

Prise en considération des consommateurs à faible revenu dans les prestations de services de télécommunications: où en est le Canada?

*Sommaire exécutif
Juin 2009*

La principale caractéristique des services de télécommunication que l'on doit examiner, lorsque l'on parle d'accès à ces services par les ménages à faible revenu, c'est celle de l'accessibilité économique. (Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), quand il aborde la question d'accessibilité économique, utilise pour la désigner le terme « abordabilité » ; c'est ce terme que nous avons aussi utilisé dans le cadre du présent rapport). C'est sur les mesures visant à augmenter cette abordabilité des services de télécommunication pour les ménages à faible revenu que notre étude s'intéressera.

La première partie de la recherche s'intéresse à l'accès aux services de télécommunication des personnes à faible revenu au Canada. Nous y dressons un portrait général de la situation des personnes à faible revenu, avec une attention particulière portée aux problèmes reliés à l'abordabilité. Nous examinons aussi les principales raisons pour lesquelles certaines personnes à faible revenu n'ont pas de services de télécommunication.

Dans cette première partie, nous analysons également comment le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes définit l'abordabilité en matière de services de télécommunication ; nous présentons quelques mesures ordonnées par le CRTC et mises en place par les fournisseurs de services de télécommunication, qu'ils soient entreprises de services locaux titulaires, petites entreprises de services locaux titulaires ou encore entreprises de services locaux concurrentes, suite aux ordonnances ou volontairement.

La seconde partie de notre recherche se concentre sur l'étude des mesures et programmes mis en place dans un certain nombre de pays, comme les États-Unis, la France, la Belgique, l'Autriche, le Royaume-Uni ou encore l'Australie en vue de faciliter l'accessibilité économique aux services de télécommunication. Nous avons détaillé ces programmes afin de déterminer si les programmes sont issus d'une intervention législative ou réglementaire ou mis en place volontairement par les entreprises, de déceler les critères d'accès et les modes de financement des programmes, etc. Nous avons examiné, le cas échéant, le bilan de ces programmes et les critiques dont ils ont pu faire l'objet.

Cette seconde partie est aussi l'occasion d'envisager la possibilité et la pertinence de l'intégration de telles mesures au Canada. Nous finissons cette seconde partie par une synthèse qui propose l'application au Canada de certaines mesures phares.

De façon générale, on constate que, dans de nombreux pays, des mesures ont été mises en place dans les services de télécommunication et destinées aux personnes à faible revenu. De plus, un pays comme les États-Unis, qui ne peut certes être considéré comme un pays favorisant l'accroissement de la réglementation dans le domaine des télécommunications, a veillé à la mise en place de bien plus de programmes destinés aux personnes à faible revenu

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ET CHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

que le Canada. Pour justifier cela, certains argueront que le taux de pénétration de la téléphonie résidentielle aux États-Unis est plus faible qu'au Canada, et que la nécessité de la mise en place de mesures spécifiques au pays ne serait donc pas justifiée. Cela serait faire peu de cas du fait que les services de télécommunication sans fil aux États-Unis ont un meilleur taux de pénétration qu'au Canada¹, ce qui n'empêche pas nos voisins de proposer pour ces services un programme spécifique pour les consommateurs à faible revenu.

À l'instar de l'Europe, le Canada se doit de reconnaître que les services de télécommunications sont aujourd'hui des services essentiels. Le rôle qu'ils jouent pour assurer le lien social, mais aussi comme facteur d'intégration et comme moteur de la liberté d'expression est maintenant reconnu. Il est temps d'agir pour garantir à tous (et non seulement partout) au Canada l'accès à ces services essentiels, quitte à mettre de côté pour ce faire les « conditions normales du marché », étant donné qu'il est admis que le libre jeu du marché ne pourra à lui seul garantir cet accès universel.

Il est temps de prendre conscience du fossé numérique qui s'est creusé avec le temps, et qui continue, et de s'attaquer à le combler en mettant en place les mesures nécessaires. Le Canada ne peut plus tolérer que les ménages à faible revenu se voient refuser la possibilité d'avoir accès à l'information, aux services gouvernementaux à distance et à tout ce qu'offrent aujourd'hui les services de télécommunication modernes, et accepter que ces populations soient privées des outils qui pourraient aider à une meilleure intégration, à maintenir des liens sociaux, à s'informer, à trouver un emploi, etc..

English version available on our website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par l'Union des consommateurs en 2009 et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français et en anglais sur notre site Internet.

¹ Le pourcentage d'abonnés aux services de télécommunication sans fil s'élève à 83,5 % aux États-Unis, alors qu'il n'est que de 61,7 % au Canada en 2007. Source: Measuring the information Society: The ICT Development Index, International Telecommunication Union 2009, p. 101, document disponible sur le site de l'International Telecommunication Union, Genève, Suisse, s.d. [En ligne] http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2009/material/IDI2009_w5.pdf (dernière visite le 3 juin 2009).