

COMMENT LE CANADA DOIT-IL ENVISAGER LA MORT ÉVENTUELLE DE LA TÉLÉPHONIE FILAIRE ET S'Y PRÉPARER ?

union
des consommateurs

Rapport final du projet de recherche
présenté par Union des
consommateurs au Bureau de la
consommation d'Innovation, Sciences
et Développement économique
Canada

30 septembre 2022



L'ÉQUIPE

RÉDACTION DU RAPPORT

Union des consommateurs

RECHERCHE ET RÉDACTION

Anaïs Beaulieu-Laporte

DIRECTION DE RÉDACTION

Marcel Boucher

COLLABORATION

Merci à Pierre Descarie, Benoit Cyrenne,
Mark Manning, Catherine Mathieu.



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches Beauce	ACEF de l'Est de Montréal
Etchemins	ACEF du Grand-Portage
ACEF de Laval	ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal	ACEF Lanaudière
ACEF Estrie	ACEF Rive-Sud de Québec
ACEF Montérégie-Est	Centre d'éducation financière EBO
ACQC	CIBES de la Mauricie
	SAC de la Mauricie

LE RAPPORT

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'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

© Union des consommateurs – 2022

Reproduction autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction ou utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.

UNION DES CONSOMMATEURS

La force d'un réseau



Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 14 groupes de défense des droits des consommateurs.

La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des 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 aux télécommunications, à la radiodiffusion, à la télédistribution et à l'Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Table des matières

INTRODUCTION	5
TÉLÉPHONIE ET SOCIÉTÉ	7
1.1 L'apport de la téléphonie à la société	8
CHRONIQUE D'UNE MORT ANNONCÉE DE LA TÉLÉPHONIE RÉSIDEN- TIELLE	16
2.1 L'état actuel du marché des services de téléphonie fixe	16
2.2 La téléphonie résidentielle : un service délaissé par les consommateurs	18
2.3 La téléphonie résidentielle : un service qui n'a plus la cote auprès du CRTC	20
2.4 La téléphonie résidentielle et la téléphonie filaire : des services mal-aimés des fournisseurs	22
LES IMPACTS SOCIOÉCONOMIQUES DE LA FIN DE LA TÉLÉPHONIE FILAIRE AU PAYS	24
3.1 Qui utilise encore aujourd'hui la téléphonie filaire ?	24
3.2 Des risques d'exclusion et d'isolement	25
3.3 Des risques pour la santé et la sécurité	26
3.4 Des changements techniques et organisationnels à prévoir	27
LES OPTIONS DE REMPLACEMENT À LA TÉLÉPHONIE FILAIRE.....	29
4.1 Portrait général des options de remplacement à la téléphonie filaire	29
4.2 Droits et obligations : que disent les contrats d'abonnement aux services ?	37
POINT DE VUE DES CONSOMMATEURS CANADIENS	44
5.1 Portrait des abonnés à la téléphonie fixe	44
5.2 Portrait des anciens abonnés à la téléphonie fixe	46
CONTEXTE JURIDIQUE DE LA FIN DU SERVICE FILAIRE	48
6.1 L'obligation de servir des fournisseurs	48
6.2 La dénormalisation et le retrait d'un service tarifé	49
FIN DU SERVICE FILAIRE À L'ÉTRANGER : COMMENT CERTAINS PAYS S'Y PRENNENT ?.....	52
7.1 Les démarches de la France	52
7.2 Les démarches du Royaume-Uni	61
7.3 Les démarches des États-Unis	73
7.4 Des démarches distinctes, mais qui suivent certains principes communs	84
POINT DE VUE DES PARTIES PRENANTES.....	86
8.1 L'encadrement ou la supervision des démarches des fournisseurs par le CRTC	86
8.2 Besoins et craintes des consommateurs	88
8.3 Comment éviter les chocs tarifaire et technologique	89
CONCLUSION.....	91
RECOMMANDATIONS.....	94
ANNEXE : QUESTIONNAIRE DE CONSULTATION POUR LES PARTIES PRENANTES.....	99
ANNEXE : QUESTIONNAIRE DE CONSULTATION POUR LES PARTIES PRENANTES..... ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.	

INTRODUCTION

À l'automne 2022, le Canada comptera quatre nouveaux indicatifs régionaux, soit environ 30 millions de nouveaux numéros de téléphone¹, qui s'ajoutent aux quarante indicatifs déjà en en fonction et aux nombreux indicatifs réservés pour certaines régions qui risquent d'en avoir prochainement besoin². La population du pays grandit, tout comme la demande en téléphonie – les Canadiens ont donc un besoin croissant de numéros de téléphone.

Bon nombre de Canadiens possèdent en outre plusieurs numéros personnels, étant abonnés à la fois à un service de téléphonie fixe et à un service de téléphonie sans fil. 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 abonnés exclusivement à ce service³. Le bon vieux téléphone fixe est encore populaire, même si son étoile brille de moins en moins. Les ménages sont en effet de plus en plus nombreux à mettre fin à leur service filaire. Face à une infrastructure vieillissante, certains fournisseurs ont d'ailleurs commencé à démanteler leur réseau filaire, au profit de la fibre optique, plus performante et plus résistante aux intempéries. Dans ce contexte qui indique la fin presque inévitable de ce service, il y a lieu de se questionner sur l'avenir de la téléphonie filaire et sur l'impact qu'aura sa disparition, et plus particulièrement sur les consommateurs les plus vulnérables.

Le présent rapport permettra de dresser un portrait de l'état des services de téléphonie fixe au pays et des signes avant-coureurs de l'arrêt des services filaires. Il y sera également question des apports multiples de la téléphonie à la société et des risques socioéconomiques potentiellement engendrés par la fin du service filaire. Puis, nous analyserons les options de remplacement qui s'offrent aux consommateurs canadiens et dans quelle mesure celles-ci répondent à leurs besoins et attentes. Nous nous attarderons au cadre réglementaire en vigueur et aux règles susceptibles de s'appliquer en cas de cessation du service. Enfin, l'étude des démarches d'arrêt des réseaux filaires déjà entreprises en France, au Royaume-Uni et aux États-Unis alimentera notre réflexion sur les mesures à prendre au Canada afin d'assurer une transition sans heurts vers d'autres technologies téléphoniques.

Quelques mots sur la terminologie

L'univers des technologies regorge de termes techniques. Il importe de faire quelques mises au point en vue de faciliter la compréhension du présent rapport qui porte sur la **téléphonie fixe**. De quoi parle-t-on lorsque nous employons ce terme ? D'un système de téléphonie pour lequel l'accès au réseau téléphonique par l'abonné se fait depuis un lieu fixe uniquement.

Soulignons qu'il ne semble pas y avoir de consensus quant aux termes à employer, et ce, tant en français qu'en anglais. Chez les fournisseurs de services de communication d'ici, on emploie par

¹ CRTC. Décision de télécom CRTC 2022-51 (584 au Manitoba) ; CRTC. Décision de télécom CRTC 2021-364 (263 au Québec) ; CRTC. Décision de télécom CRTC 2021-393 (468 au Québec) ; CRTC. Décision de télécom CRTC 2019-13 (354 au Québec, entrée en vigueur reportée à 2022)

² CRTC. Décision de télécom CRTC 2017-38

³ MANDER, J. *Chart of the day. Mobile-Only Users by Country*, GWI Blog, 6 décembre 2016, en ligne : <https://blog.gwi.com/chart-of-the-day/mobile-only-users-by-country/>

exemple généralement l'expression « **téléphonie résidentielle** » pour décrire la téléphonie fixe, en ce qu'elle est associée à la résidence d'un abonné. Ce terme exclut toutefois les services fixes qui visent une clientèle d'affaires.

Précisons par ailleurs que l'appareil utilisé pour réaliser les appels n'est pas pertinent à la classification des types de téléphonie ; c'est la technologie utilisée qui est déterminante. Ainsi, on parle de téléphonie fixe même lorsqu'un consommateur utilise un combiné sans fil ; même si ce type de combiné peut être déplacé dans les limites d'une habitation ou d'un terrain, la base depuis laquelle il se connecte est fixe, et directement connectée au réseau téléphonique. La téléphonie sans fil, par opposition, est entièrement mobile, étant donné que les signaux sont transmis par ondes aériennes.

Plusieurs technologies différentes sont utilisées pour fournir la téléphonie fixe. Les deux plus courantes sont les **technologies filaire** et de **VoIP** (voix par le protocole de l'Internet, aussi appelée simplement téléphonie IP). La première, plus ancienne, est offerte au moyen de réseaux de fils de cuivre et de câbles coaxiaux⁴. C'est le déclin et l'arrêt éventuel prévisible de ces réseaux qui sont à l'origine de la présente recherche. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a généralement désigné ce type de service par les expressions « téléphonie locale » ou encore « téléphonie de base », plutôt que « téléphonie filaire »⁵. La technologie IP, parfois décrite comme la successeuse inévitable de la technologie filaire, fonctionne plutôt à partir du réseau Internet, comme l'indique son nom complet. C'est vers cette technologie que se tournent principalement les fournisseurs d'ici et d'ailleurs pour offrir la téléphonie résidentielle.

Notons aussi que des appellations spécifiques désignent différents types de fournisseurs de services de téléphonie. Certaines entreprises de services locaux sont qualifiées par le CRTC de **fournisseurs titulaires**, étant donné qu'elles possèdent leur propre réseau de téléphonie filaire. C'est le cas par exemple de Bell et Telus. D'autres fournisseurs sont plutôt décrits comme des **entreprises de câblodistribution** parce qu'ils fournissaient historiquement des services de câblodistribution dans des contextes de monopole. C'est le cas de Rogers, Shaw et Vidéotron par exemple. Tous ces fournisseurs offrent aujourd'hui des services de téléphonie fixe à l'aide des deux technologies décrites précédemment – filaire et IP.

Certains fournisseurs sont dits **revendeurs** ; ces derniers ne possèdent pas leur propre infrastructure, ou n'ont qu'une infrastructure partielle, et offrent leur service en utilisant l'infrastructure d'autres fournisseurs. Cette situation est rendue possible grâce au « service de gros », un cadre réglementaire mis en place par le CRTC afin de permettre aux fournisseurs d'accéder aux réseaux de leurs concurrents moyennant rémunération. Notons que les revendeurs constituent plus du deux tiers des fournisseurs de services de télécommunication actifs au pays, mais qu'ils ne récoltent que 3,5 % des revenus de l'industrie⁶. Les cinq plus grands fournisseurs, mentionnés au paragraphe précédent, accaparent quant à eux 87 % des revenus totaux !

⁴ CRTC. « Réseau filaire vocal », glossaire, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/scd/glossaryt.htm>

⁵ CRTC. « Service téléphonique local », en ligne : <https://crtc.gc.ca/multites/mtwdk.exe?k=glossaire-glossary&l=60&w=345&n=1&s=5&t=2>

⁶ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Faits saillants annuels du secteur des télécommunications, 2020*, tableau 1, en ligne : https://crtc.gc.ca/pubs/cmr_telecom_2021-fr.pdf

TÉLÉPHONIE ET SOCIÉTÉ

chapitre 1

Le téléphone doit son existence avant tout au télégraphe, inventé en 1844. L'appareil introduit pour la première fois la possibilité de communiquer à distance en temps réel⁷. Il est utilisé par les gouvernements, le monde de la finance et celui de l'information. Mais son usage ne s'étend jamais au grand public, en raison principalement du fait qu'il nécessitait la maîtrise du code morse⁸.

Une trentaine d'années plus tard, en mars 1876, Alexander Graham Bell invente le téléphone⁹. Considéré par son créateur comme une « adaptation du télégraphe¹⁰ », le nouvel appareil permet de transmettre sur le circuit électrique des paroles, et non plus seulement des impulsions électriques qu'il faut ensuite décoder. Dans les mois qui suivent son invention, Bell commence la commercialisation du téléphone, en le présentant à l'Exposition universelle qui se tient à Philadelphie cette année-là¹¹. Il attire l'attention de l'élite, mais en laisse plusieurs perplexes. Par exemple : le président américain de l'époque, Rutherford B. Hayes, aurait affirmé : « That's an amazing invention, but who would ever want to use one of them? ¹² ».

C'est le père de Bell, installé au Canada, qui se charge de la mise en marché du téléphone au pays. Lord Dufferin, Alexander Mackenzie, le premier ministre de l'époque, et des hommes d'affaires ontariens sont parmi ses premiers clients¹³. Tranquillement, la classe dirigeante des grandes villes se munit de l'appareil. En 1882, Toronto compte 250 téléphones et Montréal, 550¹⁴. Le téléphone est coûteux et fragile ; il nécessite alors un entretien constant¹⁵. L'adoption de l'appareil se généralise lentement, très lentement : en 1922, à peine 6 % des ménages de Toronto et Montréal disposent d'un téléphone. Les autres ont recours aux cabines de télégraphe situées dans les villes¹⁶. Le téléphone est relativement peu disponible dans les zones rurales et dans certaines régions du pays, en Colombie-Britannique ou à Terre-Neuve-et-Labrador, par exemple¹⁷. Mais cette situation n'inquiète pas les autorités. Le téléphone n'est pas alors perçu comme une nécessité. Des représentants de Bell Canada affirment même que « [the] telephone service is not universal in its character and should not be supported by tax money¹⁸ ». Les taux de pénétration du téléphone dans les décennies qui suivront

⁷ RENS, J.-G. *The invisible empire: a history of the telecommunications industry in Canada*, McGill-Queen's University Press, 2001, p.xv.

⁸ NYE, D. E. « Shaping Communication Networks: Telegraph, Telephone, Computer », *Social Research*, vol. 64, no. 3, 1997, p. 1071.

⁹ RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 49.

¹⁰ *Ibid.* p. 48.

¹¹ *Ibid.* p. 49.

¹² ELON UNIVERSITY. 1870s – 1940s: *Telephone*, *Imagining the Internet, A History and Forecast*, en ligne : <https://www.elon.edu/u/imagining/time-capsule/150-years/back-1870-1940/> (consulté le 18 novembre 2021).

¹³ RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 57.

¹⁴ *Ibid.* p.68.

¹⁵ *Ibid.* p.72.

¹⁶ MARTIN, M. « Hello central? Compagnies de téléphone, abonnés et création d'une culture téléphonique au Canada (1876-1920) », *Réseaux*, vol. 10, no. 55, 1992, p.30.

¹⁷ CRTC. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291*, para 1.

¹⁸ LASSEN, A. *History Repeating? A Comparison of the Launch and Uses of Fixed and Mobile Phones*, dans HAMILL, L. et LASSEN, A., dir, *Mobile World*, Springer, 2005, p. 34.

veilleront à réfuter cette affirmation sur les caractéristiques du service. En 1945, un Canadien sur cinq possède un tel appareil¹⁹. Et les compagnies de téléphone ont d'importantes listes d'attente de clients qui désirent en acquérir un à leur tour, mais qui doivent patienter étant donné les restrictions imposées par la Seconde Guerre mondiale. L'adoption du téléphone connaît finalement sa plus forte période de croissance à partir des années 1970, qui se poursuivra jusqu'à la fin des années 1990²⁰. C'est alors près de 70 % des Canadiens qui en possèdent un. L'adoption du téléphone sans-fil, mis en marché au début des années 1980²¹, suit au pays sensiblement la même trajectoire, mais en accéléré. D'abord réservé aux hommes d'affaires et à l'élite, l'appareil est plus largement adopté à partir de la fin des années 1990 et du début des années 2000²².

Soulignons que le Canada, avec son voisin américain, figure comme un précurseur de l'utilisation du téléphone. L'adoption de l'appareil y est historiquement plus rapide que dans d'autres pays industrialisés, comme la France et la Grande-Bretagne, qui favorisent initialement le recours à leurs services publics postaux et au télégraphe²³. Et les pays du tiers monde sont largement exclus de la nouvelle technologie, alors que le télégraphe y avait pourtant rapidement fait son entrée²⁴. Nous assisterons d'ailleurs à un phénomène de saut de générations technologiques (*leapfrogging*) en matière de téléphonie dans plusieurs pays du tiers monde, c'est-à-dire que l'adoption presque universelle de la téléphonie sans-fil dans ces sociétés ne fera pas suite à celle de la téléphonie résidentielle fixe, qui aura été l'étape technologique transitoire ailleurs²⁵.

1.1 L'apport de la téléphonie à la société

Les contributions du téléphone à la société sont importantes. L'appareil bouleverse l'organisation du commerce, du travail, de la santé et de la sécurité publique. Il affecte aussi considérablement la vie personnelle et domestique des gens. Il agit comme outil de socialisation, d'information et même de pouvoir. La présente section vise à dresser un portrait général des principales facettes de l'apport de l'appareil téléphonique à la société canadienne. Puisque notre recherche porte sur la téléphonie fixe, nous concentrerons notre analyse sur ce type de téléphonie, mais aborderons tout de même l'apport subséquent (et renouvelé) de la téléphonie mobile, lorsque pertinent.

Soulignons d'entrée de jeu que l'intégration du téléphone à la société est survenue lors d'une période charnière riche en changements sociaux. Les progrès en matière de transport (le chemin de fer, par exemple) et de communication (le télégraphe, puis le téléphone) mènent à une interdépendance sociale et économique des communautés et des individus²⁶. On assiste à une urbanisation des centres et au déploiement d'infrastructures publiques dans ces derniers. Alors qu'il est initialement envisagé comme une solution à l'exode rural qui commence à se faire sentir au tournant du 20^e siècle, le

¹⁹ CBC, *Telephones become a necessity, not a luxury*, CBC (Archives), en ligne :

<https://www.cbc.ca/archives/entry/telephones-become-a-necessity-not-a-luxury> (consulté le 18 novembre 2021).

²⁰ LA BANQUE MONDIALE. *Abonnements à la téléphonie fixe (pour 100 habitants) – Canada – 1960 – 2020*, en ligne : <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/IT.MLT.MAIN.P2?locations=CA> (consulté le 18 novembre 2021).

²¹ ZABIHIYAN, B. Le téléphone cellulaire a 40 ans, Radio-Canada, 1^{er} avril 2013, en ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/607003/telephone-motorola-iphone>

²² LASÉN, A. *History Repeating?*, op. cit., note 18, p. 56.

²³ RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 169.

²⁴ *Ibid.* p. 170.

²⁵ JAMES, J. *The impact of mobile phones on poverty and inequality in developing countries*, Springer, 2016, pp. 14-17.

²⁶ MACDOUGALL, R. « The People's Telephone: The Politics of Telephony in the United States and Canada, 1876-1926 », *Enterprise & Society*, vol. 6, no. 4, 2005, p. 582.

téléphone ne fait que l'amplifier, avec l'aide des chemins de fer, puis de l'automobile et de la radio qui favorisent l'accès et l'exposition aux éléments de la vie urbaine²⁷. Le téléphone est d'ailleurs décrit par certains auteurs comme un instrument d'adaptation urbaine, capable de façonner une proximité immédiate et symbolique malgré un contexte de mobilité sociale²⁸.

Mais le téléphone n'est pas exactement comme les autres progrès de l'époque. Il est intégré directement au domicile des individus. Il relie la sphère privée à la sphère publique²⁹. Le domicile perd de son autonomie en étant ainsi intégré à la collectivité dans laquelle il se trouve, bien qu'on assiste parallèlement à l'émergence du libéralisme et de l'individualisme³⁰.

1.1.1 Un outil de commerce

Le téléphone a initialement fait l'objet d'une commercialisation centrée sur le milieu des affaires³¹. Il était perçu comme un outil d'amélioration du commerce et des échanges économiques. La grande majorité des téléphones disponibles se trouvent d'ailleurs sur des lieux de travail, au 19^e siècle³². L'utilisation du téléphone à des fins de loisir ou de socialisation est alors très mal vue, surtout si elle était susceptible de nuire au déroulement des affaires, les lignes téléphoniques étant initialement partagées entre plusieurs abonnés³³.

Le téléphone est rapidement utilisé par les commerçants afin d'acheter et de vendre biens et services, tant en gros qu'au détail³⁴. Il réduit les déplacements, mais aussi l'asymétrie d'information, entre les commerçants et avec les consommateurs. L'annuaire téléphonique, qui facilite ces transactions, fait d'ailleurs très tôt son apparition. Les premiers annuaires torontois (1879) et montréalais (1880) ne comptent que quelques pages³⁵. Un siècle plus tard, l'usage du téléphone à des fins de télémarketing, c'est-à-dire la sollicitation téléphonique de consommateurs à des fins de promotion et de vente de biens et services, se répand³⁶.

L'implantation du téléphone favorise également le développement et l'extension des marchés boursiers. L'information financière est plus facilement disponible et il est maintenant possible d'exécuter presque en temps réel les demandes des actionnaires³⁷.

²⁷ RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 339.

²⁸ LASEN, A. *History Repeating?*, op. cit., note 18, p. 54.

²⁹ PATTON, E. A. « The telephone and better living », *Easy Living: The Rise of the Home Office*, Rutgers University Press, 2020, p. 41; RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 335.

³⁰ RENS, J.-G. *The invisible empire*, op. cit., note 7, p. 336.

³¹ *Ibid.* pp. 336-337.

³² MACDOUGALL, R. « All Telephones Are Local », *The People's Network: The Political Economy of the Telephone in the Gilded Age*, University of Pennsylvania Press, 2014, p. 42.

³³ MARTIN, M. « Hello central? Compagnies de téléphone, abonnés et création d'une culture téléphonique au Canada (1876-1920) », *Réseaux*, vol. 10, no. 55, 1992, p. 45; FISCHER, C. S. « "Touch Someone": The Telephone Industry Discovers Sociability », *Technology and Culture*, vol. 29, no. 1, 1988, p. 33.

³⁴ ARONSO, S. H. « Téléphone et société », *Réseaux*, vol. 10, no. 55, 1992, p. 16.

³⁵ KRASHINSKY, S. « Hanging up on the phone book », *Globe and Mail*, 6 juin 2010, en ligne :

<https://www.theglobeandmail.com/report-on-business/hanging-up-on-the-phone-book/article4388683/> ; FRANCOIS, C.

« Allô Montréal, un rappel de l'évolution du téléphone », *Radio-Canada*, 8 mars 2017, en ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1021198/allo-montreal-exposition-evolution-telephone-musee-pointe-calliere>

³⁶ Les pratiques de télémarketing prennent réellement leur envol dans les années 1970 : AIR MARKETING. *It Wasn't Always A Piece Of Cake - The History Of Telemarketing*, 23 novembre 2018, en ligne : <https://www.air-marketing.co.uk/2018/11/23/it-wasnt-always-a-piece-of-cake-the-history-of-telemarketing/>

³⁷ ARONSO, S. H. « Téléphone et société », op. cit., note 34, pp. 15-16.

Enfin, l'arrivée du téléphone entraîne une profonde réorganisation des milieux de travail. Il favorise la constitution de centres d'affaires en ville, détachés des lieux de production ou de distribution³⁸.

1.1.2 Un outil pour la vie domestique

En favorisant le développement du commerce, le téléphone facilite par la même occasion la consommation par les ménages. Avec les services d'accès Internet, les services de téléphonie sont aujourd'hui considérés comme des « electronic highways of advanced consumer-oriented societies³⁹ ». Dès les débuts du téléphone, les femmes au foyer sont encouragées par les publicités à utiliser l'appareil afin de faire des achats et de prendre des rendez-vous pour le bon fonctionnement du foyer⁴⁰. Il devient plus tard un moyen de communiquer avec l'État, pour obtenir ou coordonner l'accès à ses services.

Assez tôt, le téléphone joue également un rôle dans la surveillance et le suivi des enfants et des adolescents, à qui l'on demande de « rester en contact » en appelant au foyer depuis une cabine téléphonique publique, par exemple⁴¹. Cette fonction gagne en importance avec l'adoption des téléphones sans-fil ; le phénomène est aujourd'hui qualifié de « mobile parenting »⁴².

Plus largement, l'arrivée du téléphone sans-fil fait passer l'appareil d'un outil de gestion du foyer à un outil de gestion de l'individu lui-même.

The mobile phone is becoming a personal trusted device, a life management tool for business, work and leisure. It will take on many roles: an anchor point, a digital navigator and a lifestyle accessory that will help individuals control and enrich their lives⁴³.

1.1.3 Un outil de santé et de sécurité publique

Dès ses débuts, le téléphone est aussi utilisé afin de faciliter l'accès aux services d'urgence. On peut dorénavant communiquer rapidement avec les services de police ou d'incendie, sans avoir à se déplacer. Il faut d'abord avoir recours à l'aide d'une téléphoniste. Puis, les services sont accessibles à une variété de numéros (selon le service désiré et le lieu de résidence)⁴⁴. Des numéros universels d'urgence font leur entrée beaucoup plus tard, d'abord en Grande-Bretagne en 1927 (999), puis aux

³⁸ DUPUY, G. « Le Téléphone et La Ville: Le Téléphone : Technique Urbaine ? » Annales de Géographie, vol. 90, no. 500, Armand Colin, 1981, pp.389-394.

³⁹ DUTTON, W. H. « The social impact of emerging telephone services », Telecommunications Policy, vol. 16, no. 5, 1992, p. 378.

⁴⁰ FISCHER, C. S. « 'Touch Someone': The Telephone Industry Discovers Sociability. » Technology and Culture, vol. 29, no. 1, 1988, p. 39.

⁴¹ ABILDGAARD, M. et HUMPHREYS, L. « Landline natives: telephone practices since the 1950s as innovation », Technology and Culture, vol. 61, no. 3, 2020, p. 940.

⁴² LASSEN, A. History Repeating?, *op. cit.*, note 18, p. 39; LING, R. *Taken for Grantedness : The Embedding of Mobile Communication Into Society*. The MIT Press, 2012, p. 124.

⁴³ DE VRIES, I. *Mobile Telephony: Realising the Dream of Ideal Communication?* dans HAMILL L. et LASSEN A., dir, *Mobile World*, Springer, 2005, p.24.

⁴⁴ 911 EDUCATION FOUNDATION. *History of 911 and what it means for the future of emergency communications*, 2015, en ligne : https://www.ng911institute.org/wp-content/uploads/2015/10/iCERT-9EF_Historyof911_WebVersion.pdf

États-Unis en 1973 (911). Le numéro 911 est adopté par les grandes villes canadiennes à partir des années 1980 (Toronto en 1982 et Montréal en 1985, par exemple)⁴⁵.

Dès ses débuts, le téléphone sert également à contacter les médecins dans un contexte de soins non urgents. En fait, l'appareil est perçu comme un outil révolutionnaire pour la médecine à la fin du 19^e siècle. Les médecins développent d'ailleurs initialement des techniques d'auscultation téléphonique, croyant à tort que l'appareil optimise les sons audibles⁴⁶. Le téléphone est alors utilisé comme un stéthoscope pour le cœur, les poumons et même la vessie⁴⁷. Les médecins s'en servent entre autres pour diagnostiquer et traiter des patients en régions éloignées, mais aussi pour préserver la modestie des patientes des villes⁴⁸.

Le téléphone fait son entrée dans les bureaux de médecins et de pharmaciens dès 1880, mais également dans les grands hôpitaux des centres urbains⁴⁹. Il sert à améliorer la fin de vie des personnes hospitalisées qui peuvent rester en contact avec leurs proches. Il est perçu comme un instrument important des soins palliatifs de l'époque⁵⁰ (et encore d'aujourd'hui d'ailleurs). Il sert également à faciliter l'isolement et le déplacement des malades contagieux vers des sanatoriums, notamment pendant l'épidémie de variole en 1885⁵¹.

La question du recours au téléphone dans un contexte d'isolement médical est redevenue particulièrement d'actualité ces dernières années avec la pandémie de COVID-19. Dans les quatre premiers mois de la pandémie au Canada (de mars à juin 2020), près de la moitié des Canadiens ont eu recours à des soins de santé virtuels (appels, courriels, messages textes, vidéo), selon l'Association médicale canadienne⁵². Même avant 2020, la télémédecine avait déjà gagné en importance pour répondre aux déserts médicaux et afin de faciliter le suivi de maladies chroniques par les professionnels médicaux⁵³. La clinique Mayo souligne par exemple les nombreuses possibilités qu'offrent les téléphones intelligents : suivi virtuel de données médicales quotidiennes (ex. : taux de glycémie, pression artérielle, habitudes de sommeil) entrées manuellement ou enregistrées automatiquement, commande de médicaments et d'analyses à distance, appels ou messages textes de rappel pour des soins préventifs (ex. : vaccins), etc.⁵⁴.

Soulignons enfin que, depuis les années 1980, s'ajoute à la télémédecine et aux services du 911 une variété de services de référencement et d'aide psychosociaux, par exemple des lignes d'écoute pour

⁴⁵ SPVM. *Centre d'urgence 911 - Histoire*, en ligne : <https://spvm.qc.ca/fr/Pages/Decouvrir-le-SPVM/Qui-fait-quoi/Centre-durgence-911-Histoire> (consulté le 17 novembre 2021) ; TORONTO POLICE SERVICE. *The Development of 9-1-1*, en ligne : <http://www.torontopolice.on.ca/communications/e911.php> (consulté le 17 novembre 2021)

⁴⁶ BONEA, A. et al. *Anxious Times: Medicine and Modernity in Nineteenth-Century Britain*, University of Pittsburgh Press, 2019, p. 67

⁴⁷ *Idem*.p.68.

⁴⁸ *Idem*.p.68.

⁴⁹ *Idem*.p.72.

⁵⁰ *Idem*.p.63.

⁵¹ *Idem*.p.76.

⁵² ZAFAR, A. Many Canadians used virtual medical care during COVID-19, poll suggests, CBC, 8 juin 2020, en ligne : <https://www.cbc.ca/news/health/virtual-care-cma-survey-1.5603713>

⁵³ ROSIER, F. Covid-19 : l'essor fulgurant de la télémédecine, Le Monde, 20 octobre 2020, en ligne : https://www.lemonde.fr/le-monde-evenements/article/2020/10/20/covid-19-l-essor-fulgurant-de-la-telemedecine_6056664_4333359.html

⁵⁴ MAYO CLINIC. *Telehealth: Technology meets health care*, 15 mai 2020, en ligne : <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/consumer-health/in-depth/telehealth/art-20044878#>

personnes en détresse psychologique et sociale⁵⁵. Au Québec seulement, il en existe actuellement une trentaine (pour jeunes, pour aînés, pour personnes LGBTQ2+, pour personnes en deuil, pour personnes victimes d'agression sexuelle, etc.)⁵⁶.

1.1.4 Un outil de socialisation

Malgré l'opposition initiale du milieu des affaires, le téléphone devient tout de même assez rapidement un outil de socialisation, contrairement à son ancêtre, le télégraphe⁵⁷. Dès les années 1920, il sert à maintenir le contact avec des proches qui ne résident pas à proximité (appels longue distance). Et à partir des années 1930, on l'utilise pour discuter régulièrement avec parents et amis, qu'ils habitent loin du domicile ou non⁵⁸. Le téléphone ne remplace pas les visites en personne, mais il en facilite grandement l'organisation et réduit leur caractère impromptu. Il est aussi à l'origine d'une nouvelle pratique : l'organisation au préalable de rencontres dans des lieux publics⁵⁹.

Plus généralement, le téléphone permet le développement d'un réseau social élargi (un processus déjà entamé par l'urbanisation). Il crée ce que les experts qualifient d'« environnement social artificiel » qui se substitue ou s'ajoute à l'environnement réel des individus⁶⁰. Le téléphone joue un rôle dans le maintien du lien social dans le cadre d'une communauté davantage individualiste qu'avant. Son utilisation permet de réduire l'isolement total ou la solitude. En ce sens, l'appareil contribue au sentiment de sécurité physique et sociale des individus, même lorsque ces derniers ne l'utilisent pas. C'est ce qui peut expliquer la forte réaction négative des individus lors de pannes de réseaux par exemple, même lorsqu'elles sont très courtes⁶¹.

Malgré l'éclatement des communautés, les individus [maintiennent] d'importants liens de solidarité à travers des réseaux de relations étendus dans l'espace et diversifiés dans leur contenu. Ce n'est plus le vivre ensemble, les uns près des autres sur un même espace, qui assure désormais la cohésion sociale, mais l'entretien de liens interpersonnels spécialisés, reflétant l'appartenance de chacun à des univers relationnels différenciés et juxtaposés (travail, amis, famille, associations, loisirs) au sein desquels se cristallisent les différents aspects du soutien relationnel (émotionnel, matériel, informationnel, etc.)⁶².

Soulignons finalement que le téléphone a aussi eu un impact considérable sur le fonctionnement même des rapports sociaux. Il a apporté un caractère immédiat aux communications à distance, ce qui a à son tour provoqué un nouvel état d'esprit : l'attente et l'exigence de résultats immédiats dans

⁵⁵ BARDIN, L. « Du téléphone fixe au portable. Un quart de siècle de relations interpersonnelles médiatisées en France. » Cahiers Internationaux de Sociologie, vol. 112, Presses Universitaires de France, 2002, p.107.

⁵⁶ 211. *Lignes d'écoute et d'aide dans le Grand Montréal*, en ligne : <https://www.211qc.ca/soutien-psycho-social/lignes-ecoute-lignes-aide> (consulté le 22 novembre 2021).

⁵⁷ LASÉN, A. *History Repeating?*, op. cit., note 18, pp. 32-33.

⁵⁸ FISCHER, C. S. « 'Touch Someone': The Telephone Industry Discovers Sociability. » *Technology and Culture*, vol. 29, no. 1, 1988, pp. 42-44.

⁵⁹ FISCHER, C. « Appels privés, significations individuelles. Histoire sociale du téléphone avant-guerre aux États-Unis », *Réseaux*, vol. 10, no. 55, 1992, p.82.

⁶⁰ DUPUY, G. « Le Téléphone et La Ville: Le Téléphone : Technique Urbaine ? » *Annales de Géographie*, vol. 90, no. 500, Armand Colin, 1981, p.395 ; DE VRIES, I. *Mobile Telephony: Realising the Dream of Ideal Communication?* dans HAMILL L. et LASÉN A., dir, *Mobile World*, Springer, 2005, p.17.

⁶¹ LASÉN, A. *History Repeating?*, op. cit., note 18, p. 54.

⁶² RIVIÈRE, C-A. « Le téléphone : un facteur d'intégration sociale », *Économie Et Statistique*, no. 345, 2001, p.7.

les relations professionnelles, sociales et même intimes⁶³. L'avènement du téléphone sans-fil a ajouté un élément additionnel à cette immédiateté : la rapidité des communications, qui se présente aujourd'hui notamment par le recours aux messages textes et aux émoticônes qui permettent de partager un sentiment sans utiliser de mots⁶⁴.

1.1.5 Un outil d'information et de divertissement

Rapidement, la téléphonie devient également un outil de recherche et de diffusion au public d'information d'intérêt général. Les standardistes jouent initialement un rôle de journalistes informelles. Elles répondent aux questions en tout genre : bulletins de police, état des inondations ou des incendies dans une localité, etc.⁶⁵.

Les compagnies de téléphonie, conscientes de la demande, développent une offre téléphonique d'information et de divertissement dès la fin du 19^e siècle. Les membres de l'élite de l'époque, qui possèdent un téléphone, peuvent alors écouter sur leur appareil la retransmission de concerts, de pièces de théâtre, de matchs sportifs ou de sermons, de même que des bulletins d'information et de météo spécialement conçus pour le réseau téléphonique⁶⁶.

Ces services, tout comme les standardistes, ont aujourd'hui disparu, mais l'usage du téléphone à des fins d'information et de divertissement demeure bien vivant, relancé même par l'avènement du téléphone sans-fil intelligent. Plus du tiers des consommateurs canadiens accèdent aujourd'hui à des journaux et magazines d'information au moyen de leur téléphone intelligent⁶⁷. Et une majorité utilise régulièrement des applications mobiles de jeux et de diffusion de contenus vidéo et audio pour se divertir au moyen de leur appareil⁶⁸.

1.1.6 Un outil de pouvoir

La capacité du téléphone de diffuser rapidement et à large échelle de l'information n'a pas servi qu'aux milieux journalistique et culturel. L'appareil a également été fortement employé par les organisations militantes et les mouvements populaires à cette fin. Les mouvements américains de droits civiques, dans les années 1950 et 1960, puis les mouvements pacifiste, environnementaliste et féministe des années 1970 et 1980 se sont largement appuyés sur le téléphone pour s'organiser et mobiliser⁶⁹. Même chose pour les mouvements pro-démocraties dans le monde arabe et le mouvement mondial

⁶³ FISCHER, C. « Appels privés, significations individuelles. Histoire sociale du téléphone avant-guerre aux États-Unis », *Réseaux*, vol. 10, no. 55, 1992, p. 89.

⁶⁴ LASEN, A. *History Repeating?*, *op. cit.*, note 18, p. 47.

⁶⁵ ARONSO, S. H. « Téléphone et société », *op. cit.*, note 34, p.18.

⁶⁶ LASEN, A. *History Repeating?*, *op. cit.*, note 18, p. 31 ; ARONSO, S. H. « Téléphone et société », *op. cit.*, note 34, p.18.

⁶⁷ VIVIDATA. Capturing the media and purchasing habits of Canadians amidst a pandemic: Vividata's Winter 2021 Survey of the Canadian Consumer, 18 février 2021, en ligne : https://vividata.ca/press_release/capturing-the-media-and-purchasing-habits-of-canadians-amidst-a-pandemic-vividas-winter-2021-survey-of-the-canadian-consumer/

⁶⁸ STEWART, D. *Global Consumer Mobile Survey Results 2019*, Deloitte, en ligne :

<https://www2.deloitte.com/ca/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/gmcs-canadian-edition.html> ;

MALIK, A. *64 percent of Canadians use their phone to watch online video: study*, Mobilesyryp, 26 juin 2019, en ligne :

<https://mobilesyryp.com/2019/06/26/64-percent-canadians-use-phone-watch-online-video/>

⁶⁹ KEYS, B. *The telephone and its uses in 1980S U.S. Activism*, *Journal of Interdisciplinary History*, vol. 48, no. 4, 2018, pp. 486-488 ; KEYS, B. *Were we wrong to give up the landline?*, ABC, 4 mars 2018, en ligne :

<https://www.abc.net.au/news/2018-03-05/landlines-vs-mobile-phones-were-we-wrong-to-give-up-land-line/9508500>

Occupy au début des années 2010, cette fois-ci avec l'aide du téléphone sans-fil⁷⁰. Ce dernier, aujourd'hui muni d'une caméra et généralement connecté à Internet et aux médias sociaux, joue d'ailleurs un rôle non négligeable dans la documentation de violations aux droits humains par l'État, par exemple lors d'interventions policières⁷¹. Ce phénomène est qualifié de « sousveillance » ou « surveillance inversée ».

Même dans le contexte commercial, le téléphone ébranle le rapport de force traditionnel ; en réduisant l'asymétrie d'information et la méconnaissance des marchés par la partie historiquement plus faible⁷². Dans les pays en développement, le téléphone sans-fil permet par exemple aux producteurs locaux d'adapter au jour le jour le prix de gros de leurs produits (café, cacao, etc.) en fonction des fluctuations du marché⁷³.

1.1.7 Un outil de recherche

Le téléphone a aussi contribué largement à l'avancement de la recherche dans plusieurs secteurs d'activités. De premiers sondages téléphoniques sont réalisés dès 1929 par George Gallup, fondateur de l'American Institute of Public Opinion⁷⁴. Cette nouvelle pratique facilite le travail des chercheurs et réduit considérablement les coûts : plus besoin de se déplacer dans des zones éloignées pour y réaliser des entrevues en personne.

L'utilisation des sondages téléphoniques devient réellement populaire vers la fin des années 1960, alors que le taux d'abonnement à la téléphonie résidentielle est plus significatif. Ils sont d'abord utilisés par le milieu universitaire et dans les secteurs de la santé publique et du commerce (marketing)⁷⁵. Tous y ont éventuellement recours, notamment les organisations gouvernementales. Ces dernières sont d'ailleurs fortement encouragées à le faire, alors que la taille de l'État s'agrandit et que de plus en plus de programmes sociaux sont mis en place. Le sondage téléphonique est vu comme une manière de maintenir les bureaucrates (situés dans les grands centres) au courant des réalités et besoins de la population⁷⁶.

Des années 1970 aux années 2000, le sondage téléphonique est considéré comme le premier mode de collecte de données en importance dans les pays occidentaux⁷⁷. Les chercheurs adaptent et

⁷⁰ LING, R. Taken for Grantedness, *op. cit.*, note 42, p. 132 ; KEYS, B. The telephone and its uses in 1980S U.S. *op. cit.*, note 69, p. 485.

⁷¹ GOGGIN, G. et CLARK, J. « Mobile Phones and Community Development: A Contact Zone between Media and Citizenship », *Development in Practice*, vol. 19, no. 4/5, 2009, p. 593.

⁷² BHAVNANI, A. et al. *The role of mobile phones in sustainable rural poverty reduction*, Banque mondiale (ICT Policy Division), 15 juin 2008, p. 16, en ligne : <https://documents1.worldbank.org/curated/en/644271468315541419/pdf/446780WP0Box321bile1Phones01PUBLIC1.pdf>

⁷³ GOGGIN, G. et CLARK, J. « Mobile Phones and Community Development », *op. cit.*, note 71, p.589. Le téléphone résidentiel a eu cette même fonction pour les fermiers nord-américains au 20e siècle : RENS, J.-G., *The invisible empire*, *op. cit.*, note 7, p. 339.

⁷⁴ SUCHARD, H. « The development of telephone interviewing as a tool in marketing research: A survey of the literature », *South African Journal of Business Management*, vol. 16, no. 3, 1985, p. 146.

⁷⁵ NATHAN, G. « Telesurvey Methodologies for Household Surveys – A Review and Some Thoughts for the Future », *Survey Methodology*, vol. 27, no. 1, juin 2001, p.8, en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/12-001-x/2001001/article/5851-eng.pdf?st=hvOkIGN5>

⁷⁶ GROVES, R. M. « Three eras of survey research », *The Public Opinion Quarterly*, vol. 75, no. 5, 2011, pp. 864-865, en ligne : <https://www.uvm.edu/~dguber/POLS234/articles/groves.pdf>

⁷⁷ NATHAN, G. « Telesurvey Methodologies », *op. cit.*, note 75, p. 9.

développent leurs techniques de collecte et d'échantillonnage en fonction de l'appareil et de son utilisation en société (ex. : générateurs de numéros de téléphone aléatoires, entretiens téléphoniques assistés par ordinateur). Notons que de nombreux sondages sont aujourd'hui réalisés au moyen d'Internet, étant donné la réduction additionnelle des coûts que permet ce médium par l'auto-administration des tests par les répondants⁷⁸.

⁷⁸ GROVES, R. M. « Three eras of survey research », *op. cit.*, note 76, p. 867.

CHRONIQUE D'UNE MORT ANNONCÉE DE LA TÉLÉPHONIE RÉSIDENIELLE

chapitre 2

L'apport considérable de la téléphonie à la société s'est donc fait sentir dès l'apparition du téléphone, qui se connectait nécessairement à une ligne fixe. Mais cet apport a depuis été fortement renouvelé par le déploiement de services de téléphonie sans fil, aujourd'hui beaucoup plus populaires chez les consommateurs d'ici et d'ailleurs. Cela en pousse certains à s'interroger sur l'avenir du bon vieux téléphone fixe, surtout dans le contexte résidentiel (par opposition aux abonnements d'affaires dont la demande est restée plus stable).

En 2007, CBC titrait ainsi un article sur la question : « *Will Canadians' love affair with landlines last?*⁷⁹ ». Un survol d'articles publiés dans les années suivantes⁸⁰ tend à offrir une réponse plutôt négative à cette fameuse question sur l'avenir du téléphone fixe.

« Is it the end of the line for the landline? » (2010, Toronto Star)

« Why Canadians are hanging up on their landline phones » (2014, Financial Post)

« Isn't it time you cut your landline? » (2020, Globe and Mail)

« This is how the landline phone will die » (2021, Wired).

Mais la réalité est plus complexe que ces titres ne pourraient le suggérer. Nous explorerons donc, dans ce chapitre, l'état actuel des services résidentiels au pays et les multiples signes de sa disparition éventuelle, peut-être plus lente qu'on aurait pu le croire initialement.

2.1 L'état actuel du marché des services de téléphonie fixe

La téléphonie fixe est présente en sol canadien depuis plus d'un siècle et demi. Son déploiement, son offre et son adoption par les consommateurs d'ici ont considérablement évolué durant cette longue période. Voici à quoi ressemble aujourd'hui la téléphonie fixe au pays.

D'après les plus récentes données du CRTC, il y aurait 17,5 millions d'abonnements à la téléphonie fixe (résidentielle et d'affaire) au Canada. La grande majorité sont des abonnements à la téléphonie filaire (13,3 millions), auxquels s'ajoutent un peu plus de 4 millions d'abonnements à un service de téléphonie IP standard⁸¹ et environ 850 000 abonnements à un service d'IP indépendant de l'accès à

⁷⁹ TOMLINSON, N. *Future of phones - Will Canadians' love affair with landlines last*, CBC, 23 novembre 2007, en ligne : <https://www.cbc.ca/news2/background/tech/cellphones/future.html>

⁸⁰ LEVY, C. *Is it the end of the line for the landline ?*, Toronto Star, 19 septembre 2010, en ligne : https://www.thestar.com/business/2010/09/19/is_it_the_end_of_the_line_for_the_landline.html; GREENWOOD, J. *Why Canadians are hanging up on their landline phones*, Financial Post, 24 juin 2014, en ligne : <https://financialpost.com/technology/why-canadians-are-hanging-up-on-their-landline-phones>; CARRICK, r. *Isn't it time you cut your landline?*, Globe and Mail, 9 janvier 2020, en ligne : <https://www.theglobeandmail.com/investing/personal-finance/household-finances/article-isnt-it-time-you-cut-your-landline>; BERNAL, N. *This is how the landline phone will die*, Wired UK, 28 septembre 2021, en ligne : <https://www.wired.co.uk/article/landline-phone-network-death>.

⁸¹ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Données ouvertes*, tableaux SLI4 et SLI10, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/cmr.htm>

un réseau dédié⁸². Plus marginal, ce type de service sera discuté davantage à la section 4.1.2. Notons simplement qu'il est offert par des fournisseurs non traditionnels, qui n'exercent aucun contrôle sur le réseau d'accès Internet qui permet l'envoi et la réception des appels. Et, contrairement aux fournisseurs revendeurs, les fournisseurs de services IP indépendants des réseaux n'ont même aucune relation avec le fournisseur titulaire de l'infrastructure.

En 2018, un abonnement à la téléphonie filaire de base coûtait en moyenne, au Canada, entre 25 \$ et 51 \$, selon les régions du pays⁸³. Dans son rapport de surveillance des prix mensuels à la fin de l'année 2019, le CRTC parlait d'une moyenne de 34,18 \$⁸⁴. C'est en Saskatchewan que le coût du service est le moins élevé et en Ontario et dans les Maritimes qu'il en coûte le plus cher. Le rapport Wall et le CRTC ne publient malheureusement pas de données quant aux prix des autres services de téléphonie résidentielle (de type IP). Notons que ces services sont généralement offerts à des prix moindres que la téléphonie filaire, tel qu'il appert de notre analyse au chapitre 4.

Globalement, le marché des services de téléphonie résidentielle a rapporté environ 6,2 milliards de dollars en 2020, selon le plus récent rapport de marché du CRTC⁸⁵. Mais ces chiffres ne font pas l'unanimité et d'aucuns avancent qu'ils sont largement sous-évalués. Le plus récent rapport du Global Media and Internet Concentration Project basé à l'Université de Carleton et qui regroupe une cinquantaine de chercheurs à travers le monde, évalue plutôt ces revenus à 12,9 milliards pour cette même année⁸⁶. Tous s'entendent par contre sur le fait que ces revenus sont en baisse depuis plusieurs années. Nous y reviendrons.

Enfin, soulignons que nous sommes en présence de marchés fortement concentrés. Les revenus décrits plus hauts sont principalement partagés entre un nombre très restreint de fournisseurs, même si le service de téléphonie résidentielle est offert par une grande variété de fournisseurs grâce à l'accès de gros. Ainsi, alors que les abonnements au service filaire de Bell, Telus, Rogers, Shaw et Vidéotron représentent à peine 49 % des abonnements totaux, ils génèrent tout de même 93 % des revenus de détail dans ce secteur⁸⁷.

La situation actuelle tranche avec celle des années 1980 et 1990, où les niveaux de concentration au sein du marché de la téléphonie filaire avaient considérablement diminué avec l'arrivée de nouveaux

⁸² CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, op. cit.*, note 6, p.30, en ligne : https://crtc.gc.ca/pubs/cm_r_telecom_2021-fr.pdf

⁸³ WALL COMMUNICATIONS INC., *Comparaison des tarifs des services filaires, sans fil et Internet offerts au Canada et à l'étranger, Édition de 2018*, p. 19 et suivantes. En ligne : https://ised-isde.canada.ca/site/secteur-politique-strategique/sites/default/files/attachments/2022/telecom2018_f.pdf. Les prix considérés par Wall incluent les frais liés à la ligne d'accès et d'autres (services interurbains, frais pour fonctions facultatives (p. ex. boîte vocale et afficheur) et autres frais récurrents (p. ex. service 911, frais d'accès au réseau, etc.). Les montants mentionnés sont ceux qui sont applicables au service de niveau 1 - incluant des frais pour un nombre très bas de minutes d'appels interurbains et sans fonction facultative. Le rapport de Wall signale que le coût des services de niveau 1 a augmenté depuis 2013 à un taux annuel de 4,3 %, alors que les services de niveau 3 (utilisation d'interurbains plus assidue et gamme complète des fonctions facultatives) n'ont augmenté que de 1,2 % pour la même période. La catégorie des services de téléphonie filaire n'a pas été prise en compte dans les rapports préparés pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada depuis l'étude de 2018.

⁸⁴ CRTC. *Rapport de surveillance des communications 2020*, tableau 5.1, en ligne : https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2020/cm_r5.htm

⁸⁵ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, op. cit.*, note 6, p.29.

⁸⁶ WINSECK, D. *Media and Internet Concentration in Canada, 1984-2020*, Global Media and Internet Concentration Project, 2021, p. 65, en ligne : <http://www.cmcrp.org/wp-content/uploads/2021/12/GMICP-Concentration-Report-Canada-2021-17122021.pdf>

⁸⁷ *Ibid.*, pp.66-67

joueurs prometteurs⁸⁸. Mais plusieurs éléments ont freiné et éventuellement renversé cette tendance à partir des années 2000, dont :

- La faillite de plusieurs petits fournisseurs suite à l'effondrement de la bulle Internet ;
- La diminution de la demande pour les services de téléphonie filaire qui rend le service moins attrayant pour les fournisseurs moins bien établis ;
- La montée de l'offre de services groupés par les grands fournisseurs (associée à une plus grande simplicité et une baisse de prix pour les consommateurs)⁸⁹.

2.2 La téléphonie résidentielle : un service délaissé par les consommateurs

Avec 17,5 millions d'abonnements et un chiffre d'affaires de plus de 6 milliards \$, on pourrait croire que la téléphonie résidentielle se porte plutôt bien. Or, elle bat plus de l'aile depuis plusieurs années déjà. Parmi les signes les plus crédibles de la fin éventuelle de l'offre des services de téléphonie résidentielle se trouve la baisse continue de la demande par les consommateurs canadiens.

Alors que la téléphonie sans fil connaît une croissance constante en termes d'abonnements (à l'exception de l'année 2020, pour laquelle on attribue la baisse exceptionnelle aux répercussions négatives de la COVID-19), c'est plutôt l'inverse pour les services de téléphonie fixe, et principalement pour les services filaires. Cette baisse des abonnements est d'ailleurs relativement stable depuis plus d'une dizaine d'années. Entre 2013 et 2017, par exemple, le taux de décroissance annuel moyen (composé) des ménages canadiens abonnés était de plus de 5 %⁹⁰.

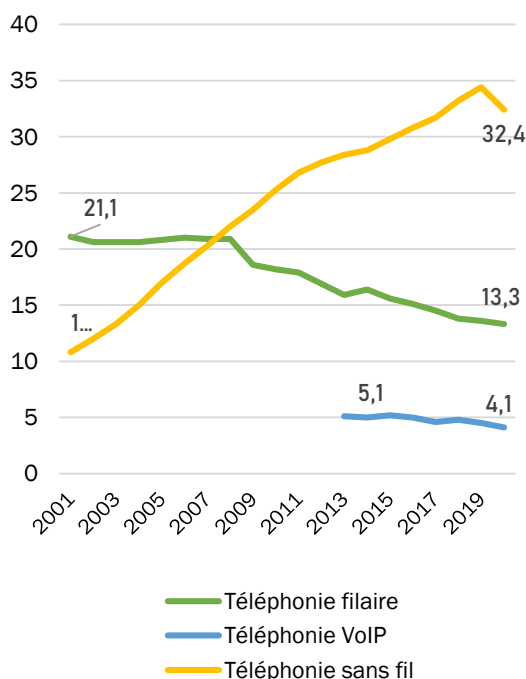
⁸⁸ TYHURST, J. S. Monopoly Lost? The Legal and Regulatory Path to Canadian Telecommunications Competition, 1979-2002, *Ottawa Law Review*, vol 33, no 2, 2002, p. 387, en ligne : <https://www.canlii.org/en/commentary/doc/2002CanLIIDocs26> ; WINSECK, D. Media and Internet Concentration in Canada, 1984-2020, *Global Media and Internet Concentration Project*, 2021, p. 37, en ligne: <http://www.cmcrp.org/wp-content/uploads/2021/12/GMIPC-Concentration-Report-Canada-2021-17122021.pdf>

⁸⁹ WINSECK, D. Media and Internet Concentration in Canada, *op. cit.*, note 86, p.vi

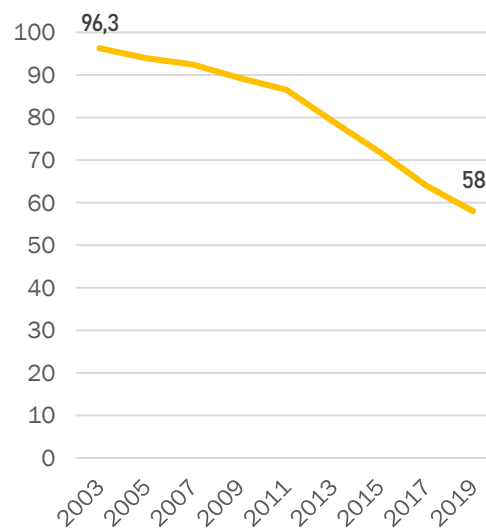
⁹⁰ CRTC. Rapport de surveillance des communications 2019, p.54, tableau 1.3, en ligne : <https://crtc.gc.ca/pubs/cm2019-fr.pdf>

Tableau 1

Évolution des abonnements aux services de téléphonie filaire, VoIP et sans fil au Canada (en millions)⁹¹



Évolution du pourcentage des ménages canadiens abonnés à la téléphonie filaire⁹²



* Les données relatives à la téléphonie VoIP ne sont plus disponibles pour la période qui précède 2013.

La baisse des abonnements de la téléphonie fixe se fait sentir principalement en ce qui concerne les services filaires. Et ce sont surtout les abonnements de type résidentiel qui sont touchés par cette baisse. Les abonnements d'affaires, quoiqu'en baisse, demeurent plus stables, ce qui peut s'expliquer par certains enjeux de compatibilité du matériel des entreprises, dont nous traiterons à la section 3.6 du présent rapport. Entre 2013 et 2020, le nombre d'abonnements résidentiels a diminué de près de 25 % contre seulement 14 % pour les forfaits commerciaux⁹³.

⁹¹ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Données ouvertes, op. cit.*, note 81, tableaux MB-S5, SLI4 et SLI10, CRTC. Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, octobre 2014, pp.161 et 163, en ligne : https://publications.gc.ca/collections/collection_2014/crtc/BC9-9-2014-fra.pdf ; CRTC. Rapport de surveillance des communications 2009, août 2009, pp.217 et 254, en ligne : https://publications.gc.ca/collections/collection_2009/crtc/BC9-9-2009F.pdf ; CRTC. Rapport de surveillance du CRTC sur les télécommunications - État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada, juillet 2006, pp.30 et 87, en ligne : <https://publications.gc.ca/collections/Collection/BC92-57-2006F.pdf>

⁹² CRTC. Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, octobre 2014, p.15, en ligne : https://publications.gc.ca/collections/collection_2014/crtc/BC9-9-2014-fra.pdf ; CRTC. Rapport de surveillance des communications 2018, p.24, en ligne : <https://crtc.gc.ca/pubs/cm2018-fr.pdf> ; CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Données ouvertes, op. cit.*, note 81, tableaux MG-6 et SLI4

⁹³ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Données ouvertes, op. cit.*, note 81, tableau SLI4

La situation canadienne et celle des autres pays occidentaux

Si la téléphonie fixe est indéniablement en perte de vitesse ici au pays, la situation demeure tout de même nettement moins dramatique que dans les autres pays occidentaux. Rappelons que plus de la moitié des ménages canadiens sont encore abonnés au service de téléphonie résidentielle. Aux États-Unis, c'est à peine 37 % des ménages qui le sont⁹⁴. Les abonnements en Australie figurent également sous la barre des 40 %⁹⁵. Certains pays européens se démarquent encore davantage, avec des proportions de 80 % à 90 % des ménages qui n'ont plus recours qu'à la téléphonie sans-fil⁹⁶. Près de la moitié des Tchèques ou des Finlandais n'avaient plus le téléphone fixe à la maison... dès 2007⁹⁷ !

La situation canadienne se distingue de celle des autres pays occidentaux en raison de la structure et de l'état de la concurrence au sein de son marché des services de communication. Tous les fournisseurs de service sans fil au Canada sont intégrés verticalement ou diagonalement à des conglomérats de services de communication et de médias. Cela signifie qu'ils sont intégrés à des entités qui offrent ou possèdent des entreprises qui offrent également d'autres services de télécommunication, dont la téléphonie fixe⁹⁸. On retrouve dans d'autres États des fournisseurs autonomes très populaires, comme T-Mobile ou Vodafone⁹⁹. Pas au Canada. Dans ce contexte, il n'est pas dans l'intérêt des fournisseurs canadiens de rendre les services de téléphonie sans fil à ce point attrayants (en termes de prix et de disponibilité, par exemple) qu'ils inciteraient leurs abonnés à délaisser du même coup leur service de téléphonie fixe.

Diagonally integrated companies often manage demand, rivalry and prices across each of their « platforms » in a way that aims to ensure that whatever one branch of the company does it does not cannibalize the revenue of another¹⁰⁰.

Soucieux de maintenir une clientèle pour leurs services de téléphonie traditionnels, les fournisseurs canadiens ont eu tendance à intégrer ces services à des offres groupées, plutôt que de les mettre en opposition avec les services sans-fil¹⁰¹.

2.3 La téléphonie résidentielle : un service qui n'a plus la cote auprès du CRTC

Si le choix des consommateurs canadiens de se tourner vers d'autres services et technologies téléphoniques est un indice clair de la fin prévisible, lente, mais bien réelle, de la téléphonie résidentielle, il n'est pas le seul. Loin de là. Certains choix réglementaires du CRTC sont tout aussi

⁹⁴ VORHAUS, M. *Americans Use Their Mobile Phone To Replace Their Landline Phones*, Forbes, 14 mai 2021, en ligne : <https://www.forbes.com/sites/mikevorhaus/2021/05/14/americans-use-their-mobile-phone-to-replace-their-landline-phones/?sh=7d761ae68cc4>

⁹⁵ ACMA. *Mobile-only Australia: living without a fixed line at home*, juin 2021, en ligne :

<https://www.acma.gov.au/publications/2020-12/report/mobile-only-australia-living-without-fixed-line-home>

⁹⁶ LIEN, T. *More than half of U.S. households have ditched landline phones*, LA Times, 6 juin 2018, en ligne :

<https://www.latimes.com/business/technology/la-fi-tn-landline-cellphone-20180606-story.html>

⁹⁷ 18 % of EU households cut landlines, The Irish Times, 27 novembre 2007, en ligne :

<https://www.irishtimes.com/news/18-of-eu-households-cut-landlines-1.815429>

⁹⁸ WINSECK, D. *Media and Internet Concentration in Canada, 1984-2020*, Global Media and Internet Concentration Project, 2021, p. 65, en ligne : <http://www.cmcrp.org/wp-content/uploads/2021/12/GMICP-Concentration-Report-Canada-2021-17122021.pdf>

⁹⁹ *Idem.*, p.129

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ GREENWOOD, J. *Why Canadians are hanging up on their landline phones*, Financial Post, 24 juin 2014, en ligne : <https://financialpost.com/technology/why-canadians-are-hanging-up-on-their-landline-phones>

révélateurs de la dévalorisation de la téléphonie filaire et, plus largement, de la téléphonie résidentielle au Canada.

Historiquement, le CRTC a centré ses interventions sur trois grandes mesures réglementaires : un objectif de service de base, une obligation de servir et parallèlement, un régime de subvention pour le déploiement et le maintien d'une offre suffisante. Ces trois mesures étaient initialement axées sur l'accès de tous les consommateurs au service de téléphonie résidentielle¹⁰².

Dès 1999, le CRTC requiert donc des fournisseurs qu'ils offrent un service de téléphonie résidentielle aux consommateurs canadiens, dans certaines limites dont nous traiterons au quatrième chapitre. En contrepartie, le CRTC met en place un régime de subvention du service local qui assure l'offre de service dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE), c'est-à-dire dans des régions rurales ou isolées qu'il serait moins rentable de desservir¹⁰³. Les fournisseurs qui offrent un service de téléphonie dans ces zones ont droit à une subvention qui tient compte notamment des coûts engagés pour la prestation de leur service et du tarif (encore réglementé, faute de concurrence adéquate) que payent leurs abonnés¹⁰⁴. En 2002, le total des subventions versées en vertu de ce régime s'élevait à près de 50 millions de dollars¹⁰⁵.

Mais en 2016, après plusieurs années à remettre en question l'avenir de ces subventions, le CRTC procède finalement à un réalignement de sa politique relative au service de base. L'intérêt du régulateur pour les autres services de télécommunication se fait particulièrement sentir, alors qu'il décide de centrer davantage sa politique sur la participation de tous les Canadiens à l'économie numérique et sur ce qu'il qualifie de « services de télécommunication modernes ». Il ajoute les services d'accès Internet à large bande et de téléphone sans fil à son objectif de service de base et fait savoir du même coup qu'il procédera à des changements dans la distribution des subventions.

[...] le Conseil a un rôle à jouer dans l'établissement de politiques qui aideront à étendre la disponibilité et l'adoption des services d'accès Internet à large bande. Par conséquent, le Conseil commencera à orienter ses cadres actuels de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande. En particulier, pour soutenir l'accès continu aux services d'accès Internet à large bande dans les régions mal desservies, le Conseil a l'intention de retirer progressivement le régime de subvention du service local et d'instaurer un nouveau mécanisme de financement pour les services d'accès Internet à large bande¹⁰⁶.

[Nous soulignons]

Ainsi, le CRTC met en place le Fonds pour la large bande, destiné à financer le déploiement du service, et annonce la fin, dès 2021, des subventions qui étaient destinées à assurer l'accès à la téléphonie résidentielle dans les ZDCE¹⁰⁷. En appui à sa décision, le Conseil fait valoir que les fournisseurs peuvent dorénavant offrir d'autres types de service de téléphonie, comme la téléphonie IP, dans ces

¹⁰² CRTC. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*, para 2 ; CRTC. *Décision Télécom CRTC 99-16*

¹⁰³ À noter qu'un régime de contribution au financement des services locaux de résidence de base par les fournisseurs du marché de l'interurbain existe depuis 1992 : CRTC. *Décision CRTC 2000-745*, para 4.

¹⁰⁴ CRTC. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213*, para 3.

¹⁰⁵ CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, op. cit.*, note 6, p.16.

¹⁰⁶ CRTC. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*, para 51.

¹⁰⁷ CRTC. *Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213*.

zones et qu'il n'est plus nécessaire de financer l'accès à la téléphonie dite traditionnelle pour garantir l'accès à un service de base.

2.4 La téléphonie résidentielle et la téléphonie filaire : des services mal-aimés des fournisseurs

Il n'y a pas que le CRTC qui se tourne résolument vers les autres services de téléphonie. Les fournisseurs font de même, concentrant leurs efforts de marketing et le plus gros de leurs investissements dans l'offre et le développement de leurs services sans fil. Il faut dire que ces services sont devenus nettement plus profitables.

D'abord parce que la téléphonie filaire requiert des dépenses en immobilisation – celles liées à l'entretien ou la mise à niveau des réseaux – bien supérieures à celles que nécessite l'offre de services sans fil. En 2020, les fournisseurs ont investi 8,6 milliards de dollars dans leur infrastructure filaire, soit trois fois plus que dans celle du sans fil¹⁰⁸. Il est vrai que les fournisseurs de services sans fil doivent investir dans le déploiement de leurs réseaux sans-fil respectifs et l'achat de licences de spectre, ces radiofréquences qui permettent l'envoi et la réception de signaux sans fil¹⁰⁹. Ils ont investi 7,32 milliards de dollars à cette fin entre 2014 et 2020¹¹⁰, ce qui n'est certes pas négligeable, mais qui représente tout de même moins qu'une seule année de dépenses en immobilisation des réseaux filaires !

Et puis, parce que les marges de BAIIA de ces services – soit les bénéfiques avant intérêts, impôts et dotations aux amortissements – sont d'environ 10 % supérieures à celles des services filaires¹¹¹. En 2020, les services sans fil ont engendré des profits de 26,8 milliards de dollars, ce qui représente plus de la moitié de l'ensemble des revenus de détail du secteur des télécommunications. En comparaison, les revenus des services filaires ne représentent plus que 10 % des revenus totaux¹¹². Et ils diminuent considérablement, année après année¹¹³. Le revenu moyen par abonnement pour les services sans fil est lui aussi bien supérieur : 67 \$/mois contre 26 \$/mois pour les services de téléphonie fixe¹¹⁴.

Dans ce contexte, il n'est guère surprenant de voir que les principaux fournisseurs de téléphonie du pays mettent considérablement plus l'accent sur les services sans fil, dans leurs démarches publicitaires et dans la présentation de leurs services en ligne ou en magasin. Les services de téléphonie résidentielle ne font plus réellement l'objet aujourd'hui de promotion par ces mêmes fournisseurs. Et alors qu'ils étaient régulièrement inclus dans des offres de services groupés (abonnement de type *bundle*, parfois qualifié de « forfait »), les services de téléphonie résidentielle semblent même désormais exclus de ce type d'offres (limitées aux services de télédistribution et d'accès Internet) chez les plus grands fournisseurs nationaux et régionaux du pays. Leur regroupement avec d'autres services est néanmoins encore offert par quelques fournisseurs indépendants.

¹⁰⁸ CRTC. Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.17.

¹⁰⁹ BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT. Comprendre la gestion du spectre au Canada, Notes de la colline, 10 mai 2021, en ligne : <https://notesdelacolline.ca/2021/05/10/comprendre-la-gestion-du-spectre-au-canada/>

¹¹⁰ CRTC. Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.21

¹¹¹ *Idem.*, p.20.

¹¹² *Idem.*, p.22.

¹¹³ Entre 2015 et 2020, le taux de décroissance annuel composé était de 5,6 % : CRTC. *Rapports sur le marché des communications - Faits saillants [...] 2020, op. cit.*, note 6, p.29.

¹¹⁴ CRTC. Rapports sur le marché des communications - Données ouvertes, *op. cit.*, note 81, tableaux SLI6 et MB-G12

Des changements technologiques dans les cartes

Au-delà de leur offre et de la présentation des services de téléphonie, les fournisseurs repensent plus largement les technologies par lesquelles ils fournissent ces services. Certains délaissent progressivement des portions de leurs infrastructures filaires au pays. Les exemples sont de plus en plus fréquents.

Le fournisseur national Telus, par exemple, a annoncé qu'il complèterait l'abandon de son réseau filaire avec le transfert des derniers clients vers son nouveau réseau de fibre optique d'ici le début de l'année 2023. Les abonnés qui ne l'ont pas déjà fait passeront donc nécessairement, s'ils restent chez Telus, à des services de téléphonie IP (pour le même prix). Le fournisseur présente ainsi son processus, qui a débuté il y a près de 10 ans :

The company initially focused on serving new customers who wanted its fiber products and « kind of left behind » existing subscribers who were content with their copper service. Its migration program is now « revisiting those customers to see if the circumstances and needs have changed »¹¹⁵.

Il existe très peu d'information publique sur les démarches du fournisseur. Les quelques commentaires d'abonnés sur les forums et médias sociaux dressent un portrait inégal de leurs interactions avec lui. Certains se montrent satisfaits de la simplicité et de la rapidité du processus de transfert, mais d'autres critiquent fortement la pression subie en cas de refus initial et le manque d'information disponible quant au processus à venir et aux impacts du changement¹¹⁶.

Bell, qui possède la plus grande infrastructure filaire au pays, pourrait être tenté de faire de même. Le fournisseur investit lui aussi des sommes importantes dans le déploiement d'un réseau de fibre optique parallèle et il a publiquement souligné le piètre état de l'infrastructure filaire disponible dans certains coins du pays (ex. : dans la région de Winnipeg en 2022¹¹⁷). Un article de Global News daté de 2017 souligne d'ailleurs que le fournisseur transfère déjà des clients (parfois à leur insu, voire contre leur gré) vers ses services de téléphonie IP lorsqu'ils optent pour un service d'accès Internet sur fibre optique¹¹⁸.

Même lorsque le service filaire reste offert, on remarque des changements dans l'offre. Chez Rogers, par exemple, on a mis en place une offre particulière depuis 2016, destinée aux petites entreprises qui souhaitent passer d'un abonnement à la téléphonie filaire à la téléphonie sans fil tout en maintenant certaines fonctionnalités traditionnellement associées au premier service¹¹⁹.

¹¹⁵ GOOVAERTS, D. *Canada's Telus is on track to retire its copper network by early 2023*, Fierce Telecom, 10 novembre 2021, en ligne : <https://www.fiercetelecom.com/operators/canada-s-telus-track-to-retire-its-copper-network-by-early-2023>

¹¹⁶ Voir par exemple : « TELUS is making my grandparents switch their copper phone line to a PureFibre one. How big is the hassle? », Reddit, conversation de 2021, en ligne :

https://www.reddit.com/r/vancouver/comments/qty6ef/telus_is_making_my_grandparents_switch_their/ ; « PureFibre installation harassment », Telus Forum, 2019, en ligne : <https://forum.telus.com/t5/Internet-Home-Phone/PureFibre-installation-harrasment/td-p/98170>

¹¹⁷ KEELE, J. *Bell MTS reveals cause of faulty landline services in Manitoba*, CTV News, 24 mai 2022, en ligne : <https://winnipeg.ctvnews.ca/bell-mts-reveals-cause-of-faulty-landline-services-in-manitoba-1.5917139>

¹¹⁸ O'SHEA, S. *'Kind of a life and death thing': Toronto man loses Bell landline, service to be restored*, Global News, 29 mai 2017, en ligne : <https://globalnews.ca/news/3487865/bell-landline-copper-telephone-service/>

¹¹⁹ MCINTYRE, C. *Why It May Be Time to Cut the Landline*, Canadian Business, 19 juillet 2016, en ligne : <https://archive.canadianbusiness.com/innovation/why-it-may-be-time-to-cut-the-landline/>

LES IMPACTS SOCIOÉCONOMIQUES DE LA FIN DE LA TÉLÉPHONIE FILAIRE AU PAYS

chapitre 3

Il existe relativement peu d'écrits sur les impacts potentiels d'un arrêt de service de la téléphonie filaire. En fait, on constate que la téléphonie résidentielle, plus largement, a fait l'objet d'une quantité d'études étonnamment faible par les chercheurs et le milieu universitaire, contrairement à la téléphonie sans fil, par exemple.

Nous tenterons donc dans la section suivante de dresser un portrait des principales préoccupations que cette situation soulève dans une perspective de protection des consommateurs, et ce, à partir des diverses sources disponibles. On notera que les limites et les risques relatifs à l'accessibilité économique et géographique des services de remplacement seront abordés au chapitre 4, dans lequel nous analysons plus en détail lesdits services.

3.1 Qui utilise encore aujourd'hui la téléphonie filaire ?

Un peu plus de la moitié des ménages canadiens ont encore aujourd'hui un abonnement à la téléphonie résidentielle. Dans certains cas, les membres de ces ménages ont aussi un ou des abonnements individuels à la téléphonie sans fil, mais dans d'autres, ils dépendent entièrement de la téléphonie fixe. C'était le cas d'un peu moins de 10 % des ménages canadiens, d'après les données disponibles les plus récentes¹²⁰.

De manière générale, les ménages qui sont encore abonnés à la téléphonie résidentielle se distinguent par certaines caractéristiques sociodémographiques. Des données provenant du Royaume-Uni, des États-Unis et de l'Australie – trois pays dont les marchés des télécommunications présentent des similarités avec celui du Canada – mettent en lumière une surreprésentation des types de consommateurs suivants :

- Les consommateurs plus âgés¹²¹ ;
- Les consommateurs moins scolarisés¹²² ;
- Les consommateurs à faible revenu¹²³ ;

¹²⁰ CRTC. *Rapport de surveillance des communications 2019*, p.26, en ligne : <https://crtc.gc.ca/pubs/cmr2019-fr.pdf>

¹²¹ Par exemple, 40 % des consommateurs anglais qui ne sont abonnés qu'à la téléphonie résidentielle ont plus de 75 ans : OFCOM. *Review of the market for standalone landline telephone services*, statement, 26 octobre 2017, p.8, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/107322/standalone-landline-statement.pdf ; De même, aux États-Unis, seuls les consommateurs issus de la génération silencieuse (donc nés au plus tard en 1927) dépensent en moyenne davantage pour leur service de téléphonie résidentielle que pour leur service sans fil : US BUREAU OF LABOR STATISTICS. « Are most Americans cutting the cord on landlines? », *Beyond the numbers*, vol. 8, no. 7, mai 2019, en ligne : <https://www.bls.gov/opub/btn/volume-8/are-most-americans-cutting-the-cord-on-landlines.htm>

¹²² En Australie, par exemple, seulement 32 % des consommateurs qui ont complété des études de niveau universitaire ont un abonnement à la téléphonie résidentielle, contre 51 % de ceux qui ont un diplôme de niveau secondaire ou technique : ACMA. *Mobile-only Australia: living without a fixed line at home*, interactive report, juin 2021, p.8, en ligne : <https://www.acma.gov.au/publications/2020-12/report/mobile-only-australia-living-without-fixed-line-home>

¹²³ Par exemple, un tiers des ménages britanniques qui ne sont abonnés qu'à la téléphonie résidentielle font partie du groupe socioéconomique le plus faible : OFCOM. *Review of the market for standalone landline telephone services*, statement, *op. cit.*, note 121, p. 11.

- Les consommateurs qui présentent un handicap¹²⁴.

Lorsqu'ils sont interrogés sur le sujet, les consommateurs qui sont abonnés à la téléphonie résidentielle se décrivent comme étant peu ou pas à l'aise avec les technologies dans une proportion plus élevée que les abonnés des autres services¹²⁵. Ils sont également moins mobiles sur le marché des services de télécommunications. Par exemple, 77 % des ménages britanniques qui sont uniquement abonnés à la téléphonie résidentielle n'ont jamais changé de fournisseur de service¹²⁶.

Il n'existe pas un portrait aussi détaillé des abonnés à la téléphonie résidentielle au Canada. Statistiques Canada a vraisemblablement plusieurs de ces renseignements, mais l'organisme n'a pas publié de document sur le thème de la téléphonie résidentielle depuis plusieurs années. Le CRTC publie pour sa part un rapport annuel sur le marché des services de communication. Certaines années, il y note des tendances sociodémographiques en ce qui concerne les abonnés des différents services. À partir de ces données et de celles obtenues dans le cadre de notre sondage pancanadien (discuté au chapitre 5), nous constatons que les éléments de vulnérabilité des abonnés décrits plus haut s'appliquent tout autant au contexte canadien.

Ainsi, un rapport du CRTC de 2019 souligne que si 99 % des ménages canadiens possèdent un téléphone, la répartition des abonnements est encore très inégale. Près du quart des ménages à faible revenu (premier quintile de revenus) comptent exclusivement sur un service de téléphonie filaire contre à peine 2,4 % des ménages les mieux nantis (cinquième quintile)¹²⁷. Notons aussi que les résidents du Québec et des provinces de l'Est sont davantage abonnés aux services filaires que ceux de l'Ontario et de l'Ouest. Par exemple, plus de 80 % des ménages du Nouveau-Brunswick y étaient encore abonnés en 2017 contre à peine 55 % de ceux de l'Alberta¹²⁸. Nous reviendrons plus loin sur ces caractéristiques sociodémographiques.

3.2 Des risques d'exclusion et d'isolement

Il existe un risque d'exclusion (réel ou perçu par les principaux intéressés) advenant que les individus qui étaient autrefois abonnés exclusivement à un service de téléphonie filaire ne s'abonnent pas à un service de téléphonie de remplacement suite à l'arrêt du premier service, en raison par exemple d'un manque de ressources financières ou d'aisance avec les technologies. Cette crainte est exacerbée par les vulnérabilités particulières que présentent les abonnés dudit service.

Les résultats d'une étude californienne de 2018 tendent à démontrer que la simple présence d'un téléphone, même s'il n'est pas utilisé, permet de réduire les risques et les effets de l'exclusion sociale.

¹²⁴ COMMUNICATIONS CONSUMER PANEL. Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on its review of the market for standalone landline telephone services, 9 mai 2017, p. 2, en ligne :

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/102869/ccp-acod.pdf

¹²⁵ COMMUNICATIONS CONSUMER PANEL. Communications Consumer Panel and ACOD response to Ofcom's consultation on its review of the market for standalone landline telephone services, 9 mai 2017, p. 2, en ligne :

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0026/102869/ccp-acod.pdf

¹²⁶ OFCOM. Review of the market for standalone landline telephone services, statement, *op. cit.*, note 121, p. 8.

¹²⁷ CRTC. Rapport de surveillance des communications 2019, *op. cit.*, note 120, p.29

¹²⁸ *Ibid.*, p.30.

Selon l'auteur principal :

Phones serve as symbols of an individual's larger personal network [...] When people can shift their attention away from environmental stressors toward the symbolic connections offered by their phones, it may mitigate feelings of isolation and can provide a sense of security¹²⁹.

Cette étude récente appuie les résultats d'une autre, menée en 1975 auprès de consommateurs victimes d'une panne de service d'une durée d'un peu moins d'un mois sur l'île de Manhattan à la suite d'un incendie¹³⁰. Malgré leur localisation on ne peut plus urbaine, ces consommateurs se sont sentis isolés. Leur consommation accrue de média (télévision et radio) n'a pas remplacé de manière satisfaisante leur recours à la téléphonie (ou sa simple présence dans leur vie), principalement en raison du sentiment de « proximité symbolique de l'entourage » fortement associé au téléphone.

3.3 Des risques pour la santé et la sécurité

Un transfert de la téléphonie résidentielle de type filaire vers la téléphonie IP pourrait aussi avoir certaines répercussions en termes de santé et de sécurité des utilisateurs. Soyons clairs : la téléphonie IP est de manière générale tout à fait sécuritaire. Mais le fait qu'elle ne fonctionne pas lors d'une panne de courant (généralement) ou d'une panne de réseau Internet la distingue de la téléphonie filaire. Et cela a évidemment pour effet de limiter l'accès des consommateurs aux services d'urgence dans ces situations. Ils pourront alors utiliser un service sans fil, s'ils ont également un abonnement à ce type de service, mais s'ils n'ont que la téléphonie résidentielle IP, ils seront dans l'impossibilité de réaliser cet appel parfois vital.

Même en l'absence d'une panne, l'accès aux services d'urgence au moyen d'un service de téléphonie IP demeure plus complexe qu'avec la téléphonie filaire puisque l'appel ne sera pas initialement localisé. L'abonné devra donc donner son adresse à un téléphoniste, généralement d'un opérateur tiers¹³¹, qui l'acheminera ensuite vers le centre d'appels de la sécurité publique le plus proche¹³². Le délai de réponse à une urgence peut donc être légèrement plus long. Il existe aussi un risque que l'adresse au dossier du fournisseur de service IP ne soit plus exacte (à la suite d'un déménagement par exemple) et que ce soit cette dernière qui soit transmise automatiquement lors du tri initial des appels¹³³.

L'obtention de renseignements exacts sur l'emplacement continue d'être la préoccupation la plus pressante parmi les groupes de sécurité publique, de même que l'utilisation accrue des technologies de remplacement. Les règlements imposés aux fournisseurs de services VoIP

¹²⁹ *Smartphones act as digital security blankets in stressful social situations*, UCI News, 7 août 2018, en ligne : <https://news.uci.edu/2018/08/07/smartphones-act-as-digital-security-blankets-in-stressful-social-situations/>

¹³⁰ WURTZEL, A. H. et TURNER, C. *What Missing the Telephone Means*, *Journal of Communication*, vol. 27, no. 2, 1977.

¹³¹ Rogers parle par exemple d'un « centre de prise d'appels d'urgence spécialisé » dans ses modalités de service : ROGERS. *Modalités du service Appels Wi-Fi*, art 6(B), en ligne : <https://www.rogers.com/cms/pdf/fr/Wi-Fi-Calling-Terms-of-Service.pdf> (consulté le 28 mars 2022).

¹³² CRTC. *Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants et rôle des téléphones payants dans le cadre des situations d'urgence*, 25 mars 2014, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226.htm>

¹³³ ROBERTSON, G. *Canada's 9-1-1 emergency*, *Globe and Mail*, 19 février 2018, en ligne : <https://www.theglobeandmail.com/technology/canadas-9-1-1-emergency/article560927/>

[...] ont contribué à améliorer les choses, mais il existe encore des questions relativement à l'exactitude de ces renseignements¹³⁴.

3.4 Des changements techniques et organisationnels à prévoir

Dans l'analyse de l'impact d'une transition de la téléphonie filaire vers d'autres technologies de téléphonie, il importe de ne pas perdre de vue les autres usages qui sont faits des réseaux en jeu. Le réseau filaire permet bien plus que de « simplement » effectuer et recevoir des appels.

De nombreux appareils dont le fonctionnement nécessite la communication entre plusieurs machines à bas débit ont été développés et déployés en ayant recours au réseau filaire dans les années 1980 et 1990¹³⁵. Le fonctionnement de ces appareils ne requiert pas nécessairement un abonnement à un service de téléphonie filaire, mais il requiert une connexion au réseau à tout le moins. Ce faisant, il y a lieu de se questionner sur l'impact d'une transition technologique en téléphonie qui impliquerait l'arrêt ou le retrait de réseaux pour l'avenir de ces usages parfois essentiels à la société.

Plusieurs organisations se sont intéressées à la question au cours des dernières années. Les préoccupations qui en découlent sont généralement davantage associées au bon fonctionnement des entreprises, mais certaines d'entre elles peuvent aussi affecter grandement les consommateurs. La Fédération française des télécoms de même qu'un groupe de travail mis en place par le régulateur britannique des communications, Ofcom, ont ainsi recensé les différents types d'appareils et d'usages dont le fonctionnement pourrait être affecté par la perte du réseau filaire¹³⁶. Voici quelques-uns des éléments identifiés :

- Les appareils de télémédecine
Plusieurs appareils de télésurveillance médicale, de téléassistance et d'alerte médicale à distance nécessitent une connexion au réseau filaire pour la transmission de données en temps réel. De même, certains appareils doivent être connectés pour une vérification régulière à distance de leur fonctionnement. C'est le cas par exemple de certains stimulateurs cardiaques (*pacemakers*) dont la batterie est normalement vérifiée quatre fois par année, dont trois fois à distance, automatiquement¹³⁷. Selon un (petit) projet pilote mené en Angleterre en 2019 et 2020, environ 1 % des abonnés britanniques du service filaire pourraient posséder un dispositif de télémédecine connecté au réseau¹³⁸.

¹³⁴ CRTC. Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants, 5.6.3, *op. cit.*, note 132. Voir aussi section 5.5.5 VoIP.

¹³⁵ FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS (FFT). *Transition du RTC vers la voix sur IP*, Livre blanc - Recommandations du groupe de travail de la Fédération Française des Télécoms, 2017, p.2, en ligne : <https://www.fftelecoms.org/app/uploads/2017/05/Livre-blanc-FFTelecoms-Fin-du-RTC-1.pdf>

¹³⁶ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 24 septembre 2019, p.5, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2019/10/All-IP-Voice-Technical-Working-Group-240919.pdf> ; FFT, *Transition du RTC vers la voix sur IP*, *op. cit.*, note 135, p.3

¹³⁷ DUNLAP, B. *Home heart monitors changing to cell phone technology*, The Parkersburg News and Sentinel, 4 décembre 2016, en ligne : <https://www.newsandsentinel.com/news/business/2016/12/home-heart-monitors-changing-to-cell-phone-technology/>

¹³⁸ OFCOM. All-IP Working Group, présentation powerpoint, *op. cit.*, note 156, p. 44.

- Les terminaux de paiement par cartes
De nombreux terminaux de paiement par carte sont actuellement connectés au réseau filaire. En France, par exemple, on évalue que 60 % des commerces indépendants (petits commerces) ont recours à des terminaux qui dépendent du réseau filaire¹³⁹. Il est tout de même à noter que les terminaux plus récents sont normalement équipés aussi d'une fonction IP.
- Les systèmes de surveillance et d'alarme
Plusieurs systèmes de surveillance et d'alarme nécessitent une connexion au réseau filaire, qui leur permet de recevoir des « appels » de test régulièrement et d'en effectuer vers un système central lorsqu'un incident est détecté¹⁴⁰. En France, on évalue que 70 % du parc de centrales de télésurveillance nécessite actuellement une connexion au réseau filaire¹⁴¹.
- Les ascenseurs
Le système de téléalarme des ascenseurs, soit le système de signalement d'un problème depuis la cabine, dépend bien souvent du réseau filaire. La présence de ce type d'alarmes, utilisées en moyenne une à deux fois par année, est obligatoire¹⁴². On évalue qu'environ la moitié des ascenseurs du Royaume-Uni sont présentement connectés au réseau filaire à cette fin¹⁴³.
- Les télécopieurs (fax)
Même s'ils sont souvent perçus comme une technologie dépassée, les télécopieurs demeurent encore bien présents dans de nombreux commerces, services et entreprises. Or, plusieurs utilisent le réseau filaire pour transmettre et recevoir les documents.

Puisque certains des appareils concernés ont une longue durée de vie, leur remplacement en cas d'incompatibilité avec le nouveau réseau téléphonique pourrait s'avérer particulièrement problématique. Par exemple, un système de surveillance et d'alarme a une durée de vie d'entre 20 et 25 ans dans un contexte résidentiel et d'environ 10 ans dans un contexte commercial¹⁴⁴. Son remplacement prématuré pourrait donc s'avérer coûteux ; en plus de l'achat d'un nouveau système, les frais d'acquisition de l'ancien système devraient être répartis sur une période plus courte que prévu.

¹³⁹ FFT, Transition du RTC vers la voix sur IP, *op. cit.*, note 135, p.14.

¹⁴⁰ EDHOLM, P. *Good Old POTS is Going Away. Is Your Organization Prepared ?*, No Jitter blog (Enterprise Connect), 31 janvier 2022, en ligne : <https://www.nojitter.com/technology-trends/good-old-pots-going-away-your-organization-prepared>

¹⁴¹ FFT, Transition du RTC vers la voix sur IP, *op. cit.*, note 135, p.14.

¹⁴² KEYO COMMUNICATIONS. *Livre Blanc : Regards d'experts sur l'arrêt du RTC*, 2017, p.42, en ligne : <http://www.gpmse.com/wp-content/uploads/2017/06/Livre-blanc-Keyyo-arr%C3%AAt-du-RTC.pdf>

¹⁴³ BARKER, G. *What is happening to lift communications in the UK, and what do you need to do about it?*, Cundall, 15 février 2022, en ligne : <https://www.cundall.com/ideas/blog/what-is-happening-to-lift-communications-in-the-uk-and-what-do-you-need-to-do-about-it>

¹⁴⁴ FFT, Transition du RTC vers la voix sur IP, *op. cit.*, note 135, p.15.

LES OPTIONS DE REMPLACEMENT À LA TÉLÉPHONIE FILAIRE

chapitre 4

4.1 Portrait général des options de remplacement à la téléphonie filaire

Si les services de téléphonie filaire venaient à disparaître, vers quoi les consommateurs en quête d'un service résidentiel pourront-ils se tourner ? Voici ce que nous explorerons dans la présente section, en mettant un accent particulier sur la disponibilité, l'abordabilité et la facilité d'utilisation des différents services de remplacement possibles, de même que sur leur traitement de certaines questions qui sont importantes pour les consommateurs (maintien du numéro de téléphone, accès aux services d'urgences, etc.). Les services suivants seront abordés :

- Les services de téléphonie résidentielle IP standards
- Les services de téléphonie résidentielle IP indépendants des réseaux
- Les services de téléphonie sans fil
- Les services de téléphonie résidentielle sans fil
- Les applications de communication en ligne
- Les cartes d'appel prépayées

De manière générale, il ressort de notre étude que les options de remplacement à la téléphonie filaire sont généralement plus abordables que cette dernière, dont le coût moyen au Canada serait d'environ 34,18 \$/mois¹⁴⁵. Un seul service fait exception à cette règle : celui de la téléphonie sans fil, qui est cependant, et de loin, l'option la plus populaire. Soulignons également que, selon une étude du CRTC, les solutions de rechange à la téléphonie filaire présentent généralement un niveau de complexité d'installation ou d'utilisation faible ou modéré, soit légèrement plus élevé que celui associé au premier service¹⁴⁶.

4.1.1 Les services de téléphonie résidentielle IP standard

Depuis 2005¹⁴⁷, plusieurs fournisseurs de services de communication au Canada offrent un service de téléphonie résidentielle IP (aussi appelée VoIP, pour *Voice over Internet Protocol*). Plutôt que de recourir à l'infrastructure analogique, ce service utilise une connexion Internet à haut débit depuis le domicile de l'abonné afin de transmettre les appels. La voix est comprimée, numérisée et convertie en données numériques puis acheminée par Internet.

L'accès à la téléphonie IP dépend donc de la disponibilité d'une connexion Internet à haut débit, un type de connexion qui peut faire défaut dans certains secteurs ruraux et certaines régions éloignées. Les plus récentes statistiques du CRTC font état d'une couverture du réseau d'accès Internet haute

¹⁴⁵ CRTC. *Rapport de surveillance des communications 2020*, tableau 5.1, en ligne :

<https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2020/cmr5.htm>.

¹⁴⁶ CRTC. Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants et rôle des téléphones payants dans le cadre des situations d'urgence, 25 mars 2014, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226.htm>.

¹⁴⁷ *Ibid.*, section 3.2.

vitesse pour 89,5 % de la population canadienne¹⁴⁸. Précisons que l'utilisation d'un service de téléphonie IP ne requiert généralement pas en soi un abonnement à un service d'accès Internet, mais seulement une connexion possible depuis le domicile (environ 68 % des ménages canadiens sont actuellement abonnés à un tel service¹⁴⁹).

Pour utiliser un service de téléphonie IP, un consommateur n'a pas besoin de connaître ou comprendre le fonctionnement relativement complexe de cette technologie. Son utilisation ressemblera grandement à celle du service filaire. L'installation du système requiert néanmoins certaines habiletés informatiques de base, d'abord pour brancher les différents éléments et ensuite pour configurer le système. Afin de continuer à utiliser son appareil téléphonique, le consommateur devra ainsi le brancher à un adaptateur numérique¹⁵⁰, dont le look ressemble à celui d'un modem.

Ce sont les entreprises de câblodistribution qui ont d'abord offert ce service, étant donné qu'elles ne possédaient pas leur propre infrastructure filaire ; des entreprises qui offraient la téléphonie traditionnelle de téléphonie, Bell, par exemple, l'offrent également, aujourd'hui, parfois parallèlement à leur service de téléphonie filaire. De nombreux fournisseurs revendeurs (indépendants) l'offrent généralement en combinaison avec leur service d'accès Internet.

Les prix des services de téléphonie IP sont aussi variés que les fournisseurs qui les offrent. Ils sont généralement moindres que ceux de la téléphonie filaire. Au Québec, on retrouve par exemple de nombreuses offres à des prix qui oscillent entre 10 et 20 \$ par mois (ex. : Teksavvy : 9,95 \$, Primus : 12 \$, Bravo Telecom : 12,95 \$, B2B2C : 14,95 \$, VMedia et Ebox : 19,95 \$¹⁵¹).

L'utilisation d'un service de téléphonie IP présente tout de même quelques désavantages sur celle du téléphone filaire. D'abord, comme nous l'avons signalé précédemment, le service ne pourra fonctionner en cas de panne de courant ou en cas de panne du service d'accès Internet. Les abonnés perdront donc la possibilité d'effectuer des appels, notamment vers les services d'urgence. Il est néanmoins possible de se procurer des batteries de secours qui permettent de continuer à utiliser l'appareil pour un certain temps en l'absence de courant. Aucune solution n'existe toutefois lorsque la panne touche plutôt le réseau d'accès Internet.

Rappelons aussi que, abstraction faite même de la question des pannes, l'accès aux services d'urgence au moyen d'un service de téléphonie IP est un peu plus complexe qu'avec la téléphonie filaire, puisque l'appel ne sera pas initialement localisé (voir à ce sujet la section 3.3 du présent rapport).

Autre désavantage : tous les appareils non téléphoniques historiquement développés et déployés sur le réseau filaire (alarmes, fax, télémédecine, etc.) ne sont pas compatibles avec la technologie IP, bien que les produits plus récents le soient davantage. L'évaluation de la compatibilité des appareils et de la nécessité ou non de s'en procurer de nouveaux se fera donc au cas par cas, en contactant les fournisseurs des appareils et du service téléphonique IP. Mentionnons par ailleurs que le transfert du numéro de téléphone depuis une ligne filaire vers une ligne IP est généralement possible.

¹⁴⁸ CRTC. Rapports sur le marché des communications — Faits saillants [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.29.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ CRTC. Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants, *op. cit.*, note 156, section 3.2.

¹⁵¹ Les prix ont été identifiés sur les sites des fournisseurs en mars 2022.

4.1.2 Les services de téléphonie IP indépendants des réseaux

Il existe une sous-catégorie de services IP : ceux qui sont offerts par des fournisseurs qu'on qualifie d'indépendants des réseaux (ou indépendants de l'accès). Le service fonctionne sensiblement comme un service IP standard ; le fournisseur n'a toutefois pas accès au réseau d'accès Internet utilisé ni aux installations propres aux domiciles des abonnés¹⁵². Ce type de fournisseur indépendant n'offre d'ailleurs généralement aucun autre service de communication.

Les fournisseurs de ce type de service IP proviennent généralement des États-Unis. Ce faisant, leurs offres couvrent les appels faits et reçus depuis le Canada et les États-Unis, ce qui les distingue des offres traditionnelles de fournisseurs canadiens. Par contre, on constate à la lecture des contrats de certains d'entre eux que tous les coins du pays ne sont pas nécessairement couverts. Par exemple, MagicJack, qui affirme permettre les appels depuis et vers le Canada, ne couvre pas, en pratique, les Territoire du Nord-Ouest et le Yukon (qu'ils considèrent comme des appels interurbains)¹⁵³. Certains appliquent également une tarification différente ou ont une sélection de pays différente qui dépendra du service téléphonique utilisé par les destinataires des appels (service filaire, sans fil ou IP)¹⁵⁴.

Les prix des services IP indépendants des réseaux varient, mais sont généralement un peu inférieurs à ceux des services IP standard, qui, rappelons-le, sont déjà bien inférieurs à ceux des services filaires. Ils se distinguent néanmoins des services IP standard en ce que certains forfaits ne sont pas offerts sur une base mensuelle et que l'équipement doit parfois être acheté au moment de l'abonnement (alors qu'il est généralement fourni gratuitement ou loué par le fournisseur des services IP standard). Le calcul du coût réel des services en est donc quelque peu complexifié. Voici quelques exemples d'offres de base présentées par des fournisseurs de services IP indépendants¹⁵⁵ :

- Ooma : Service gratuit (les taxes et les frais obligatoires s'appliquent). Frais variant entre 90 et 160 \$ pour l'équipement.
- VoIPo : 149 \$ US/2 ans (8 \$ CA/mois). Équipement gratuit.
- MagicJack : 43 \$ US (54 \$ CA)/année pour le service. 50-60 \$ US (62-75 \$ CA) pour l'équipement.
- AXvoice : 8,25 \$ US/mois. Équipement gratuit.
- 1-VoIP : 9 \$ US (11 \$ CA)/mois. Équipement gratuit.

Soulignons que les désavantages ou préoccupations décrits plus haut pour les services de téléphonie IP traditionnels s'appliquent tout autant aux services indépendants des réseaux (perte de service en cas de panne, accès complexifié aux services d'urgence et incompatibilité des appareils non téléphoniques). Aussi, il sera vraisemblablement plus difficile pour un consommateur de conserver son numéro de téléphone, bien que certains fournisseurs commencent à offrir cette option.

¹⁵² CRTC. *FAQ – Formulaire concernant les services locaux et d'accès associés au réseau filaire (21X)*, en ligne : https://crtc.gc.ca/fra/scd/current/faq_46.htm (consulté le 28 mars 2022).

¹⁵³ MAGICJACK. *Subscriber Agreement for Products and Services*, art 3(b), en ligne : https://help.magicjack.com/faq/saps/?_ga=2.125399247.457541018.1647617361-959438478.1647024116 (consulté le 18 mars 2022)

¹⁵⁴ Par exemple, le fournisseur Vonage.

¹⁵⁵ Les prix ont été identifiés sur les sites des fournisseurs en mars 2022. Plusieurs prix sont indiqués lorsque les fournisseurs offraient plusieurs appareils ou lorsqu'ils proposaient des promotions de courte durée au moment de la collecte de données. Les équivalents canadiens des prix ont été arrondis.

4.1.3 Les services de téléphonie sans fil

Dans les dernières années, le plus populaire des services de remplacement de la téléphonie filaire a été sans contredit le service de téléphonie sans fil. On comptait au pays pas moins de 32,4 millions d'abonnements à ce service en 2020¹⁵⁶.

La téléphonie sans fil se distingue avant tout des autres services de téléphonie par son caractère hautement mobile. Le service n'est pas lié au domicile de l'abonné, mais bien à l'abonné lui-même. Les appels sont transmis grâce aux fréquences sans-fil et par satellite, particulièrement dans les régions éloignées¹⁵⁷. Un cinquième de l'étendue géographique du pays est couvert par cette infrastructure, ce qui offre un accès à plus de 99,7 % de la population¹⁵⁸. Et, puisque l'émission et la réception ne dépendent pas d'équipement qui se trouverait au domicile du consommateur, une panne de courant chez ce dernier n'affectera pas le fonctionnement de son service sans fil. À ce sujet, soulignons que l'accès aux services d'urgence est généralement plus simple avec la téléphonie sans fil qu'avec la téléphonie IP, puisque la procédure évoluée s'applique (E911 – détermination de l'emplacement approximatif des appels au moyen des technologies de GPS et de trilatération).

Sur une note moins positive, le prix du service se distingue lui aussi de celui de la téléphonie IP... Les abonnés à la téléphonie fixe qui transféreraient vers le sans-fil pourraient donc devoir déboursier plus pour obtenir ce service de remplacement, selon le forfait retenu.

Contrairement au service filaire, dont les modalités des forfaits sont davantage uniformisées (appels entrants et sortants illimités au pays ou à une région donnée), l'offre de forfaits sans fil est beaucoup plus variée. Les prix dépendront donc des minutes d'appel, du nombre de messages textes, de la couverture, des données mobiles incluses et du réseau mobile. De manière générale, notons que de plus en plus de forfaits comprennent les appels et messages textes entrants et sortants illimités. En ce qui concerne les données mobiles, la consommation mensuelle moyenne est de 2,9 Go chez les abonnés de forfaits qui en comprennent (soit 90 % des abonnés)¹⁵⁹. Puisque cette consommation augmente rapidement, le CRTC s'intéresse davantage depuis deux ans aux forfaits qui comprennent 5 Go de données mobiles. Ce sont ces derniers que nous qualifierons donc de forfaits moyens aux fins de cette section. En 2019, ils coûtaient en moyenne 48,82 \$/mois. Comme pour les services filaires, le prix de ce type de service n'est pas uniforme ; il va, selon les fournisseurs et selon les régions, de 40 \$ à 81 \$ par mois (en Saskatchewan). Le prix d'un service sans fil moyen peut même atteindre 99 \$ par mois dans le Nord canadien¹⁶⁰.

Le CRTC impose par ailleurs aux fournisseurs nationaux (Bell, Telus et Rogers) et à Sasktel depuis juillet 2021 d'offrir à un tarif mensuel de 35 \$ un forfait sans fil dit de base¹⁶¹ qui doit comprendre une quantité illimitée de minutes d'appel et de messages textes et au moins 3 Go de données mobiles mensuelles.

¹⁵⁶ CRTC. *Rapports sur le marché des communications – Faits saillants* [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.25.

¹⁵⁷ CRTC. Évaluation des solutions de remplacement des téléphones payants et rôle des téléphones payants dans le cadre des situations d'urgence, 25 mars 2014, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226.htm>

¹⁵⁸ CRTC. *Rapports sur le marché des communications – Faits saillants* [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.25

¹⁵⁹ CRTC. *Rapports sur le marché des communications – Faits saillants* [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.24

¹⁶⁰ CRTC. *Rapports sur le marché des communications – Données ouvertes*, *op. cit.*, note 81, tableau P-G7

¹⁶¹ CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2021-130, para 545.

Fournisseurs	Prix des forfaits de téléphonie sans fil <u>sans données mobiles</u> selon le temps d'appel mensuel inclus (en minutes)			
	100	250	1000	Illimité
Fizz				24 \$
Freedom				24 \$
Virgin Mobile	15 \$			24 \$
Bell	15 \$			25-30 \$
Telus	15 \$			25-30 \$
Fido		25 \$	35 \$	26 \$
Koodo	15 \$			30 \$
Vidéotron				30 \$
Rogers		25 \$	35 \$	30-55 \$
Public Mobile	15 \$			
Chatr			15 \$	
Lucky				

Mais ces forfaits moyens et de base ne conviendraient pas nécessairement aux besoins des abonnés actuels de la téléphonie fixe, notamment en ce qui concerne les données mobiles qui y sont automatiquement incluses. Et il existe malheureusement de moins en moins de forfaits sans fil qui ne comprennent pas cette composante qui pèse cher dans le prix du service. Le Tableau 2 offre un aperçu des prix pour des forfaits appelés « Appels & Textos » (« Talk & Text ») au Québec et des fournisseurs qui les offrent.

Il est possible, voire probable, qu'en passant de la téléphonie fixe au téléphone sans fil, un ménage doive s'abonner à plus d'un forfait ou à un forfait familial afin que chaque membre puisse avoir son propre appareil et son propre service. Le coût total du service de téléphonie augmentera bien entendu dans une telle situation. Un ménage canadien dépense actuellement, en moyenne, 112 \$ par mois pour couvrir ses besoins en sans-fil¹⁶³.

À ces coûts fixes mensuels s'ajoutera une dépense qui pourra être importante : l'achat d'un ou de plusieurs appareils mobiles, puisque l'appareil utilisé pour la téléphonie fixe ne permet généralement pas d'y inclure la carte SIM requise pour se connecter à un réseau sans fil. Au fil des ans, les appareils mobiles se sont complexifiés. Le simple téléphone à clapet qui ne permettait que de téléphoner et d'envoyer ou recevoir des messages textes a laissé sa place aux téléphones intelligents dotés de multiples fonctionnalités : possibilité d'accéder à Internet, de télécharger des applications, de prendre des photos de haute qualité, etc. Aujourd'hui, 85 % des Canadiens possèdent un téléphone

¹⁶² La collecte des prix affichés au Québec a été réalisée en mars 2022. Deux montants apparaissent dans la même colonne lorsqu'un forfait prépayé et un forfait postpayé étaient offerts par le fournisseur pour un forfait aux composantes similaires.

¹⁶³ STATISTIQUES CANADA. *Telecommunications: Connecting Canadians*, en ligne : https://www.statcan.gc.ca/en/subjects-start/digital_economy_and_society/telecommunications (consulté le 21 mars 2022).

intelligent¹⁶⁴. Le prix de ce type d'appareil peut varier, allant de quelques centaines de dollars à plus d'un millier. Le prix moyen des appareils vendus en 2021 était de 368 \$ US¹⁶⁵, soit environ 460 \$ ici. Bien entendu, des téléphones intelligents sont également disponibles sur le marché de seconde main à moindre coût. De même, l'achat d'un bon vieux téléphone de base — parfois qualifié de *dumbphone* — demeure toujours une option. Et même si l'offre est plus restreinte de nos jours, près d'un milliard de ces appareils ont tout de même été vendus dans le monde l'an dernier¹⁶⁶.

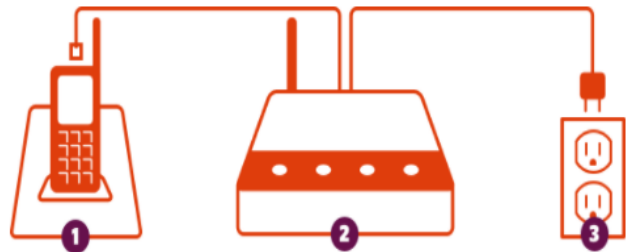
4.1.4 Les services de téléphonie résidentielle sans fil

Un nouveau service de type sans-fil a aussi vu le jour ces dernières années, combinant les technologies sans fil et le caractère fixe de la téléphonie résidentielle traditionnelle (et le type d'appareil qui y est associé). Le fonctionnement de la téléphonie résidentielle sans fil est fortement similaire à celui de la téléphonie IP : au lieu de transmettre les appels au moyen du réseau Internet, ce type de service les fait passer par le réseau sans fil. Le consommateur, outre son appareil téléphonique, a donc également besoin d'un terminal qui connectera cet appareil téléphonique résidentiel au réseau sans fil. Cette connexion s'effectue par le biais d'une carte SIM, qui se retrouve dans la borne plutôt que dans le téléphone.

Le fournisseur Koodo explique l'installation du service au moyen de l'illustration suivante :

Illustration de Koodo d'une borne sans fil¹⁶⁷

- 1 Insérez la carte SIM dans la borne.
- 2 Connectez votre propre combiné téléphonique résidentiel à la borne .
(combiné vendu séparément).
- 3 Branchez la borne dans une prise d'alimentation électrique dans une zone bénéficiant d'une bonne réception cellulaire et commencez à faire des appels.



Puisque l'appareil téléphonique et le terminal peuvent être déplacés n'importe où, pour autant que le réseau sans fil soit disponible, les différents fournisseurs en font généralement la promotion sous l'angle de sa mobilité (ex. : utilisation au chalet ou au bureau).

D'après nos recherches, ce service est actuellement offert par les fournisseurs nationaux Rogers et Telus, par leurs marques complémentaires respectives, Fido et Koodo, de même que par Virgin et quelques fournisseurs moins connus (ex. : SimplyConnect, Zoomer Wireless). Les prix des forfaits

¹⁶⁴ *Ibid.*

¹⁶⁵ GFK. *Global smartphone market recovers in 2021*, 24 février 2022, en ligne : <https://www.gfk.com/press/global-smartphone-market-recovers-in-2021>

¹⁶⁶ BEARNE, S. *Not smart but clever? The return of 'dumbphones'*, BBC, 21 mars 2022, en ligne : <https://www.bbc.com/news/business-60763168>

¹⁶⁷ KOODO. *Téléphonie résidentielle sans fil*, en ligne : <https://www.koodomobile.com/fr/phones/wireless-home-phone> (consulté le 25 mars 2022).

offerts chez certains d'entre eux seront moindres si le consommateur a également un abonnement au service de téléphonie sans fil auprès du même fournisseur. Ils se situent généralement entre 5 \$ et 30 \$ par mois. Dans certains cas, le terminal doit être acheté séparément, au coût d'environ 120 à 140 \$¹⁶⁸.

Tout comme pour la téléphonie sans fil régulière, il est relativement facile de faire transférer vers ce nouveau service le numéro de téléphone utilisé pour son service filaire¹⁶⁹. Il est également possible de contacter les services d'urgence, sauf en cas de panne d'électricité, puisque le terminal en dépend pour fonctionner.

4.1.5 Les applications de communication en ligne

Une multitude d'applications sont disponibles pour envoyer et recevoir des messages textes et effectuer des appels, notamment des appels vidéo. Skype, Zoom, Google Voice, Messenger (de la plateforme Facebook), WhatsApp, Viber, etc.: toutes ces applications ont fortement gagné en popularité dans les dernières années, grâce, notamment, à la popularité des médias sociaux et à la réorganisation des milieux de travail requise par le télétravail.

Pour fonctionner, ces applications nécessitent une connexion à Internet, qu'un consommateur se sera procurée indépendamment du service d'appel, soit : un service d'accès Internet ou de données mobiles. Notons que, contrairement au service de téléphonie IP standard, les données nécessaires à la réalisation des appels depuis ces applications seront comptabilisées dans le total mensuel du service sous-jacent (connexion Internet ou données mobiles) du consommateur. Un appel (audio et vidéo) Skype consommera environ 5 Mo de donnée par minute¹⁷⁰.

Les appels peuvent être réalisés à partir d'un appareil électronique du consommateur (ordinateur de bureau, ordinateur portable, téléphone intelligent, tablette, etc.) sur lequel l'application a été installée. Sans adaptateur, un téléphone traditionnel ne peut pas être utilisé dans ce contexte, puisqu'il ne peut se connecter à Internet. Pour utiliser les applications, un consommateur doit posséder certaines habiletés informatiques de base et être à l'aise pour suivre des instructions en ligne. Il devra d'abord télécharger l'application (depuis un site Web ou un magasin d'applications) et se créer un compte et un identifiant. Il devra ensuite y intégrer les identifiants ou autres coordonnées des personnes avec lesquelles il souhaite communiquer, et, généralement, leur envoyer une invitation à interagir sur la plateforme. Enfin, il devra sélectionner dans sa liste le contact avec lequel il veut communiquer et choisir le type d'interaction qu'il désire afin d'établir la communication.

Contrairement aux autres services de téléphonie dont nous avons traité jusqu'ici, les applications d'appels permettent généralement les appels uniquement entre utilisateurs de la même plateforme et non vers ou depuis des numéros de téléphone. Ils évoluent donc parallèlement au système de téléphonie canadien. Certains services font tout de même exceptions à cette règle (ex. : version payante de Skype). Ironiquement, certaines des applications demandent tout de même un numéro de téléphone lors de l'inscription afin de vérifier l'identité du consommateur (procédé de double

¹⁶⁸ Les prix indiqués ont été observés sur les sites Web des différents fournisseurs en mars 2022.

¹⁶⁹ ASSOCIATION CANADIENNE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS SANS FIL. *Transférabilité des numéros sans fil*, en ligne : <https://www.cwta.ca/fr/for-consumers/wireless-number-portability/> (consulté le 21 mars 2022).

¹⁷⁰ XPLOARNET. *Monitor and Manage Your Data When Video Calling*, en ligne : <https://www.xplornet.com/support/internet/managing-data-using-skype/> (consulté le 29 mars 2022).

authentification). C'est le cas par exemple de Google Duo, un service qui n'utilisera pourtant pas ledit numéro pour fonctionner par la suite. Il pourrait donc être difficile pour un consommateur de se passer de tout service de téléphonie et de ne recourir qu'à ce type d'applications.

Mais cette démarche demeure envisageable et a même été indirectement valorisée par le CRTC dans une décision de 2018. Le Conseil a ainsi mandaté l'offre par certains fournisseurs de forfaits à moindre coût pour des données mobiles seulement, exprimant l'avis que ce type d'offre favoriserait l'utilisation d'applications à des fins de communication vocale et écrite¹⁷¹. Si l'approche du CRTC s'intègre tout de même dans le marché des services sans fil, le résultat demeure le même : faciliter l'utilisation d'applications d'appels vocaux et vidéos sur Internet en lieu de la téléphonie traditionnelle, particulièrement pour des consommateurs qui font relativement peu d'appels.

D'autant que les applications d'appel sont généralement gratuites et ne nécessitent pas, pour être utilisées, l'achat de matériel spécifique. Certaines applications offrent néanmoins des versions ou des services additionnels, qui entraînent des frais, par exemple la capacité d'appeler plusieurs personnes simultanément ou la capacité d'appeler un numéro de téléphone. Un forfait de ce type coûte 11,40 \$ par mois avec Skype¹⁷².

Soulignons finalement que les applications d'appels vocaux et vidéo présentent certains désavantages qui pourraient en refroidir plus d'un et les faire hésiter à opter pour leur utilisation exclusive. Comme les services de téléphonie IP, elles dépendent d'un accès Internet et du bon fonctionnement de l'appareil de connexion. Ce faisant, une panne de courant empêchera leur fonctionnement. Puisqu'elles ne sont pas intégrées aux réseaux téléphoniques, les applications ne permettent pas de contacter les services d'urgence ni d'utiliser un ancien numéro de téléphone. Et puisqu'elles fonctionnent en circuit fermé, elles ne pourront pas non plus servir à assurer le fonctionnement d'appareils non téléphoniques qui doivent transmettre des données en temps réel (ex. : alarme, appareils de télémédecine).

4.1.6 Les cartes d'appel prépayées

L'ultime option qui s'offre aux consommateurs, la carte d'appel prépayé, est aujourd'hui de moins en moins populaire, surtout chez ceux qui ne font pas d'appels interurbains. Un consommateur se procurera généralement ce type de cartes dans des commerces généraux (magasins grande surface, dépanneurs, etc.) ou auprès de certains fournisseurs de services de téléphonie. Pour l'utiliser, le consommateur devra suivre les instructions indiquées sur la carte ou expliquées au numéro de téléphone d'accès de la carte qu'il aura composé depuis n'importe quel appareil téléphonique. Certaines cartes comprennent des montants déjà intégrés, d'autres doivent être « approvisionnées », c'est-à-dire que le consommateur y ajoute le montant qu'il désire. À chaque appel, ce montant est déduit en fonction du nombre de minutes d'appel et de la tarification applicable (qui varie selon la destination de l'appel). Dans certains cas, les minutes d'appel peuvent toutefois être perdues à la fin de la période d'activité de la carte.

Ces cartes servent aujourd'hui principalement à réaliser des appels interurbains dont les coûts sont plus importants dans le cadre de forfaits de téléphonie résidentielle ou sans fil. Rares sont ceux qui

¹⁷¹ CRTC. Décision de télécom CRTC 2018-97, paras 102-103.

¹⁷² Le prix indiqué a été observé sur le site Web de Skype en mars 2022.

les utilisent pour faire des appels locaux, d'autant que de nombreux fournisseurs offrent dorénavant des forfaits de téléphonie prépayés dont le fonctionnement et l'utilisation présentent plusieurs similarités avec les cartes d'appel.

Soulignons que les cartes d'appel présentent plusieurs des problèmes observés pour les autres services de remplacement (impossibilité de transférer un numéro de téléphone, incompatibilité avec les appareils non téléphoniques, etc.). Elles peuvent néanmoins servir à contacter les services d'urgence. Et puisqu'elles ne dépendent pas d'un accès à Internet, elles continueront à fonctionner même s'il y a une panne de courant.

4.2 Droits et obligations : que disent les contrats d'abonnement aux services ?

Tel qu'il appert de la section précédente, plusieurs services de remplacement s'offrent aux consommateurs qui ne souhaiteraient plus ou ne pourraient plus maintenir un abonnement à la téléphonie filaire. Le fonctionnement, les composantes ou encore les fournisseurs qui les offrent varient. Ce faisant, ces services peuvent être soumis à des cadres législatifs ou réglementaires distincts et les droits et obligations de leurs abonnés sont susceptibles de différer considérablement. Un survol de la documentation contractuelle de certains de ces fournisseurs s'impose donc afin d'avoir l'heure juste.

En raison de la multitude de fournisseurs de services de téléphonie de remplacement présents sur le marché canadien, nous avons choisi de limiter notre analyse à un échantillon d'entre eux — onze (11) fournisseurs ont été sélectionnés en fonction de leur popularité auprès des consommateurs canadiens et de leur statut ou rôle particulier sur le marché :

- Les trois fournisseurs nationaux (téléphonie résidentielle et sans fil) : Bell, Rogers et Telus
- Un fournisseur régional (téléphonie résidentielle et sans fil) : Vidéotron
- Deux fournisseurs revendeurs (téléphonie résidentielle IP) : Ebox et Teksavvy
- Deux fournisseurs de téléphonie IP indépendants des réseaux : MagicJack et Ooma
- Trois fournisseurs de services d'appels vocaux et vidéo : Google Voice, Skype et WhatsApp

Nous ne traiterons pas des contrats de cartes d'appel prépayées, vu le caractère relativement marginal de ce service et surtout parce que plusieurs fournisseurs importants, comme VOX ou PCMobile, recopient directement dans leurs contrats respectifs les conditions de service de Bell, avec qui ils font affaire¹⁷³.

On gardera à l'esprit que la présente analyse est faite par un groupe de défense des droits des consommateurs ; si les données sont objectives, nos constats et nos conclusions ne sont pas nécessairement ceux auxquels en arriveraient spontanément les autorités de réglementation compétentes. Ainsi, bien que nous puissions commenter l'état général de conformité du marché ou de certains fournisseurs et formuler des recommandations, c'est à ces autorités qu'il reviendra de déterminer de quelle manière les problèmes que nous aurons soulevés doivent être traités et comment elles interpréteront et appliqueront les encadrements applicables.

¹⁷³ VOX. *Modalités de service*, en ligne : https://vox.ca/doc/unreg_service_fr.pdf (consulté le 21 mars 2022) ; PCMOBILE. *Modalité de service PC mobile*, en ligne : <https://www.pcmobile.ca/fr/terms-of-service> (consulté le 21 mars 2022).

Enfin, soulignons une constatation plus générale de la présente étude : les contrats des entreprises qui ne sont pas des fournisseurs traditionnels de services de communication (Bell, Ebox, Rogers, Telus, Teksavvy, Vidéotron) ont une structure et surtout des règles parfois très différentes à celles de ces derniers. Dans le cas des fournisseurs de téléphonie IP indépendants, par exemple : leurs contrats de service semblent s'appliquer autant à leurs abonnés canadiens qu'américains. Ils sont d'ailleurs rédigés exclusivement en anglais. Mais plus largement, les termes utilisés et la présentation dense des clauses rendent plus difficiles la lecture et la compréhension des documents. Malgré les critiques qui peuvent certainement encore être formulées à l'endroit des fournisseurs traditionnels et du CRTC, il faut admettre que les obligations de clarté mises en place par l'organisme réglementaire canadien semblent définitivement avoir amené certaines améliorations. Nous constatons d'ailleurs que, bien que ces entreprises soient reconnues comme fournisseurs de services locaux (de type VoIP) par le CRTC (et par la CPRST), les contrats d'Ooma et de MagicJack font fi de plusieurs des règles développées par le Conseil.

Quant aux trois applications d'appels et de vidéos étudiées, nous constatons qu'elles appartiennent toutes à de plus grandes entreprises, soit Microsoft dans le cas de Skype, Google pour Google Voice et Meta (anciennement Facebook) pour ce qui est de WhatsApp. Seul Meta offre un contrat spécifique pour son application. Chez les deux autres, les contrats applicables concernent plus largement la gamme de services et produits offerts par leurs propriétaires (ex. : suite Office, Xbox, Google Maps, OneDrive). Un consommateur qui tenterait de prendre connaissance des conditions contractuelles liées au service se heurte donc à un exercice plus complexe, puisqu'il devra distinguer et déduire quels éléments s'appliquent à son application d'appel. Sur ce point, notons tout de même que le problème se pose également pour les contrats de plusieurs fournisseurs traditionnels, qui couvrent parfois l'ensemble de leurs services (ex. : services d'accès Internet, de télédistribution) dans un même document.

4.2.1 Le cadre législatif et réglementaire applicable

On remarque d'emblée la présence de certaines clauses de détermination de la loi applicable et de la juridiction compétente dans les contrats des fournisseurs de téléphonie IP indépendants et des applications d'appels audio et vidéo.

Ainsi, les contrats d'Ooma et de Google Voice prévoient l'application des lois de la Californie¹⁷⁴, celui de MagicJack, des lois de la Floride¹⁷⁵. Plus complexe encore, le contrat de Skype prévoit l'application des lois de la province où le consommateur réside, mais la compétence exclusive des tribunaux de l'Ontario¹⁷⁶ ! Et celui de WhatsApp ne mentionne pas la loi applicable — ce serait donc également celle de la province où réside le consommateur —, mais octroie la compétence au tribunal d'État du comté

¹⁷⁴ OOMA. *Standard Terms and Conditions of Agreement Between Customers and Ooma*, art 19(c), en ligne : <https://www.ooma.ca/legal/terms/> (consulté le 18 mars 2022), GOOGLE. *Conditions d'utilisation*, en ligne : <https://policies.google.com/terms> (consulté le 21 mars 2022)

¹⁷⁵ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 22, en ligne : https://help.magicjack.com/faq/saps/?_ga=2.125399247.457541018.1647617361-959438478.1647024116 (consulté le 18 mars 2022)

¹⁷⁶ MICROSOFT. *Contrat de Services Microsoft*, art 10(a), en ligne : <https://www.microsoft.com/fr-ca/servicesagreement/> (consulté le 21 mars 2022)

de San Mateo (dont le territoire couvre la Silicon Valley)¹⁷⁷. Notons que ces clauses sont inopposables au consommateur du Québec, puisque l'art. 3149 C.c.Q. prévoit que les autorités québécoises ont toujours compétence quant à une action fondée sur un contrat de consommation conclu par un résident de la province¹⁷⁸. La situation est plus complexe dans les autres provinces du pays. Dans un article sur le sujet, la professeure Marina Pavlović parle d'ailleurs d'une application nébuleuse de ce type de clauses par les tribunaux canadiens dans les dernières décennies¹⁷⁹.

On trouve aussi dans certains des contrats mentionnés précédemment, ainsi que dans ceux de Teksavvy et de Rogers, des clauses qui prévoient que les consommateurs renoncent à prendre part à un recours collectif et même à porter un différend devant un tribunal local (ex. : la Cour des petites créances). En cas de conflit, le consommateur doit plutôt porter son dossier devant un arbitre¹⁸⁰. Ce type de clause est lui aussi inopposable aux consommateurs dans certains coins du pays (Alberta¹⁸¹, Ontario¹⁸², Québec¹⁸³ et Saskatchewan¹⁸⁴).

4.2.2 Le bon fonctionnement des services

Aucun des contrats étudiés ne prévoit une quelconque garantie de fonctionnement du service de téléphonie. On trouve donc une variété de clauses à ce sujet, peu importe le type de services offerts, allant de formulations très légalistes, comme celle de Bell, à des formulations plus simples, comme celles de MagicJack (VoIP indépendant) et de Telus (sans-fil) :

Dans la mesure permise par les lois applicables, Bell n'accorde aucune garantie, ne fait aucune représentation ou déclaration et n'impose aucune condition de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, notamment concernant la convenance à une fin particulière, la valeur marchande, le titre de propriété ou l'absence de contrefaçon, quant aux Services de Bell¹⁸⁵.

We cannot guarantee that the Services will always function without disruptions, delay or other imperfections. There may be power outages or internet service disruptions and you may experience other disruptions unrelated to the Services, which will interfere with the quality of your Service. [MagicJack]¹⁸⁶

¹⁷⁷ WHATSAPP. *Conditions d'utilisation de WhatsApp*, en ligne : <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service> (consulté le 21 mars 2022)

¹⁷⁸ QUÉBEC. *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art 3149.

¹⁷⁹ PAVLOVIĆ, M. *Contracting Out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts*, McGill Law Journal, vol. 62, no. 2, décembre 2016, en ligne : <https://lawjournal.mcgill.ca/article/contracting-out-of-access-to-justice-enforcement-of-forum-selection-clauses-in-consumer-contracts/>

¹⁸⁰ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 25; OOMA. *Standard Terms and Conditions*, *op. cit.*, note 174, art 16; WHATSAPP. *Conditions d'utilisation*, *op. cit.*, note 177, ROGERS. *Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants*, art 10(a), en ligne : <https://www.rogers.com/cms/pdf/fr/Rogers-Terms-of-Service-Acceptable-Use-Policy-and-Privacy-Policy-fr.pdf> (consulté le 22 mars 2022), TEKKSAVVY. *Conditions générales*, art 24.3, en ligne : <https://www.teksavvy.com/fr/politiques/section-juridique/conditions-generales/> (consulté le 22 mars 2022)

¹⁸¹ ALBERTA. *Consumer Protection Act*, RSA 2000, c C-26.3, art 16.

¹⁸² ONTARIO. *Consumer Protection Act*, 2002, SO 2002, c 30, Sch A, art 7(2).

¹⁸³ QUÉBEC. *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art 11.1.

¹⁸⁴ SASKATCHEWAN. *The Consumer Protection and Business Practices Act*, SS 2013, c C-30.2, art 101.

¹⁸⁵ BELL. *Modalités de service Bell*, art 52, en ligne :

https://www.bell.ca/Styles/common/all_languages/all_regions/pdfs/Modalites_de_service_Bell.pdf (consulté le 18 mars 2022)

¹⁸⁶ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 1

Puisque les télécommunications mobiles sont transmises par ondes radio, elles dépendent de facteurs qui ne peuvent être raisonnablement contrôlés. Pour cette raison, TELUS ne garantit pas un service opportun, sécurisé, sans erreur ou ininterrompu, ni la réception certaine de vos messages ou de vos données¹⁸⁷.

Les différents contrats contiennent de longues listes de facteurs susceptibles d'affecter le fonctionnement ou la qualité des services de téléphonie : l'emplacement géographique des utilisateurs, les conditions météorologiques ou atmosphériques, les défauts ou défaillances de l'équipement et d'installations, l'encombrement des réseaux, les catastrophes naturelles, etc.¹⁸⁸. On souligne aussi à gros traits la suspension possible des services en cas de panne d'électricité ou de panne de réseau.

Un seul des fournisseurs étudiés, Teksavvy, compare clairement, dans sa documentation contractuelle, son service IP au service filaire. Le fournisseur mentionne ainsi que le service IP peut ne pas donner un rendement de fiabilité et de qualité équivalent aux services téléphoniques conventionnels¹⁸⁹. Et seuls les fournisseurs de téléphonie IP indépendants mentionnent les risques d'incompatibilité de leurs services avec les systèmes d'alarme, les télécopieurs et les appareils de télé médecine¹⁹⁰.

4.2.3 L'accès aux services d'urgence

Même s'ils prévoient déjà des clauses générales quant à la possibilité que leurs services ne fonctionnent pas adéquatement en tout temps, tous les contrats étudiés s'attardent spécifiquement à l'utilisation de leurs services afin de contacter les services d'urgence. Et dans tous les cas, on souligne la possibilité que l'accès ne soit pas possible, notamment en cas de panne de courant ou de panne du service d'accès Internet¹⁹¹. Certains soulignent d'ailleurs qu'il est de la responsabilité des abonnés de prévoir un moyen ou des outils de remplacement pour pouvoir rejoindre en tout temps les services d'urgence. Étrangement, le contrat de MagicJack affirme que ce dernier n'est pas tenu d'offrir un accès téléphonique aux services d'urgence (911 ou E911), alors qu'il a bel et bien l'obligation de le faire depuis 2005¹⁹² et que le CRTC l'a même spécifiquement rappelé à l'ordre à ce sujet en 2010¹⁹³.

Les trois services d'appels vocaux et vidéo disent clairement qu'ils ne sont tout simplement pas faits pour ce type d'appels. Le contrat de Skype offre l'explication la plus claire à ce sujet :

Le logiciel et les produits Skype ne sont pas conçus pour prendre en charge ou effectuer des appels d'urgence à destination des hôpitaux, des services de police, des centres de soins

¹⁸⁷ TELUS. *Modalités de service entre vous et TELUS*, art 28, en ligne :

<https://www.telus.com/fr/bc/support/article/service-terms-between-you-and-telus> (consulté le 22 mars 2022).

¹⁸⁸ ROGERS. *Modalités de service*, op. cit., note 180, art 9(b) ; VIDÉOTRON. *Contrats de services de communication : Partie 2 – Règles générales (Clients résidentiels)*, art 5.1, en ligne : <https://videotron.com/soutien/legal/modalites-conditions> (consulté le 22 mars 2022), TELUS. *Modalités de service*, op. cit., note 187, art 10.

¹⁸⁹ TEKSAVVY. *Conditions générales*, op. cit., note 180, art 12.5 ; BELL. *Modalités de service*, op. cit., note 185, art 31.

¹⁹⁰ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, op. cit., note 153, art 1 ; OOMA. *Standard Terms and Conditions*, op. cit., note 174, art 10(g).

¹⁹¹ BELL. *Modalités de service Bell*, op. cit., note 185, art 12 ; TEKSAVVY. *Conditions générales*, op. cit., note 180, art 15.4 ; EBOX. *Termes de service*, en ligne : <https://www.ebox.ca/termes-de-service/> (consulté le 22 mars 2022).

¹⁹² CRTC. *Décision de télécom CRTC 2005-61*

¹⁹³ CRTC. *Lettre adressée à MagicJack Canada, Suivi de la décision 2005-61 – Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux en ce qui concerne la notification des clients et l'inscription comme revendeur*, 28 juillet 2010, en ligne : <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2010/lt100728m.htm>

*médicaux ou de tout autre type de service qui met un utilisateur en communication avec le personnel d'un service d'urgence ou d'un centre de prise d'appels pour la sécurité du public*¹⁹⁴.

4.2.4 Les modifications aux contrats

Nous n'avons pas relevé non plus de différences significatives dans les contrats des fournisseurs étudiés en ce qui a trait à leur droit de modifier lesdits documents : tous s'octroient le droit de les modifier, qu'il s'agisse ou non de contrats à durée déterminée.

On note néanmoins l'effet de la législation provinciale (Québec, Terre-Neuve-et-Labrador) et du Code sur les services sans fil du CRTC sur les fournisseurs canadiens puisque leurs contrats prévoient généralement l'envoi d'un avis au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, lorsque requis, et la possibilité pour le consommateur de la refuser en mettant fin à l'entente¹⁹⁵. Les autres fournisseurs sont beaucoup plus flous quant à la manière dont les changements contractuels seront communiqués aux consommateurs. Malheureusement, MagicJack se démarque encore une fois par sa pratique. Son contrat ne prévoit pas l'envoi d'avis préalable, mais plutôt la publication de temps à autre sur le site Web du fournisseur de versions amendées ou mises à jour de sa documentation contractuelle, en vigueur aussitôt¹⁹⁶. Il est fortement improbable, voire quasi impossible, que le consommateur — pourtant lié par ledit contrat — en prenne connaissance en temps opportun.

4.2.5 Le renouvellement des contrats

Historiquement, le renouvellement à terme des contrats de téléphonie a été un enjeu important pour le régulateur canadien ; le consommateur ne doit pas être maintenu captif, mais il faut aussi assurer qu'un consommateur distrait ne soit pas privé d'un accès à la téléphonie à la fin de son contrat et qu'il risque en outre la perte de son numéro de téléphone.

Nous constatons que les fournisseurs canadiens qui offrent des services sur des périodes déterminées prévoient tous dans leur contrat un renouvellement automatique au terme du contrat initial. Que ce soit chez Bell, chez Rogers ou chez Telus, le nouveau contrat est alors d'une durée indéterminée, c'est-à-dire qu'il se renouvelle sur une base mensuelle¹⁹⁷. Chez les fournisseurs de services IP indépendants, seul MagicJack offre des abonnements à durée déterminée. Son contrat prévoit un renouvellement automatique, à moins que le consommateur n'ait « décoché » l'option de renouvellement automatique présélectionnée par le fournisseur. Le seul hic : le contrat est alors renouvelé pour 12 ou 15 mois¹⁹⁸, puisque le fournisseur ne semble pas offrir ses services autrement.

¹⁹⁴ MICROSOFT. *Contrat de Services Microsoft*, art 13(e)i), en ligne : <https://www.microsoft.com/fr-ca/servicesagreement/> (consulté le 21 mars 2022).

¹⁹⁵ Voir par ex. : BELL. *Modalités de service Bell*, *op. cit.*, note 185, arts 9-10 ; ROGERS. *Modalités de service* *op. cit.*, note 180, art 2 ; VIDÉOTRON. *Contrats de services de communication* : Partie 2, *op. cit.*, note 195, art 15.3.

¹⁹⁶ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 20

¹⁹⁷ BELL. *Modalités de service Bell*, *op. cit.*, note 185, art 17 ; BELL. *Modalités de service Bell Mobilité*, art 13, en ligne : https://www.bell.ca/Modalites_de_service_de_Bell_Mobilite (consulté le 18 mars 2022), TELUS. *Modalités de service*, *op. cit.*, note 187, art 33 ; ROGERS. *Modalités de service*, *op. cit.*, note 180, art 2(b).

¹⁹⁸ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 13

Cette pratique n'est pas contraire à ce qui est prévu dans l'encadrement du CRTC, mais rappelons qu'en 2013, l'autorité s'inquiétait justement que « le fait d'engager le consommateur à son insu dans une nouvelle période de contrat crée un obstacle au changement de [fournisseurs] pour les consommateurs » et que cette pratique nuise au dynamisme du marché¹⁹⁹. Cette remarque concernait alors le marché des services sans fil, mais s'applique tout autant au marché des services de téléphonie résidentielle.

4.2.6 La résiliation des services

Plusieurs contrats indiquent la possibilité pour le consommateur de mettre fin au service en tout temps, y compris avant la fin de la durée de l'entente. Parallèlement, les contrats des fournisseurs canadiens prévoient tous qu'ils se réservent le droit d'imposer alors des frais de résiliation anticipée. Deux seulement détaillent le calcul desdits frais. C'est le cas de Bell, dont les contrats distincts pour les services de téléphonie résidentielle et sans fil permettent de comparer les pénalités auxquels s'exposent les consommateurs selon le service retenu. Et de constater l'impact du Code sur les services sans fil du CRTC. Ainsi, lors de la résiliation d'un contrat de téléphonie sans fil à durée déterminée, un consommateur devrait à Bell 50 \$ ou 10 % des frais mensuels pour les mois restants, à moins qu'un appareil ait été fourni au moment de la conclusion du contrat²⁰⁰. Pour les contrats de téléphonie résidentielle, c'est plutôt un montant fixe, selon le contrat de Bell : 50 \$ s'il était d'une durée d'un an et 100 \$ s'il était d'une durée de deux ans²⁰¹. Précisons que ces dernières indemnités ne paraissent pas conformes à l'art 214.7 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec²⁰².

Les contrats des fournisseurs de téléphonie IP indépendants dont les services sont parfois payés à l'année ne prévoient pas de frais de résiliation. Ils indiquent toutefois qu'aucun crédit ou remboursement n'est octroyé aux consommateurs qui mettent fin au service avant terme²⁰³. La documentation des trois applications d'appels vocaux et vidéo est plus floue sur cet enjeu, probablement parce que leurs services sont généralement offerts gratuitement aux consommateurs.

4.2.7 La suspension des services en cas de défaut de paiement

Considérant le caractère essentiel des services de téléphonie, nous nous sommes également attardés au traitement que réservent les fournisseurs aux abonnés qui sont en défaut de paiement. Rappelons que le CRTC est intervenu par le passé en ce qui concerne les pratiques et politiques des fournisseurs à ce sujet, et ce, afin de garantir un accès raisonnable à tous les consommateurs canadiens aux services de téléphonie, y compris à ceux dont la situation socioéconomique les rend moins attrayants pour les fournisseurs²⁰⁴.

¹⁹⁹ CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, para 273.

²⁰⁰ BELL. *Modalités de service Bell*, op. cit., note 185, art 59

²⁰¹ BELL. *Modalités de service Bell Mobilité*, op. cit., note 197, art 52

²⁰² QUÉBEC. Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, art 214.7

²⁰³ MAGICJACK. Subscriber Agreement, op. cit., note 153, art 3(a); OOMA. Standard Terms and Conditions, op. cit., note 174, art 13(a).

²⁰⁴ CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, paras 13-15.

Sans surprise, tous les contrats étudiés reconnaissent un droit aux fournisseurs de suspendre le service, incluant, le cas échéant, l'accès aux services d'urgence, advenant un défaut de paiement²⁰⁵. Les services offerts gratuitement font évidemment exception à cette règle.

Plusieurs fournisseurs canadiens réfèrent aux obligations que leur imposent les codes du CRTC relativement aux mauvaises créances (ex. : montants ou délais minimaux des créances avant de pouvoir agir, envoi d'un préavis), mais d'autres restent plus vagues. Encore une fois, les fournisseurs de téléphonie IP indépendants semblent faire fi des règles du CRTC et indiquent simplement qu'un défaut de paiement pourrait mener à une suspension immédiate de leurs services²⁰⁶.

²⁰⁵ Voir par ex. : BELL. *Modalités de service Bell Mobilité*, *op. cit.*, note 197, art 66 ; ROGERS. *Modalités de service*, *op. cit.*, note 180, art 2(l)i).

²⁰⁶ MAGICJACK. *Subscriber Agreement*, *op. cit.*, note 153, art 9; OOMA. *Standard Terms and Conditions*, *op. cit.*, note 174, art 11(a)

POINT DE VUE DES CONSOMMATEURS CANADIENS

chapitre 5

Il était important dans le cadre de la présente étude de mieux comprendre les attentes, les besoins et les craintes des consommateurs canadiens quant à leur(s) service(s) de téléphonie et d'explorer la perception qu'ils ont des options de remplacement de la téléphonie filaire décrites plus haut.

Pour ce faire, nous avons mandaté une firme afin de mener un sondage auprès de 1537 répondants représentatifs de la population adulte canadienne (lieu de résidence, revenu moyen, âge, etc.)²⁰⁷. Afin d'être retenus dans l'échantillon, les répondants devaient être actuellement abonnés à un service de téléphonie résidentielle ou l'avoir été au cours des cinq dernières années. Environ 70 % des personnes initialement contactées par la firme de sondage répondaient à l'un de ces critères ; 64 % étaient abonnés à la fois à un service résidentiel et à un service sans fil et 6 % étaient abonnés exclusivement au service résidentiel.

La présentation des résultats est séparée selon les deux groupes de répondants. Notons qu'il ressort des similarités claires entre tous ces consommateurs, notamment en ce qui concerne leur perception de la téléphonie sans fil. Et certaines incompatibilités apparentes dans leurs réponses s'expliquent parfaitement, en pratique. C'est le cas par exemple de l'enjeu du coût de la téléphonie résidentielle. D'un côté, son coût peu élevé par rapport aux autres services explique le choix de plusieurs de s'y maintenir abonnés et de l'autre, le désir d'économiser explique le choix de d'autres de s'y désabonner. Ces réponses sont compatibles dans la mesure où une majorité de ménages canadiens est actuellement abonnée à plusieurs services de téléphonie. Si le service résidentiel est le moins coûteux, il demeure aussi pour plusieurs, le moins utile, d'où le choix de ne retenir que la téléphonie sans fil et d'économiser, donc, ce qu'aurait coûté la téléphonie résidentielle.

5.1 Portrait des abonnés à la téléphonie fixe

1080 répondants actuellement abonnés à un service de téléphonie résidentielle ont été retenus dans le cadre du sondage. Parmi ces derniers, près de 70 % sont abonnés à un service de type filaire, alors que 19 % le sont plutôt à un service de type IP. Une part significative des répondants ignore quel type de technologie est utilisé, ce qui s'explique entre autres par le peu de détails généralement fourni par les fournisseurs à ce sujet et les différences mineures entre les deux services du point de vue de l'utilisateur. Les répondants plus âgés ignorent davantage à quel service ils ont affaire (près de 40 % des personnes âgées de 65 ans et plus).

²⁰⁷ Le sondage a été réalisé par la firme Passage Communications en collaboration avec Union des consommateurs en avril 2022. Les répondants ont été recrutés par cette firme et ont répondu à un questionnaire en ligne. La marge d'erreur maximale pour un échantillon probabiliste de cette taille est de $\pm 2,5$ % (19 fois sur 20).

5.1.1 Des raisons de leur abonnement à la téléphonie fixe

Lorsqu'ils sont questionnés sur les raisons pour lesquelles ils ont actuellement un abonnement à la téléphonie résidentielle, les répondants en soulignent une grande variété. Trois se démarquent davantage du lot.

En tête : le maintien d'un abonnement à la téléphonie résidentielle par habitude, qui concerne pas moins de 43 % des répondants. Environ un tiers des répondants soulignent également le sentiment de sécurité associé à leur téléphone résidentiel. Il ne nous est pas possible de déterminer à quoi font spécifiquement référence ces répondants, mais il est permis de penser qu'une partie d'entre eux est consciente de l'avantage que présente la téléphonie filaire en cas de panne d'électricité. Il est tout de même surprenant de constater qu'il n'y a pas d'écart sur le sujet entre les répondants qui possèdent ou non un service de téléphonie sans fil parallèlement. Près de quatre répondants sur dix affirment aussi maintenir un abonnement afin de conserver un numéro de téléphone. Ces derniers gagneraient à savoir qu'ils peuvent aisément transférer ledit numéro vers plusieurs services de téléphonie, comme nous l'avons mentionné au chapitre précédent.

Parmi les autres raisons invoquées, soulignons le moindre coût du service résidentiel (20 %) et de l'équipement (14 %) et la qualité des appels (17 %). On trouve 15 % des répondants qui affirment par ailleurs avoir besoin d'une ligne résidentielle afin d'assurer le fonctionnement de certains appareils (alarme, fax, appareil de télémédecine). Il s'agit là d'un pourcentage plutôt élevé de consommateurs qui se considèrent, à tort ou à raison, prisonniers du service résidentiel en raison d'autres services dont ils dépendent.

Notons enfin que quelques réponses concernent l'inadéquation des autres services de téléphonie. Environ un répondant sur dix ne se sent pas à l'aise d'utiliser ces autres services ou considère que les fonctions additionnelles qu'ils offrent ne lui seraient pas utiles.

5.1.2 Une fidélité surprenante des abonnés

Les résultats du sondage confirment le constat d'une étude britannique citée précédemment quant à la grande fidélité des abonnés du service fixe. Plus de 80 % des répondants canadiens n'ont pas changé de fournisseur de service au cours des cinq dernières années. Cette stabilité peut, à première vue, être considérée comme un signe de grande satisfaction, mais elle reflète généralement davantage une certaine inertie chez les consommateurs, ce qui est d'ailleurs appuyé par leurs principales motivations à maintenir un abonnement. Et surtout, cette grande stabilité les empêche de profiter de la concurrence sur le marché des services de téléphonie — qui se présente souvent sous la forme d'offres promotionnelles destinées aux nouveaux clients — et ainsi, limite leur capacité à réduire leurs dépenses en téléphonie. Il est à souhaiter que les consommateurs n'adoptent pas la même attitude lorsqu'il est question de leur service de téléphonie sans fil — actuel ou futur, le cas échéant, puisque le Bureau de la concurrence évalue qu'un consommateur peut économiser annuellement près de 250 \$ en changeant son fournisseur pour ce type de service²⁰⁸.

Cette stabilité des abonnés de la téléphonie fixe se reflète aussi dans leurs plans futurs. À peine 10 % d'entre eux comptent mettre fin à leur service au cours des trois prochaines années. Notons que ce

²⁰⁸ BUREAU DE LA CONCURRENCE. *Cessez de payer trop, changez de fournisseur*, édition 2022, en ligne : <https://www.bureaudeconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04569.html>

taux est relativement similaire au taux de désabonnement observé au cours des trois dernières années²⁰⁹. Rappelons qu'entre 2013 et 2020, le nombre d'abonnements résidentiels a diminué de près de 25 %²¹⁰.

Mais un grand nombre de consommateurs pourraient également se joindre à ce 10 % bien décidé à couper le fil. Pas moins de 25 % des répondants actuellement abonnés à la téléphonie résidentielle se disent incertains quant au futur de leur abonnement. C'est particulièrement le cas pour les résidents des provinces de l'Atlantique.

Parmi ceux qui sont bien décidés à maintenir un abonnement, on note une surreprésentation des personnes âgées de 65 ans et plus, faiblement scolarisées ou dont les revenus du ménage n'excèdent pas 50 000 \$. Plus surprenant : 72 % des répondants âgés de 35 à 44 ans pensent aussi garder un accès au téléphone fixe au cours des prochaines années.

5.1.3 Un intérêt pour la téléphonie sans fil

Parmi ceux qui comptent mettre fin à leur abonnement à la téléphonie résidentielle dans les prochaines années ou qui hésitent encore, la très grande majorité prévoit utiliser la téléphonie sans fil à titre de remplacement (89 %). Ils y sont d'ailleurs presque tous déjà abonnés. Les autres services disponibles, tels que la téléphonie IP indépendante des réseaux ou les applications d'appels ne sont guère populaires. En fait, il ressort des résultats du sondage que les Canadiens connaissent très peu la téléphonie IP en général. Lorsqu'on leur demande leur opinion à son sujet, près d'un répondant sur deux affirme ignorer de quoi il s'agit. Et un sur cinq est d'avis qu'il n'y a aucune différence entre la téléphonie filaire et la téléphonie IP. Étonnamment, la majorité des répondants affirme avoir déjà entendu parler des services de téléphonie IP indépendants des réseaux. Si ces résultats sont exacts, cela signifie que le très faible taux d'abonnement actuel auxdits services n'est que partiellement lié à leur faible notoriété. Leur complexité d'installation et d'utilisation — réelle ou perçue — y est peut-être pour beaucoup également.

5.2 Portrait des anciens abonnés à la téléphonie fixe

Nous avons également retenu pour répondre à notre sondage 457 consommateurs qui ont récemment mis fin à leur abonnement de téléphonie résidentielle.

5.2.1 Des raisons de leur désabonnement à la téléphonie fixe

Nous les avons bien entendu questionnés quant aux raisons derrière leur choix de mettre fin à leur service de téléphonie résidentielle. Plus d'une personne sur deux (56 %) affirme qu'elle n'avait tout simplement plus besoin du service. Ce résultat est assez peu surprenant considérant le fort taux d'abonnement (parallèle) à la téléphonie sans fil et la justification de plusieurs abonnés actuels quant au maintien de leur service par simple habitude. D'ailleurs, un répondant sur cinq souligne qu'il utilisait

²⁰⁹ CRTC. Rapports sur le marché des communications — Données ouvertes, *op. cit.*, note 81, tableau MG-6

²¹⁰ *Ibid.*, tableau SLI4

davantage ses autres services de téléphonie au moment du désabonnement. Près de la moitié des répondants (47 %) déclare aussi avoir mis fin au service afin d'économiser, vraisemblablement parce qu'ils avaient alors un double abonnement à la téléphonie (résidentiel et sans fil).

5.2.2 Une domination sans contredit de la téléphonie sans fil

Tout comme les abonnés actuels de la téléphonie résidentielle qui prévoient mettre fin prochainement à leur service, les anciens abonnés se sont presque tous tournés vers la téléphonie sans fil pour répondre à leur besoin de communication (87 %). Le quart des répondants a d'ailleurs dû s'abonner au nouveau service parce qu'ils ne l'étaient pas déjà. Parmi ces derniers, on note une surreprésentation des ménages à faibles revenus et des personnes faiblement scolarisées, ce qui correspond bien aux données publiques disponibles quant aux groupes sociodémographiques pour qui l'accès aux nouvelles technologies est traditionnellement plus difficile.

Encore une fois, le recours exclusif aux applications de communication en ligne est très marginal (4 %).

5.2.3 Une transition tout en douceur

La très grande majorité des répondants anciennement abonnés au service de téléphonie résidentielle se disent satisfaits de leur désabonnement (84 %). Plusieurs regrettent d'ailleurs de ne pas l'avoir fait plus tôt. Le très faible taux d'insatisfaction s'explique vraisemblablement par le peu d'incidents et de situations négatives que les répondants rapportent dans le cadre du sondage. Même si elles sont peu fréquentes, voici les principales doléances des consommateurs quant à leur transition vers d'autres services de téléphonie :

- La baisse de la qualité des appels (9 %)
- La perte inattendue du numéro de téléphone (5 %)
- La sous-estimation des dépenses relatives au nouveau service (5 %)
- Le non-fonctionnement insoupçonné du nouveau service en cas de panne d'électricité (4 %)
- Les difficultés d'installation ou d'utiliser du nouveau service (3 %)

Soulignons qu'à peine 3 % des répondants ont dû faire des démarches ou procéder à des changements imprévus afin d'assurer la connexion ou de reconnecter certains appareils qui dépendaient du réseau filaire (ex. : fax, alarme, appareils de télémédecine). Ce taux est certainement encourageant, mais ne peut servir de donnée fiable quant à l'impact qu'aurait éventuellement l'arrêt du réseau filaire sur le bon fonctionnement de ce type d'appareils possédés par les consommateurs, puisque ceux qui sont le plus susceptibles d'être affectés sont possiblement aussi les plus réfractaires au désabonnement. Rappelons que 15 % des abonnés actuels du service ont indiqué maintenir leur abonnement, entre autres, afin d'assurer le fonctionnement desdits appareils.

CONTEXTE JURIDIQUE DE LA FIN DU SERVICE FILAIRE

chapitre 6

La fin de la téléphonie filaire semble inévitable. Les fournisseurs s'y préparent et dans certains cas, ont déjà entamé le processus, et les consommateurs ne semblent pas particulièrement conscients ou inquiets des changements à venir, étant donné la présence d'options de remplacement facilement accessibles. Mais qu'en pense le droit, lui ? Le cadre juridique et réglementaire actuellement en place permet-il cet arrêt ? Et si oui, à quelles conditions ? La présente section abordera deux éléments du cadre susceptible d'entraver ou de complexifier quelque peu les plans des fournisseurs.

Comme trame de fond, rappelons que la téléphonie résidentielle fait l'objet d'un objectif de service de base depuis 1999 qui vise à en assurer l'accès universel²¹¹. Cette reconnaissance par le CRTC de l'importance du service pour la société fait suite — et s'intègre plus largement — à de nombreuses démarches de développement de la concurrence sur ce marché initialement dominé par quelques monopoles²¹².

6.1 L'obligation de servir des fournisseurs

Lorsqu'il est question de l'avenir de la téléphonie résidentielle, on doit bien sûr garder à l'esprit l'obligation de servir imposée aux fournisseurs dudit service.

Cette obligation tire ses racines des débuts de la téléphonie. Les services de téléphonie ont d'abord été offerts par des entreprises titulaires responsables de territoires de desserte distincts²¹³. L'octroi de ces monopoles s'accompagnait d'une contrepartie : l'obligation de servir tous les abonnés de la zone qui en faisaient la demande, sans discrimination et aux tarifs prévus. Et cette obligation en incluait dès lors une seconde : celle d'étendre au besoin, le service au-delà des limites des installations initialement en place²¹⁴. Notons que l'obligation de servir s'étend aux éléments suivants du service de téléphonie²¹⁵ :

- Un service local de ligne individuelle, c'est-à-dire un service résidentiel filaire de base
- Certaines fonctions spécifiques, comme l'accès aux services d'urgence et aux services d'une téléphoniste
- L'accès au réseau interurbain

²¹¹ CRTC. Décision Télécom CRTC 99-16, para 24.

²¹² WINSECK, D. *Media and Internet Concentration in Canada, 1984–2020*, Global Media and Internet Concentration Project, 2021, p. 65, en ligne : <http://www.cmcrp.org/wp-content/uploads/2021/12/GMICP-Concentration-Report-Canada-2021-17122021.pdf> ; TYHURST, J. S. *Monopoly Lost? The Legal and Regulatory Path to Canadian Telecommunications Competition, 1979–2002*, *Ottawa Law Review*, vol 33, no 2, 2002, p.389, en ligne : <https://www.canlii.org/en/commentary/doc/2002CanLIIDocs26>

²¹³ CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, para 2.

²¹⁴ CRTC. Décision Télécom CRTC 99-16, paras 31-32.

²¹⁵ CRTC. *Décision Télécom CRTC 99-16, para 24* ; CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, paras 1315.

Dans les années 1980 et surtout 1990, alors que les marchés s'ouvrent à la concurrence, le CRTC commence peu à peu à déréglementer l'offre des services de téléphonie²¹⁶. Il permet aux fournisseurs d'offrir les services aux tarifs qu'ils désirent, parce qu'il est d'avis que le jeu des forces du marché suffira pour imposer des conditions raisonnables à ces offres dans certains coins du pays. L'obligation de servir est alors remise en question. Est-elle encore nécessaire dans les secteurs où le tarif du service de téléphonie offert est déréglementé et où plusieurs fournisseurs se font concurrence pour séduire les mêmes consommateurs ? Considérant le temps requis pour implanter une réelle concurrence locale dans ces secteurs, le CRTC choisit ultimement, en 1999, de maintenir l'obligation de servir pour les entreprises titulaires²¹⁷.

Mais la question a refait de nouveau surface dès 2005, alors que des câblodistributeurs commencent à leur tour à offrir des services de téléphonie résidentielle au pays. N'étant pas des entreprises titulaires, les câblodistributeurs ne sont alors soumis à aucune obligation de servir²¹⁸. Cela mène le CRTC à adapter en 2006 les règles applicables aux entreprises titulaires en mettant en place une obligation de servir dite restreinte pour les zones où les tarifs sont déréglementés. Précisons que cette obligation s'applique de nos jours à la grande majorité des zones habitables au pays. Voici ce qu'elle implique : on oblige encore les entreprises concernées à offrir un service de base dont le seuil de prix est déterminé par le Conseil... à moins qu'un service de remplacement soit disponible²¹⁹. Et puisque les services sans fil constituent aux yeux du CRTC un substitut acceptable aux services de téléphonie filaire, selon une décision de 2011²²⁰, les entreprises titulaires peuvent dorénavant remplir leur obligation de servir en offrant l'un ou l'autre de ces services²²¹. L'offre de services de téléphonie sans fil rejoint actuellement 99,7 % de la population canadienne²²². Il reste donc très peu de l'obligation de servir dans les secteurs déréglementés et elle ne paraît donc pas constituer un réel obstacle à l'arrêt des services filaires.

6.2 La dénormalisation et le retrait d'un service tarifé

Un fournisseur qui désire mettre fin à son offre de service filaire dans une zone qui ne fait pas l'objet d'une abstention de réglementation des tarifs devra faire certaines démarches auprès du CRTC, puisque le Conseil maintient un droit de regard sur l'offre de services de téléphonie résidentielle des fournisseurs dans le cadre de son approbation de leur « Tarif général » respectif (nom donné aux modalités générales de service en raison des dispositions tarifaires historiquement présentes dans ce type de documents). L'obligation de servir décrite précédemment est d'ailleurs intégrée aux tarifs généraux des entreprises titulaires²²³. Et on trouve aussi dans ces documents, qui font aujourd'hui plusieurs centaines de pages, une description de tous les services offerts par le fournisseur concerné. Nous parlons ici du type de services (service de lignes individuelles, service de réseau dépendant,

²¹⁶ LONGFORD, G, MOLL, M et REGAN SHADE, L. « From the “Right to Communicate” to “Consumer Right of Access” : Telecom Policy Vision from 1970 to 2007 », dans *For Sale to the Highest Bidder: Telecom Policy in Canada*, Canadian Centre for Policy Alternatives, 2008, p. 18; CRTC. Décision de télécom CRTC 2006-15, para 2.

²¹⁷ CRTC. Décision Télécom CRTC 99-16, para 36.

²¹⁸ CRTC. Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, para 15.

²¹⁹ *Idem*, para 46

²²⁰ *Idem*, para 48

²²¹ *Idem*, para 49.

²²² CRTC. Rapports sur le marché des communications — Faits saillants [...] 2020, *op. cit.*, note 6, p.25.

²²³ Voir par exemple le Tarif général de Bell : BELL. Extrait du Tarif général de Bell, doc no. CRTC 6716, art 10(3), en ligne : <https://www.bce.ca/Tariffs/bellcanada/GT/1/10.pdf?version=1588367123387>

service à tarif unitaire ou à tarif fixé, etc.) et non des forfaits exacts proposés. En approuvant ces Tarifs, le CRTC limite du même coup les changements qui peuvent être apportés aux types de services offerts.

Or, les fournisseurs soutiennent que des changements dans la demande et dans les coûts d'approvisionnement des services de même que la désuétude des technologies sous-jacentes aux services peuvent les forcer à cesser d'offrir des services à de nouveaux abonnés (qualifié de dénormalisation) ou à tous leurs clients (qualifié de retrait)²²⁴. Un fournisseur qui souhaiterait cesser d'offrir un service tarifé doit en faire la demande au CRTC et obtenir une « modification tarifaire ». Sa demande sera évaluée en fonction de lignes directrices développées par le Conseil.

Bien que les services tarifés soient aujourd'hui très rares, un survol de ce volet de leur encadrement n'est pas sans intérêt. Il offre un aperçu des mesures que pourrait envisager le CRTC dans le contexte d'un arrêt des services filaires, si ce dernier venait à conclure que le libre jeu du marché ne peut traiter adéquatement cette situation et permettre l'atteinte des objectifs de la politique canadienne de télécommunications (et qu'elle doit par conséquent être encadrée malgré l'abstention générale de réglementation)²²⁵. Rappelons qu'on retrouve parmi les principes de la politique l'accès de tous à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité et la satisfaction des besoins économiques et sociaux des usagers des services de télécommunications²²⁶.

Le cadre d'analyse retenu par le CRTC

Depuis 2005, les fournisseurs doivent obligatoirement envoyer un avis aux clients qui seront affectés par les projets de dénormalisation ou d'arrêt complet d'un service tarifé²²⁷. L'avis doit inclure des renseignements « détaillés et clairs²²⁸ » sur certains éléments fondamentaux du projet (motifs du fournisseur, date prévue de fin, etc.). Il doit aussi indiquer clairement que le CRTC se penchera sur la question et fournir les renseignements requis pour permettre aux consommateurs affectés de participer à l'instance du régulateur s'ils le désirent²²⁹. Historiquement, les fournisseurs devaient également fournir aux consommateurs des renseignements sur la disponibilité de solutions de rechange raisonnables (fonctionnalités, disponibilité et coût équivalents)²³⁰. Cette obligation a néanmoins été supprimée en 2008 parce qu'elle représentait, de l'avis du Conseil, un fardeau démesuré pour les fournisseurs²³¹. Le Conseil continue néanmoins d'encourager les fournisseurs à offrir cette information aux consommateurs affectés. Il paraît surprenant que le CRTC juge plus important pour les consommateurs d'être avisés de la tenue d'une instance (hautement procédurale et technique) plutôt que des services vers lesquels ils pourraient se tourner advenant une dénormalisation ou un retrait de leur service de téléphonie actuel, d'autant que le régulateur justifie

²²⁴ CRTC. Décision de télécom CRTC 2008-22, para 37.

²²⁵ Le CRTC retient un pouvoir d'intervention en vertu des articles 24 et 27(2) et 27(4) de la Loi sur les télécommunications, L.C. 1993, ch. 38.

²²⁶ *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, ch. 38, arts 7(b) et 7(h).

²²⁷ CRTC. Circulaire de télécom CRTC 2005-7, paras 15 et 19.

²²⁸ CRTC. Décision de télécom CRTC 2008-22, para 56.

²²⁹ CRTC. Circulaire de télécom CRTC 2005-7, paras 15, 16 et 19 ; CRTC. Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, paras 37-39.

²³⁰ CRTC. Circulaire de télécom CRTC 2005-7, paras 16 et 19.

²³¹ CRTC. Décision de télécom CRTC 2008-22, paras 51-55.

la nécessité de tel avis par l'incidence négative importante que peuvent avoir les changements sur les clients²³²...

En 2008, le CRTC a également mis fin à deux autres obligations réglementaires qui s'imposaient aux fournisseurs qui étaient à l'origine d'une demande de dénormalisation ou d'arrêt de service. D'une part, il a cessé de les obliger à prouver l'existence d'un substitut raisonnable au service visé. De l'autre, il a cessé de requérir l'élaboration de plans de transition qui allouaient suffisamment de temps aux clients pour leur permettre de planifier le remplacement du service en question et leur offrir le soutien nécessaire²³³. Cette seconde obligation visait entre autres à offrir une plus grande certitude quant aux étapes et délais des projets, tant pour les clients que pour les fournisseurs revendeurs qui dépendaient des infrastructures concernées²³⁴.

La décision du Conseil de 2008 de mettre fin à plusieurs des exigences décrites plus haut s'inscrit dans un mouvement plus important de déréglementation entamé en 2006, à la suite de l'adoption par le gouvernement fédéral conservateur de l'époque d'instructions au Conseil²³⁵. On souhaitait alors que le CRTC adopte une approche largement centrée sur le libre jeu du marché dans le cadre de sa mise en œuvre de la Loi sur les télécommunications.

Soulignons que de nouvelles instructions ont été adoptées en 2019. Ces instructions viennent s'ajouter à celles de 2006 et ne placent plus le principe de libre concurrence au-dessus, mais bien sur un pied d'égalité avec les principes d'abordabilité, d'innovation et de protection des consommateurs²³⁶, comme le fait par ailleurs la loi. Un flou existe toujours quant à l'applicabilité parallèle des deux décrets d'instructions et la manière pour le régulateur de s'y conformer. Mais ces deux décrets pourraient prochainement être abrogés, puisque le gouvernement travaille depuis l'été 2022 sur de nouvelles instructions qui remplaceraient celles qui sont en vigueur²³⁷.

²³² *Idem*, para 56.

²³³ *Idem*, para 55 ; CRTC. Circulaire de télécom CRTC 2005-7, paras 12-13.

²³⁴ CRTC. Décision de télécom CRTC 2008-22, para 34.

²³⁵ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534.

²³⁶ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227.

²³⁷ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication (pas encore en vigueur), 6 juillet 2022, en ligne : <https://ised-isde.canada.ca/site/services-mobiles/fr/decret-donnant-crtc-instructions-approche-renouvelee-politique-telecommunication>

FIN DU SERVICE FILAIRE À L'ÉTRANGER : COMMENT CERTAINS PAYS S'Y PRENNENT ?

chapitre 7

Alors que la fin éventuelle de la téléphonie filaire a fait l'objet de spéculation et de démarches discrètes de fournisseurs, mais d'assez peu de discussions concrètes au Canada, d'autres pays s'activent depuis plusieurs années déjà à ce sujet. La situation canadienne paraît d'ailleurs être décalée de quelques années par rapport à celle de ces autres pays (autant en ce qui a trait à l'état des abonnements qu'à l'avancée des démarches des fournisseurs). Ce décalage présente un avantage de taille : celui de pouvoir analyser des démarches étrangères — des fournisseurs et des régulateurs — en la matière et de s'en inspirer en les adaptant au contexte particulier du Canada.

La présente section vise à dresser un portrait des démarches entreprises par des fournisseurs et des régulateurs de la France, des États-Unis et de la Grande-Bretagne, trois pays qui en sont à des étapes différentes du processus et dont les encadrements retenus ou proposés diffèrent (en fonction principalement de choix politiques et idéologiques, de l'état de la concurrence et des pouvoirs de leurs régulateurs respectifs).

Mentionnons que plusieurs autres États ont également entrepris, et parfois même complété, une transition de la téléphonie filaire vers la téléphonie IP ou d'autres technologies de remplacement. D'après une étude de l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE), sept pays européens avaient terminé leur transition vers la téléphonie IP dès 2016 (l'Autriche, la Bulgarie, la Macédoine, la Croatie, le Liechtenstein, le Monténégro et la Slovaquie)²³⁸. L'étude des démarches dans ces pays n'a pas été possible pour des raisons linguistiques. Qui plus est, l'étude de la situation dans des pays dont le territoire est plus vaste et/ou dont le marché des services de télécommunication ressemble davantage à celui du Canada nous paraissait plus pertinente.

7.1 Les démarches de la France

Le régulateur français, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP), a commencé à intervenir publiquement sur l'enjeu du retrait de la téléphonie analogique filaire dès 2014, soit avant même qu'un fournisseur local ne lui indique son intention ou désir d'aller en ce sens. Il faut dire que le sujet était déjà d'actualité à ce moment-là aux États-Unis et dans quelques États européens. Le géant Orange, anciennement France Télécom, a peu de temps après fait part de son intention de cesser l'exploitation de son réseau filaire (appelé réseau téléphonique commuté ou RTC en France). Depuis, les démarches du fournisseur, en partenariat avec le régulateur, semblent se dérouler plutôt rondement, sans obstacle ou difficulté majeurs. Voyons voir plus en détail.

²³⁸ ORGANE DES RÉGULATEURS EUROPÉENS DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES. *BEREC Report Case Studies on Migration from POTS/ISDN to IP on the Subscriber Access Line in Europe*, doc no BoR (16) 163, 6 octobre 2016, p. 10, en ligne : https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/6486-berec-report-case-studies-on-migration-from-potsisdn-to-ip-on-the-subscriber-access-line-in-europe

7.1.1 Le rôle du régulateur

De manière générale, le mandat de l'ARCEP dans ce dossier est double²³⁹. Elle doit d'abord veiller au maintien d'une concurrence équitable entre les fournisseurs français de téléphonie et au développement d'offres alternatives. C'est dans cette optique qu'elle a rendu certaines décisions qui encadrent la cessation du RTC par Orange. L'Autorité a aussi un rôle d'information auprès des consommateurs français, qu'elle remplit entre autres au moyen de pages explicatives sur son site Web.

L'ARCEP a rendu une première décision en 2014 dans laquelle elle posait une balise fondamentale à un éventuel retrait du service commuté au pays : l'obligation pour Orange de donner un préavis d'au moins cinq ans avant la fermeture commerciale et technique d'un réseau²⁴⁰. Dans cette décision qui s'inscrit plus largement dans son analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'autorité traite de l'obligation d'une offre de gros par Orange. Elle maintient cette obligation, mais fait certaines mises en garde aux fournisseurs revendeurs :

À cet égard, il est important de sensibiliser l'ensemble des acteurs à la pérennité de cette offre, qui est intimement liée à celle du réseau RTC. En effet, l'Autorité ne s'opposera pas, le moment venu, à la volonté d'Orange de rationaliser son réseau téléphonique historique, par exemple en fermant le RTC sur tout ou partie du territoire. En cohérence avec la fermeture commerciale et technique de ses propres services de détail, Orange sera alors autorisé à ne plus fournir d'offre de VGAST [vente en gros de l'accès au service téléphonique], moyennant un préavis suffisant, d'une durée minimale de cinq ans, compte tenu du bouleversement qui pourrait en résulter pour l'ensemble du secteur²⁴¹.

Puisqu'Orange a effectivement fait part de cette volonté à l'ARCEP peu de temps après la décision, l'organisme a débuté en mai 2015 la tenue de réunions périodiques auprès des différents fournisseurs afin de discuter de leurs préoccupations et des enjeux qui sont soulevés par la transition vers la téléphonie IP. Ces rencontres servent aussi à ce que les autres fournisseurs puissent obtenir des mises à jour sur l'avancement du projet d'Orange ainsi que des réponses et des précisions de la part du fournisseur titulaire directement²⁴².

L'ARCEP a aussi entamé une consultation publique en 2020 relativement aux besoins particuliers des entreprises dans le cadre de la cessation du RTC par Orange. Nous y reviendrons à la section 7.1.5.

²³⁹ ARCEP. *Quels sont les changements que l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC) va provoquer ?*, en ligne : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/larret-progressif-du-reseau-telephonique-commute-rtc.html> (consulté le 3 décembre 2021).

²⁴⁰ FRANCE. Décision n° 2014-1102 du 30 septembre 2014 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre, section IV.2.4.4, en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000030136148>

²⁴¹ *Ibid.*

²⁴² ARCEP. *Consultation publique sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse de marché*, juillet 2020, p.8, en ligne : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-bilan-et-perspectives-ADM-tel-fixe-entreprises_juil2020.pdf ; ARCEP. *L'Arcep a engagé des travaux multilatéraux dans la perspective de l'arrêt, par Orange, de son réseau téléphonique commuté*, 16 février 2016, en ligne : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/larcep-a-engage-des-travaux-multilateraux-dans-la-perspective-de-larret-par-orange-de-son-reseau.html>

Le livre blanc de la FFT

L'organisation qui regroupe une quinzaine de fournisseurs de communications électroniques du pays, la Fédération Française des télécoms (FFT), a entrepris des démarches de consultation et de normalisation relativement à la cessation du RTC, parallèlement à celles de l'ARCEP auxquels ses membres participent également. Après l'annonce d'Orange, l'organisme a mis en place un groupe de travail dont les travaux ont mené à la diffusion d'un livre blanc en mai 2017 sur la transition du RTC vers la téléphonie IP. Plutôt technique, le document comprend une série de recommandations pour faciliter la transition et éviter des désagréments pour les fournisseurs et les usagers²⁴³. L'ARCEP a retenu certains éléments du document dans des décisions subséquentes, par exemple dans une décision de 2018, dans laquelle elle affirme que le livre blanc de l'industrie « permet d'apporter un éclairage utile » sur certains enjeux techniques²⁴⁴. Elle réfère aussi au document pour les questions liées à la compatibilité éventuelle de certains systèmes initialement développés sur les RTC (systèmes d'alarme et de télésurveillance par exemple)²⁴⁵.

7.1.2 Les démarches d'Orange

Le fournisseur Orange possède le plus important réseau de téléphonie filaire en France. D'autres fournisseurs possèdent eux aussi des RTC, mais de bien moins grande envergure. Le RTC d'Orange est également utilisé depuis 2005 par des revendeurs (nommés *opérateurs alternatifs*, en France) au moyen de l'offre de gros²⁴⁶. Orange possède parallèlement un réseau de nouvelle génération qui lui permet d'offrir la téléphonie et la télévision sur IP, de même qu'un service d'accès Internet²⁴⁷.

Le 11 février 2015, Orange a pour une première fois annoncé officiellement son intention de cesser l'exploitation de son RTC. Le fournisseur a fait cette annonce dans le cadre d'une rencontre du comité d'interconnexion et de l'accès auquel participent le régulateur et plusieurs fournisseurs français (dont des fournisseurs alternatifs qui dépendent du RTC d'Orange)²⁴⁸. Le fournisseur a publié l'année suivante, en février 2016, un communiqué sur le sujet. Pour justifier son choix, il a fait valoir que la technologie du RTC était en fin de vie — il l'a qualifiée d'obsoleète²⁴⁹ — et qu'il éprouvait des difficultés importantes à maintenir le réseau en fonction : certaines pièces de remplacement ne seraient plus disponibles et ses employés ne seraient plus adéquatement formés pour cette technologie²⁵⁰. Après du régulateur, Orange a aussi soulevé des arguments d'ordres financier et technique, affirmant qu'il

²⁴³ FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS. *Transition du RTC vers la voix sur IP*, Livre blanc — Recommandations du groupe de travail de la Fédération Française des Télécoms, 2017, en ligne :

<https://www.fftelecoms.org/app/uploads/2017/05/Livre-blanc-FFTelecoms-Fin-du-RTC-1.pdf>

²⁴⁴ ARCEP. Décision n° 2018-0435-RDPI de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 12 avril 2018 se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant, d'une part, la société Orange et, d'autre part, les sociétés Free et Free Mobile, pp.34-35, en ligne : https://archives.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/18-0435-RDPI.pdf pp.34-35

²⁴⁵ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239

²⁴⁶ *Ibid.*

²⁴⁷ FRANCE. *Décision n° 2014-1102 du 30 septembre 2014*, *op. cit.*, note 240, sections 1.3.1.1.1 et 1.3.1.1.2, en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000030136148>

²⁴⁸ ARCEP. *L'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC), grand dossier*, en ligne : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/larret-du-reseau-telephonique-commute-rtc.html> (consulté le 3 décembre 2021)

²⁴⁹ ARCEP. *Évolution de la téléphonie fixe vers l'IP*, 30 septembre 2016, en ligne :

<https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/cuivre/arret-RTC-orange-30112015.pdf>

²⁵⁰ CLUB DES DIRIGEANTS RÉSEAUX ET TÉLÉCOMS, *Livre blanc : Regards d'experts sur l'arrêt du RTC*, 2017, p.17. En ligne : <https://www.tims.fr/wp-content/uploads/arr%C3%AAt-du-RTC.pdf>

lui fallait optimiser ses coûts, rationaliser sa gestion des ressources humaines face au volume décroissant d'appels sur son RTC²⁵¹. Le géant français ne souhaite plus assumer les coûts de maintien de deux réseaux parallèles, le filaire et celui de la fibre optique.

La cessation du RTC d'Orange est réalisée en trois grandes étapes²⁵². Le fournisseur a d'abord cessé, à l'automne 2018, de vendre de nouveaux abonnements à la téléphonie filaire classique. L'an suivant, Orange a cessé la vente de nouveaux abonnements à son réseau Numéris (réseau RNIS/ISDN, des réseaux qui fonctionnent sur lignes numériques et qui sont principalement utilisés par des entreprises²⁵³). Les abonnements existants continuent pour l'instant de s'appliquer. Enfin, Orange entreprendra l'arrêt technique de l'accès au RTC à partir de 2023, et ce, jusqu'en 2030. L'arrêt du RTC se fera pour un ensemble de communes à chaque fois, le territoire français ayant été découpé en diverses plaques (regroupement de communes et arrondissements adjacents d'un même département)²⁵⁴. Conformément aux instructions de l'ARCEP, Orange doit lui annoncer la fermeture d'une plaque au moins cinq ans avant de procéder. Depuis 2018, Orange a annoncé différents lieux visés par les premières fermetures officielles, qui subviendront entre 2023 et 2026 (près de 2500 communes sont concernées pour 2023-2024)²⁵⁵.

Le fournisseur entend récupérer au fur et à mesure le matériel encore en bon état dans les zones fermées et l'utiliser pour remplacer du matériel défectueux dans les zones où le RTC demeure encore actif²⁵⁶. Et les tonnes de cuivre du réseau qui sont récupérées seront vendues pour limiter l'impact environnemental du fournisseur et pour absorber certains coûts²⁵⁷.

²⁵¹ FRANCE. Décision n° 2017-1568 du 21 décembre 2017 portant sur la définition des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique pour la clientèle non résidentielle et du départ d'appel en position déterminée, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre, section 2.1.4, en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFCTA000036485094>

²⁵² *Ibid.* ; ARCEP. *L'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC), grand dossier*, en ligne : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/larret-du-reseau-telephonique-commute-rtc.html> (consulté le 3 décembre 2021)

²⁵³ HERVÉ. *La fin du RTC, c'est pour quand ?*, Échos du Net, 28 octobre 2021, en ligne : <https://www.echosdunet.net/dossiers/fin-rtc-ligne-telephonique>

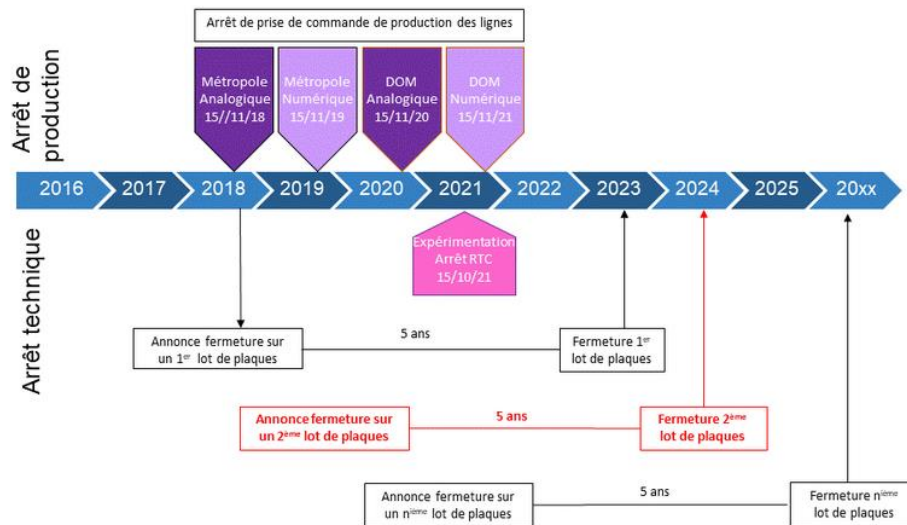
²⁵⁴ ARCEP. *Évolution de la téléphonie fixe vers l'IP*, 30 septembre 2016, en ligne : <https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/cuivre/arret-RTC-orange-30112015.pdf>

²⁵⁵ ARCEP. Consultation publique sur le bilan du cycle en cours, *op. cit.*, note 242, p.9

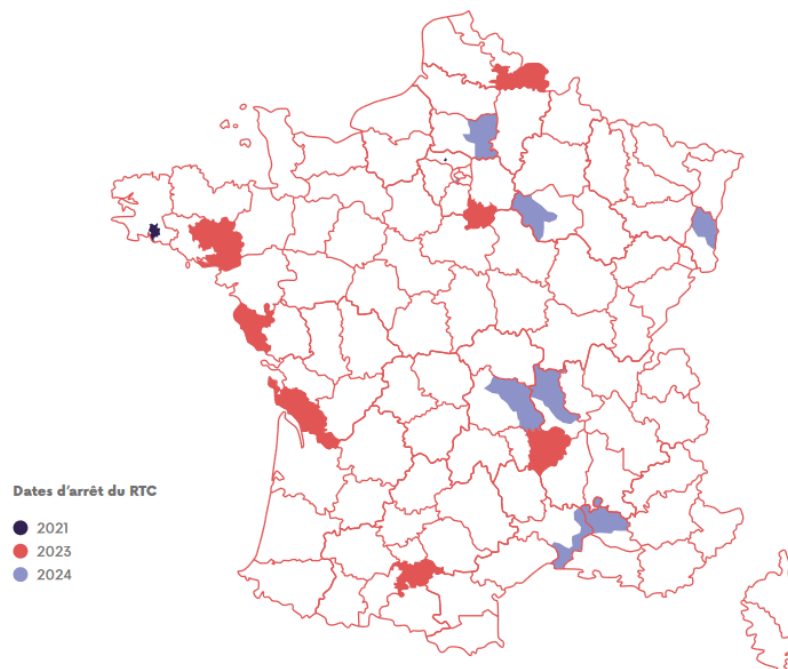
²⁵⁶ ORANGE. *L'arrêt du Réseau Téléphonique Communauté : Quésaco de ce grand projet mené par Orange*, en ligne : <https://wholesalefrance.orange.fr/fr/actualites/larret-du-reseau-telephonique-communaute-quesaco-de-ce-grand-projet-mene-par-orange/> (consulté le 3 décembre 2021)

²⁵⁷ PINAUD, O. *Orange va fermer son réseau de télécoms en cuivre, ce qui accélérera le passage à la fibre optique en France*, Le Monde, 7 février 2022, en ligne : https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/02/07/orange-engage-la-fin-du-reseau-de-telecoms-en-cuivre_6112581_3234.html

ARCEP : la procédure de migration d'Orange²⁵⁸



ARCEP : régions affectées par les premières mesures d'Orange²⁵⁹



²⁵⁸ ARCEP. Numérisation progressive des réseaux de téléphonie – Quels sont les changements que l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC) va provoquer ?, 25 octobre 2021, en ligne : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/larret-progressif-du-reseau-telephonique-commute-rtc.html>

²⁵⁹ ARCEP. La régulation de l'Arcep au service des territoires connectés, rapport d'activité, 2020, p.77, en ligne : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-TC-2020-avril2020.pdf

Au cours des cinq dernières années, le fournisseur a procédé à deux projets pilotes afin d'initier ses équipes aux nouvelles procédures et de déceler les principales problématiques que pourraient rencontrer les clients.

En février 2018, Orange a cessé la commercialisation de nouvelles lignes analogiques dans 14 communes de France. Nous n'avons pas trouvé d'information sur les résultats de cette première expérimentation. Notons tout de même que le fournisseur a procédé comme prévu à la cessation généralisée de l'offre à la fin de la même année.

En octobre 2021, il a cette fois-ci testé le transfert obligatoire de ses abonnés du service analogique vers son service téléphonique IP dans six communes de France situées dans la région parisienne et dans la région du Sud Finistère. Ces zones ont été choisies en raison de leur côté représentatif de la population générale et de la variété d'usagers qui s'y trouvent (particuliers, zones commerciales, cliniques de santé et résidences médicalisées, établissements pénitentiaires, etc.)²⁶⁰. L'expérimentation étant toujours en cours au moment d'écrire ces lignes, aucun résultat n'a pour l'instant été dévoilé.

7.1.3 Le traitement des consommateurs

Environ 15 % des abonnés français à la téléphonie fixe seront potentiellement concernés par les changements apportés par Orange à son service dès 2023²⁶¹. Les autres sont déjà abonnés à la téléphonie IP ou le seront d'ici les premières mesures, en 2023, la baisse naturelle des abonnements à la téléphonie filaire atteignant environ 10 % par an en France.

Voici comment Orange entend procéder auprès des quelque 6,5 millions de Français qui seront possiblement affectés²⁶². Le fournisseur contactera chaque abonné lorsque son lieu de résidence sera visé par une cessation prochaine du RTC. Les consommateurs se verront offrir la possibilité de transférer leur abonnement vers un service de téléphonie IP. Ils ne seront pas obligés de s'abonner du même coup à un service d'accès Internet, puisque le fournisseur fournira gratuitement l'équipement requis (un boîtier et un câble) pour connecter l'ancien appareil au nouveau réseau, et ce, à partir de la même prise murale. Ces boîtiers qui servent de passerelle en l'absence d'une connexion Internet sont déjà fournis aux nouveaux abonnés d'Orange pour qui la téléphonie filaire n'est plus disponible. Ils ressemblent au modem-routeur fourni par Orange à ses abonnés des autres services de communication²⁶³. Si l'installation du boîtier est plutôt simple, le fournisseur se dit tout de même conscient des difficultés que pourraient rencontrer certains usagers moins à l'aise avec les technologies. En 2018, une directrice régionale de l'entreprise affirmait ceci :

Le branchement est simple, mais il faudra quand même intervenir dans un certain nombre de cas, notamment pour des personnes âgées afin de faciliter l'installation du boîtier fixe.

²⁶⁰ Val d'Oise : Osny, ville pilote pour l'arrêt du réseau téléphonique commuté, Les Échos, 11 novembre 2020, en ligne : <https://www.lesechos.fr/pme-regions/ile-de-france/val-doise-osny-ville-pilote-pour-larret-du-reseau-telephonique-commute-1263931> ; HERVÉ. *La fin du RTC, c'est pour quand ?*, Échos du Net, 28 octobre 2021, *op. cit.*, note 253.

²⁶¹ ARCEP. *Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?*, *op. cit.*, note 239.

²⁶² Il était évalué à 10 millions de personnes de 2018. Avec une baisse annuelle de 10 %, ils devraient être environ 6,56 millions de personnes en 2023 : *Fin du téléphone fixe: "10 millions de Français utilisent encore cette technologie"*, RMC – Bourdin Direct, 14 novembre 2018, en ligne : <https://rmc.bfmtv.com/emission/fin-du-telephone-fixe-10-millions-de-francais-utilisent-encore-cette-technologie-1565841.html> ; ARCEP. *Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?*, *op. cit.*, note 239.

²⁶³ Orange : *Le boîtier fixe pour la fin du RTC est une Livebox Play, Alloforfait*, 6 novembre 2018, en ligne : <https://alloforfait.fr/internet/news/50925-orange-boitier-fixe-fin-rtc-livebox-play.html>

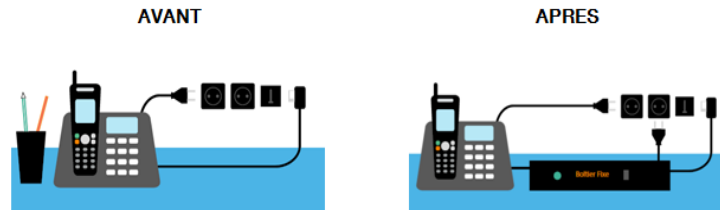
Nous sommes en train de réfléchir à une prestation d'accompagnement comme on le fait, aujourd'hui, sur la mise en place de la fibre par exemple²⁶⁴.

Illustrations de l'ARCEP²⁶⁷

La majorité des appareils téléphoniques actuellement utilisés devraient être compatibles avec la nouvelle technologie. Selon la documentation du fournisseur, tous les téléphones commercialisés depuis 2008 sont compatibles ainsi que tous les plus anciens qui répondent à la norme DECT²⁶⁵.



Si, suite aux discussions avec Orange, le consommateur refuse le transfert de service et l'implantation des adaptations nécessaires, le fournisseur procédera ultimement à la résiliation du contrat et à la cessation du service pour ce consommateur²⁶⁶.



Bien entendu, un consommateur pourra également choisir de s'abonner au service de téléphonie IP d'un concurrent d'Orange. À ce sujet, l'ARCEP rappelle que la déconnexion par Orange sans transfert préalable vers un autre fournisseur pourrait empêcher la conservation du numéro de téléphone du consommateur²⁶⁸.

Notons qu'Orange, à la demande de l'ARCEP, fait d'importants efforts de communication auprès du public français. Son site Web comprend de multiples pages explicatives sur les démarches du fournisseur, qui comprennent des illustrations, des vidéos et des liens vers des ressources complémentaires.

²⁶⁴ Téléphone fixe : la Haute-Loire, département pilote de la modernisation en Auvergne, La Montagne, 27 octobre 2018, en ligne : https://www.lamontagne.fr/clermont-ferrand-63000/actualites/telephone-fixe-la-haute-loire-departement-pilote-de-la-modernisation-en-auvergne_13032987/

²⁶⁵ ORANGE. La téléphonie fixe évolue pour les particuliers, en ligne : <https://reseaux.orange.fr/territoire-connecte/modernisation-telephone-fixe/particuliers> (consulté le 3 décembre 2021)

²⁶⁶ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC) va provoquer ?, *Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?*, op. cit., note 239.

²⁶⁷ ORANGE. Est-ce que la téléphonie fixe va bientôt disparaître ?, en ligne : https://reseaux.orange.fr/sites/default/files/orange_modernisation_reseau_fixe_gp-accessible_1_0.pdf (consulté le 3 décembre 2021) ; ORANGE. Orange agit pour moderniser la téléphonie fixe, 26 octobre 2018, en ligne : <https://www.orange.com/fr/newsroom/communiqués/2018/orange-agit-pour-moderniser-la-telephonie-fixe>

²⁶⁸ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, op. cit., note 239.

7.1.4 L'accessibilité de la téléphonie

Orange, en tant que plus grand fournisseur de France, a l'obligation de fournir un service de téléphonie universel. Il doit, en vertu du Code des communications électroniques et des postes²⁶⁹, offrir un service de téléphonie à un tarif abordable sur l'entièreté du territoire. Cette obligation n'est nullement affectée par la cessation du RTC puisqu'elle est indépendante des technologies retenues par le fournisseur²⁷⁰. Ce faisant, Orange devra s'assurer que la cessation du RTC dans certains secteurs n'entraîne pas l'absence d'un service de téléphonie dans ces mêmes secteurs. Il doit aussi continuer à offrir deux abonnements de base dont le tarif est encadré : un abonnement régulier pour 17,96 € par mois et un abonnement dit social, réservé aux personnes qui touchent certaines prestations gouvernementales, pour 6,49 € par mois²⁷¹.

Bien entendu l'impact financier de la cessation du RTC pour les abonnés des autres forfaits d'Orange ou d'opérateurs alternatifs en a tout de même inquiété plus d'un. Les prix seront-ils revus à la hausse dans le contexte de la téléphonie IP ?

L'ARCEP n'a pas souhaité encadrer les pratiques de prix des fournisseurs dans le contexte du changement de technologie. Sur son site Web, elle admet que le coût du changement dépendra des offres de substitution pour lesquelles opteront les consommateurs²⁷². Rien n'oblige donc les fournisseurs à transposer les prix du service de téléphonie analogique à leur service IP pour leurs abonnés. Plusieurs fournisseurs ont tout de même déjà annoncé leur intention de maintenir des tarifs similaires. Orange entend ainsi — pour l'instant, du moins — exiger le même prix que celui qui était payé par les abonnés avant leur transfert²⁷³. Notons que le fournisseur avait augmenté ses tarifs de 6 % en 2015 en raison de l'augmentation des coûts d'entretien du RTC et de la baisse de clients utilisant cette technologie²⁷⁴.

7.1.5 Les autres préoccupations

Il ressort d'une étude des documents disponibles de l'ARCEP que celle-ci se montre particulièrement préoccupée, dans le cadre de sa supervision de la cessation des RTC par Orange, pour les entreprises qui ont recours aux services de téléphonie traditionnelle. Il faut dire que, contrairement aux particuliers, les entreprises sont encore en majorité abonnées à la téléphonie filaire²⁷⁵. Dans une décision de 2017, l'autorité réglementaire soulignait d'ailleurs que de nombreuses entreprises continuent de dupliquer leur abonnement à la téléphonie (IP et filaire) « pour des questions de

²⁶⁹ Code des communications électroniques et des postes, art L. 35-1.

²⁷⁰ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239.

²⁷¹ À noter que les tarifs sont différents dans les territoires outre-mer. ARCEP. Décision ° 2017-1568 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 21 décembre 2017 portant sur la définition des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique pour la clientèle non résidentielle [...], en ligne : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/17-1568.pdf

²⁷² ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239.

²⁷³ ORANGE. La téléphonie fixe évolue pour les particuliers, *op. cit.*, note 265.

²⁷⁴ GAZZANE, H. Les tarifs du téléphone fixe augmentent dans l'indifférence générale, Le Figaro, 25 mars 2015, en ligne : <https://www.lefigaro.fr/conso/2015/03/25/05007-20150325ARTFIG00113-les-tarifs-du-telephone-fixe-augmentent-dans-l-indifference-generale.php>

²⁷⁵ « Bien que la migration du service téléphonique vers la VLB soit engagée, les trois-quarts des 9,4 millions d'abonnements souscrits en 2015 par les clients non résidentiels sont en RTC » : ARCEP. Décision ° 2017-1568 de l'ARCEP, *op. cit.*, note 271, p.32.

sécurisation de l'accès et l'utilisation d'équipements uniquement compatibles avec le RTC²⁷⁶ ». Ces équipements ont en outre bien souvent une très longue durée de vie (système de télésurveillance et d'alarme, fax, ascenseurs, etc.). La situation des moyennes et grandes entreprises est plus préoccupante²⁷⁷, vu la présence chez elles d'une perception de risques, justifiée ou pas, face à une migration de technologie²⁷⁸.

À l'été 2020, l'ARCEP a initié un cycle d'analyse de la téléphonie fixe non résidentielle. Son objectif était d'adapter la réglementation au contexte de cessation du RTC. Ce faisant, une large place est accordée aux enjeux relatifs aux « usages spéciaux développés sur le RTC » et aux besoins particuliers des entreprises. En ce qui concerne les volets plus techniques touchant la compatibilité des équipements, l'autorité française semble s'en remettre largement aux travaux de la FFT cités plus haut. Elle paraît davantage intéressée à intervenir en ce qui concerne le risque d'une migration double (transfert vers une technologie IP intermédiaire et transfert subséquent vers la fibre optique) pour certaines entreprises et des délais et coûts que cela engendrait. Dans son document de consultation publique, l'ARCEP se questionne sur l'importance que pourrait présenter le fait de privilégier la migration directe et, advenant son impossibilité, les délais souhaitables entre les deux étapes de migration²⁷⁹.

L'autorité française est d'ailleurs d'avis que, dans les cas où il faudra transférer vers un réseau intermédiaire en attendant le déploiement de la fibre optique dans une région donnée, Orange devrait accompagner financièrement les opérateurs alternatifs qui devront adapter doublement leur système²⁸⁰. Nous comprenons de cette demande de l'ARCEP qu'elle craint que les coûts du premier transfert de technologie qui ne pourront être amortis que sur une période relativement courte nuisent à la capacité de ces fournisseurs de faire concurrence à Orange et que les coûts soient ultimement refilés aux consommateurs.

L'ARCEP a également abordé publiquement quelques autres préoccupations que pourraient avoir les consommateurs ou les entreprises face à la cessation des RTC d'Orange. Les voici.

La sécurité du service de téléphonie IP en cas de panne de courant : L'ARCEP n'a pas imposé de mesures particulières à Orange²⁸¹. Un document disponible sur son site Web soutient que les consommateurs qui sont préoccupés par la perte éventuelle du service en cas de panne peuvent se munir d'un dispositif à batterie²⁸². Orange vend actuellement au coût de 49 € une batterie de secours qui permet d'assurer la continuité électrique du boîtier fixé au téléphone pour une période de deux heures²⁸³.

La qualité des appels utilisant la technologie IP et la qualité inégale du réseau Internet : L'ARCEP est d'avis que « le niveau de qualité des conversations via une box est au moins aussi bon que celui des conversations via le réseau historique²⁸⁴ ». En réponse aux préoccupations de certains quant à la qualité inégale du réseau Internet disponible en France, l'autorité soutient que le débit requis pour un

²⁷⁶ ARCEP. Décision ° 2017-1568 de l'ARCEP, *op. cit.*, note 271, p.49.

²⁷⁷ ARCEP. Consultation publique sur le bilan du cycle en cours, *op. cit.*, note 242, pp.13 et 15

²⁷⁸ *Idem*, p.6.

²⁷⁹ *Idem*, p. 22.

²⁸⁰ *Idem*, pp. 24-25.

²⁸¹ PLUM. *Preparing the UK for an All-IP future: experiences from other countries*, décembre 2018, p. 41, en ligne :

<http://www.broadbanduk.org/wp-content/uploads/2018/12/Plum-BSG-Preparing-the-UK-for-all-IP.pdf>

²⁸² ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239.

²⁸³ ORANGE. Batterie de secours 2H, *op. cit.*, note 283.

²⁸⁴ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239.

service téléphonique est relativement faible et qu'il existe des solutions alternatives si les réseaux Internet sont insuffisants (satellite, 4G fixe, etc.).

Le maintien des appareils de télésurveillance et de téléassistance personnelle : L'ARCEP paraît inquiète quant au sort de ces appareils, tout particulièrement pour les entreprises. Toutefois, elle n'est pas intervenue dans le secteur résidentiel, affirmant simplement qu'il existe « des solutions mobiles et/ou compatibles avec les réseaux de nouvelle génération [...] pour la plupart des usages spéciaux initialement développés sur le réseau RTC ²⁸⁵ ». Du côté d'Orange, on impute la responsabilité aux consommateurs, les encourageant à faire des démarches auprès de leurs fournisseurs de services de télésurveillance et de téléassistance afin de modifier, au besoin, les services retenus, pour s'assurer qu'ils sont compatibles avec la technologie IP²⁸⁶.

La fraude : L'ARCEP s'est montrée inquiète de la désinformation possible entourant la cessation du RTC en France. Sur son site Web, elle appelle les consommateurs et les entreprises à la plus grande vigilance face au démarchage d'entreprises « peu scrupuleuses » qui laissent croire à l'interruption immédiate du service d'Orange afin de forcer la conclusion de nouveaux contrats de téléphonie. L'autorité recense d'ailleurs des signalements à ce sujet sur sa plateforme interactive d'aide *J'alerte l'Arcep*²⁸⁷.

7.2 Les démarches du Royaume-Uni

L'arrêt du réseau filaire au Royaume-Uni est discuté depuis plusieurs années déjà. De grands fournisseurs de téléphonie résidentielle, comme BT et Virgin Media, ont d'ailleurs déjà commencé à procéder à une migration de leurs abonnés vers la téléphonie IP qui pourrait s'achever dès 2025. S'ajoutent à cela les démarches entamées par Openreach, une entité que possède le géant BT et qui contrôle et fournit l'accès (de gros) à son réseau à quelque 650 fournisseurs de détail.

Plus rapide et moins uniforme que le processus qui a entouré les démarches françaises, le modèle britannique se démarque aussi par les interventions plus importantes et variées du régulateur national.

7.2.1 Le rôle du régulateur

L'autorité régulatrice des télécommunications au Royaume-Uni est l'Office of Communications, mieux connue sous le nom d'Ofcom. Elle a également compétence en matière de radiodiffusion et de postes.

Contrairement à l'ARCEP en France, l'Ofcom n'a pas le pouvoir d'approuver ou de refuser la fin de l'offre d'un service téléphonique filaire par certains fournisseurs de service au détail. Il est très actif sur le sujet et s'implique dans les démarches des fournisseurs, mais c'est à ces derniers que la décision revient ultimement.

²⁸⁵ *Ibid.*

²⁸⁶ ORANGE. Est-ce que la téléphonie fixe va bientôt disparaître ?, *op. cit.*, note 267.

²⁸⁷ ARCEP. Quels sont les changements que l'arrêt du [RTC] va provoquer ?, *op. cit.*, note 239.

*This means that the switch to phone calls over broadband will be undertaken by different companies, at different times, and in different locations depending on their plans*²⁸⁸.

Soulignons tout de même que l'Ofcom a publiquement appuyé la décision de BT, Virgin Media et d'autres fournisseurs de mettre fin progressivement au service filaire. En plus mentionner les difficultés liées à la maintenance de l'infrastructure²⁸⁹, il a notamment fait valoir que le transfert complet vers la téléphonie IP permettrait le développement de nouveaux produits, fonctionnalités ou forfaits de téléphonie et qu'il faciliterait l'entrée de nouveaux fournisseurs sur le marché britannique²⁹⁰. Et, puisqu'il faudra dès lors une connexion Internet pour obtenir le service téléphonique, l'autorité soutient que cette transition pourra accélérer l'atteinte de son objectif d'accès universel à la large bande (« par défaut »)²⁹¹.

De manière générale, l'Ofcom concentre ses efforts dans ce dossier sur trois grands thèmes : la protection des abonnés, la coordination avec et entre les fournisseurs et le maintien d'une concurrence adéquate sur le marché des services de téléphonie²⁹². Il effectue un suivi important des démarches et des plans de chaque fournisseur, notamment au moyen des données qu'ils collectent. Lorsque les entreprises entameront le transfert de leurs abonnés vers la téléphonie IP, l'autorité réglementaire souhaite recevoir des renseignements sur les taux d'adoption des services IP, la qualité des services offerts, ainsi qu'une analyse des plaintes reçues par les fournisseurs²⁹³. Bien entendu, elle suivra également de près les plaintes qui lui sont directement adressées à ce sujet²⁹⁴.

Le cas d'Openreach

L'Ofcom ne peut contrôler le choix des fournisseurs de services de téléphonie filaire au détail de mettre fin à leurs services respectifs, mais elle exerce un contrôle en ce qui concerne l'accès de gros au réseau filaire. Au Royaume-Uni, cet accès est fourni par Openreach, une entité distincte, mais qui est la propriété de BT, et qui est chargée de l'administration de ses réseaux. Notons que cette séparation fonctionnelle du fournisseur fait suite à une intervention d'Ofcom qui visait à faciliter la concurrence sur le marché britannique²⁹⁵.

Dans le cadre de son examen du marché des télécoms fixes de gros de 2021-2026, l'Ofcom a mis en place des règles applicables à Openreach eut égard à son réseau filaire. Ces règles sont construites sous la forme de paliers que le fournisseur doit atteindre avant de procéder à certains changements et ultimement à la coupure d'accès audit réseau.

L'atteinte du premier palier permet au fournisseur de gros d'empêcher les fournisseurs qui ont recours à son réseau d'offrir de nouveaux abonnements depuis le réseau filaire. À ce stade, les abonnements

²⁸⁸ OFCOM. *The future of fixed telephone services, Policy positioning statement*, 22 février 2019, para 1.5, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/137966/future-fixed-telephone-services.pdf

²⁸⁹ OFCOM. *Connected Nations*, 16 décembre 2016, para 7.19, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0035/95876/CN-Report-2016.pdf

²⁹⁰ *Idem*, paras 7.22 et 7.23.

²⁹¹ *Idem*, para 7.23

²⁹² OFCOM. *The future of fixed telephone services, op. cit.*, note 288, para 2.4

²⁹³ *Idem*, para 2.30

²⁹⁴ *Idem*, para 2.31

²⁹⁵ ESPINER, T. *BT ordered to split legally from Openreach by Ofcom*, BBC, 29 novembre 2016, en ligne : <https://www.bbc.com/news/business-38141510>

existants sont maintenus, similairement au processus adopté dans le modèle français. Pour pouvoir mettre en place cette interdiction de nouveaux abonnements, Openreach doit en faire l'annonce 12 mois avant, et ce, seulement s'il prévoit atteindre à la date d'échéance une couverture de 75 % de la large bande ultra rapide (vitesse minimale de 300 Mbit/s, soit généralement un réseau de fibre optique) sur le territoire donné²⁹⁶. Exceptionnellement, les nouveaux abonnements demeurent encore possibles chez les résidents qui n'ont pas accès au réseau Internet rapide.

Le second palier peut être atteint au minimum deux ans plus tard et permet alors à Openreach de cesser entièrement d'offrir l'accès à son réseau filaire partout dans la zone où une connexion au réseau Internet rapide est possible. Encore une fois, le fournisseur de gros doit offrir un préavis d'au moins un an²⁹⁷.

Les nombreux groupes de travail et lieux d'échange

L'Ofcom a tenu des rencontres avec une variété d'intervenants depuis les premières annonces de BT au milieu des années 2010. Contrairement à l'ARCEP, qui semble avoir surtout concentré ses échanges avec les fournisseurs de services, l'Ofcom a également consulté des groupes de défense ou protection des consommateurs, ainsi que des producteurs et des fournisseurs de services tiers susceptibles d'être affectés par les changements à l'infrastructure téléphonique²⁹⁸.

L'Ofcom a mis en place trois groupes de travail distincts dans le but de suivre, d'analyser et d'encadrer la fin éventuelle de services filaires au Royaume-Uni. Ces groupes, qui comprennent des représentants des fournisseurs, des services tiers et du régulateur et du gouvernement, se rencontrent généralement une fois par trimestre²⁹⁹. Voici leurs mandats respectifs :

- Créé en 2017, le Technical All IP Working Group (groupe de travail – volet technique) sert de lieu d'échange d'information et de discussions sur certains éléments d'ordre technique. Soulignons que ce groupe a rencontré des représentants de Fédération Française des Télécoms en 2019 pour discuter des démarches et de l'expérience française³⁰⁰. Depuis deux ans, le comité se concentre surtout sur les enjeux techniques relatifs aux services tiers, étant donné que plusieurs éléments plus généraux sont dorénavant traités par l'All IP Steering Group³⁰¹.
- Créé en même temps que le premier groupe de travail, le Communications All IP Working Group (groupe de travail – volet communication) sert pour sa part de lieu d'échange d'information en ce qui a trait aux communications avec les consommateurs dans le cadre de la migration de service. Ses membres y recensent les meilleures pratiques en la matière et tentent d'uniformiser la

²⁹⁶ OFCOM. *Promoting competition and investment in fibre networks: Wholesale Fixed Telecoms Market Review 2021-26*, vol 1, 18 mars 2021, table 2.5, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0022/216085/wftmr-statement-volume-1-overview.pdf

²⁹⁷ *Ibid.*

²⁹⁸ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.16, en ligne :

https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0032/137966/future-fixed-telephone-services.pdf

²⁹⁹ *Idem*, para 2.6

³⁰⁰ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 24 septembre 2019, p.9, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2019/10/All-IP-Voice-Technical-Working-Group-240919.pdf>

³⁰¹ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, paras 4.15 et 4.3

terminologie employée³⁰². L'Ofcom travaille notamment avec les organisations Age UK, Which ? et Citizens Advice³⁰³.

- Créé en 2019, l'All IP Steering Group (groupe/comité directeur) est chargé de la coordination des comités « All IP » et de leurs membres et assure la mise à jour des renseignements à partager, notamment les plans de migration et les calendriers élaborés ou envisagés³⁰⁴.

Plus de 200 intervenants auraient participé aux travaux des différents groupes³⁰⁵. Au-delà des travaux des divers comités que l'Ofcom chapeaute directement, l'autorité s'est également impliquée au sein du Network Interoperability Consultative Committee à titre de membre observateur³⁰⁶. Ce comité indépendant qui regroupe notamment des représentants du gouvernement et des fournisseurs de télécommunications travaille au développement de standards d'interopérabilité des réseaux et des services de communications au pays.

Les principes directeurs énoncés par l'autorité britannique

Même si la décision de migrer ou non leurs services vers la téléphonie IP revient aux fournisseurs, l'Ofcom s'est activement impliqué dans les discussions, principalement dans le cadre des différents groupes de travail et autres lieux d'échanges décrits plus haut. Il a élaboré dès 2016, dans le cadre de son rapport « Connected Nations », des principes qui devraient guider les fournisseurs dans ce processus. Il en a élaboré davantage dans un rapport complémentaire de 2017, puis dans un « Policy positioning statement » en 2019. Vu la manière dont ces principes sont rédigés, il ne semble pas s'agir d'obligations réglementaires proprement dites. Ils apparaissent davantage comme des « attentes » qu'a l'autorité envers les fournisseurs, mais qui s'accompagnent parfois de menaces d'interventions formelles...

*Ofcom has an important role to play in setting out our expectations for switch off, whilst it is industry's role to set out how this will be achieved. Ofcom will monitor industry's progress, and enforce specific obligations in due course, as the process takes place*³⁰⁷.

Signe de la préoccupation particulière que porte Ofcom à ces enjeux, un grand nombre de principes concernent les services tiers et la communication avec les consommateurs. Voici un aperçu de quelques principes clés d'un transfert réussi vers la téléphonie IP, selon l'autorité britannique :

- La migration des abonnés d'un service de téléphonie filaire vers le service IP devrait être planifiée par les fournisseurs en vue de minimiser les perturbations pour les abonnés, à tous les égards³⁰⁸.
- Bien qu'un accès Internet soit requis pour la téléphonie IP, les consommateurs de ce seul service ne devraient pas avoir à s'abonner à un service d'accès Internet pour y avoir accès. Les

³⁰² *Idem*, paras 4.15 et 4.4

³⁰³ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 26 avril 2021, p.7, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2021/05/26042021-Ofcom-All-IP-Working-Group-Slides.pdf>

³⁰⁴ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 4.15

³⁰⁵ OPENREACH. All IP Update, février 2021, p. 14, en ligne : https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2021/02/openreach_ALL_IP-and-WLR-Withdrawal-Industry-Update-Feb-21-Master.pdf

³⁰⁶ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, paras 4.10 à 4.12

³⁰⁷ OFCOM. *Connected Nations*, op. cit., note 289, para 7.44.

³⁰⁸ *Idem*, para 7.38.5

fournisseurs devraient permettre l'activation d'un volet téléphonie seulement et/ou fournir un « telephony-only router »³⁰⁹.

- Les communications des fournisseurs ou de leurs regroupements qui sont destinées aux consommateurs devraient être claires, opportunes et dans un format qui tient compte des besoins de ces derniers. Elles devraient soulever expressément l'impact potentiel du changement sur les services tiers³¹⁰.
- Les fournisseurs devraient identifier leurs abonnés qui utilisent des services tiers susceptibles d'être affectés par la migration vers l'IP et développer des plans de communication qui leur sont spécifiquement destinés³¹¹.
- Les fournisseurs devraient activement collaborer avec les fournisseurs de services tiers, notamment en leur permettant d'effectuer des tests sur leurs réseaux IP³¹².
- Les fournisseurs devraient prévoir des procédures particulières au cas du non-fonctionnement (imprévu) d'un service tiers à la suite d'une migration d'un abonné vers l'IP. En cas de risque, l'abonné devrait idéalement pouvoir être temporairement retourné à un service filaire³¹³.

En juin 2020, l'Ofcom a également demandé au deuxième Office of the Telecommunications Adjudicator (OTA²) d'élaborer un guide général des meilleures pratiques de l'industrie dans le cadre de la migration future des consommateurs vers la téléphonie IP³¹⁴. Certains éléments nouveaux – qui traitent des situations d'urgence et des besoins des entreprises – méritent d'être soulignés :

- Les fournisseurs devraient prévoir au moins une solution qui permet un accès continu aux services d'urgence pendant au moins une heure en cas de coupure de courant. La ou les solutions retenues devraient tenir compte de la réalité des abonnés (ex. : couverture et accessibilité des autres services, capacité des usagers)³¹⁵.
- Les communications des fournisseurs aux consommateurs, dans le cadre du processus de migration et du processus de vente d'un service IP, devraient être claires quant à l'interruption du service en cas de coupure de courant ou de panne d'électricité, ou en cas d'interruption de la connexion Internet³¹⁶.
- Les fournisseurs devraient développer des plans de migration spécifiques aux clients commerciaux, qui tiennent notamment compte de leurs besoins organisationnels et temporels (ex. : heures normales de travail)³¹⁷.

³⁰⁹ *Idem*, para 7.28

³¹⁰ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.19

³¹¹ *Ibid.*

³¹² *Ibid.*

³¹³ *Ibid.*

³¹⁴ L'organisme est à l'origine d'un guide spécifique aux projets pilotes d'Openreach : OFFICE OF THE TELECOMMUNICATIONS ADJUDICATOR (OTA²). *Trial Best practice guide*, 23 septembre 2020, en ligne : http://www.offta.org.uk/__data/assets/pdf_file/0018/191124/draft-trial-best-practice-guide.pdf

³¹⁵ OTA². *Industry Principles for All-IP Migration - Best Practice Guide*, 2e version, mis à jour le 16 août 2021, pp.3-4, en ligne : <http://www.offta.org.uk/best-practice-guide>

³¹⁶ *Idem*, p.3

³¹⁷ *Idem*, p.5

Une initiative conjointe de communication publique

L'Ofcom a également offert son soutien à une initiative du Broadband Stakeholder Group, l'organe consultatif du gouvernement britannique sur les télécommunications. Ce groupe travaille de concert avec des fournisseurs et avec des représentants d'Ofcom au développement d'un site Web explicatif, nommé « Future Of Voice », qui fournit des explications sur la fin de la téléphonie filaire et la migration vers les services IP³¹⁸. Au moment de notre recherche, le site contenait assez peu d'information intéressante.

7.2.2 Les démarches des fournisseurs britanniques et d'Openreach

Comme nous l'indiquions précédemment, tous les fournisseurs britanniques ne procéderont pas nécessairement à la migration de leurs abonnés vers la téléphonie IP au même moment. Il semble tout de même que la coupure finale du réseau filaire en 2025 soit un projet qui soit commun à plusieurs, et ce depuis plusieurs années déjà. Dès 2016, l'Ofcom, dans des rapports officiels, rapportait par exemple les plans de BT et de Virgin Media en ce sens³¹⁹.

Les démarches de BT et d'Openreach

BT a ainsi annoncé son intention de transférer ses abonnés du service téléphonique filaire vers l'IP il y a plusieurs années déjà³²⁰. Le fournisseur a aussi annoncé son intention de mettre fin à l'accès à son infrastructure via Openreach. Comme Orange en France, le géant BT affirme que l'infrastructure — qui date de plus de 35 ans — est aujourd'hui en fin de vie³²¹. Openreach procédera en deux étapes. Il mettra fin à la vente de nouveaux services de téléphonie résidentielle depuis son infrastructure dans la majorité des régions britanniques d'ici 2023³²². Cette étape, appelée « stop sell », limitera également ce qui peut être fait et demandé par les abonnés dont le service sera maintenu. Puis, Openreach mettra entièrement fin à l'accès à son réseau filaire d'ici la fin 2026³²³. De facto, BT et tous les autres fournisseurs qui ont recours à son infrastructure n'offriront plus aucun service de téléphonie filaire à cette même date. Ils peuvent par ailleurs choisir de mettre fin à leurs offres respectives avant ces dates³²⁴.

Le choix des dates est influencé par le calendrier du déploiement de la fibre optique à large bande au pays³²⁵, puisque le fournisseur de gros doit respecter certaines exigences d'Ofcom. Ainsi, il doit annoncer la fin de la vente de nouveaux services douze mois d'avance dans une zone qui aura une

³¹⁸ FUTURE OF VOICE. *Home Phone Users*, en ligne : <https://www.futureofvoice.co.uk/> (consulté le 28 janvier 2022). En novembre 2022, le site indiquait toujours : *Last updated: 22/06/2020*

³¹⁹ OFCOM. *Connected Nations*, *op. cit.*, note 289, para 7.20.

³²⁰ *Idem*, para 7.20.1

³²¹ OPENREACH. *Getting ready for digital phone lines*, en ligne : <https://www.openreach.com/upgrading-the-UK-to-digital-phone-lines/industry> (consulté le 4 février 2022).

³²² *Business phone systems—Closure of landlines and fixed telephone services, guide*, NI Business Info, en ligne : <https://www.nibusinessinfo.co.uk/content/closure-landlines-and-fixed-telephone-services> (consulté le 24 janvier 2022)

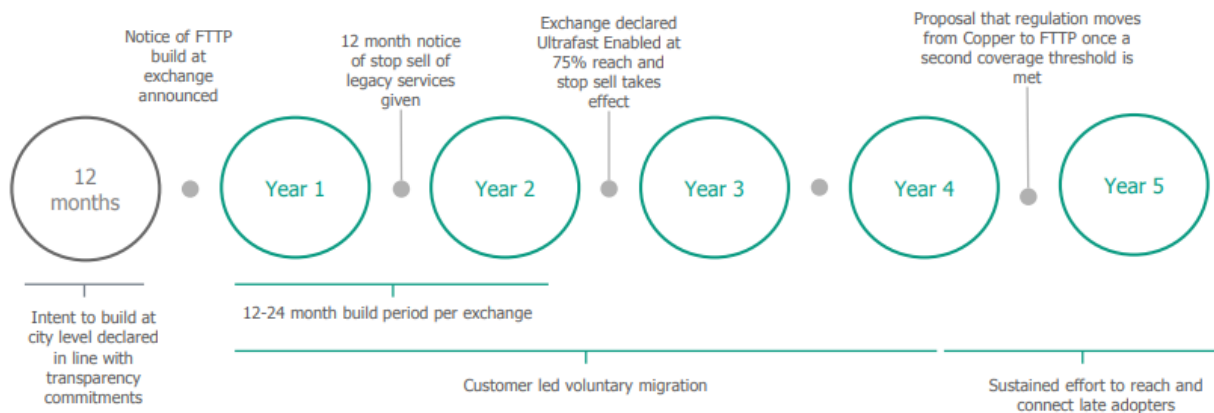
³²³ OPENREACH. *Retiring our copper network*, en ligne : <https://www.openreach.com/fibre-broadband/retiring-the-copper-network> (consulté le 4 février 2022).

³²⁴ *Ibid.*

³²⁵ OFCOM. *Promoting competition and investment in fibre networks—Measures to support Openreach's proposed trials in Salisbury and Mildenhall — migrating customers to fibre and withdrawing copper services*, 29 janvier 2020, p. 2, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0021/190362/statement-openreach-trial-salisbury-mildenhall.pdf

couverture par la fibre optique d'au moins 75 %. Les premières annonces ont eu lieu en 2020 pour plus d'une centaine de zones qui atteindraient ce taux en juin 2021³²⁶. 550 zones additionnelles ont été annoncées pour août 2022³²⁷. La fin complète du service se fera dans une période d'au plus trois ans après cette première étape.

Illustration d'Openreach³²⁸



Soulignons que BT s'active depuis plusieurs années déjà afin de faciliter la transition. Un centre d'essai de l'infrastructure IP a été ouvert en juillet 2018. Une quarantaine de producteurs et de fournisseurs y sont allés depuis pour tester leurs produits. Les résultats des tests ont été discutés entre ces derniers et BT afin de déceler des problèmes potentiels³²⁹.

Openreach mène aussi depuis janvier 2020 des projets pilotes dans deux municipalités anglaises (Salisbury et Mildenhall, qui comptent environ 30 000 consommateurs résidentiels et commerciaux)³³⁰. Les fournisseurs qui ont recours à l'infrastructure d'Openreach dans ces zones sont impliqués dans le projet, puisque ce sont eux qui sont en contact direct avec les consommateurs. Soulignons que le choix des lieux des projets pilotes a fait l'objet d'une consultation préalable. Ces projets pilotes servent à tester à quel point le processus de migration des consommateurs vers la nouvelle infrastructure (IP) d'Openreach est convenable et de recueillir la réaction de ces derniers³³¹. Les projets pilotes visent également à permettre aux fournisseurs qui ont recours à Openreach de développer et de tester de nouvelles offres de services depuis l'accès IP³³².

³²⁶ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 28 mai 2020, pp.18-20, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/05/All-IP-Working-Group-28-May-20.pdf>

³²⁷ OPENREACH. *Retiring our copper network*, op. cit., note 323.

³²⁸ OPENREACH. *All IP Update*, op. cit., note 305, p. 13.

³²⁹ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 24 septembre 2019, pp.14-15, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2019/10/All-IP-Voice-Technical-Working-Group-240919.pdf>

³³⁰ *Idem*, pp.32-34.

³³¹ OFCOM. Promoting competition and investment in fibre networks—Measures to support Openreach's proposed trials in Salisbury and Mildenhall, op. cit., note 325, para 2.10

³³² O'HALLORAN, J. *Openreach warns UK firms to check comms CPE ahead of analogue switch-off*, Computer Weekly, 1er juillet 2021, en ligne : <https://www.computerweekly.com/news/252503303/Openreach-warns-UK-firms-to-check-comms-CPE-ahead-of-analogue-switch-off>

Les deux projets pilotes s'étalent sur plus de deux ans, afin de tenir compte des exigences d'Ofcom. D'après un document d'Openreach de 2020, le taux initial de migration volontaire vers la téléphonie IP initiale a été plutôt faible, similaire en cela au taux de migration observé en temps normal³³³. Un an après le début des projets, le fournisseur d'accès de gros a même été autorisé par Ofcom à modifier temporairement certains tarifs dans les zones concernées afin de favoriser la participation des consommateurs au processus de migration³³⁴. Dans le cadre des projets, les consommateurs sont également libres de transférer chez un fournisseur qui n'a pas ou plus recours à l'infrastructure d'Openreach, lorsque disponibles³³⁵. Les premiers résultats des projets pilotes montrent également une importante méconnaissance du processus en cours, chez les particuliers et les entreprises, mais également chez les fournisseurs de services de téléphonie eux-mêmes³³⁶! Les projets pilotes devraient s'achever à la fin 2022, à moins de changements.

Les démarches de Virgin Media

Contrairement à la majorité des autres fournisseurs britanniques, Virgin Media ne dépend pas de l'infrastructure de BT (et de son accès via Openreach) pour fournir son service de téléphonie filaire. Le fournisseur est donc libre de maintenir ce service aussi longtemps qu'il le désire. Il a tout de même choisi d'aligner son propre calendrier de migration vers l'IP sur celui de son rival, c'est-à-dire de mettre fin lui aussi au service filaire d'ici 2025³³⁷.

Les démarches entreprises par Virgin Media sont d'ailleurs très similaires à celles de BT et Openreach. Il a lui aussi ouvert et permis l'accès à un centre d'essai, l'IP Voice Test Lab³³⁸. Il a également mené un projet pilote, entre septembre 2019 et mars 2020, dans trois petites villes du Sud-Ouest de l'Angleterre (1700 abonnés affectés). De plus petite envergure, le projet pilote avait aussi un objectif plus restreint que celui de BT : tester les outils et les canaux de communication de l'entreprise (ex. : la qualité du contenu écrit et du service à la clientèle fournis pendant la procédure)³³⁹. Au total, Virgin Media a effectué toutes les étapes de communication suivantes³⁴⁰ :

- Envoi d'une première lettre aux clients, aux autorités locales et autres organismes pertinents annonçant la tenue future d'un projet pilote ;
- Envoi d'une deuxième lettre à chaque consommateur détaillant les changements et proposant divers plans de téléphonie IP ;
- Appel ou envoi de messages texte de suivi aux consommateurs ;

³³³ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 28 mai 2020, pp.12-13, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/05/All-IP-Working-Group-28-May-20.pdf>

³³⁴ OFCOM. Promoting competition and investment in fibre networks—Measures to support Openreach's proposed trials in Salisbury and Mildenhall, *op. cit.*, note 325, p. 27 et ss.

³³⁵ *Idem*, para 1.6

³³⁶ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 26 octobre 2020, p.15, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/12/All-IP-Working-Group-Oct-20.pdf>

³³⁷ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 28 mai 2020, p.38, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/05/All-IP-Working-Group-28-May-20.pdf> ; OFCOM. *The future of fixed telephone services*, *op. cit.*, note 288, para 1.4

³³⁸ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 24 septembre 2019, p.7, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2019/10/All-IP-Voice-Technical-Working-Group-240919.pdf>

³³⁹ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 28 mai 2020, p.39, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/05/All-IP-Working-Group-28-May-20.pdf>

³⁴⁰ *Idem*, p.43

- Envoi d'une troisième lettre détaillant le calendrier exact des changements à venir ;
- Visite aux domiciles des consommateurs n'ayant pas donné suite à la deuxième lettre ;
- Envoi d'une quatrième lettre aux consommateurs et d'une seconde lettre aux autorités locales et aux autres organismes pertinents indiquant la date exacte de la migration de service à venir.

Le fournisseur a tenu par la suite un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction des consommateurs relativement aux communications reçues et à leurs besoins additionnels, le cas échéant. De manière générale, les consommateurs se sont montrés satisfaits, malgré certaines critiques relatives à l'information disponible sur le site Web du fournisseur³⁴¹. Quant au service lui-même, les deux tiers des consommateurs concernés n'ont constaté aucun changement.

7.2.3 Le traitement des consommateurs

La migration vers la téléphonie IP d'ici 2025 affectera environ 14 millions de ménages britanniques³⁴². Deux millions de consommateurs ne sont abonnés qu'à la téléphonie résidentielle (sans service sans fil)³⁴³. Contrairement à ce que l'on observe en France, la téléphonie résidentielle par réseau filaire demeure encore aujourd'hui l'option la plus populaire chez les consommateurs ; en décembre 2020, à peine 8 % des abonnements à la téléphonie résidentielle fonctionnaient par IP au Royaume-Uni³⁴⁴.

Les abonnés seront d'abord encouragés à migrer vers un service de téléphonie IP, mais ils seront libres de conserver leur service filaire s'ils le préfèrent. Puis, après au plus trois ans, ils seront contraints d'effectuer la transition, sans quoi ils perdront leur accès à la téléphonie résidentielle. L'Ofcom a plusieurs fois répété que les consommateurs qui ne migrent pas volontairement ne doivent pas être dans une situation pire qu'avant la procédure (« be worse off »)³⁴⁵. L'autorité britannique semble soucieuse du traitement réservé aux consommateurs plus récalcitrants.

Le fonctionnement des futurs services de téléphonie IP au Royaume-Uni est très similaire à celui de la France. Les consommateurs auront besoin d'une connexion Internet, mais pas obligatoirement d'un abonnement à un service d'accès Internet. Ils devront brancher un boîtier ou routeur pour connecter l'appareil téléphonique au réseau. Comme en France, certains consommateurs britanniques pourraient avoir besoin d'assistance pour l'installation ; l'Ofcom s'attend à ce que les fournisseurs offrent gratuitement l'aide nécessaire, et ce, particulièrement aux consommateurs vulnérables, aux personnes âgées ou à celles qui présentent un handicap, une déficience ou des limitations particulières³⁴⁶. Sauf exception, les appareils téléphoniques actuellement en fonction seront compatibles avec le nouveau système et les consommateurs pourront conserver leur numéro de téléphone³⁴⁷. D'après une analyse d'Ofcom, le maintien d'une apparence et d'un fonctionnement

³⁴¹ *Idem*, p. 43

³⁴² FLAHERTY, N. *UK looks to end of analogue landlines*, EE News Europe, 30 juin 2021, en ligne : <https://www.eenewseurope.com/news/uk-looks-end-analogue-landlines>

³⁴³ PLUM. *Preparing the UK for an All-IP future*, *op. cit.*, note 281, p. 30.

³⁴⁴ OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 26 avril 2021, p.6, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2021/05/26042021-Ofcom-All-IP-Working-Group-Slides.pdf>

³⁴⁵ OFCOM. *Connected Nations*, *op. cit.*, note 289, para 7.38.7.

³⁴⁶ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, *op. cit.*, note 288, paras 1.12 et 2.15; OFCOM. *Connected Nations*, 16 décembre 2016, para 7.38.8, en ligne : https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0035/95876/CN-Report-2016.pdf

³⁴⁷ AGE UK. *Changes to landline telephones*, en ligne : <https://www.ageuk.org.uk/information-advice/money-legal/consumer-issues/changes-to-landline-telephones/> (consulté le 24 janvier 2022)

similaires du service sera particulièrement important pour environ la moitié des abonnés actuels des services filaires³⁴⁸.

Par ailleurs, il transparait des demandes du régulateur et des démarches des fournisseurs décrites plus haut que l'information et la sensibilisation des consommateurs à la migration des services de téléphonie filaire vers l'IP sont centrales dans le contexte britannique. Rappelons que l'Ofcom collabore avec des fournisseurs et des organismes de défense des droits des consommateurs sur cette question, dans le cadre du Communications All IP Working Group. Les projets pilotes de BT ont permis de constater que les changements à venir demeurent peu connus des consommateurs britanniques, ce qui risque ultimement de mener à plusieurs transferts forcés peu souhaitables. La situation ne semble guère mieux chez les commerçants ; les résultats d'un sondage mené en 2021 indiquent que tout près d'un commerçant sur deux ignore que leur service filaire cessera d'ici décembre 2025³⁴⁹ ! Il reste donc, au plan de la communication, encore beaucoup de chemin à faire...

Enfin, soulignons que les protections auxquelles ont droit les consommateurs britanniques ne seront pas affectées par la migration vers la téléphonie IP³⁵⁰. S'appliqueront ainsi, entre autres, les règles qui concernent le traitement des consommateurs vulnérables et des clients en défaut de paiement, de même que les tarifs sociaux dont peuvent profiter certains consommateurs à faible revenu³⁵¹.

7.2.4 L'accessibilité de la téléphonie

L'accessibilité de la téléphonie résidentielle s'évalue sur deux fronts, dans le contexte du transfert vers les services IP au Royaume-Uni.

En ce qui concerne l'accès physique au service, notons que les plus récentes données anglaises indiquent que 2 % des ménages britanniques (environ 1,5 million de ménages) n'ont aucun accès ou n'ont pas un accès stable au réseau Internet³⁵². Ces ménages pourraient donc perdre l'accès à la téléphonie résidentielle suite aux changements annoncés, et dans certains cas, déjà entamés. À cet égard, le gouvernement a adopté en mars 2018, une loi relative au service universel du service d'accès à Internet. Celle-ci permet aux ménages d'exiger le déploiement d'un réseau jusqu'à leur domicile³⁵³. C'est l'Ofcom qui s'assure de la mise en œuvre de cette mesure législative.

L'autre élément fondamental à un accès universel à la téléphonie résidentielle au Royaume-Uni se rapporte aux coûts des services IP. Tout comme l'ARCEP, l'Ofcom a choisi de ne pas encadrer les pratiques de prix des fournisseurs du service dans le contexte du transfert vers l'IP. Et tout comme en France, le principal fournisseur impliqué dans ce dossier a promis de maintenir certains tarifs, et ce,

³⁴⁸ OFCOM. *Connected Nations*, op. cit., note 289, para 7.29.

³⁴⁹ JACKSON, M. *Businesses Unprepared for End of Openreach's Copper Phone*, ISP Review, 14 mai 2021, en ligne : <https://www.ispreview.co.uk/index.php/2021/05/businesses-unprepared-for-end-of-openreachs-copper-phone.html>

³⁵⁰ OFCOM. *Connected Nations*, op. cit., note 289, para 7.38.3.

³⁵¹ *Ibid.*

³⁵² LAVIGUEUR, N. *Fears over end of landlines as frustrated Yorkshire customers struggle with rubbish mobile phone signals*, Yorkshire Live, 18 août 2021, en ligne : <https://www.examinerlive.co.uk/news/uk-world-news/fears-over-end-landlines-frustrated-21331477> ; KLEINMAN, Z. *Internet access: 1,5 m UK homes still offline, Ofcom finds*, BBC, 28 avril 2021, en ligne : <https://www.bbc.com/news/technology-56906654>

³⁵³ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.26

pour une durée de cinq ans³⁵⁴. À noter que cette promesse ne vise que les abonnements des ménages qui se limitent à la téléphonie résidentielle (et n'incluent pas un service d'accès Internet).

Soulignons que malgré les changements technologiques, BT maintient son statut de fournisseur du service universel de téléphonie résidentielle (le fournisseur KCOM partage avec lui ce statut). BT a donc l'obligation d'accepter les demandes d'abonnement des consommateurs, pour autant qu'elles soient raisonnables dans le contexte, et doit offrir le service aux mêmes prix pour tous les consommateurs³⁵⁵.

7.2.5 Les autres préoccupations

Quatre grands thèmes ont particulièrement retenu l'attention de l'Ofcom depuis les premières annonces de BT. En plus de celles de l'accessibilité des services et du traitement acceptable des abonnés des services résidentiels dont nous avons déjà traité, le régulateur britannique est intervenu publiquement sur une autre question, soit celle de la sécurité des services IP dans le cadre d'une panne de courant. Et comme l'ARCEP, l'Ofcom s'est aussi considérablement attardé à l'adaptabilité et la transformation des autres services et produits qui dépendent de l'infrastructure filaire (appelés « downstream services » au Royaume-Uni).

Les situations d'urgence

Les fournisseurs britanniques de services de téléphonie ont actuellement l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir un accès aux services d'urgence (999 au Royaume-Uni) en cas de panne de courant³⁵⁶. Puisque les services IP, contrairement aux services filaires, ne fonctionnent pas lors d'une panne, l'Ofcom a publié en 2018, des principes directeurs destinés à assurer que cette obligation relative à la garantie d'accès soit toujours respectée dans le futur³⁵⁷. On notera qu'il ne s'agit pas de nouvelles obligations réglementaires à proprement parler, mais plutôt d'une adaptation de l'interprétation de l'obligation initiale par l'autorité réglementaire. Théoriquement, un fournisseur pourrait donc tenter de la respecter d'une autre manière³⁵⁸.

Les principes élaborés par l'Ofcom en 2018 se résument comme suit³⁵⁹ : un fournisseur de service IP devrait s'assurer que ses abonnés disposent d'au moins un moyen de contacter les services d'urgence en cas de panne, et ce, pour une durée d'au moins une heure. Ce moyen variera selon les abonnés et devrait être adapté à leur réalité (besoins, capacités, etc.). Les fournisseurs devraient fournir gratuitement ce moyen (lire : batterie d'urgence) à leurs abonnés qui n'ont pas accès à la téléphonie sans fil. Et ils devraient être proactifs dans l'identification des consommateurs particulièrement vulnérables.

Il ne nous a pas été possible de déterminer si BT et Virgin suivent ou ont suivi les recommandations d'Ofcom dans le cadre de leurs projets pilotes, particulièrement en ce qui concerne l'offre d'une

³⁵⁴ AGE UK. *Changes to landline telephones*, op. cit., note 347.

³⁵⁵ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.26.

³⁵⁶ OFCOM. *General Conditions of Entitlement*, general condition A3.2(b).

³⁵⁷ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, paras 2.22 et 2.23.

³⁵⁸ OFCOM. *Connected Nations*, op. cit., note 289, paras 7.33 et 7.38.2

³⁵⁹ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, paras 2.22 et 2.23.

batterie gratuite. Le site Web de BT indique simplement ceci : « If there's a power cut, please make calls using an alternative method, such as a mobile phone³⁶⁰ ».

Les services tiers

Conscient des impacts potentiels sur le fonctionnement de certains appareils (alarmes, terminaux de paiement par cartes, ascenseurs, etc.) de l'usage du réseau filaire, l'Ofcom a plusieurs fois fait valoir que la migration vers l'IP ne peut se faire sans l'implication des producteurs et fournisseurs de ces produits et services. L'autorité s'inquiète tout particulièrement pour les alarmes de sécurité et les appareils de télémédecine, dont le défaut de fonctionnement peut mettre la vie de consommateurs en danger³⁶¹. À ce sujet, soulignons que le projet pilote de Virgin Media a permis d'identifier qu'environ 1 % des abonnés visés par la migration de service pourraient posséder un dispositif de télémédecine connecté au réseau filaire³⁶².

L'Ofcom n'a pas pris de mesures spécifiques ; il a plutôt encouragé les fournisseurs de services de téléphonie filaire à identifier les producteurs de produits et services susceptibles d'être affectés, à les supporter et à échanger avec eux. Ce que les fournisseurs semblent faire jusqu'à présent, par l'ouverture de lieux d'essai, la présentation lors de foires commerciales, l'élaboration de listes de diffusion, etc.³⁶³. Rappelons que l'Ofcom collabore avec des représentants du gouvernement et des fournisseurs sur cette question, dans le cadre du Technical All IP Working Group.

Une adaptation éventuelle du cadre réglementaire de l'accès de gros

Soulignons finalement que l'Ofcom a également fait quelques observations sur l'impact éventuel de la migration vers l'IP sur son encadrement de la téléphonie de gros et de l'interconnexion des réseaux. Il n'a pas pour l'instant pris de mesures en ce sens, mais les deux commentaires suivants méritent tout de même d'être soulignés :

- L'ofcom s'attend à ce que la migration vers la téléphonie IP entraîne une simplification des régimes d'interconnexion (qui permettent aux clients de différents fournisseurs de services de communiquer entre eux) et facilite la concurrence entre fournisseurs³⁶⁴ ;
- L'Ofcom est d'avis qu'il devra possiblement revoir son approche en matière de tarification de l'accès de gros. Avec la convergence des services de téléphonie résidentielle et sans-fil, tant en ce qui concerne la manière dont ils sont fournis que l'utilisation qui en est faite par les consommateurs, une tarification de gros différente selon le service pourrait devenir injustifiée³⁶⁵. L'autorité britannique envisage aussi de revoir son approche réglementaire pour tenir compte des plateformes utilisées par les consommateurs afin de communiquer, mais qui ne sont pas

³⁶⁰ BT. Digital Voice: *Will my service work in a power cut*, en ligne : <https://www.bt.com/help/landline/digital-voice-will-my-service-work-in-a-power-cut> (consulté le 14 février 2022).

³⁶¹ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.15.

³⁶² OFCOM. All-IP Working Group, présentation PowerPoint lors de la rencontre du 28 mai 2020, p.44, en ligne : <https://www.uktelehealthcare.com/wp-content/uploads/2020/05/All-IP-Working-Group-28-May-20.pdf>

³⁶³ OFCOM. *The future of fixed telephone services*, op. cit., note 288, para 2.12.

³⁶⁴ *Idem*, para 3.15

³⁶⁵ *Idem*, para 3.16

actuellement soumises aux mêmes règles d'accès ouvert et d'interconnexion que les fournisseurs de services de téléphonie³⁶⁶.

7.3 Les démarches des États-Unis

Le contexte américain se démarque de celui des deux États étudiés précédemment par la complexité des démarches qui ont été entreprises jusqu'ici. Alors que la cessation de la téléphonie filaire est discutée depuis 2009, énormément reste encore à régler. Et la confusion règne, d'autant que l'encadrement applicable a été développé puis modifié, voire carrément annulé, au gré des changements de présidents à la Federal Communications Commission (FCC), l'agence américaine chargée d'encadrer les télécommunications au pays.

Considérant les changements d'approche réglementaires, les préoccupations de la FCC seront traitées directement dans notre présentation des décisions pertinentes, plutôt que dans une section distincte.

7.3.1 Petite mise en contexte des démarches d'AT&T et Verizon

Aux États-Unis, cinq fournisseurs se partagent la grande majorité des abonnés au service de téléphonie résidentielle³⁶⁷. Parmi eux, on retrouve les géants AT&T et Verizon, qui possèdent un important réseau filaire. Notons que ces derniers détiennent encore aujourd'hui des parts de marché quasi monopolistiques dans certaines régions du pays.

Au début des années 2010, AT&T a fait part de son souhait d'arrêter d'offrir le service de téléphonie filaire à compter de 2020. Verizon avait un projet similaire, mais les dates demeuraient floues, l'entreprise désirent procéder à un retrait progressif³⁶⁸.

D'entrée de jeu, il importe de souligner que les démarches des fournisseurs américains en ce qui a trait à leur réseau filaire sont beaucoup plus controversées que celles de leurs pendants français et britanniques. Les motivations qu'ils invoquent à l'appui de leur volonté de mettre fin au service sont très similaires : le coût élevé de l'entretien de l'infrastructure, la perte continue de clients, le déplacement des investissements vers le déploiement de leurs réseaux de téléphonie sans-fil et d'accès à Internet³⁶⁹. Toutefois, la façon qui a initialement été retenue en vue de mettre fin au service est plus dérangeante.

Alors qu'en France et au Royaume-Uni, les fournisseurs s'activent à retirer l'infrastructure filaire après avoir veillé au transfert de leurs abonnés vers un service IP, AT&T et Verizon procéderaient plutôt à la cessation du service en laissant l'infrastructure se détériorer et en négligeant de la réparer au fur et à mesure. Leurs abonnés, qui seraient ainsi, immanquablement, de plus en plus insatisfaits de la qualité

³⁶⁶ *Ibid.*

³⁶⁷ FCC. 2020 *Communications Marketplace Report*, FCC 20-188, 31 décembre 2020, para 145.

³⁶⁸ SVENSSON, P. *Telephone companies to abandon land lines*, Salon, 9 juillet 2013, en ligne :

https://www.salon.com/2013/07/09/telephone_companies_abandon_copper_phone_lines_ap/

³⁶⁹ HANSELL, P. *Will the Phone Industry Need a Bailout, Too?*, New York Times, 8 mai 2009, en ligne :

<https://bits.blogs.nytimes.com/2009/05/08/will-the-phone-industry-need-a-bailout-too/> ; ZIEGLER, C. *Is AT&T's plan to end landline phone service crazy, or just crazy enough?*, The Verge, 7 novembre 2012, en ligne :

<https://www.theverge.com/2012/11/7/3613198/att-project-velocity-ip-rural-fcc>

des services et des coupures de service répétées, seraient invités à migrer vers un service sans-fil ou IP. Cette manière de faire est qualifiée de *cessation de facto* du service filaire :

There are two ways companies can retire copper. First, they can retire the technology traditionally by removing or disabling the copper so that customers can no longer use the service enabled by copper. Second, they can « de facto » retire the technology, meaning they simply do not invest in maintenance or upgrades to the network, effectively deteriorating the infrastructure so much that it doesn't provide consistent or reliable enough connectivity for the services that run on it³⁷⁰.

À la suite du passage de l'ouragan Sandy qui a détruit ou endommagé grandement des installations dans les états de New York et du New Jersey en 2012, Verizon a par exemple choisi de ne pas réparer celles qui touchaient de plus petites communautés. Dans certains secteurs, le fournisseur a installé un réseau de fibre optique plutôt que de réparer son réseau filaire. Dans d'autres secteurs, il n'a tout simplement rien fait, à moins que ses abonnés insistent et refusent un abonnement à ses services sans-fil³⁷¹. Une bataille juridique avec le Procureur général de New York s'en est suivie, qui a amené Verizon à renoncer à son plan initial³⁷². Mais en l'absence d'interventions publiques des décideurs, les fournisseurs semblent en réalité procéder régulièrement à des cessations de facto de leurs services de téléphonie filaire aux quatre coins du pays.

En 2014, une dizaine d'organisations qui défendent les droits des consommateurs (dont certaines sont gouvernementales) ont d'ailleurs porté plainte à la FCC, alléguant l'inaction répétée et intentionnelle d'AT&T et de Verizon dans la réparation de leurs infrastructures filaires déficientes dans plusieurs États, dont la Californie et l'Illinois³⁷³. On reprochait également aux fournisseurs de faire pression sur les consommateurs pour les amener à migrer vers des services IP ou sans-fil, d'en transférer certains sans leur consentement et de faire des représentations trompeuses quant à l'état des services disponibles et à leur incapacité à corriger les problèmes rencontrés par leurs abonnés du service filaire³⁷⁴.

Une seconde stratégie des fournisseurs a été dénoncée, cette fois par la Public Utility Commission de la Californie, en 2019. Il s'agit du phénomène d'« harvesting » des abonnés de leur service de téléphonie filaire, qui consiste à forcer indirectement ces derniers à changer de service en haussant substantiellement les prix du service initialement retenu. En Californie, par exemple, AT&T a haussé de 153 % le prix de ses services filaires en un peu plus de dix ans, ce qui a eu pour effet d'entraîner une importante baisse des abonnements à ce service (plus de 70 %) ³⁷⁵. Le fournisseur a aussi,

³⁷⁰ LEVENTOFF, J. *As AT&T Retires Copper, the Biden FCC Must Bring Back Ground Rules*, Public Knowledge, 26 mai 2021, en ligne : <https://publicknowledge.org/as-att-retires-copper-the-biden-fcc-must-bring-back-ground-rules/>

³⁷¹ SVENSSON, P. Telephone companies to abandon land lines, *op. cit.*, note 368.

³⁷² BRODKIN, J. *Verizon would end « century of regulation » by killing wireline phone*, says NY AG, ARS Technica, 5 juillet 2012, en ligne : <https://arstechnica.com/information-technology/2013/07/verizon-would-end-century-of-regulation-by-killing-wireline-phone-says-ny-ag/> ; MORITZ, S. et KLOPOTT, F. *Verizon ends Fire Island landline standoff*, San Antonio Express News, 17 septembre 2013, en ligne : <https://www.expressnews.com/news/local/article/Verizon-ends-Fire-Island-landline-standoff-4821664.php>

³⁷³ BRODKIN, J. *Verizon, AT&T leaving landline phone networks to rot, complaint says*, ARS Technica, 13 mai 2014, en ligne : <https://arstechnica.com/tech-policy/2014/05/verizon-att-forcing-customers-off-landline-phones-complaint-says/>

³⁷⁴ BRODKIN, J. *Verizon accused of refusing to fix broken landline phone service*, ARS Technica, 23 mars 2014, en ligne : <https://arstechnica.com/information-technology/2014/03/verizon-accused-of-refusing-to-fix-broken-landline-phone-service/>

³⁷⁵ CALIFORNIA PUBLIC UTILITY COMMISSION (CPUC) et ECONOMICS AND TECHNOLOGY INC. *Examination Of The Local Telecommunications Networks And Related Policies And Practices Of AT&T California And Frontier California*, avril 2018, p.

vraisemblablement pour les mêmes raisons, mis fin en 2018 au rabais qu'il offrait aux ménages à faible revenu abonnés à son service filaire (un rabais qui allait jusqu'à 15 \$/mois)³⁷⁶.

*Persistent disinvestment, extensive affiliate transactions at self-serving transfer prices, extraordinarily large rate increases, and deteriorating service quality all point to « harvesting » as AT&T California's overarching strategy for its legacy services and customers*³⁷⁷.

Le contexte réglementaire complexe dans lequel s'intègrent les actions controversées d'AT&T et de Verizon peut expliquer en partie ce désir des fournisseurs de tenter de contourner les règles, mais il complique aussi encore davantage la situation. Parce qu'en vertu du titre 47 du U.S. Code, les fournisseurs ne peuvent procéder à la cessation officielle de leur service sans l'accord préalable de la FCC.

*§ 214 (a) No carrier shall discontinue, reduce, or impair service to a community, or part of a community, unless and until there shall first have been obtained from the Commission a certificate that neither the present nor future public convenience and necessity will be adversely affected thereby*³⁷⁸.

Notons que le même article prévoit également que la demande d'un fournisseur en vue d'obtenir ce certificat doit aussi être transmise aux gouverneurs des États dans lesquels la modification ou la fin du service est susceptible d'avoir un impact³⁷⁹. Dans le cas d'AT&T, pas moins de 21 États étaient concernés et sont intervenus sur la question, parallèlement aux démarches de la FCC³⁸⁰. D'autant, que dans la majorité des États américains, les fournisseurs de services de téléphonie filaire ont l'équivalent d'une obligation de service universel en vertu de règles locales (accès à un tarif raisonnable à quiconque en fait la demande)³⁸¹. Les fournisseurs ont donc bien souvent l'obligation d'obtenir l'autorisation de la FCC et de l'État concerné avant de mettre fin à leur service dans les différents secteurs où ils opèrent.

Les pages suivantes offrent un aperçu des démarches d'AT&T et des multiples réponses (parfois contradictoires) de la FCC. Notons que Verizon n'a pas pour l'instant fait de demande de certificat à la FCC. Les deux fournisseurs ont également fait des demandes aux autorités compétentes dans plusieurs États américains. Sans aborder chacune d'elles, nous traiterons aussi, sommairement, de la situation au niveau étatique.

12, en ligne : https://www.cpuc.ca.gov/-/media/cpuc-website/files/uploadedfiles/cpucwebsite/content/utilitiesindustries/communications/licensing_compliance/network-exam-ch-1-exec-sum.pdf

³⁷⁶ MCDANIEL, B. (CITIZENS UTILITY BOARD). *Why is AT&T ending discounts for low-income customers with landline phones?*, Chicago Sun-Times, 18 novembre 2018, en ligne : <https://chicago.suntimes.com/2018/11/18/18462464/why-is-at-amp-t-ending-discounts-for-low-income-customers-with-landline-phones>

³⁷⁷ CPUC et al. *Examination of the Local Telecommunications Networks*, op. cit., note 375, p. 19.

³⁷⁸ 47 U.S. Code § 214(a).

³⁷⁹ 47 U.S. Code § 214(b).

³⁸⁰ CHANNICK, R. *Illinois OKs end of landlines, but FCC approval required*, Chicago Tribune, 6 juillet 2017, en ligne : <https://www.chicagotribune.com/business/ct-att-landline-end-illinois-0706-biz-20170705-story.html>

³⁸¹ SVENSSON, P. *Telephone companies to abandon land lines*, op. cit., note 368.

7.3.2 Les décisions de la FCC

Dès 2009, AT&T a interpellé la FCC afin qu'elle modifie les règles entourant la cessation éventuelle de son service filaire. Dans le cadre d'une instance sur le déploiement de la large bande au pays, le fournisseur a affirmé que son obligation de maintenir son réseau filaire le privait de fonds qui seraient utiles à l'amélioration de son réseau Internet.

The legacy PSTN network – which is rapidly hemorrhaging customers and revenue – is now diverting much needed funds from investments in broadband networks. [...] a huge proportion of the capital resources available to some of the largest telecommunications providers in the country is being directed, not towards improving broadband speeds or bringing broadband to more customers, but rather towards maintaining an increasingly obsolete network that is no longer capable of providing the services and features that American consumers and policymakers demand³⁸².

Le fournisseur a également demandé à la FCC d'établir un délai ferme pour l'élimination de la téléphonie filaire, afin que tous les fournisseurs et toutes les autorités réglementaires pertinentes soient mobilisés et s'organisent en ce sens rapidement³⁸³.

Trois ans plus tard, le fournisseur est revenu à la charge. Il a déposé une demande à la FCC afin d'être libéré de ses obligations relatives au maintien de son réseau filaire, au moment même où il annonçait en grande pompe le lancement de son projet Velocity IP, un projet d'investissement dans ses réseaux sans-fil et d'accès Internet³⁸⁴. Parmi ses nouvelles demandes figurait une réécriture complète des sections pertinentes du U.S. Code.

En réponse aux demandes du fournisseur, la FCC a mis en place un groupe de travail, la Technology Transitions Policy Task Force, chargée d'aborder différents enjeux touchant la transition vers la téléphonie IP, dont la sécurité et l'interconnexion des réseaux et la protection des consommateurs³⁸⁵. En 2013, le groupe de travail s'est par exemple intéressé aux différents projets pilotes qui pourraient être réalisés par les fournisseurs relativement à la migration de leurs abonnés des services filaires vers d'autres services³⁸⁶. Puis des décisions de l'autorité réglementaire sont venues clarifier la situation dans les années suivantes... avant d'être renversées !

³⁸² AT&T. Comments of AT&T inc. on The Transition From The Legacy Circuit-Switched Network To Broadband, GN Docket No. 09-47, 21 décembre 2009, p.11, en ligne : <https://ecfsapi.fcc.gov/file/7020354032.pdf>

³⁸³ *Idem*, p. 14

³⁸⁴ ZIEGLER, C. Is AT&T's plan to end landline phone service crazy, or just crazy enough? *op. cit.*, note 369.

³⁸⁵ BUCKLEY, S. *FCC unveils technology transition task force*, Fierce Telecom, 11 décembre 2012, en ligne :

<https://www.fiercetelecom.com/telecom/fcc-unveils-technology-transition-task-force>

³⁸⁶ FCC – TECHNOLOGY TRANSITIONS POLICY TASK FORCE. *Technology Transitions Policy Task Force Seeks Comment On Potential Trials*, 10 mai 2013, Docket No. 13-5, en ligne : <https://www.fcc.gov/document/technology-transitions-policy-task-force-seeks-comment-trials>

L'approche restrictive : les décisions de 2015 et 2016

Considérant les changements déjà entrepris par les fournisseurs et tous ceux qui sont encore à venir, la FCC a décidé de mettre à jour son cadre réglementaire relativement à la cessation du service filaire. Dans le cadre de deux décisions, l'une rendue en 2015 et l'autre en 2016, la FCC a clarifié certaines règles existantes, en développant des critères et des tests plus précis, par exemple, et a annoncé une mesure phare de protection des consommateurs, soit l'obligation de préavis. Notons que les explications de l'autorité américaine sont généralement assez techniques et ne permettent pas d'identifier et de comprendre facilement les préoccupations qui se trouvent derrière chaque élément de ces décisions.

Dans sa décision de 2015, la FCC a d'abord réitéré qu'un fournisseur ne peut procéder à la réduction ou la détérioration de son service téléphonique sans son approbation (en vertu des critères d'intérêt public et de nécessité³⁸⁷). Il revient aux fournisseurs d'évaluer si leur transition technologique affecte l'une ou l'autre de ces considérations, mais cette évaluation peut être corrigée par la FCC, au besoin, puisque les fournisseurs doivent toujours envoyer un avis à l'autorité avant une telle transition. Pour déterminer si elle doit approuver la réduction ou l'arrêt d'un service filaire, l'autorité élabore un premier test en 2015, le « functional test » qui a pour but de vérifier que le service de remplacement fonctionne de manière suffisamment similaire à l'ancien service pour que les consommateurs ne soient pas lésés par le changement. On tient compte des éléments suivants³⁸⁸ :

- La capacité, la fiabilité, la sécurité et la couverture du nouveau réseau
- La qualité et la fonctionnalité des services offerts en remplacement
- L'interopérabilité des appareils et des services avec le réseau de remplacement
- La compatibilité des technologies d'assistance pour les personnes en situation de handicap
- L'accès aux services d'urgence (911) (mais pas dans le contexte particulier des pannes de courant³⁸⁹)

Puis en 2016, elle développe l'« adequate replacement test » qui se concentre principalement sur la performance du réseau de remplacement³⁹⁰.

Ces tests doivent se lire à la lumière d'une clarification importante que l'autorité américaine a apportée en 2015, alors qu'elle reconnaissait officiellement la pratique de cessation de service de facto et qualifiait cette pratique de *retrait d'un réseau* au sens du U.S. Code. Cela implique donc que l'obtention d'une autorisation préalable pour les fournisseurs qui souhaitent procéder ainsi est nécessaire et que des pénalités peuvent être imposées en cas de défaut. L'autorité ne s'en cache pas, elle souhaite enrayer la pratique, et non réellement y associer des obligations administratives.

³⁸⁷ GETACHEW, Y. *The FCC's Plan to Gut Tech Transitions Rules Is Bad for Consumers, Small Businesses and Competition*, Public Knowledge, 6 septembre 2017, en ligne : <https://publicknowledge.org/the-fccs-plan-to-gut-tech-transitions-rules-is-bad-for-consumers-small-businesses-and-competition/>

³⁸⁸ FCC. *Report And Order, Order On Reconsideration, And Further Notice Of Proposed Rulemaking*, GN Docket No. 13-5, 7 août 2015, para 208, en ligne : https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-15-97A1.pdf

³⁸⁹ Dans une décision de 2016, la FCC évoque la nécessité d'offrir une solution de rechange à l'accès aux services d'urgence par téléphonie IP en cas de panne de courant : FCC. *Declaratory Ruling, Second Report And Order, And Order On Reconsideration*, GN Docket No. 13-5, 14 juillet 2016, para 130, en ligne : https://apps.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-16-90A1.pdf

³⁹⁰ *Idem*, para 89

We find that the practice of deliberately allowing copper networks to deteriorate is harmful to competition, negatively impacting end users, and that de facto retirements should be covered in the copper retirement requirements. We therefore add to our definition of retirement any « failure to maintain copper loops, subloops, or the feeder portion of such loops or subloops that is the functional equivalent of removal or disabling. »³⁹¹

Comme ce fut le cas dans les autres pays étudiés, l'autorité réglementaire américaine s'intéresse aussi aux préavis fournis par les fournisseurs qui procéderont à l'arrêt du service sur leur réseau filaire. Afin que cette situation ne nuise pas indûment aux revendeurs qui ont recours aux réseaux en jeu pour offrir leur service, la FCC prévoit la fourniture d'un préavis d'au moins 180 jours pour ces derniers et l'annonce de tous changements qui en résulteraient sur les prix ou les autres conditions de l'accès de gros³⁹². Elle ajoute aussi une obligation de bonne foi dans l'accompagnement de ces fournisseurs et des autres entités qui ont recours au réseau filaire³⁹³. Pour les consommateurs, elle considère approprié un préavis d'au moins 90 jours et y ajoute l'obligation d'y inclure certaines mentions obligatoires quant aux impacts de l'arrêt du réseau filaire sur leur utilisation du téléphone³⁹⁴. Elle requiert également des fournisseurs qu'ils développent parallèlement du matériel éducatif, qu'ils mettent en place une ligne d'assistance téléphonique destinée à répondre aux questions des consommateurs et qu'ils communiquent au besoin avec ces derniers dans une autre langue que l'anglais³⁹⁵. Pour la FCC, ces obligations d'information et d'éducation serviront à tous les consommateurs et non seulement aux plus réfractaires aux changements technologiques.

We disagree with commenters who assert that our proposed notice requirement would impose an unnecessary burden because most customers are ultimately happy with an upgrade from copper to fiber facilities. This line of argument reflects a fundamental misunderstanding of the purpose of the notice requirement, which in no way reflects a view that fiber services are inferior to copper [...] even the many customers who are ultimately happy with a copper-to-fiber transition are likely to benefit from understanding the change that will be occurring. Moreover, there remains a segment of the population, however comparatively small, that is resistant to changes in technology or for whom the new technology proves to be inferior to the old, and that will benefit from information that might ease the transition for them or that will allow them to seek out service from another provider³⁹⁶

Mais en janvier 2017, le mandat de Tom Wheeler, alors à la tête de la FCC, se termine et la nomination de son successeur bouleverse considérablement l'encadrement récemment mis en place.

³⁹¹ FCC. Report And Order, Order On Reconsideration, août 2015, *op. cit.*, note 388, para 90

³⁹² *Idem*, para 16

³⁹³ *Idem*, para 32

³⁹⁴ *Idem*, paras 39 et 62

³⁹⁵ FCC. Declaratory Ruling, Second Report And Order, And Order On Reconsideration, 14 juillet 2016, *op. cit.*, note 389, para 181

³⁹⁶ FCC. Report And Order, Order On Reconsideration, août 2015, *op. cit.*, note 388, para 43

L'approche permissive : les décisions de 2017 et 2018

Ajit Pai, un fervent défenseur du libre marché, est nommé à la présidence de la FCC par le président américain Donald Trump au début de l'année 2017³⁹⁷. Peu de temps après, en avril 2017, l'autorité réglementaire entame une consultation afin de repenser les règles applicables à la cessation ou la réduction du service filaire. Elle rend une décision en novembre de la même année qui réduit considérablement les obligations des fournisseurs qui souhaitent cesser d'exploiter leur réseau filaire. Sa justification : les règles adoptées en 2015 ont substantiellement réduit la capacité des fournisseurs à déployer leur réseau de fibre optique³⁹⁸. Notons que cette nouvelle décision de la FCC est certainement moins étoffée que la précédente. Et, alors que la première décision s'appuyait grandement sur les représentations d'états et d'organismes de défense des consommateurs, la seconde cite presque exclusivement les positions des fournisseurs de service. La FCC récidive dans une décision de 2018 qui réduit encore davantage les obligations des fournisseurs. Puis, tel un coup de massue, elle annonce en 2019 que la transition des consommateurs des services filaires vers d'autres services devra être complétée d'ici août 2022. Voyons voir plus en détail cette progression pour le moins rapide.

Dans sa décision de 2017, la FCC renonce à deux éléments centraux de la décision de 2015. D'abord, elle renonce à reconnaître le concept de cessation de service *de facto* qui se produit lorsque des fournisseurs n'entretiennent pas adéquatement leur réseau. La justification de la FCC paraît un peu faible ; elle semble faire fi du fait que cette pratique des fournisseurs a été amplement démontrée. La FCC (de 2017) affirme ainsi que l'obligation d'obtenir l'autorisation de la FCC pour laisser son infrastructure se détériorer est incohérente, puisque les fournisseurs ne peuvent savoir à l'avance qu'elle sera l'ampleur de cette détérioration. Au moment d'obtenir ladite autorisation, il serait donc déjà trop tard³⁹⁹. L'autorité réglementaire renonce ainsi à l'application de ce concept qui avait justement pour but d'inciter les fournisseurs à maintenir certains investissements dans le réseau filaire, sous peine d'être punis.

La FCC s'attaque également au *test fonctionnel* développé en 2015 afin d'évaluer les plans de cessation du service filaire des fournisseurs. La FCC juge dorénavant ce test trop large et elle s'oppose à l'analyse de plusieurs facteurs, tels que la qualité de la voix, l'accès aux services d'urgence et la compatibilité avec les services et le matériel d'entreprises tierces (qui dépendent d'un accès au réseau filaire pour fonctionner)⁴⁰⁰. Alors que l'ARCEP et l'OFCOM accordaient une grande importance à ce dernier élément dans leurs démarches et interventions respectives, la FCC l'écarte du revers de la main : « Carriers cannot know all of the myriad ways in which their services are used by customers, [...] Carriers have no means of knowing what devices their customers are using, and therefore cannot be expected to account for their proper functioning⁴⁰¹ ».

³⁹⁷ COLDEWEY, D. *Trump's FCC Chairman pick Ajit Pai heralds a weaker, meeker Commission*, Techcrunch, 23 janvier 2017, en ligne : <https://techcrunch.com/2017/01/23/trumps-fcc-chairman-pick-ajit-pai-heralds-a-weaker-meeker-commission/>

³⁹⁸ FCC. *Report And Order, Declaratory Ruling, And Further Notice Of Proposed Rulemaking*, WC Docket No. 17-84, 16 novembre 2017, para 31, en ligne : <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-17-154A1.pdf>

³⁹⁹ *Idem*, para 37

⁴⁰⁰ GETACHEW, Y. *The FCC's Plan to Gut Tech Transitions Rules Is Bad for Consumers, Small Businesses and Competition*, *op. cit.*, note 387

⁴⁰¹ FCC. *Report And Order, Declaratory Ruling*, 16 novembre 2017, *op. cit.*, note 398, para 148

Le FCC de 2017 n'est guère plus clémente avec les diverses obligations imposées aux fournisseurs en matière d'information et d'éducation populaire. Elle réduit le délai d'envoi du préavis à 90 jours pour toutes les entités, incluant les fournisseurs revendeurs et les consommateurs non résidentiels, comme les organisations gouvernementales⁴⁰². Elle renonce à leur imposer des obligations d'éducation et de sensibilisation du public puisque, de l'avis de la FCC de 2017, il est déjà dans l'intérêt des fournisseurs d'informer adéquatement leurs consommateurs pour les maintenir comme clients⁴⁰³.

Au final, il reste donc très peu des règles mises en place deux ans plus tôt.

L'approche expéditive : la décision de 2019

En août 2019, la FCC annonce que les obligations en matière d'accès de gros aux réseaux filaires des fournisseurs propriétaires desdits réseaux cesseront d'ici trois ans, soit d'ici le 2 août 2022⁴⁰⁴. Ces derniers pourront donc techniquement continuer à offrir le service filaire, mais pas les fournisseurs qui dépendaient auparavant de leurs infrastructures, à moins d'une entente entre les deux entités, sans pression ou menace d'intervention du régulateur cette fois. Notons que les grands fournisseurs sont justement ceux qui font des démarches depuis 2009 afin de mettre fin à leurs réseaux et services respectifs, ce qui rend le commentaire suivant de la FCC quelque peu illusoire :

TDM voice service from incumbent LECs and competitive LECs (through commercial wholesale agreements [...]) will remain for customers desiring such service so long as copper networks or TDM services exist at those customer locations⁴⁰⁵.

Pour justifier sa décision, la FCC affirme plutôt qu'elle s'inscrit parfaitement dans un long historique de mesures prises par l'organisation depuis 2012 afin de favoriser l'accès à la téléphonie IP en éliminant les obstacles réglementaires « artificiels » à la transition vers ce service de prochaine génération⁴⁰⁶.

[...] regulations that subsidize end-user customers to remain on legacy services and technologies run counter to the Commission's goal of facilitating technology transitions to the long-term benefit of all consumers⁴⁰⁷.

Et l'autorité réglementaire américaine se montre très peu sensible aux arguments relatifs aux préférences des consommateurs pour la téléphonie filaire. Elle soutient qu'il n'est pas dans son mandat de protéger les préférences de chacun et remet en question la légitimité de certaines des réticences à la transition technologique⁴⁰⁸. Sans les nommer, nous sommes d'avis que ces remarques visent surtout les clients commerciaux qui sont davantage dépendants du réseau filaire pour certains de leurs services et biens connectés. Il est frappant que ces derniers et leurs besoins particuliers ne soient à peu près pas mentionnés dans la décision. Cette attitude du régulateur américain se

⁴⁰² *Idem*, paras 47 et 61

⁴⁰³ FCC. *Second Report and Order*, 7 juin 2018, FCC 18-74, WC Docket No. 17-84, paras 22 et ss., en ligne : <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-18-74A1.pdf>

⁴⁰⁴ FCC. *Memorandum Opinion and Order*, 2 août 2019, FCC 19-71A1, WC Docket No. 18-141, para 23, en ligne : <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-19-72A1.docx>

⁴⁰⁵ *Idem*, para 31

⁴⁰⁶ *Idem*, para 21

⁴⁰⁷ *Idem*, para 28

⁴⁰⁸ *Idem*, para 31

démarque certainement de celle des autres régulateurs dont nous avons étudié les démarches précédemment.

Soulignons qu'une nouvelle présidente a été nommée à la tête de la FCC en 2021, cette fois, par le président Joe Biden⁴⁰⁹. Reste à voir si les règles seront une nouvelle fois changées. C'est justement ce qu'espèrent certains groupes de défense des consommateurs⁴¹⁰... mais le temps commence à manquer.

Le projet pilote de 2014

En 2014, la FCC, alors sous la direction de Tom Wheeler, a autorisé les fournisseurs à mener des projets pilotes en lien avec la transition des technologies de téléphonie⁴¹¹. L'objectif de cette mesure était surtout de mieux comprendre la réaction des consommateurs aux changements et de vérifier le bon fonctionnement des systèmes en cas de situations d'urgence. La FCC requérait d'ailleurs des fournisseurs qu'ils sélectionnent des zones de test qui présentaient des caractéristiques topologiques et des conditions saisonnières et météorologiques différentes⁴¹².

Suite à l'accord de la FCC, AT&T a entamé des projets pilotes dans deux communautés de Floride et de l'Alabama. En deux ans, un peu plus de la moitié des abonnés de leur service filaire ont volontairement transféré vers un service IP (60 %) ou sans-fil du même fournisseur⁴¹³. Les documents fournis par le fournisseur à la FCC sont beaucoup moins détaillés que ceux de BT ou Virgin Media au Royaume-Uni, par exemple. On y souligne que les appels au service technique et les plaintes des abonnés auprès d'AT&T n'ont pas augmenté à la suite de leur changement de service⁴¹⁴. Par contre, on ne détaille pas comment les consommateurs ont été informés des changements à leur service de téléphonie et amenés à adhérer, volontairement ou obligatoirement, au projet pilote. Le fournisseur affirme seulement avoir communiqué avec différentes organisations gouvernementales et communautaires impliquées dans les collectivités visées⁴¹⁵. Un article du Washington Post offre davantage de détails quant à la procédure d'AT&T, qui se déroule en quatre étapes⁴¹⁶ :

- Large campagne publicitaire au sujet du projet pilote
- Inscription automatique des nouveaux clients de la téléphonie résidentielle au service IP
- Transfert volontaire des clients vers le service IP
- Transfert obligatoire des clients vers le service IP

⁴⁰⁹ SPANGLER, T. *Biden Names Jessica Rosenworcel Permanent FCC Chair, First Woman to Hold Role*, Variety, 26 octobre 2021, en ligne : <https://variety.com/2021/digital/news/jessica-rosenworcel-permanent-fcc-chair-biden-1235097734/>

⁴¹⁰ LEVENTOFF, J. *As AT&T Retires Copper, the Biden FCC Must Bring Back Ground Rules*, *op. cit.*, note 370

⁴¹¹ FCC. *Order, Report And Order And Further Notice Of Proposed Rulemaking, Proposal For Ongoing Data Initiative*, FCC 14-5, GN Docket No. 13-5, 30 janvier 2014, en ligne : <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-14-5A1.pdf>

⁴¹² SELYUKH, A. *U.S. seeks trials to test transition to digital phone networks*, Yahoo Finance, 30 janvier 2014, en ligne : <https://finance.yahoo.com/news/u-seeks-trials-test-transition-171000209.html>

⁴¹³ AT&T. *Final Wire Center Trial report*, FCC—GN Docket No. 12-353, 19 janvier 2017, pp.7 et 13, en ligne : [https://ecfsapi.fcc.gov/file/1011951252479/Final%20Wire%20Center%20Trial%20Report_Redacted_\(AS%20FILED%2011917\).pdf](https://ecfsapi.fcc.gov/file/1011951252479/Final%20Wire%20Center%20Trial%20Report_Redacted_(AS%20FILED%2011917).pdf)

⁴¹⁴ *Idem*, p.18

⁴¹⁵ *Idem*, pp.9 et ss.

⁴¹⁶ FUNG, B. *AT&T is testing its next-gen phone network on rural areas and retirees*, Washington Post, 28 février 2014, en ligne : <https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2014/02/28/att-is-testing-its-next-gen-phone-network-on-rural-areas-and-older-people/>

Le journal américain note par ailleurs que la couverture d'AT&T dans la communauté choisie de l'Alabama n'est pas entière ; 4 % des abonnés du service filaire du fournisseur n'auront pas accès à son service IP. Au moment d'entamer le projet, à la fin 2014, le fournisseur n'avait pas de plan clair au sujet de ces abonnés⁴¹⁷.

Et les États dans tout ça ?

Contrairement à l'ARCEP, l'Ofcom ou encore le CRTC au Canada, à qui revient l'entière compétence en matière de télécommunications dans leur pays respectif, l'agence fédérale américaine doit plutôt la partager avec les différents États américains, qui interviennent dans le cadre de diverses commissions étatiques (Commerce Commission, Public Utilities Commission, Public Service Commission, etc.).

Alors que Verizon n'a pas fait de demande à la FCC pour l'instant, elle en a fait dans six États qui exigent une autorisation préalable à la cessation du service filaire⁴¹⁸. Même chose pour AT&T, qui a fait des demandes dans les 21 des 22 États où il possède une infrastructure filaire. À ce jour, 20 d'entre eux lui ont donné leur accord, la Californie faisant bande à part⁴¹⁹. Ces autorisations s'accompagnent parfois de conditions que les fournisseurs devront remplir, qui varieront d'un État à l'autre. En Illinois, par exemple, AT&T doit aviser ses abonnés avant de faire une demande de cessation de service à la FCC. Et ces derniers peuvent contester la cessation du service à leur domicile auprès de la Commerce Commission de l'État⁴²⁰. Au Wisconsin, l'autorisation (qui s'intègre à une dérégulation plus large des télécommunications) obtenue en 2011 ne comporte pas de mesures particulières pour les consommateurs, mais prévoit un délai d'au moins 24 mois pour la cessation du service sur le territoire⁴²¹.

Les règles entourant la cessation de la téléphonie filaire aux États varieront donc considérablement selon le fournisseur et l'État concerné, et même, selon le contexte politique plus général. À ce jour, ni AT&T, ni Verizon n'ont complété l'arrêt du service sur l'ensemble de leur réseau respectif. Et contrairement à ce qui a été le cas relativement aux projets des fournisseurs français et britanniques étudiés plus haut, il ne nous a pas été possible de trouver de documents émanant d'AT&T et Verizon qui offraient davantage d'information ou un calendrier détaillé des actions qu'il reste à entreprendre.

⁴¹⁷ *Ibid.*

⁴¹⁸ SVENSSON, P. *Telephone companies to abandon land lines*, *op. cit.*, note 368 ; CCG CONSULTING. Verizon to Retire Copper, blog POTs and PANs, 8 avril 2019, en ligne : <https://potsandpansbyccg.com/2019/04/08/verizon-to-retain-copper/>

⁴¹⁹ CHANNICK, R. Illinois OKs end of landlines, but FCC approval required, *op. cit.*, note 380

⁴²⁰ *Ibid.*

⁴²¹ STEIN, J. *Walker signs landline phone bill*, Milwaukee Journal Sentinel, 24 mai 2011, en ligne : <https://archive.jsonline.com/news/statepolitics/122501394.html/>

7.3.3 Le traitement des consommateurs

Considérant le caractère déstructuré et changeant des modifications apportées par les fournisseurs à leur réseau filaire et de l'encadrement de la FCC, nous ne sommes pas en mesure de dresser un portrait détaillé du traitement réservé aux consommateurs américains dans le cadre du retrait des services filaires aux États-Unis. Voici un résumé plus général de l'approche retenue par l'autorité réglementaire et les fournisseurs relativement à certains enjeux qui affectent les consommateurs :

Prix des services de remplacement : Dans ses décisions, la FCC ne traite pas de l'impact de la transition technologique sur le prix des services de téléphonie offerts aux consommateurs. Contrairement aux fournisseurs dans les autres pays étudiés, AT&T et Verizon n'ont pas pris l'engagement d'offrir, à la suite d'un transfert, des services alternatifs au même prix que leur service filaire.

Accessibilité de la téléphonie pour les ménages à faible revenu : Aux États-Unis, les discussions relatives à l'accessibilité financière des services de communication semblent tranquillement délaissier la prise en compte du service de téléphonie résidentielle fixe au profit des services sans fil et de l'accès à Internet. Depuis 1985, le « Lifeline Program » de la FCC permet aux ménages à faible revenu d'obtenir un rabais pour leur abonnement à certains services. En 2016, la FCC a annoncé un plan de retrait progressif du service de téléphonie résidentielle de ce programme de subvention, mais elle a ultimement fait marche arrière en 2021, craignant qu'un transfert des abonnés qui dépendent du programme vers un autre service de téléphonie leur entraîne une augmentation des coûts, surtout que le contexte particulier de la pandémie mondiale de la Covid affecte de manière disproportionnée les Américains les moins nantis⁴²².

Consommateurs vulnérables : Il n'existe pas de règles particulières en ce qui concerne le traitement réservé aux consommateurs peu à l'aise avec les technologies ou autrement vulnérables dans le cadre de la transition technologique.

Sécurité des services en cas de panne de courant : La FCC n'oblige pas les fournisseurs à offrir un moyen d'accéder aux services d'urgence en cas de panne de courant qui affecte le fonctionnement des services IP.

Information : L'envoi d'un avis aux consommateurs 90 jours avant la cessation du service filaire est actuellement requis par la FCC. Ce délai peut être plus long dans certains États. Le contenu de l'avis n'est pas encadré. Les obligations d'information et d'éducation populaire des fournisseurs ont été fortement réduites depuis 2018 puisque selon la FCC, « service providers have strong marketplace incentives to communicate with, and educate, customers about replacement services related to their technology transitions⁴²³ ». Nous constatons qu'AT&T et Verizon ne fournissent pas de détails sur l'information qui est transmise aux consommateurs lors d'un transfert volontaire ou forcé du service filaire vers un autre de leurs services ou encore sur les autres manières dont les clients sont contactés.

⁴²² FCC. Order, DA 21-1388, WC Docket No. 11-42, 5 novembre 2021, paras 8 et 9, en ligne : <https://docs.fcc.gov/public/attachments/DA-21-1389A1.docx>

⁴²³ FCC. *Second Report And Order*, WC Docket No. 17-84, 7 juin 2018, *op. cit.*, note 403, para 23

7.4 Des démarches distinctes, mais qui suivent certains principes communs

Les trois études de cas réalisés plus haut, de même que deux études menées par des firmes de consultation allemande (WIK) et anglaise (PLUM)⁴²⁴ permettent de faire ressortir certains éléments communs aux différentes transitions technologiques qui ont actuellement cours dans le secteur de la téléphonie fixe et d'identifier diverses approches réglementaires à privilégier.

De manière générale, cette transition semble survenir lentement. Les délais sont longs — généralement plus d'une dizaine d'années — entre les premières annonces du régulateur ou des fournisseurs et l'arrêt réel du service filaire et du réseau associé. Aucun des pays étudiés dans les deux études européennes citées plus haut n'avait établi de dates limites pour la migration des consommateurs depuis les réseaux filaires⁴²⁵, bien que certains fournisseurs qui ont d'importantes parts de marché aient pu en avoir fixé une pour leur propre infrastructure.

Le rôle des autorités réglementaires locales varie ; certaines encadrent de près les démarches des fournisseurs, alors que d'autres s'en tiennent davantage à un rôle de surveillance et de coordination. Évidemment, les États-Unis se distinguent par l'instabilité de leur cadre réglementaire ! La contribution des différentes autorités réglementaires se fait particulièrement sentir en ce qui concerne⁴²⁶ :

- La transparence des fournisseurs propriétaires des infrastructures en jeu et la diffusion de leurs plans respectifs (ex. : France, Royaume-Uni, Estonie) ;
- La simplification de la communication entre les fournisseurs et les autres parties prenantes (entités gouvernementales, entreprises tierces, groupes de défense des consommateurs) au moyen de groupes de travail, d'ateliers, etc. (ex. : Royaume-Uni, Allemagne, France) ;
- La mise en place de lieux de tests relatifs aux changements technologiques (ex. : Royaume-Uni, Allemagne, Nouvelle-Zélande).

En ce qui concerne directement les consommateurs, les régulateurs jouent un rôle important dans le maintien, l'interprétation et/ou l'adaptation des obligations de service universel au nouveau contexte⁴²⁷. Ils interviennent aussi systématiquement en ce qui concerne les communications des fournisseurs avec les consommateurs, en obligeant l'envoi d'avis, l'offre de certains renseignements et la mise en place de structures de communication. Le délai des préavis exigés varie considérablement, allant de trois mois aux États-Unis et quatre mois en Allemagne⁴²⁸, par exemple, à cinq ans en France. La communication avec les consommateurs est d'ailleurs généralement l'enjeu central des projets pilotes des fournisseurs, autre élément commun aux différents pays étudiés. Malheureusement, la faible participation des consommateurs auxdits projets revient elle aussi d'un pays à l'autre. Il y a lieu de se questionner sur leurs réticences, d'autant que les régulateurs souhaitent généralement éviter les transitions non volontaires. Est-ce le remplacement potentiel de certains équipements personnels plus anciens qui les rebute ? Est-ce la présence de techniciens au domicile ?

⁴²⁴ GODLOVITCH, I. et KROON, P. *Copper switch-off European experience and practical considerations*, document préparé par WIK Consult pour le FTTH Council Europe, 30 novembre 2020, en ligne : https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2020/Copper_switch-off_whitepaper.pdf ; PLUM. *Preparing the UK for an All-IP future*, *op. cit.*, note 281, p. 10.

⁴²⁵ GODLOVITCH, I. et KROON, P. *Copper switch-off European experience* *op. cit.*, note 424, p. 23.

⁴²⁶ PLUM. *Preparing the UK for an All-IP future*, *op. cit.*, note 281, p. 19.

⁴²⁷ *Idem*, p. 19.

⁴²⁸ *Idem*, p. 13

Est-ce plutôt la gestion plus complexe des services aux résidences secondaires ? Tous ces éléments sont soulevés dans l'étude allemande⁴²⁹.

Enfin, signalons que dans la majorité des pays étudiés, les fournisseurs se sont engagés à maintenir des prix équivalents pour les services offerts en remplacement du service filaire ou ont été forcés de le faire⁴³⁰. Ces mesures sont bien souvent maintenues en place pour une période limitée et ne couvrent pas toutes les dépenses en jeu (ex. achat d'un modem pour la téléphonie IP). Et quelques pays se démarquent par la mise en place de mesures spécifiques au traitement des consommateurs vulnérables lors de l'arrêt d'un service filaire (ex. Royaume-Uni, Nouvelle-Zélande⁴³¹).

⁴²⁹ GODLOVITCH, I. et KROON, P. Copper switch-off European experience *op. cit.*, note 424, pp. 37-38.

⁴³⁰ PLUM. Preparing the UK for an All-IP future, *op. cit.*, note 281, p. 13.

⁴³¹ *Idem*, p. 12

POINT DE VUE DES PARTIES PRENANTES

chapitre 8

Fin septembre 2022, nous avons fait parvenir à plusieurs parties prenantes, représentants du milieu communautaire et de l'industrie, une invitation à participer à notre enquête. Un court questionnaire leur a été envoyé, accompagné de brèves mises en contexte qui reflétaient les points saillants de notre recherche⁴³².

Parmi les organismes communautaires sollicités, Open Media, Option consommateurs et ACORN se sont excusés. Le PIAC, le CCC et la FADOQ nous ont envoyé leurs réponses, certains s'excusant de leur brièveté, due à leurs ressources restreintes.

Parmi les membres de l'industrie, nous avons contacté Bell, Rogers, Quebecor, TekSavvy et Distributel, qui ont ignoré notre demande. Telus a répondu à l'ensemble de nos questions.

Notre questionnaire se divisait en deux thèmes. Le premier portait sur l'encadrement ou la supervision des démarches des fournisseurs par le CRTC et le second sur l'adéquation des démarches des fournisseurs aux besoins des consommateurs.

8.1 L'encadrement ou la supervision des démarches des fournisseurs par le CRTC

Nous avons demandé aux participants leur opinion sur la suffisance des interventions du CRTC relativement au retrait progressif des services de téléphonie filaire, à la lumière des mesures prises par certaines autorités réglementaires étrangères, qui portaient principalement sur :

- La transparence des fournisseurs propriétaires des infrastructures en jeu ;
- Les communications des fournisseurs auprès de leurs abonnés ;
- L'échange d'information entre les fournisseurs et les autres parties prenantes
- Le maintien ou l'adaptation des obligations de service universel

Chez les groupes communautaires de défense des droits des consommateurs, la responsabilité du CRTC relativement à une offre par les fournisseurs d'une alternative valable et à coût similaire au service filaire ne fait aucun doute. Les groupes mentionnent les vulnérabilités particulières de certains consommateurs (du fait de leurs revenus ou de leur lieu de résidence, par exemple, deux facteurs qui influent sur les choix dont ils peuvent disposer) et l'importance pour le CRTC de veiller à ce que les fournisseurs ne profitent pas d'un changement de technologie pour leur vendre des services ou des forfaits inutilement chers. « Consumers should not be forced to give up home phone service if there are no affordable alternatives. »

⁴³² On trouvera en annexe copie du questionnaire

Le libre jeu du marché peut-il garantir des protections et un traitement adéquat des consommateurs dans le cadre d'une telle transition ?

Les groupes doutent fort que ce soit le cas. Si le passé est garant de l'avenir, le CRTC devra vraisemblablement continuer à intervenir, comme il l'a fait par exemple pour imposer des services à moindre coût. Suite aux fermetures et aux consolidations récentes, les groupes constatent de plus que la concurrence chez les fournisseurs de IP est sur le déclin et que le prix de l'Internet filaire est en hausse constante. Le contexte actuel ne favorise d'ailleurs ni les consommateurs ni la concurrence. On ne peut donc se fier aux forces du marché pour assurer les consommateurs dans cette transition.

De l'exemple des mesures étrangères, les groupes de consommateurs retiendraient tous les obligations de service universel qui doivent au Canada être maintenues ou adaptées au contexte de la disparition du téléphone filaire. Au-delà de cette obligation, les groupes préconiseraient l'adoption de toutes les mesures étrangères mentionnées.

Le fournisseur n'est pas du même avis. D'après lui, les encadrements du CRTC et les pratiques de l'industrie couvrent déjà la plupart des préoccupations mentionnées dans le préambule à notre question. Si les tarifs ont été déréglementés presque partout, c'est que le CRTC a jugé que la concurrence était suffisante pour assurer la protection des consommateurs. En outre, le retrait de la technologie qui reposait sur les fils de cuivre s'accompagne déjà dans les faits de l'installation de fibre optique ou autres technologies. Il importe de réaliser que la fibre optique est beaucoup plus performante que le fil de cuivre et que les Canadiens demandent une meilleure bande passante pour leurs services Internet.

Attendu que les fournisseurs sont en compétition constante, il est dans leur meilleur intérêt de toujours donner plus au consommateur pour garder un avantage sur ses rivaux. « Market forces not only protect consumers, but actively promote consumer welfare. »

À la question qui porte sur les exemples d'intervention des régulateurs à l'étranger, le fournisseur réitère que l'intervention du CRTC n'est nécessaire ou souhaitable sur ni l'une ni l'autre de ces questions. Les interventions du régulateur doivent demeurer technologiquement neutres et la réglementation actuelle couvre déjà ces différents aspects.

La question de transparence ne pose pas problème : les fournisseurs sont toujours heureux d'annoncer l'installation de la fibre puisque c'est susceptible de leur gagner une nouvelle clientèle ou de fidéliser la leur. Pour ce qui est des avis, le fournisseur en donne déjà plusieurs à ses clients, qui devront souvent faire (ou permettre que soient faites) certaines choses qui leur permettront de conserver leur connexion.

Pour ce qui est de l'obligation de servir, le fournisseur rappelle que la réglementation du CRTC ne vise pas que les fils de cuivre et que le service téléphonique peut être offert autrement, y compris par le sans-fil.

8.2 Besoins et craintes des consommateurs

Les consommateurs étant très peu au fait de la fin probable, à plus ou moins long terme, des services de téléphonie filaire (plusieurs ignorent même, en réalité, le type de service de téléphonie résidentiel auquel ils sont eux-mêmes présentement abonnés), la communication avec les consommateurs est souvent considérée comme étant un enjeu central.

C'est souvent pour économiser que des consommateurs mettent fin à leur abonnement à un service de téléphonie résidentielle ou, à l'inverse, qu'ils ne maintiennent que ce type de service. L'accessibilité économique des services de téléphonie est indéniablement un enjeu important, tant pour les consommateurs canadiens que pour le CRTC qui, en vertu de la Politique canadienne de télécommunications, doit veiller à ce que les services de télécommunications satisfassent les besoins économiques et sociaux des consommateurs.

Pour les consommateurs qui passent du filaire à la téléphonie IP, plusieurs fournisseurs, à l'étranger, ont annoncé qu'ils maintiendraient (jusqu'à cinq ans) des tarifs équivalents pour les services de remplacement ; d'autres ont fourni gratuitement l'équipement de connexion au réseau pour les usagers qui n'étaient pas abonnés à un service d'accès Internet.

Cette solution permet certes d'éviter un choc tarifaire pour cette clientèle, mais elle ne tient pas compte du transfert vers d'autres services de téléphonie, comme le sans-fil, pourtant une option très populaire pour les consommateurs canadiens qui ont volontairement mis fin à leur abonnement à la téléphonie filaire dans les dernières années.

8.2.1 Irritants et préoccupations majeures des consommateurs dont les fournisseurs doivent tenir compte dans le cadre de leurs démarches de communication relatives à une éventuelle transition technologique

Pour les groupes communautaires, l'accessibilité financière des services de remplacement doit demeurer prioritaire, ainsi que leur fiabilité. Les usagers de la téléphonie filaire ont souvent l'impression que ce service est plus fiable et de meilleure qualité que la téléphonie IP et même que le sans-fil.

Les consommateurs devraient aussi avoir un choix parmi les services de remplacement. Certains répugnent à se voir forcés d'adopter des services plus complexes et plus chers.

Les intervenants doivent être conscients que chez plusieurs consommateurs (on pense aux aînés, notamment) la question de la résistance aux changements technologiques est cruciale.

Pour que la transition soit réussie, les consommateurs devront être informés longtemps d'avance, afin qu'ils puissent se préparer au changement, trouver les ressources et les services qui leur conviendront, mais aussi faire part de leurs préoccupations. Le CRTC peut jouer un rôle important pour l'identification des périodes appropriées et des degrés d'information nécessaires.

Le fournisseur assure qu'il travaille fort pour faire comprendre à ses clients actuels et potentiels les avantages de ses services sur fibre et à simplifier le processus du passage de la téléphonie filaire à l'IP.

L'industrie et ses régulateurs devraient travailler à corriger les erreurs de perception des consommateurs quant à la téléphonie moderne, notamment sur la fiabilité de la fibre dans des conditions météorologiques extrêmes.

8.3 Comment éviter les chocs tarifaire et technologique

8.3.1 Éviter le choc tarifaire

Quelles seraient les meilleures manières d'assurer, tout en tenant compte de leurs besoins et de la variété des options de remplacement disponibles, que la fin de l'offre de téléphonie filaire ne provoque pas un choc tarifaire pour les abonnés du service ?

Les groupes communautaires parlent de plafonnement par le CRTC des tarifs associés aux options de remplacement disponibles, attendu que la concurrence défaillante dans ce marché ne suffira pas à garantir des mesures volontaires comme celles qu'ont mises en place certains fournisseurs étrangers (maintien des prix, gratuité des équipements), qui sont malgré tout un minimum acceptable.

Certains estiment que les consommateurs devraient aussi être protégés contre les augmentations de prix destinées à les inciter à abandonner les services auquel ils sont abonnés, ou même que : « Besides specific solutions in the migration context, the entire regulatory environment must change to better support wireless and wireline competition ».

Le fournisseur déclare que ses services de remplacement sont souvent offerts au même prix, voire moins cher que les services sur fil de cuivre. Une transition accélérée est à l'avantage de toutes les parties.

8.3.2 Assurer une transition technologique adéquate du point de vue de la protection du consommateur

Les groupes communautaires parlent de transparence et d'information sur la continuation des services, la portabilité des numéros de téléphone. Le CRTC et le Bureau de la concurrence devraient appuyer les consommateurs, les informer, et les protéger contre les pratiques douteuses ou abusives des fournisseurs qui pourraient survenir dans le cadre du processus de transition.

La fiabilité de la téléphonie filaire, et plus particulièrement l'accessibilité du service en cas de panne de courant demeure un atout important dans des situations d'urgence. En outre, ce service est facile d'usage et ses coûts sont avantageux, le service n'étant, de plus, pas dispendieux, le prix de l'équipement étant bien souvent déjà amorti. Les consommateurs doivent être informés adéquatement de la perte de ces avantages.

Un des groupes mentionne un problème particulier : la téléphonie IP peut ne pas être un substitut convenable, notamment dans les zones de desserte à coût élevé ou y être disponible à un coût convenable.

Particularly in HCSAs where service reliability is typically lower and prices higher, IP calling is not an appropriate substitute for home phone services. Fibre rollout to HCSA may solve quality issues, but retail prices will likely remain high. The CRTC or the government could also consider developing a retail subsidy for customers in HCSAs.

Le fournisseur réitère pour sa part que les changements sont à l'avantage des consommateurs et que les efforts de communication par les fournisseurs devraient tendre à expliquer aux consommateurs les capacités et les qualités supérieures des nouveaux services.

CONCLUSION

Le contexte actuel au Canada : des signes qui ne trompent pas annoncent la fin éventuelle de la téléphonie filaire au pays. Et ce, malgré le fait qu'il semble impossible d'annoncer une date à laquelle sera définitif le retrait de ce service.

Les facteurs qui annoncent et qui expliquent la fin de ce service et le passage graduel vers d'autres technologies en matière de communication vocale sont multiples. Toutes les données disponibles indiquent que le nombre d'abonnements à la téléphonie filaire décline et que la tendance est là pour rester. Jusqu'à l'extinction du service. Une extinction qui ne manquera pas d'arriver même si une quantité non négligeable de consommateurs, s'ils avaient le choix, conserveraient ce service, serait-ce en complément d'un ou plusieurs autres services de communication. Le fait est que le choix ne leur sera vraisemblablement pas donné.

En effet, ce service est de moins en moins payant pour les fournisseurs. Moins d'abonnés signifie moins de revenus alors que les dépenses qu'entraîne la fourniture de ce service, l'entretien des réseaux, notamment, ne cessent d'augmenter malgré la diminution de la demande. Les fournisseurs préfèrent, et de loin, investir dans la fibre optique qui répond à des besoins de plus en plus pressants des consommateurs.

Les fournisseurs annoncent, implicitement ou explicitement, la fin de ce service. 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.

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

La situation au Canada, en ce qui a trait à la mort annoncée du filaire aussi bien qu'aux hoquets dans l'organisation de la transition, n'est évidemment pas unique. D'autres pays ont vu le nombre d'abonnements au filaire baisser progressivement et ont assisté aux premières démarches des fournisseurs vers une transition vers d'autres technologies pour leurs services de téléphonie.

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

Ce décalage présente un avantage de taille : celui de permettre au Canada d'analyser ce qui s'est fait ailleurs et de s'inspirer ainsi des démarches étrangères en la matière – celles des fournisseurs et celles des régulateurs –, en les adaptant au besoin au contexte particulier du Canada.

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.

On constate que le régulateur joue un rôle clé dans le contexte de l'inévitable passage à de nouvelles technologies pour la téléphonie résidentielle. Ce sont les agents de régulation qui veillent à la coordination, par le biais de groupes de travail et de comités, à l'encadrement et au suivi (projets pilotes, rencontres, mise en place de lieux de test, etc.) et qui font pression sur les fournisseurs pour assurer certaines protections pour les consommateurs (équipement gratuit, maintien des prix, accompagnement personnalisé des consommateurs vulnérables, etc.). Des règles sont élaborées relativement aux avis qui doivent être envoyés aux consommateurs pour leur permettre de bien évaluer leurs options, à l'information sur les différences entre les différents services. Des mesures sont prises afin de garantir que les entreprises tierces qui utilisaient la transmission par fils de cuivre pour assurer leurs services (fournisseurs tiers ou services autres – systèmes d'alarme, par exemple) pourront bénéficier d'un accès fonctionnel des modes de transmission alternatifs, etc.

Or, la situation est tout autre au pays, où très peu de règles limitent ou encadrent les démarches et les pratiques des fournisseurs. Le CRTC affirme que la disparition du service filaire traditionnel provoquera des changements qui pourront avoir des conséquences importantes pour les consommateurs. Il n'intervient pourtant que sur les rares services qui sont encore tarifés.

Telle qu'elle existe, l'obligation de servir est indépendante des technologies ; elle n'a donc également que très peu d'impact, et ce, à plus forte raison quand on sait que le CRTC a reconnu le service sans fil comme service de remplacement adéquat au service filaire dans le cadre de cette obligation de servir.

L'absence de coordination et de surveillance, bref, d'implication par le CRTC a de quoi surprendre ; cela s'inscrit à contresens de la tendance observée à l'étranger... et l'anarchie due à la préséance des

règles du marché rend d'autant plus difficile quelque tentative de prévoir, d'anticiper pour les consommateurs aussi bien que pour les fournisseurs revendeurs qui dépendent de l'infrastructure.

Peut-être l'heure est-elle venue de resserrer cet encadrement. Est-il réaliste de penser 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 ? Nous ne le croyons pas.

RECOMMANDATIONS

Attendu que l'une des responsabilités du CRTC est de garantir à tous les Canadiens l'accès à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité dans le cadre d'un développement ordonné des télécommunications partout au Canada et de satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers ;

Attendu que la téléphonie filaire est un service en perte de vitesse, une transition technologique inéluctable vers d'autres services étant déjà amorcée ou annoncée ;

Attendu que le CRTC reconnaît l'incidence négative importante que peut avoir une transition technologique sur les consommateurs canadiens ;

Attendu que, en l'absence d'encadrement pour les services déréglementés, on constate une certaine confusion et l'opacité des démarches des fournisseurs en lien avec le passage de leur clientèle filaire vers d'autres types de services ;

Attendu que le libre marché jeu du marché ne peut garantir, dans le contexte d'une cessation d'un service de téléphonie résidentielle, la réalisation des objectifs de la Politique canadienne des télécommunications qui relèvent de la responsabilité du CRTC

Attendu que, suite au changement apporté aux directives émises au CRTC par le gouvernement, le régulateur ne se voit plus imposer de mettre les dictats du libre marché au centre de ses analyses ;

Attendu que plusieurs pays qui présentent des marchés similaires à celui que l'on retrouve au pays ont mis en place un encadrement complet visant à assurer que la transition technologique qu'entraîne le retrait de la téléphonie filaire de la gamme de services de télécommunications se fasse de façon ordonnée ;

Attendu que, pour la même raison, certains régulateurs étrangers ont même veillé à développer des cadres ou des principes directeurs avant même que les premières démarches des fournisseurs soient effectives ;

Union des consommateurs recommande au CRTC d'encadrer de manière proactive les pratiques de cessation des services de téléphonie filaire, et ce, même lorsque l'offre de ces services fait l'objet d'une abstention de réglementation des tarifs.

Attendu qu'il semble impossible, dans le contexte canadien actuel, d'obtenir un portrait clair et complet de l'état du filaire ou des plans des fournisseurs relativement à la transition technologique ;

Attendu que l'analyse utile de la situation et des besoins des différentes parties prenantes exigerait davantage de coordination et surveillance ;

Attendu que le CRTC, afin de prendre des décisions éclairées relativement au développement des télécommunications, à leur caractère sûr, abordable et de qualité et à leur capacité de satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers, a besoin d'avoir davantage de renseignements de la part des fournisseurs ;

Attendu que les démarches actuelles des fournisseurs sont très opaques et qu'il semble n'y avoir que très peu d'information disponible sur les démarches qui ont précédé la cessation du service et le traitement réservé aux consommateurs dans le cadre de cette transition ;

Attendu que les consommateurs et les fournisseurs revendeurs qui dépendent de l'infrastructure filaire ont besoin de davantage de certitude quant aux projets futurs et aux délais envisagés ;

Attendu que d'autres juridictions ont mis en place de nombreux lieux d'échange afin que puissent être discutés les préoccupations des intervenants et les enjeux soulevés par les changements à venir et que les possibilités de solutions qui fassent consensus soient étudiées ;

Attendu que plusieurs appareils, dont certains sont essentiels au quotidien des utilisateurs, pourraient ne pas être compatibles avec les technologies de remplacement au filaire ou nécessiter des adaptations importantes ;

Attendu que d'autres juridictions ont imposé aux fournisseurs de réaliser d'abord des projets pilotes qui se sont avérés utiles afin d'identifier les problèmes des consommateurs et solutions possibles et de s'assurer du bon déroulement de la transition, et de mettre sur pied des lieux de test qui ont été très utilisés par les producteurs tiers

Union des consommateurs recommande au CRTC d'adopter un cadre réglementaire :

- 1) Qui s'inspire des cadres réglementaires et législatifs d'autres pays occidentaux et qui soit adapté au contexte canadien ;
- 2) Qui lui permet d'exercer un rôle de surveillance et de coordination des démarches des fournisseurs dans le cadre du processus de retrait de leur réseau filaire respectif ;
- 3) Qui impose aux fournisseurs ou qui assure minimalement par tout autre moyen :
 - a) L'élaboration et la diffusion de plans de transition complets ;
 - b) L'instauration de lieux de discussion et d'échange d'information entre le régulateur, les fournisseurs impliqués (incluant les

revendeurs), les entreprises tierces dont les produits dépendent des réseaux filaires et les groupes de défense des droits des consommateurs ;

- c) La mise sur pied de projets pilotes destinés notamment à mieux comprendre les besoins et les attentes des abonnés dont le service filaire prendra fin ;
- d) L'établissement de lieux de tests, accessibles aux représentants des fournisseurs revendeurs et des entreprises tierces dont les produits dépendent des réseaux en jeu ;
- e) L'envoi d'avis en temps utile aux consommateurs qui pourraient être affectés par la cessation de l'offre de service filaire par un fournisseur et l'offre d'information adaptée aux besoins et aux préoccupations des consommateurs, notamment des consommateurs âgés ou autrement vulnérables.

Attendu que les consommateurs sont relativement peu au fait des options de remplacement, de leur fonctionnement, de leurs limites et avantages et de leur accessibilité ;

Attendu qu'une part considérable des abonnés à la téléphonie résidentielle ne souhaite pas mettre fin à son abonnement filaire ou déclare une réticence à changer de type de téléphonie ;

Attendu que les abonnés actuels de la téléphonie résidentielle, dans une proportion significative, n'ont pas changé de fournisseurs depuis très longtemps et que beaucoup ne sont pas conscients de la possibilité de transférer simplement leur numéro de téléphone d'un fournisseur à un autre ou d'un service de téléphonie à un autre ;

Attendu l'importance pour l'état de la concurrence de favoriser la mobilité des consommateurs sur le marché des services de télécommunications ;

Attendu que les préoccupations des fournisseurs à l'étranger pour les communications avec les consommateurs ont poussé à la réalisation de certains projets pilotes qui ont confirmé une importante méconnaissance du processus en cours chez les particuliers et les entreprises, mais également chez les fournisseurs de services de téléphonie eux-mêmes ;

Attendu que les partenariats entre Ofcom et les fournisseurs et la création du Communications All IP Working Group, au Royaume-Uni, offrent des exemples et des modèles pertinents d'initiatives étrangères visant à favoriser une meilleure communication entre les fournisseurs et les consommateurs ;

Union des consommateurs recommande au CRTC

- 1) De veiller à la mise en place d'un comité ou groupe de travail sur la publicisation des démarches futures des fournisseurs et les communications avec leurs abonnés ;

- 2) De donner à ce comité ou groupe de travail le mandat d'élaborer des principes directeurs ;
- 3) De veiller à la réalisation en temps opportun d'une campagne d'information neutre relativement à la cessation de l'offre de services filaires, qui aborde notamment les éléments suivants :
 - a) La variété de types de services de téléphonie de remplacement offerts, ainsi que leurs avantages et inconvénients respectifs ;
 - b) L'importance de magasiner son fournisseur et son forfait de téléphonie ;
 - c) Le mécanisme de transfert des numéros de téléphone ;
 - d) La compatibilité (générale) des services de remplacement avec différents types d'appareils

Attendu que l'autonomie du consommateur est un principe fondamental en matière de protection du consommateur ;

Attendu que les consommateurs sont peu au fait des changements à venir, ou parfois même du statut de leur propre service de téléphonie résidentielle ;

Attendu que dans la majorité des pays étrangers étudiés, les fournisseurs se sont engagés à maintenir des prix équivalents pour les services offerts en remplacement du service filaire ou ont été contraints de le faire ;

Attendu que dans les pays étudiés, un accent important a été mis sur les communications avec les consommateurs ;

Attendu que le non-fonctionnement en cas de panne de courant des services téléphoniques résidentiels de remplacement est préoccupation importante chez les consommateurs, et l'une des rares distinctions qu'ils identifient spontanément entre les différents services de téléphonie résidentielle ;

Attendu que la téléphonie est un service essentiel indispensable au quotidien pour plusieurs consommateurs et que l'accessibilité économique des services ainsi que celle des appareils requis pour leur fonctionnement doit demeurer une préoccupation constante pour tous les intervenants ;

Union des consommateurs recommande 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.

Attendu que notre étude des contrats révèle plusieurs problèmes dans l'application des cadres réglementaires et législatifs applicables à ces contrats, y compris des règles qui sont d'ordre public ;

Union des consommateurs recommande aux organismes chargés de veiller à l'application des lois qui touchent la protection du consommateur, les contrats et la sécurité des services en matière de communications de renforcer la surveillance et les interventions destinées à mieux protéger les consommateurs et à assurer une meilleure conformité par les fournisseurs, notamment en matière de téléphonie IP.

Annexe : Questionnaire de consultation pour les parties prenantes



Projet de recherche financé par le Bureau de la consommation
(Innovation, Sciences et Développement économique Canada)

Comment le Canada doit-il envisager la mort éventuelle de la téléphonie filaire et s'y préparer ?
Été 2022

QUESTIONNAIRE

Présentation de l'organisme

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 14 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

UC 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 actions collectives. 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 Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Présentation du projet

Union des consommateurs réalise actuellement un projet de recherche sur l'avenir de la téléphonie filaire au Canada.

D'après les plus récentes données du CRTC, il y aurait 17,5 millions d'abonnements à la téléphonie fixe (résidentielle et d'affaire) au pays. Or, de plus en plus d'indices pointent vers une fin éventuelle de l'offre de services de téléphonie filaire au Canada, notamment :

- La baisse soutenue et continue de la demande pour ce type de service (entre 2013 et 2020, le nombre d'abonnements à la téléphonie résidentielle, par exemple, a diminué de près de 25%).
- L'augmentation des coûts engendrés par l'entretien de l'infrastructure filaire par les fournisseurs et la baisse de la rentabilité du service.

- L'annonce par certains fournisseurs (ex. : Telus) de leur intention de transférer leurs clients du réseau filaire vers la téléphonie IP dans les prochaines années, parallèlement au déploiement de leur réseau de fibre optique.
- Les démarches de transition de la téléphonie filaire vers la téléphonie IP ou d'autres technologies de remplacement entreprises, voire complétées, dans de nombreux pays occidentaux.
- Une certaine dévalorisation du service par le CRTC qui mise dorénavant davantage sur d'autres services de télécommunication pour assurer l'inclusion et la participation de tous les Canadiens à la société et à l'économie (voir par ex. les changements à son objectif de service de base en 2016 et l'impact de cette décision sur le régime de subvention du service local).

La recherche que réalise Union des consommateurs vise à dresser un portrait des préoccupations et besoins des consommateurs face à cette éventuelle transition technologique vers d'autres types de services de téléphonie, et aussi à identifier les mesures réglementaires à préconiser, le cas échéant. C'est sur ce second volet que nous souhaitons avoir votre avis.

Les questions ci-dessous sont accompagnées d'éléments de contexte afin d'alimenter votre réflexion.

Thème 1 : L'encadrement ou la supervision des démarches des fournisseurs par le CRTC

Dans le cadre de notre recherche, nous avons étudié les démarches entreprises par des fournisseurs et des régulateurs étrangers, notamment en France⁴³³, au Royaume-Uni⁴³⁴ et aux États-Unis⁴³⁵, en ce qui a trait à l'arrêt ou au retrait du réseau filaire. Ces juridictions sont indéniablement plus avancées dans leur processus de transition technologique (vers l'IP) que le Canada.

Le rôle des autorités réglementaires étrangères varie ; certaines encadrent de près les démarches des fournisseurs, alors que d'autres s'en tiennent davantage à un rôle de surveillance et de coordination. Il ressort de notre étude que la contribution des différentes autorités réglementaires se fait particulièrement sentir en ce qui concerne :

- i. La transparence des fournisseurs propriétaires des infrastructures en jeu et la diffusion publique de leurs plans respectifs (ex. : France, Royaume-Uni, Estonie) ;
- ii. La mise en place d'obligations relatives aux communications des fournisseurs auprès de leurs abonnés (ex. : envoi d'avis, élaboration de campagnes d'information, mise en place de canaux de communication spécifiques, etc.).
- iii. La structuration et la simplification de l'échange d'information entre les fournisseurs et les autres parties prenantes (entités gouvernementales, fournisseurs revendeurs, entreprises tierces, groupes de défense des consommateurs) au moyen de groupes de travail, d'ateliers, etc. (ex. : Royaume-Uni, Allemagne) ;
- iv. Les projets pilotes et tests relatifs aux changements technologiques (ex. : Royaume-Uni, Nouvelle-Zélande)

⁴³³ Avec la cessation progressive de l'exploitation du RTC par Orange dès 2023.

⁴³⁴ Avec la fin progressive de l'offre du service filaire chez BT et Virgin Media dès 2025 et la cessation progressive de l'accès de gros par Openreach durant la même période.

⁴³⁵ Avec la cessation progressive de l'offre chez AT&T et Verizon depuis 2020.

- v. Le maintien ou l'adaptation des obligations de service universel au contexte de migration technologique, le cas échéant.

L'état de l'encadrement ici et le rôle du CRTC se distingue fortement de ceux des modèles étudiés à l'étranger. Nous constatons qu'il existe très peu de règles relatives à l'arrêt d'un service de téléphonie dont le tarif n'est plus réglementé, ce qui est le cas aujourd'hui de la grande majorité des services de téléphonie filaire fournis au pays. Les fournisseurs n'ont pas besoin d'obtenir une autorisation du CRTC pour cesser d'offrir le service et le CRTC ne leur impose pas d'autres obligations particulières, par exemple en ce qui a trait au traitement de leurs abonnés du service concerné. Le CRTC ne semble pas non plus jouer un rôle de surveillance ou de coordination des démarches entre les fournisseurs (titulaires et revendeurs) ou auprès d'autres parties prenantes.

1(a) D'après vous, le CRTC devrait-il encadrer davantage la cessation par des fournisseurs de l'offre de services filaires même s'il ne réglemente pas leurs tarifs ? Pourquoi ?

1(b) Comment et dans quelle mesure le libre jeu du marché peut-il garantir des protections et un traitement adéquat des consommateurs dans le cadre d'une telle transition ?

1(c). Parmi les différents éléments abordés ou adoptés par les régulateurs étrangers (énumérés plus haut), lequel ou lesquels devraient aussi l'être au Canada ? Pourquoi ?

1(d) À l'inverse, lequel ou lesquels ne devraient pas l'être en contexte canadien ? Pourquoi ?

Thème 2 : L'adéquation des démarches des fournisseurs aux besoins des consommateurs

Les consommateurs sont très peu au fait de la situation actuelle et de la fin probable, à plus ou moins long terme, des services de téléphonie filaire. Les résultats d'un sondage mené par UC en 2022 révèlent par ailleurs que plusieurs ignorent en réalité le type de service de téléphonie résidentiel auquel ils sont eux-mêmes présentement abonnés.

La situation serait similaire à l'étranger. C'est donc sans surprise que la communication avec les consommateurs a été l'enjeu central de plusieurs projets pilotes des fournisseurs étrangers en vue de leur transition vers la téléphonie IP. Malheureusement, les résultats ont été plutôt mitigés. Au Royaume-Uni, par exemple, les fournisseurs ont constaté une importante méconnaissance et une incompréhension du processus chez les particuliers et les entreprises, et même chez les autres fournisseurs de services de téléphonie!

2(a). Quels sont selon vous, les principaux irritants et les préoccupations majeures des consommateurs auxquels devraient tenter de répondre les fournisseurs dans le cadre de leurs démarches de communication relatives à une éventuelle transition technologique ?

Les résultats de notre sondage indiquent que plusieurs consommateurs mettent fin à leur abonnement à un service de téléphonie résidentielle afin d'économiser. D'autres, à l'inverse, toujours afin d'économiser, se contentent d'un abonnement à ce type de service plutôt qu'à un autre. L'accessibilité économique des services de téléphonie est indéniablement un enjeu important pour les consommateurs canadiens. Elle l'est également pour le CRTC qui, en vertu de la Politique canadienne de télécommunications, doit veiller à ce que les services de télécommunications satisfassent les besoins économiques et sociaux des consommateurs.

À l'étranger, plusieurs fournisseurs en processus de transfert de leurs abonnés à la téléphonie filaire vers la téléphonie IP, ont annoncé qu'ils maintiendraient des tarifs équivalents pour les nouveaux services, et ce, pour une durée allant jusqu'à 5 ans dans certains cas. Ils ont fourni gratuitement l'équipement de connexion au réseau pour les usagers qui n'étaient pas abonnés à un service d'accès Internet. C'est le cas notamment d'Orange en France et de BT au Royaume-Uni.

Cette solution permet certes d'éviter un choc tarifaire lors de la transition filaire-IP, mais elle ne tient pas compte du transfert des consommateurs vers d'autres services de téléphonie, particulièrement celui de la téléphonie sans-fil, pourtant une option très populaire pour les consommateurs canadiens qui ont volontairement mis fin à leur abonnement à la téléphonie filaire dans les dernières années.

2(b). Quelle seraient selon vous, les meilleures manières d'assurer, tout en tenant compte de leurs besoins et de la variété des options de remplacement disponibles, que la fin de l'offre de téléphonie filaire ne provoque pas un choc tarifaire pour les abonnés du service ?

2(c). Selon vous, quels autres éléments seraient requis pour assurer une transition technologique adéquate du point de vue de la protection du consommateur, advenant l'arrêt de l'offre de services filaires ?

**Nous vous remercions grandement de votre collaboration
Et vous invitons à retourner le questionnaire complété d'ici le à :**

.....
.....