

## Services de communications: les recours avant le débranchement sont-ils suffisants?

Sommaire exécutif  
Juin 2019

Les services de communication sont aujourd'hui indispensables dans le quotidien des Canadiens : accès aux services d'urgence et aux services gouvernementaux, recherche d'emploi et de logement, socialisation et communications en tout genre (famille, médecin, travail, etc.), accès à l'information (nouvelles, santé, éducation, etc.) et au divertissement, etc.

C'est donc sans surprise que la grande majorité des ménages canadiens sont abonnés à un ou plusieurs des grands services de communication (téléphonie sans-fil et résidentielle, accès Internet et télédistribution). Or, plusieurs peinent à payer leur facture chaque mois. S'en suit souvent une série de situations regrettables : prise d'entente de paiement qu'ils ne peuvent respecter, suspension ou débranchement des services, tache au dossier de crédit, etc.

Notre recherche se penchait sur les problèmes que rencontrent les consommateurs de services de communication qui se trouvent en situation de précarité financière ou en difficulté de paiement afin de vérifier si ces derniers disposent de protections, de droits et de recours adéquats. Nous avons plus précisément examiné les questions qui entourent les dépôts de garantie, les suspensions ou débranchements de services, les ententes de paiement et le traitement du dossier de crédit des abonnés.

Après avoir dressé un historique des mesures de protection des consommateurs canadiens de services de communication aux prises avec des difficultés de paiement, notre étude s'attarde au cadre législatif et réglementaire actuellement applicable aux fournisseurs de services de communication au Canada. Il en ressort un système de règles hautement complexes ; les protections dont bénéficie un consommateur dépendront du service auquel il est abonné, et même de la région dans laquelle il réside. Si certaines des différences peuvent s'expliquer, d'autres semblent totalement arbitraires, voire injustifiables. Ces différences sont d'autant moins compréhensibles que le contexte en est un de disparition progressive des distinctions entre les différents services, devenus complémentaires et le plus souvent vendus par un même fournisseur dans le cadre de forfaits qui regroupent deux ou trois, voire quatre services.

Et lorsque la réglementation en place n'est pas incohérente, elle tolère certaines pratiques des fournisseurs qui semblent carrément abusives, des pratiques identifiées dans le cadre de notre étude de la documentation contractuelle de certains fournisseurs de services : facturation de frais mensuels pour un service suspendu par le fournisseur ; possibilité de négocier une entente de paiement et modalités de celle-ci à l'entière discrétion du fournisseur ; plus de 40 % d'intérêts (annuels) aux comptes en souffrance, en plus d'autres frais en tout genre (recouvrement, débranchement, rebranchement, etc.) ?

L'encadrement actuel étant inadéquat, il n'est guère surprenant que la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) reçoive de nombreuses plaintes relatives aux débranchements et aux suspensions et aux autres pratiques des fournisseurs en matière de gestion des mauvaises créances. Notre étude offre un portrait des plaintes reçues par

### La force d'un réseau

#### Nos membres associatifs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de Laval  
ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal  
ACEF du Sud-Ouest de Montréal  
ACEF Estrie  
ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est  
ACEF Rive-Sud de Québec  
ACQC  
Centre EBO d'Ottawa  
CIBES de la Mauricie

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

T : 514 521-6820 | Sans frais : 1 888 521-6820 | F : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

l'organisme depuis sa création. Une consultation des organismes de consultations budgétaires nous permet aussi de détailler davantage les problèmes rencontrés par les consommateurs qui tentent de conclure une entente de paiement avec leur fournisseur de service. Et il s'avère que ces derniers sont nombreux...

Notre sondage pancanadien révèle que les situations de suspension ou de débranchement de service, de prise d'une entente de paiement, de demande dépôt ou d'inscriptions au dossier de crédit sont beaucoup plus fréquentes qu'on ne pourrait le croire. Près d'un consommateur sur deux aurait déjà été confronté à l'une de ces situations et, parmi eux, 44 % affirment avoir rencontré un ou des problèmes dans le cadre de ces situations.

Celle des ententes de paiement est particulièrement inquiétante : il s'agit du seul élément étudié qui ne fait l'objet d'absolument aucun encadrement, et ce, alors que près de 30 % des répondants (et 40 % chez les consommateurs âgés de 18-34 ans) auraient déjà conclu une entente de paiement ou tenté d'en conclure une. Ententes de trop courte durée, versements mensuels trop importants, ententes non respectées par le fournisseur, débranchements des services suite à un défaut insignifiant de l'entente : les consommateurs formulent de nombreux reproches quant à la gestion des ententes de paiement par les fournisseurs de services de communication.

En présence de cet encadrement décousu, incomplet et à l'occasion, complaisant, et considérant les multiples problèmes recensés dans cette étude, comment prétendre que le libre jeu du marché offre des protections suffisantes aux consommateurs plus vulnérables, ceux qui peinent à payer pour leurs services de communication et pour lesquels les fournisseurs en quête de clients additionnels ne se battent certainement pas ? Les conclusions de notre rapport sont à l'effet que les règles doivent impérativement être resserrées. La mise en place de mesures de protection formelles s'impose, qui reconnaissent toute l'importance de l'accès aux services de communication et de son maintien même en situation de difficultés financières.

Comment procéder ? Notre étude explore différents modèles ou initiatives d'encadrement dans les secteurs des services de communication à l'étranger (France, Australie, Belgique et États-Unis) et dans d'autres secteurs de la consommation au Canada, qui pourraient être transposables au secteur canadien des communications et qui répondraient à plusieurs des problèmes identifiés dans l'étude.

L'examen des pratiques des grands fournisseurs d'énergie au Québec et en Ontario révèle par exemple des pratiques beaucoup plus élaborées quant aux ententes de paiement — plus accessibles, plus souples, et dans lesquelles la prise en compte de la capacité de payer tient une place importante. Le processus d'élaboration de ces pratiques et des critères est réalisé en collaboration avec des groupes de consommateurs. De même, les situations qui permettent l'exigence d'un dépôt de garantie sont clairement limitées, de façon à ne pas restreindre l'accès à un service aussi essentiel aux consommateurs même plus vulnérables.

Plusieurs législations étrangères donnent aussi des pistes quant aux encadrements possibles. En France, un consommateur qui éprouve des difficultés à payer pour ses services de télécommunications peut faire une demande d'aide financière au Fonds de solidarité logement

de sa région et éviter ainsi une interruption. En Australie, la protection des clients vulnérables ou démunis impose l'adoption par les fournisseurs de politiques et de pratiques appropriées. Aux États-Unis, certains abonnés sont exemptés de la fourniture d'un dépôt en raison de leur vulnérabilité particulière. En Belgique, l'État encadre les frais qui peuvent être exigés par les fournisseurs suite à un défaut de paiement, et ce, afin d'éviter des abus de ces derniers.

Notre étude se termine par des recommandations qui portent notamment sur un encadrement des pratiques de gestion des mauvaises créances des fournisseurs, une harmonisation des règles applicables et une publicité de ces règles, afin que les consommateurs sachent ce à quoi ils sont en droit de s'attendre lorsqu'ils rencontrent des difficultés de paiement et qu'ils soient traités adéquatement.

---

**English version available.**

Union des 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.