



La mort éventuelle de la téléphonie filaire au Canada

Sommaire du rapport final du projet de recherche présenté par UC au Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Comment le Canada doit-il envisager la mort éventuelle de la téléphonie filaire et s'y préparer (septembre 2022)

Sommaire

Si le sans-fil a maintenant la cote, le Canada demeure tout de même parmi les nations qui ont le plus faible taux de consommateurs qui sont abonnés exclusivement à ce service et le bon vieux téléphone fixe est encore populaire. Mais de plus en plus de ménages mettent fin à leur service filaire. Certains fournisseurs ont d'ailleurs commencé à démanteler leur réseau filaire, au profit de la fibre optique. Dans ce contexte qui indique la fin presque inévitable de ce service, le rapport étudie l'impact qu'aura la disparition de la téléphonie filaire, et plus particulièrement sur les consommateurs les plus vulnérables.

Le rapport dresse un portrait de l'état des services de téléphonie fixe au pays et des signes avant-coureurs de l'arrêt des services filaires. Il détaille les apports multiples de la téléphonie à la société et les risques socioéconomiques que la fin du service filaire pourrait engendrer. Le rapport analyse les options de remplacement évalué la mesure dans laquelle elles répondent aux besoins et attentes des consommateurs canadiens. Après un portrait du cadre réglementaire en vigueur et des règles susceptibles de s'appliquer en cas de cessation du service, le rapport étudie les démarches d'arrêt des réseaux filaires déjà entreprises en France, au Royaume-Uni et aux États-Unis afin d'alimenter la réflexion sur les mesures à prendre au Canada afin d'assurer une transition sans heurts vers d'autres technologies téléphoniques.

* * * * *

Alors que les fournisseurs annoncent, implicitement ou explicitement, la fin de la téléphonie filaire, les clients qui y sont encore abonnés se font pousser, discrètement ou pas, vers la sortie — augmentations du prix du service, offres alléchantes pour procéder à un changement de technologie — sans nécessairement être informés adéquatement des tenants et aboutissants des changements. Certains rapportent même que le changement de technologie leur aurait été imposé et fait à leur insu à l'occasion d'un abonnement à Internet.

Même quand les fournisseurs annoncent clairement qu'ils vont mettre fin à leur service filaire, ces annonces se font de manière généralement assez discrète et résolument déstructurée. On ne semble disposer pas au pays d'un portrait global de l'état des réseaux filaires et de leur avenir.

La situation au Canada ressemble à une reprise, presque à l'identique, mais en décalé de quelques années, de celle observée dans d'autres pays occidentaux qui ont récemment mis fin à leur infrastructure filaire ou qui s'apprêtent à le faire.

Parce que cette transition technologique n'est pas sans risque, qu'elle soulève des inquiétudes pour les consommateurs et qu'elle peut être source de bouleversements potentiels, elle ne doit pas se faire de façon anarchique. C'est la conclusion à laquelle en sont arrivées plusieurs juridictions, et le Canada doit selon nous suivre leur exemple.

Les risques pour les consommateurs de la disparition de la téléphonie filaire sont nombreux et ils ont été largement identifiés et documentés. Celui qui est mentionné le plus fréquemment a trait à la sécurité. La téléphonie IP, qui est le service de remplacement le plus souvent adopté par les consommateurs n'offre pas les mêmes garanties que la téléphonie filaire traditionnelle au plan des options de localisation lors d'appels aux lignes d'urgence (911) et à celui de l'accès au service en cas de panne de courant.

Le risque d'exclusion sociale est bien réel pour les consommateurs qui perdront l'accès à la téléphonie filaire et qui ne pourront s'offrir l'une ou l'autre des options de remplacement, pour des raisons économiques, techniques ou autres. Et ceux-là perdront aussi complètement leur accès aux services d'urgence.

Ces questions d'accessibilité et d'abordabilité ne peuvent être ignorées ou leur importance minimisée. La téléphonie est un service essentiel ; ces enjeux doivent nécessairement être abordés et une solution doit être trouvée et appliquée pour tous. Ces préoccupations sont d'autant plus pressantes qu'une proportion significative d'abonnés aux services filaires présentent certaines vulnérabilités particulières et que l'État a donc une responsabilité accrue relativement à leur protection contre les effets de possibles défaillances du marché.

Le régulateur a un rôle clé à jouer pour la coordination, l'encadrement et le suivi dans le contexte de l'inévitable passage à de nouvelles technologies pour la téléphonie résidentielle. Il est aussi en mesure de faire pression sur les fournisseurs pour assurer certaines protections pour les consommateurs (équipement gratuit, maintien des prix, accompagnement personnalisé des consommateurs vulnérables, information et avis, etc.). Très peu de règles limitent ou encadrent pourtant au pays les démarches et les pratiques des fournisseurs.

Peut-être l'heure est-elle venue de resserrer l'encadrement; il n'est pas réaliste de croire que le libre jeu du marché produira les protections nécessaires et assurera le traitement adéquat des consommateurs dans le contexte de la fin d'un service que plusieurs désirent conserver et dont ils ont besoin.

Union des consommateurs recommande donc au CRTC d'encadrer de manière proactive toutes les pratiques de cessation des services de téléphonie filaire et d'adopter un cadre formel à cet effet.

Union des consommateurs recommande aussi aux fournisseurs titulaires d'infrastructures qui souhaitent mettre fin à leur réseau filaire :

- 1) De procéder de manière progressive, en encourageant d'abord les transferts de manière volontaire vers d'autres technologies afin d'éviter le plus possible les transferts forcés ou les débranchements ;

- 2) De développer du matériel éducatif et d'utiliser une variété d'outils de communication auprès des abonnés concernés afin d'éviter les surprises, les transferts forcés et les transferts vers des services inadéquats ;
- 3) De maintenir des tarifs similaires lors d'un transfert d'abonné d'un service de téléphonie filaire à un service de téléphonie autre, et ce, pour une période raisonnable ;
- 4) D'offrir sans frais les appareils de connexion à la téléphonie IP nécessaires ;
- 5) D'offrir aux abonnés des services IP au moins une solution simple, peu coûteuse et adaptée à leur réalité, qui permet de maintenir un accès continu aux services d'urgence pendant une période de temps raisonnable en cas de coupure de courant.