d'appels provenant de téléphones payants. Dans la plupart des régions, ces appels représentent de 1 % à 5 % des appels au 9-1-1. De plus, les CASP indiquent qu'ils doivent examiner de plus près les appels provenant de téléphones payants, puisqu'un plus grand nombre d'appels inappropriés au 9-1-1 proviennent de téléphones payants en raison de leur accès public.

Ainsi, des ESLT et des organismes de sécurité publique ont signalé que des écoles avaient demandé le retrait des téléphones payants de leurs locaux en raison des appels abusifs au 9-1-1. Dans ces cas, les appels au 9-1-1 ont été pris en charge par la disponibilité accrue de téléphones de bureau et des appareils mobiles personnels des étudiants.

L'étude présente aussi les tendances en matière de service 9-1-1 et indique que la majorité des appels au 9-1-1 provient d'appareils mobiles. L'étude précise que le principal défi des organismes de sécurité publique n'est pas le retrait de téléphones payants, mais plutôt la sensibilisation des consommateurs au besoin de fournir des données précises sur l'emplacement lorsqu'ils communiquent avec les services d'urgence au moyen d'un appareil mobile.

Solutions de recharge

Des groupes de consommateurs et des particuliers ont aussi exprimé de profondes préoccupations concernant la disponibilité de services sans fil abordables comme solution de recharge pour les téléphones payants. L'étude souligne que le service de téléphones payants offre des atouts spécifiques comme des avantages en matière de coût pour les utilisateurs non fréquents, des appels non tarifés selon la durée, des appels qui n'exigent aucun crédit et un accès anonyme à la messagerie vocale dans les lieux publics.

L'étude démontre aussi que tous les fournisseurs de services sans fil offrent des forfaits prépayés, à l'utilisation et postpayés selon divers tarifs mensuels ou à la minute équivalents ou inférieurs au coût de

35 \$ d'un abonnement filaire résidentiel. L'étude confirme aussi que les forfaits les moins coûteux facturent l'utilisation à la minute ou selon l'heure du jour.

Par contre, l'étude n'a pas indiqué si ces forfaits sont suffisamment abordables ou disponibles pour répondre aux besoins en matière de communication des Canadiens de tous les groupes démographiques.

Annexe A

Participants à la procédure d'établissement des faits

Groupes de défense des consommateurs et organismes communautaires	ACEF de l'Outaouais; Association des Sourds du Canada; Centre québécois pour la déficience auditive; Coalition pour le service 9-1-1 au Québec; Community Counseling and Resource Centre; Consumer Association of Saskatchewan; Consumers' Association of Canada; Council of Senior Citizens' Organization of British Columbia; DiversityCanada Foundation; PIAC; Red Bear Healing Home Society; Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est; St Mark's Extreme Weather Response Shelter; The Royal Client Empowerment Council; Union des consommateurs
ESLT	Bell Aliant; Bell Canada; MTS; SaskTel; Télébec; STC; Norouestel; TBayTel; Bell Canada au nom de DTMS, de KMTS et de NorthernTel; Bragg Communications Incorporated (Eastlink) au nom d'Amtelecom Limited Partnership et de People's Tel Limited Partnership; Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force au nom de CoopTel; La Cie de Téléphone de Courcelles inc.; Groupe Maskatel LP; La Compagnie de Téléphone de Lambton inc.; Téléphone Milot inc.; Le Téléphone de St-Éphrem inc.; La Compagnie de Téléphone de St-Victor; Sogetel inc.; La Compagnie de Téléphone Upton inc.; Brooke Telecom Co-operative Limited; Bruce Telecom; CityWest Telephone and Cable Corp.; Cochrane Telecom Services; Execulink Telecom Inc.; Gosfield North Communications Co-operative Limited; Hay Communications Co-operative Limited; Huron Telecommunications Co-operative Limited; The Lansdowne Rural Telephone Company Limited; Mornington Communications Co-operative Limited; Nexicom Telecommunications Inc.; Nexicom Telephones Inc.; North Frontenac Telephone Corporation Limited; North Renfrew Telephone Company Limited; Ontera; Quadro Communications Co-operative Inc.; Roxborough Telephone Company Limited; Tuckersmith Communications Co-operative Limited; WTC Communications; Wightman Telecom Limited
Représentants municipaux et provinciaux	Gouvernement du Yukon; Municipalité de Courcelles; Municipalité de la Doré; Municipality of Wawa; ministère de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation du Manitoba; Village de McCreary; Ville de Saint-Raymond
Individus de partout au Canada	Voir le dossier public

