

Le 8 mai 2015

Monsieur John TRAVERSY, Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
GATINEAU (Québec)
K1A 0N2

Objet : Observations supplémentaires de la Coalition pour le service 9-1-1 au Québec
à la suite de la correspondance du 24 avril 2015 de M. Nanao Kachi, Directeur,
Politique sociale des consommateurs.

Avis de consultation de télécom CRTC 2015-66, Retrait du dernier téléphone
payant, **Dossier 8638-C12-201501833**.

Monsieur le Secrétaire général,

1- La **COALITION POUR LE SERVICE 9-1-1 AU QUÉBEC**, ci-après la COALITION, répond à l'invitation formulée le 24 avril 2015 par M. Nanao Kachi, directeur, Politique sociale des consommateurs du Conseil, de produire des observations supplémentaires à celles déjà déposées au dossier relativement à une proposition de rechange. Elle est formée de :

1° l'[Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec](#), constituée et administrée selon la *Loi sur la fiscalité municipale*¹ par l'Union des municipalités du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et la Ville de Montréal;

2° l'[Association des centres d'urgence du Québec](#) (ACUQ), qui représente la presque totalité des centres d'urgence 9-1-1, des centres de communication santé du Québec (urgences préhospitalières) ainsi que divers autres centres d'appels d'urgence secondaires ou spécialisés de la province;

3° la [Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches](#) (CAUCA), centre d'appels d'urgence qui offre le service 9-1-1 à plus de 550 municipalités québécoises dans plusieurs régions de la province et n'est pas représentée par l'ACUQ.

2- La COALITION comprend que le Conseil décidera des divers éléments mentionnés à l'avis de consultation original et considérera les observations déjà produites. Elle est toutefois surprise et déçue de la solution de rechange formulée dans la lettre du 24 avril 2015, qui nous semble trop vouloir simplifier les choses et noyer, selon nous, les cas importants pour la sécurité publique avec tous les autres facteurs secondaires.

3- La COALITION comprend la préoccupation du Conseil de ne pas multiplier ou complexifier inutilement les procédures pour le retrait des téléphones payants. La

¹ Recueil des lois et règlements du Québec, RLRQ, [chapitre F-2.1](#), article 244.68 et suivants.

Le 8 mai 2015

solution de rechange proposée le 24 avril peut possiblement convenir pour la réduction du nombre d'appareils dans un même lieu ou lorsque cela est fait à la demande du propriétaire des lieux. Toutefois, l'approche uniforme proposée nous semble malheureusement évacuer la considération de l'intérêt et de la sécurité du public lorsqu'il s'agit du dernier appareil dans un lieu public donné ou une localité qui n'est pas localisé dans un lieu privé.

- 4- Les éléments de difficulté de localisation cartographique des téléphones payants invoqués par certaines ESLT pour savoir qui aviser lors du retrait nous semblent difficilement crédibles en 2015. Les ESLT administrent et coordonnent, de concert avec les autorités municipales ou provinciales, l'accès aux services d'urgence 9-1-1 partout au Canada, incluant l'identification automatique des téléphones payants. Le Conseil devrait, avant de rendre une décision, examiner lui-même un échantillon des données de localisation cartographiques réellement disponibles dans différentes provinces au préalable, afin de s'assurer que cet élément est bien fondé.
- 5- Lors d'appels 9-1-1, les téléphones payants transmettent leur localisation précise aux centres d'appels de la sécurité publique (CASP), ce qui les rend d'ailleurs plus sécuritaires que les appareils sans fil actuellement. Les ESLT disposent obligatoirement de certaines données. De plus, les limites municipales ne changent pas fréquemment. C'est même plutôt rarissime, depuis la vague de fusions municipales décrétées par les gouvernements provinciaux dans plusieurs provinces il y a quelques décennies (au début des années 2000, au Québec). La difficulté invoquée et les investissements qui seraient requis à cet égard nous semblent pour le moins étonnants et mériteraient davantage d'être démontrés.
- 6- Des avis affichés sur tous les appareils retirés à l'avenir pourraient ne pas être portés à l'attention des autorités politiques ou policières locales. Ils peuvent être arrachés rapidement, exposés aux intempéries, rendus illisibles ou être trop petits pour être vus. Par exemple, un avis installé en plein hiver dans un lieu de villégiature estival serait-il valable pour le Conseil?
- 7- Quel serait le mode de preuve de l'installation de l'avis et de sa présence durant la période préalable de 30 jours? Qui aurait accès à ces données, en cas de contestation? Et d'ailleurs, quels seraient les recours, une fois l'appareil retiré dans les cas contestés? Les ESLT semblent demeurer juge et partie.
- 8- Un utilisateur *lambda* de téléphone payant qui verrait un tel avis contenant les éléments exigés actuellement (et on ne parle pas ici de lisibilité, d'un langage clair, de la qualité de la langue...) peut juger qu'il ne lui appartient pas d'intervenir ou d'aviser les autorités, ou ne pas avoir les compétences ou ressources, le temps ou la motivation de le faire. Il peut même confondre l'affichage, au premier coup d'œil, avec un avis de défautuosité. Rappelons aussi qu'une proportion malheureusement trop élevée de Canadiens a toujours de la difficulté à déchiffrer un texte très simple². Les utilisateurs fréquents des

² Le Parlement canadien publie, sur son site Web (<http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2012-46-f.htm>), une étude de Mme Marie-Claude Langlois (septembre 2012) intitulée Analphabétisme et littératie au Canada. Les données confirment que parmi les Canadiens de plus de 16 ans, 48 % ou 12 millions n'atteignent pas le troisième niveau de littératie. Les données sont semblables pour le Québec selon la Fondation pour l'alphabétisation (www.fondationalphabetisation.org). Cela restreint la compréhension d'un texte simple.

Le 8 mai 2015

téléphones payants pour des raisons socio-économiques sont peut-être, justement, les personnes les moins susceptibles de se lancer dans une procédure de contestation d'un retrait, même s'ils souhaiteraient faire connaître leur avis. Qui veut-on protéger ici?

- 9- La Coalition maintient que ce sont les autorités municipales et leur service de police, dans la mesure où ils en sont dûment avisés, qui sont le mieux en mesure de réagir au retrait d'un dernier téléphone payant d'une municipalité ou d'un secteur quant à l'aspect sécurité du public et service essentiel dans certains cas. Rien ne permet de croire que leurs avis seraient toujours négatifs ou déraisonnables. Il faudrait voir à l'usage. La plupart des ESLT sont soucieuses de leur image de bon citoyen corporatif, et sauf situations exceptionnelles, les parties devraient pouvoir dialoguer de façon constructive.
- 10- Si le Conseil retenait néanmoins la solution de rechange proposée le 24 avril, nous soumettons que comme la plupart des conseils municipaux ou régionaux ne siègent qu'une fois par mois, le délai proposé de 30 jours est beaucoup trop court et ne laissera pas le temps aux administrations locales de réagir. De plus, en période estivale, les séances des conseils municipaux sont parfois encore moins fréquentes.
- 11- Nous joignons comme **Annexe A** à la présente un reportage du 1^{er} mai 2015 de CBC Colombie-Britannique sur l'enlèvement, par une ESLT, du dernier téléphone payant accessible en tout temps d'une collectivité. Le cas présente des particularités, mais il illustre bien l'importance de ce service dans les communautés, surtout lorsque le service sans fil est incertain.
- 12- La Coalition réitère sa disponibilité pour tout renseignement additionnel requis par le Conseil et lui offre sa collaboration.
- 13- Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Secrétaire général, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

Pour la Coalition,



M^e Serge ALLEN, avocat, MAP
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) G1V 4T2
sallen@agence911.org

Téléphone: 418 653-3911
Télécopieur: 418 653-6198

Annexe A ▼

Le 8 mai 2015

Annexe A

CITÉ ET REPRODUIT DANS UN BUT D'INTÉRÊT PUBLIC SEULEMENT- LE SURLIGNAGE EST DE NOUS



CBCnews BRITISH COLUMBIA Posted: May 01, 2015 5:00 AM PT Updated: May 01, 2015 7:13 AM PT

Coalmont, B.C., loses its only public phone to bizarre feud

Telus says it won't replace a public phone booth destroyed in an alleged murder attempt

By Jason Proctor, [CBC News](#)



Coalmont's public phone booth was destroyed in March after this vehicle crashed into it as part of what police claim was an ongoing feud. (Ole Juul)

No one in Coalmont, B.C., seems to know exactly why Roland Giroux is feuding with Warren Spence.

But everyone in the tiny town is painfully aware of the results: Spence is in physiotherapy, Giroux is charged with attempted murder, and Coalmont's lone public phone booth is in pieces.

"For the most part, Coalmont is a pretty quiet place," said Bob Sterne, owner of the Mozey-On-Inn.

"You have a couple of pockets of excitable people, I guess you could call it. For the most part, it doesn't really affect us."

Sterne and his wife started a petition asking Telus to reconsider a decision not to replace the phone booth destroyed last month by a car allegedly driven by Giroux.

Le 8 mai 2015

Spence was in the booth and on the phone at the time of the incident.



Roland Giroux runs a makeshift shelter for lambs and goats. He is charged with attempted murder in the phone booth incident. (Jennifer Thuncher)

RCMP Staff Sgt. Barry Kennedy says the two have a history.

"It goes back well before my time," he said. "It's so complicated even, I think, some of the locals in Coalmont don't know exactly what it's about."

Spence managed to get out of the phone booth before the car hit, but he was still injured.

"After he was struck, he was injured on the ground, and the driver of the car got out and yelled at him that he was going to finish him off," said Kennedy.

"The car wouldn't start, so he got out and chased him with a bat before the incident came to an end."

'A lot of quarters'

Located in rugged mining country 20 kilometres west of Princeton, Coalmont has a population of roughly 100 full-time residents. Cellphone coverage is spotty. Residents say the area sees a lot of recreational tourists.

Telus spokesman Shawn Hall told CBC the phone has been vandalized and replaced in the past.



Telus says it won't replace the demolished phone booth, which has been vandalized before. (Ole Juul)

"We looked at it, and it's hard to justify bringing a phone back in after it's been wrecked, vandalized and destroyed multiple times," he said.

Le 8 mai 2015

"We're happy to consult with the community and talk about what options are, but at \$5,000 to keep replacing this phone a number of times, it's hard to keep doing that. It's a lot of quarters."

Coalmont has another public phone, but it's in a heritage hotel that now functions strictly as a bar. As a result, Sterne said, the phone is only publicly available during limited hours.

The bar owner says Telus asked her to consider putting the phone outside, but she worries about vandalism.

Ole Juul writes an online forum called The New Coalmont Courier. He published a piece titled [Abandoned By Telus](#).

"I think they have some responsibility here," he said in a telephone interview.

"I realize they have no corporate responsibility per se. But we need an emergency phone here. We do need an emergency phone in this area."

Pitchforks and shovels

The CRTC recently looked at the issue of [disappearing payphones](#), noting that they provide a crucial communications link for people in rural and remote communities where some consumers don't have access to basic residential service.

And it's not as though Coalmont doesn't have its share of emergencies. Or feuds.

Kennedy says another, separate "out-of-hand" neighbourhood dispute has resulted in charges and an ongoing criminal trial in provincial court. That situation devolved into a brawl allegedly involving pitchforks and shovels.

But Sterne says the feuding doesn't speak to the character of the community.

"There's a lot of good people here, and for the most part, they just want to be left alone and live a quiet life," he said.

"But there's a lot of fairly poor people here as well. In fact, there's some people that don't have a phone and don't have internet access because they can't afford it. So that phone was their only communication with the outside world."

[MAP: Coalmont, B.C.](#)

Source : <http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/coalmont-b-c-loses-its-only-public-phone-to-bizarre-feud-1.3056423?cmp=rss>

FIN DU DOCUMENT