

Les barrières aux changements de fournisseurs de services en télécommunications

Résumé du rapport de recherche

Juin 2008

Le sort des consommateurs peut-il être confié aux seules règles du marché ou le législateur doit-il intervenir pour assurer leur protection? Cette alternative demeure au coeur des débats de politique publique qui portent sur le domaine des télécommunications au Canada et ailleurs.

Pour profiter du marché, le consommateur doit avoir la liberté de choisir. Or cette liberté peut être entravée au point que la faculté de choisir se trouvera pratiquement anéantie. Assurément, le constat de l'existence de telles entraves et de leurs effets devrait peser sur les choix de politique publique là où le fonctionnement d'un marché est en cause.

Dans le secteur des télécommunications, le client peut-il facilement, au cours de ou à la fin de sa relation contractuelle, opter pour un autre fournisseur, ou se trouve-t-il dans une certaine mesure captif et, le cas échéant, de quelle manière et dans quelle mesure? S'il existe des barrières au changement de fournisseur de services de télécommunication : quelles sont-elles et faut-il s'en inquiéter? Quels sont les types de mécanismes qui peuvent permettre de pallier ces obstacles?

Le rapport recense et classe des types de phénomènes qui peuvent constituer des barrières à la migration des consommateurs dans les marchés des services téléphoniques filaire ou mobile et de l'accès au réseau Internet et examine certaines expériences étrangères en vue de déceler les solutions mises en place, auxquelles correspondent habituellement des difficultés au moins appréhendées. Il évalue enfin l'efficacité des mesures qui existent déjà au Canada, puis envisage les contours de ce qui pourrait y être ajouté.

Le rapport procède à l'étude de l'état des marchés concurrentiels et du droit au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en France.

Le rapport conclut que la situation dans les marchés canadiens des services de télécommunication s'apparente à celle qu'on constate dans plusieurs autres États: la concurrence est inégale, les titulaires conservent une emprise certaine et les coûts de sortie sont à fois bien présents et, pour les plus visibles d'entre eux, assez impopulaires. La foi aveugle dans un jeu du marché qui suffira à régler tous les problèmes paraît toutefois plus forte chez nous qu'elle ne l'est ailleurs, la vigueur des interventions dans certains pays contrastant avec l'attitude du CRTC. Les moyens que le droit de la concurrence met ailleurs à la disposition des autorités et des associations de consommateurs ont aussi peu à voir avec ce que l'on retrouve dans le régime canadien.

L'examen des pratiques du marché et des plaintes, commentaires et perceptions des consommateurs donne des indications assez probantes que les marchés canadiens sont bel et bien parsemés d'obstacles à la mobilité des consommateurs, obstacles qui peuvent entraver significativement leur migration et le fonctionnement adéquat des marchés.

L'existence des barrières est indéniable : elles sont multiples, elles sont parfois cumulatives et elles ne sont pas toujours facilement perceptibles et mesurables, du moins au moment où le consommateur choisit de s'engager dans une relation avec un fournisseur donné. Dans bien des cas, elles seraient aussi évitables ou à tout le moins sérieusement atténuées. Le consommateur n'a pas ici affaire à des marchés qui fonctionnent de manière optimale. Il y aurait

Les barrières aux changements de fournisseurs de services en télécommunications

Sommaire exécutif

donc matière à intervenir pour assainir les relations contractuelles. Attendu l'importance, en vue de permettre au consommateur de profiter des avantages que pourrait lui procurer le libre jeu du marché, de s'assurer que les marchés des télécoms soient sains, l'encadrement de la concurrence qui a été mis en place à l'étranger pourrait servir de modèle au Canada.

Le rapport avance quelques recommandations à l'endroit des autorités provinciales, visant à un meilleur contrôle des pratiques contractuelles des fournisseurs de services de télécommunications. Aux autorités fédérales, le rapport recommande notamment une révision en profondeur les dispositions de la Loi sur la concurrence en matière d'abus de position dominante et la mise en place de mécanismes d'information destinés aux consommateurs. Le rapport recommande aussi aux fournisseurs de service un effort de simplification et de clarification de leurs offres, et de rendre leurs modalités de service conformes aux lois applicables dans chacune des provinces canadiennes.

Le présent document résume le rapport de recherche publié en juin 2008
par l'Union des consommateurs
et intitulé

LES BARRIÈRES AUX CHANGEMENTS de fournisseurs de services en télécommunications

ISBN 978-2-923405-21-6

Le rapport complet est disponible sur le site web de l'Union des consommateurs
www.consommateur.qc.ca/union

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Pour information : Union@consommateur.qc.ca
514 521-6820 ou 1-888-521-6820

This document is also available in English