

**Renouvellement des licences de radiodiffusion
des entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres
qui expirent en mai 2018**

Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2017-160

Observations initiales



27 juin 2017

Mémoire publié par :



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1N1

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

C : info@uniondesconsommateurs.ca
W : www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
ACQC
ainsi que des consommateurs individuels

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 12 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Union des consommateurs est membre
de l'Organisation Internationale des consommateurs (OI),
une fédération regroupant 240 membres en provenance de 120 pays.



L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Observations

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance du présent appel aux observations et souhaite exprimer quelques préoccupations, à la lumière d'éléments qu'elle a remarqués sur le marché actuel des services de télévision payante. UC formulera des observations en fonction de commentaires qui lui ont été fournis par certaines de ses Acefs membres, et en fonction des constats qu'elle peut tirer de la documentation promotionnelle des fournisseurs de services en ligne. Il ne s'agit pas d'un portrait complet de tous les problèmes qui pourraient être constatés sur le marché. Le présent mémoire se veut surtout un ensemble de pistes que le Conseil pourrait utiliser pour s'assurer que les fournisseurs se conforment à leurs obligations relativement au petit service de base et à l'obligation d'offrir les chaînes à la carte. Les éléments présentés ci-dessous pourraient inspirer par exemple, des demandes de renseignements aux fournisseurs, notamment lors des audiences publiques, par exemple. Nos commentaires ne concerneront que le service de base à 25\$, l'offre de chaînes à la carte et la manière dont les fournisseurs transmettent des renseignements à leur sujet.

Rabais offerts aux usagers du petit service de base

Dans le cadre de la première consultation au sujet du renouvellement de licence des fournisseurs de services de télévision l'année dernière, il avait été noté que certains rabais n'étaient pas offerts par les fournisseurs aux utilisateurs du petit service de base. Il s'avère aussi que des fournisseurs avaient structuré leurs offres de sorte que le petit service de base, compte tenu des frais de location du boîtier décodeur qui s'ajoutent au prix de base et de la non-disponibilité des promotions et rabais applicables aux autres services, n'était pas nécessairement le service le plus économique chez tous les fournisseurs.

2. Le Conseil a tenu compte des désavantages imposés aux usagers du petit service de base (et à ceux qui songeraient à s'en prévaloir), et il a établi des lignes directrices dans sa politique réglementaire de radiodiffusion 2016-458 en vue de les corriger. Il y a notamment statué que les usagers du petit service de base doivent pouvoir profiter des mêmes services facultatifs que les utilisateurs d'autres forfaits et qu'ils doivent aussi pouvoir profiter des rabais applicables aux services groupés¹.
3. Nous souhaitons signaler ici que la lecture de certains documents contractuels des fournisseurs nous amène à craindre que les abonnés au petit service de base (et les consommateurs qui pourraient être intéressés par ce service) semblent toujours désavantagés sur le plan des promotions. Le site Web de Bell annonce à quelques reprises que les abonnés à trois services « admissibles » ont droit à un rabais sur la location de boîtiers décodeurs, mais pas les abonnés au service de base. Par exemple, les petites écritures en bas de page des forfaits de télé Fibe (visibles en cliquant sur « Conditions de l'offre ») précisent que la promotion pour la location de l' « Enregistreur

¹ Voir notamment les paragraphes 55,81 et 82, politique réglementaire 2016-458
<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-458.htm> (page consultée le 26 juin 2017)

Chez Vous Partout 4 K » exclut le forfait télé «Départ» (qui est le nom du forfait à 25\$ chez Bell) des services Bell admissibles². D'ailleurs ce genre d'exclusion se trouve sur plusieurs pages du site de Bell, notamment sur la page de présentation du service de télé Fibe³ et la page sur les services de télé par satellite⁴. UC espère que le Conseil demandera des clarifications à Bell et que sa documentation sera clarifiée (et ses politiques modifiées, le cas échéant), afin de confirmer, à nous et tous les consommateurs, que les abonnés à des services groupés qui choisissent le forfait Départ dans le cadre de services groupés sont bien traités comme les autres clients et qu'ils ont accès aux promotions relatives aux services groupés. Autrement, nous jugeons que cette pratique de Bell ne serait pas conforme aux directives indiquées au paragraphe 82 de la politique réglementaire 2016-458.

4. UC a également remarqué une mention préoccupante sur le site Web de Cogeco. Le fournisseur indique le service de «Télévision de base» «ne peut être jumelé aux offres promotionnelles et aucun rabais applicable sur l'enregistreur TiVoMD⁵.» UC espère que le Conseil ne manquera pas de demander des explications à Cogeco et que la documentation promotionnelle du fournisseur sera clarifiée en conséquence (et ses politiques modifiées, le cas échéant) afin de confirmer que les abonnés qui choisissent le forfait de base, notamment dans le cadre de services groupés, ont droit aux mêmes promotions que les autres abonnés. Autrement, les pratiques du fournisseur ne seraient pas conformes aux directives indiquées au paragraphe 82 de la politique réglementaire 2016-458.
5. Il ne s'agit que de deux cas qui préoccupent UC, suite à un examen préliminaire de la documentation en ligne des fournisseurs de services québécois. Si le Conseil devait avoir en mains des plaintes de consommateurs de même type, au sujet d'autres fournisseurs, nous espérons qu'il prendra les moyens qui sont en son pouvoir pour assurer le respect de la politique réglementaire 2016-458.

Préoccupation sur les chaînes à la carte

6. Nous avons aussi des préoccupations au sujet de l'offre de chaînes à la carte. Notre examen de la documentation promotionnelle révèle que plusieurs fournisseurs indiquent offrir les chaînes à la carte⁶. Cependant, lorsque les fournisseurs affichent les prix sur leurs sites Web, nous avons remarqué que ces prix tendent à être assez élevés. Par exemple, Bell et Cogeco indiquent offrir des services de télé à la carte généralement

² Voir le premier exemple reproduit en annexe, une saisie d'écran (annotée) de la page des forfaits télé du site Web de Bell. <http://www.bell.ca/Tele-Fibe/Forfaits-programmation> (page consultée le 26 juin 2017).

³ <https://www.bell.ca/Tele-Fibe> (page consultée le 27 juin 2017) : deux mentions d'exclusions à la section *Conditions de l'offre* en bas de page : «Le forfait télé Départ n'est pas un service Bell admissible.» : cette mention se trouve à la note 1 et à la note 7 en bas de page.

⁴ Les exclusions sont aussi visibles sur la page des services de télé par satellite, voir la note 1 dans *Conditions de l'offre* : une saisie d'écran se trouve également en annexe http://www.bell.ca/Bell_Tele/Forfaits-programmation/A_la_carte.tab#rsx-tab-icon-container (page consultée le 27 juin 2017).

⁵ Voir le deuxième exemple à l'annexe pour une saisie d'écran (annotée) de la page des forfaits télé du site Web de Cogeco. <https://www.cogeco.ca/web/qc/fr/residentiel/television/forfaits/> (page consultée le 26 juin 2017)

⁶ Notamment Bell, Vidéotron, Cogeco et Shaw (bien que nous ayons eu un peu de difficulté à trouver l'information pertinente sur le site Web de ce dernier)

entre 4 et 7\$ par mois par chaîne ; les canaux sportifs seront beaucoup plus dispendieux.

7. Une utilisatrice des services de Shaw nous a rapporté qu'elle souhaitait s'abonner au service de base avec quelques chaînes à la carte, afin de réduire le montant de sa facture lié à la télédistribution. Elle envisageait n'ajouter au service de base que deux ou trois chaînes à la carte. Elle a toutefois constaté que cette option n'entraînait aucune économie : elle aurait payé le même prix pour ce service réduit que pour son service précédent. Pour économiser, elle a finalement dû abandonner l'idée de s'abonner à des chaînes qui ne sont pas incluses dans le forfait de base. Bien que cet exemple soit illustré avec les services de Shaw, qui ironiquement, affiche à notre avis plusieurs chaînes à la carte à des prix plus bas que la moyenne (le site Web de Shaw indique plusieurs chaînes offertes à 3 \$ par mois), ce genre de situation risque de se produire avec plusieurs fournisseurs. En effet, si par chance ou par ruse, le consommateur évite les frais additionnels pour la location du boîtier décodeur, le simple fait de s'abonner à deux chaînes à la carte à 7\$ par mois fera logiquement que sa facture sera souvent égale ou plus élevée que la deuxième offre de service la plus économique du fournisseur ; les deuxièmes offres sont régulièrement affichées à environ 40 \$ par mois et offrent un plus grand nombre de chaînes.
8. À notre avis, si un consommateur n'arrive pas à s'abonner à un forfait de base et à 3 chaînes à la carte à un prix plus bas que la deuxième offre la plus économique des fournisseurs, l'objectif d'offrir le service à 25 \$ par mois et les chaînes à la carte pour permettre aux consommateurs de contrôler leurs dépenses et de choisir les chaînes auxquelles ils veulent s'abonner n'est pas atteint. Le dossier de l'instance de l'année dernière semblait clairement démontrer que ce n'est pas l'offre des chaînes spécialisées qui est techniquement coûteuse pour les fournisseurs. Si c'est la connexion du consommateur au service qui est la plus coûteuse (donc, la connexion au service de base), pourquoi alors faire doubler la facture de consommateurs qui souhaiteraient, par exemple, s'abonner à entre 3 à 5 chaînes⁷? En somme, nous espérons que le Conseil examinera avec attention dans le cadre de la présente instance l'abordabilité des chaînes à la carte et que ses objectifs seront clarifiés de façon à permettre aux consommateurs qui choisissent le petit service de base et un petit nombre de chaînes d'économiser, ce qui était, rappelons-le, l'un des objectifs exprimés par les consommateurs : ne plus payer pour des chaînes qu'ils ne souhaitent pas regarder.

Préoccupations au sujet de la promotion du service de base

9. Nous avons consulté nos Acefs membres au sujet de la manière dont les fournisseurs transmettent aux consommateurs l'information au sujet du petit service de base. La réponse des Acefs est similaire à celle exprimée lorsque nous les avons consultés l'année dernière : l'information est disponible quand on la cherche (ou que le consommateur demande spécifiquement des renseignements sur ce service). Néanmoins les fournisseurs ne parleront pas spontanément du petit service de base ou

⁷ Ce sera le cas d'abonnés au service de base qui s'abonnent à 4 chaînes à 7\$, 3 chaînes de 4\$ et 2 chaînes de 7\$, deux chaînes à 4\$ et une chaîne sportive à 16\$, deux chaînes sportives (multiplex) à 22\$ et une autre chaîne économique à 3\$, etc.

n'en maximiseront pas la visibilité dans leur documentation. (ni, généralement, dans les contacts téléphoniques avec les consommateurs). Bref, il semble que chez certains fournisseurs, il faut encore demander activement des renseignements au sujet du petit service de base pour que les fournisseurs en parlent. De plus, un utilisateur des services de Cogeco nous indique que la consultation de la documentation promotionnelle ne lui donnait pas l'impression que des économies substantielles pouvaient être réalisées. Il faut avouer, à la lumière de nos commentaires précédents, qu'on ne peut pas non plus contredire aisément son impression.

10. En outre, une utilisatrice de Shaw nous a indiqué qu'elle a dû demander le service de base à deux reprises : la première fois elle s'était laissé convaincre par le vendeur de choisir la télé «Sublime» en promotion.
11. Lorsqu'elle a rappelé pour passer au petit service de base, le préposé a tenté de la dissuader de faire ce choix en indiquant qu'elle n'aurait plus accès à grand-chose avec ce petit forfait. Elle a dû insister sur le fait qu'elle ne regarde pas beaucoup la télé, justement, et que c'est pour cette raison qu'elle souhaitait faire ce changement. À notre avis, ce genre de pratique est inacceptable ; le client ne devrait pas avoir à argumenter pour justifier son choix de passer à un service plus économique. En revanche, le fournisseur est en droit de lui dire qu'elle peut retourner à son ancien forfait, si elle est insatisfaite du changement. Il ne devrait cependant pas aller plus loin dans ses tentatives d'argumentation ou de pressions, ou de rendre le service de base moins attrayant qu'il ne devrait l'être pour les consommateurs.
12. Finalement, nous réitérons, comme l'année dernière, qu'aucun fournisseur, à notre avis, n'indique les renseignements au sujet du petit service de base de manière suffisamment visible dans sa documentation promotionnelle en ligne. Ces services sont indiqués plus bas sur la page explicative des forfaits, la visibilité des autres services des fournisseurs est toujours plus grande.

Conclusion

13. Nous espérons que les quelques problèmes soulevés dans le présent document aideront le Conseil à poser aux fournisseurs les questions qui permettront d'assurer qu'ils respectent, une fois pour toutes, les obligations et les principes prévus aux décisions Parlons télé et à la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-458, et qu'ils consentent enfin à travailler aussi en vue de l'atteinte des objectifs fixés par le Conseil. Les consommateurs ont réclamé des services plus souples et plus économiques. Les bâtons dans les roues doivent cesser. En effet, si les fournisseurs ne deviennent pas plus sensibles aux préoccupations des consommateurs, ils ne pourront pas se plaindre de perdre des clients au profit des services déréglementés offerts par des concurrents étrangers. Et une partie de l'industrie culturelle canadienne en subira aussi les contrecoups.
14. Faute de ressources, UC doit se résoudre à ne pas comparaître à l'audience publique.

Annexe : saisies d'écran sur les sites de fournisseurs

Exemple 1 : Bell et l'exclusion des usagers du petit service de base à un rabais lié au regroupement de service, service Fibe

Le haut de la page (notre encadré):

Des forfaits télé qui vous en donnent plus. [Comparez les forfaits Télé](#)

	Bon	CHOIX POPULAIRE Mieux	Meilleur
Forfaits tout inclus Le moyen le plus simple de choisir votre programmation et d'en avoir plus pour votre argent. Avantages : <ul style="list-style-type: none">✓ Économies mensuelles du forfait✓ Prix moyen par chaîne plus avantageux✓ Chaînes exclusives telles que Club Junior	HD Les chaînes de base habituelles, telles qu'ICI Radio-Canada, TVA, V et CTV, de même que les chaînes spécialisées les plus populaires.  Voir toutes les chaînes 	4K Toutes les chaînes de Bon, ainsi que plus de chaînes familiales, de sports, de divertissement.  Voir toutes les chaînes 4K Enregistreur Partout chez vous 4K inclus avec un forfait trois services admissible. ³ 	4K Toutes les chaînes de Mieux, et presque toutes les chaînes spécialisées que nous offrons – le forfait par excellence pour l'amateur de télé.  Voir toutes les chaînes 4K Enregistreur Partout chez vous 4K inclus avec un forfait trois services admissible. ³
	Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans	Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans	Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans
	Maintenant seulement 29,95 \$/mois Prix courant de 37.95 \$/mois. Sujet à modification. Prix offert en forfait avec l'ajout d'Internet Fibe. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ² Commander Conditions du prix et de l'offre	Maintenant seulement 50,95 \$/mois Prix courant de 58.95 \$/mois. Sujet à modification. Prix offert en forfait avec l'ajout d'Internet Fibe. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ² Commander Conditions du prix et de l'offre	Maintenant seulement 92,95 \$/mois Prix courant de 100.95 \$/mois. Sujet à modification. Prix offert en forfait avec l'ajout d'Internet Fibe. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ² Commander Conditions du prix et de l'offre

Installation professionnelle gratuite⁴. Location de l'enregistreur Partout chez vous incluse avec un forfait 3 services admissible; sinon, 15 \$/mois ou 499 \$ pour l'achat¹.

Et les petites écritures en bas... (nos soulignés)

⊖ Conditions de l'offre

1. La location à 0 \$ de l'enregistreur Partout chez vous 4K est basée sur des frais mensuels de 20 \$ moins un crédit mensuel de 15 \$ et moins un crédit mensuel de 5 \$. Réservé aux nouveaux clients de Bell Télé Fibe.
2. Le prix promotionnel s'appliquera à votre première période de facturation complète de 30 jours et à chaque période de facturation complète par la suite, pour la durée de votre promotion. Votre période de facturation peut ne pas débiter le jour où vous souscrivez à nos services. Le tarif mensuel régulier s'applique donc aux services rendus avant votre première période de facturation complète de 30 jours ou si Bell met fin aux services pendant une période de facturation de 30 jours. Un rabais est conditionnel à l'abonnement continu aux services de Bell admissibles, au moment où le rabais est appliqué. Des changements à vos services de Bell peuvent entraîner des modifications ou la perte de promotions de rabais. L'admissibilité peut varier.
3. Location à 0 \$ basée sur des frais mensuels de 20 \$ moins un crédit mensuel de 20 \$. Réservé aux nouveaux clients de Bell Télé avec un abonnement continu à trois services admissibles de Bell; voir bell.ca/forfait. Le forfait télé Départ n'est pas un service Bell admissible. Offert à tous les nouveaux clients télé.
4. L'installation professionnelle gratuite est réservée aux nouveaux clients qui s'abonnent à un forfait Télé Fibe, Internet et Téléphonie admissible. Sinon, des frais uniques d'installation de 49,95 \$ s'appliquent. Comprend l'installation du modem, de l'enregistreur Partout chez vous et jusqu'à 2 récepteurs HD additionnels; voir bell.ca/installationtelefibe. Frais d'installation de 50 \$ pour chaque enregistreur additionnel.
5. Super Écran: le tarif promotionnel est basé sur un crédit de 15 \$/mois pour 2 périodes de facturation complètes, appliqué sur le compte avant les taxes. Tous les prix sont sujets à changement. Le prix promotionnel s'appliquera à votre première période de facturation complète de 30 jours et à chaque période de facturation complète par la suite, pour la durée de votre promotion. Votre période de facturation peut ne pas débiter le jour où vous souscrivez à nos services. Le tarif mensuel courant s'applique donc aux services rendus avant votre première période de facturation complète de 30 jours ou si Bell annule vos services pendant une période de facturation de 30 jours. Offert à tous les nouveaux clients du service de télé.
6. La qualité d'image 4K nécessite une télévision 4K, un enregistreur 4K et de la programmation 4K.

Fibe est une marque de commerce de Bell Canada.

Exemple 2 : Bell et l'exclusion des usagers du petit service de base à un rabais lié au regroupement de service, service par satellite.

Le haut de la page (notre encadré) :

Bell Magasiner Soutien MonBell

Rechercher sur bell.ca Connexion / Inscr...

Télé Satellite Pourquoi Bell Forfaits Récepteurs

Forfaits

Comparez les forfaits Télé

Forfaits tout inclus

Le moyen le plus simple de choisir votre programmation et d'en avoir plus pour votre argent.

Avantages :

- ✓ Enregistreur HD en location inclus avec un forfait 3 services admissible¹
- ✓ Économies mensuelles du forfait
- ✓ Prix moyen par chaîne plus avantageux

Bon	Mieux	Meilleur
Les grands réseaux et plusieurs des chaînes spécialisées les plus populaires.	Toutes les chaînes de Bon, ainsi que les chaînes spécialisées les plus populaires.	Toutes les chaînes de Mieux, et presque toutes les chaînes spécialisées que nous offrons.
Voir toutes les chaînes	Voir toutes les chaînes	Voir toutes les chaînes
Enregistreur HD en location inclus avec un forfait trois services admissible ¹ .	Enregistreur HD en location inclus avec un forfait trois services admissible ¹ .	Enregistreur HD en location inclus avec un forfait trois services admissible ¹ .
Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans	Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans	Économies garanties de 8 \$/mois* sur le prix courant pendant 2 ans
Maintenant seulement 29⁹⁵ \$/mois	Maintenant seulement 50⁹⁵ \$/mois	Maintenant seulement 92⁹⁵ \$/mois
Prix courant de 37.95 \$/mois. Sujet à modification. Tous les prix sont en forfait. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ²	Prix courant de 58.95 \$/mois. Sujet à modification. Tous les prix sont en forfait. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ²	Prix courant de 100.95 \$/mois. Sujet à modification. Tous les prix sont en forfait. *S'applique à des périodes de facturation complètes. ²
Commander	Commander	Commander
Conditions du prix et de l'offre	Conditions du prix et de l'offre	Conditions du prix et de l'offre

Frais uniques d'installation de 49,95 \$³. Location de l'enregistreur HD incluse avec un forfait 3-services admissible; sinon, 8 \$/mois ou 499 \$ pour l'achat¹.

Et les petites écritures en bas... (nos soulignés)

 Conditions de l'offre

1. Location à 0 \$ basée sur des frais mensuels de 15 \$ moins un crédit mensuel de 15 \$. Réservé aux nouveaux clients de Bell Télé avec un abonnement continu à trois services admissibles de Bell; voir bell.ca/forfait. Le forfait télé Départ n'est pas un service Bell admissible.

Location à 8 \$ basée sur des frais mensuels de 15 \$ moins un crédit mensuel de 7 \$ pendant 60 mois. Réservé aux nouveaux clients de Bell Télé avec un abonnement continu à deux services admissibles de Bell incluant Télé et Internet; voir bell.ca/forfait. Le forfait télé Départ n'est pas un service Bell admissible.

Exemple 3 : Cogeco et l'exclusion des usagers du petit service de base aux promotions et rabais

(notre encadré)

Mix Ultime

Notre forfait tout inclus pour les passionnés de télé.

Obtenez toutes les chaînes du forfait Mix Parfait, et bien plus! C'est tout ce qu'il vous faut pour en avoir plein la vue et ne rien manquer de vos séries et films préférés.

+ de 50 chaînes
Inclut 22 chaînes de base



[Voir détails](#)

Télévision de base

Ne peut être jumelé aux offres promotionnelles et aucun rabais applicable sur l'enregistreur TiVo^{MD}.

Chaînes de base

Les chaînes locales et régionales ainsi que les chaînes communautaires, informatives et d'intérêt public (ces chaînes sont automatiquement incluses dans tous les autres forfaits).

22 chaînes

[Voir détails](#)

Fin de document