



# Document d'information parlementaire

Préparée par Union des consommateurs et Option consommateurs  
à l'intention de l'Initiative canadienne des consommateurs

Mars 2011

## Pour une politique intégrée en matière de télécommunications

### Enjeux

Téléphone résidentiel, téléphone cellulaire, Internet, aujourd'hui, la plupart des Canadiens consomment plusieurs services de télécommunications, qui sont d'ailleurs devenus des services essentiels : le téléphone cellulaire remplace de plus en plus le service résidentiel filaire, alors qu'Internet joue maintenant un rôle vital pour assurer le lien social, mais aussi comme facteur d'intégration et comme instrument d'émancipation économique.

Aujourd'hui, les personnes qui n'ont pas accès à Internet peuvent avoir du mal à se procurer l'information dont elles ont besoin, y compris l'information gouvernementale, à maintenir des liens sociaux, voire à trouver un emploi. Cela est vrai pour tous les citoyens, mais surtout pour les populations vulnérables ou éloignées des grands centres, qui utilisent les télécommunications afin de contrer l'exclusion.

Ces services essentiels sont de plus offerts de façon fort inégale, selon les régions. En outre, faute de moyens suffisants, certains consommateurs n'ont pas accès à ces services, qui ne sont pas aussi abordables qu'ils le devraient.

Factures incompréhensibles, services à la clientèle défaillants, renseignements erronés, frais surprise; les clients des entreprises de télécom, malgré les prix élevés qu'ils ont à assumer, ne reçoivent pas toujours un service adéquat.

Le client insatisfait qui voudrait changer de fournisseur de services se trouvera confronté à une tâche extrêmement difficile, voire impossible, vu les obstacles auxquels il est confronté.

Le manque de concurrence réelle, que les pratiques des entreprises veillent à maintenir, fait en sorte que le Canada, qui fut un leader en matière de télécommunications, se classe maintenant en queue de peloton des pays développés en ce qui concerne le rapport qualité/prix des services de télécommunications et en matière de développement des services.

### Les services de télécommunications ne sont pas accessibles pour tous

Un rapport annuel de contrôle d'*abordabilité* des services de télécommunications est établi chaque année à la demande du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Le rapport de 2008 note qu'il y a au Canada environ 3% des familles qui n'ont pas de services de télécommunication, 87% d'entre elles se situant dans le plus bas quintile de revenus. Ce sont, deux fois sur trois, des ménages qui reçoivent des prestations sociales. Plus de la moitié d'entre eux expliquent leur non-abonnement par le coût trop élevé des services de télécommunications<sup>1</sup>.

1. « Prise en considération des consommateurs à faible revenu dans les prestations de services de télécommunications : où en est le Canada? », Union des consommateurs, juin 2009.

## ***L'Initiative canadienne des consommateurs—Pour une politique intégrée en matière de télécommunications***

L'analyse de la part des dépenses des services de télécommunications (soit les services de téléphonie résidentielle + sans fil + Internet) dans le budget des foyers est révélatrice : pour les foyers se situant dans le quintile de revenus le plus bas, ces dépenses représentent environ 3,3% des dépenses du foyer comparativement à 2% pour la moyenne des foyers. Cela signifie que les ménages à faible revenu consacrent aux services de télécommunications une plus grande part de leurs ressources, malgré le fait qu'ils se limiteront souvent aux services de base.

Un examen des cadres réglementaires et des différentes initiatives mises en place pour favoriser l'accessibilité des services de télécommunications aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, en Belgique, en Australie et en Autriche<sup>2</sup> montre que le Canada pourrait faire beaucoup plus pour favoriser l'accès à ces services pour les populations vulnérables.

### **Le service à la clientèle présente plusieurs lacunes**

Plusieurs des consommateurs qui ont accès à des services de télécommunications sont, pour leur part, insatisfaits. À cet égard, les chiffres sont éloquentes. En 2008, les entreprises de télécommunications étaient parmi celles pour lesquelles le *Better Business Bureau* recevait le plus de plaintes<sup>3</sup>. Ainsi, sur 1382 types d'entreprises classées par nombre de plaintes reçues, la téléphonie filaire occupait la 17<sup>e</sup> place, la télédistribution, la 14<sup>e</sup>, les services Internet, la 7<sup>e</sup> et la téléphonie cellulaire, la première!

En 2009, sur une période de six mois, Option consommateurs a reçu 300 plaintes au sujet d'entreprises de télécommunications; la plupart des plaintes étaient en lien avec le service à la clientèle de l'une ou l'autre de ces entreprises.

Une recherche menée par Option consommateurs<sup>4</sup> a pour sa part permis de répertorier à ce sujet plusieurs problèmes : systèmes téléphoniques dans lesquels il est difficile de naviguer, langage hermétique que le consommateur a du mal à comprendre, attitude d'intransigeance et d'intolérance de la part des employés, manque de transparence de la part de l'entreprise qui ne reconnaît jamais sa responsabilité, information insuffisante et de piètre qualité, manque de suivi en lien avec les processus de plaintes, service à la clientèle transformé en service de marketing, etc.

### **Tous les services d'une même entreprise sur une seule facture... incompréhensible!**

Selon une recherche menée par Option consommateurs<sup>5</sup>, les factures des entreprises de télécom sont souvent difficiles à comprendre. Plus le nombre de services fournis est élevé, plus la facture est complexe et rebutante – or, puisque les entreprises offrent des rabais aux consommateurs qui reçoivent d'elles plus d'un service de télécommunications, plusieurs consommateurs se trouvent dans cette situation. Comme, selon Statistiques Canada, 42% de la population canadienne n'atteignait, en 2005, que les niveaux 1 ou 2 en matière de compréhension de textes suivis (alors qu'il faut atteindre le niveau 3 pour fonctionner dans la société actuelle), on comprend aisément l'importance de ce problème.

### **Les consommateurs ont du mal à changer de fournisseur**

Les consommateurs qui sont insatisfaits des services qu'ils reçoivent seront tentés de changer de fournisseur de service. Comme le démontre une étude d'Union des consommateurs<sup>6</sup>, ils seront alors confrontés à un nombre d'obstacles considérable. Outre les problèmes liés à une information inadéquate, nombre de ces barrières sont de nature économique. La plupart découlent du fait que le marché des télécommunications n'est pas suffisamment concurrentiel.

2. Id.

3. Selon les statistiques de plaintes canadiennes du *Better Business Bureau*. Voir <http://www.bbb.org>

4. « Avez-vous le bon numéro? Le service à la clientèle des entreprises de télécommunications au Canada », Option consommateurs, juin 2010.

5. « Entreprises de télécommunications : une facturation unique et incompréhensible », Option consommateurs, avril 2008.

6. « Les barrières aux changements de fournisseurs de services en télécommunications », Union des consommateurs, juin 2008.

## **La source des problèmes**

C'est dans le cadre d'un marché adéquatement réglementé que le Canada a réussi à s'imposer jadis comme un leader en matière de télécommunications. L'ouverture à la concurrence, dont les avantages annoncés, aussi bien pour le marché que pour les consommateurs, devaient être considérables, n'a malheureusement pas eu les résultats escomptés. La position dominante qu'exercent certains acteurs exige encore une intervention serrée de l'organe réglementaire. Or, le CRTC semble de plus en plus ignorer les besoins réels des consommateurs et l'importance du rôle qu'il doit jouer en vue de discipliner le marché et garantir, par le biais de la concurrence, son efficacité.

Il faut reconnaître que la directive émise en 2006 par Maxime Bernier, alors ministre de l'Industrie, a eu pour effet de freiner, pour le CRTC, toute velléité d'intervention. Cette directive lui impose en effet de n'intervenir que lorsque cela est absolument nécessaire, et de laisser reposer sur les seules forces du marché l'atteinte des différents objectifs qu'impose la Loi sur les télécommunications.

Les nombreuses interventions devant le CRTC d'Union des consommateurs et du PIAC ont soulevé les contradictions auxquelles se trouve confronté un CRTC muselé par une telle directive et les effets pervers du libre jeu du marché sur un secteur qui doit procurer aux consommateurs canadiens plusieurs services essentiels.

## **Recommandations**

L'Initiative canadienne des consommateurs recommande :

Que le gouvernement fédéral reconnaisse formellement les services de téléphonie et d'accès à Internet comme des services essentiels;

Que soit retirée la directive de 2006 émise par le Conseil des ministres;

Que soit entreprise une vaste consultation visant à déterminer les besoins des consommateurs en matière de télécommunications, à laquelle seraient notamment invités les groupes de défense des droits des consommateurs;

Que les pleins pouvoirs requis soient reconnus au CRTC afin qu'il puisse accorder la place qu'il se doit aux objectifs de la Loi sur les télécommunications qui tiennent compte des besoins des consommateurs, notamment :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- b) rendre effectif le droit à un accès universel aux services de télécommunications qui garantit l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — à des services de télécommunications sûrs, abordables et de qualité;
- c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

Que soit formé un groupe d'étude dont le mandat consisterait à élaborer, à partir des modèles étrangers identifiés, un ensemble de mesures destinées à garantir l'accessibilité économique à l'ensemble des services de télécommunications pour les ménages à faible revenu et que les associations de consommateurs soient invitées à participer à ce groupe d'étude;

Que le gouvernement fédéral et le CRTC s'assurent que le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications impose aux fournisseurs de service des règles strictes relativement au service à la clientèle et à l'information à transmettre aux consommateurs;

## **Pour plus d'information :**

Charles Tanguay  
Union des consommateurs  
6226, rue Saint-Hubert  
Montréal, Québec H2S 2M2  
Tél. (514) 521 – 6820, poste 257  
tanguay@consommateur.qc.ca

Maryse Guénette  
Option consommateurs  
2120, rue Sherbrooke Est, Bureau 303  
Montréal, Québec H2K 1C3  
Tél. : (514) 598 – 7288, poste 240  
guenette@option-consommateurs.org

John Lawford  
Centre pour la défense de l'intérêt public  
Suite 1204, 1 rue Nicholas  
Ottawa, ON K1N 7B7  
Tél.: (613) 562 – 4002, poste 25  
jlawford@piac.ca

*Union des consommateurs et Option consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.*