



# ACORN Canada

Uniting communities for justice | [acorncanada.org](http://acorncanada.org)

Le 7 décembre 2020

Aux membres du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

Au nom d'ACORN Canada (Association of Community Organizations for Reform Now), nous profitons de cette occasion pour exprimer nos préoccupations concernant l'accès à un service Internet fiable et abordable, surtout pendant la pandémie de COVID-19.

**Dans le présent mémoire, les membres d'ACORN aimeraient vous faire part de leur difficulté à accéder à des services Internet haute vitesse abordables. Nous désirons discuter avec vous de ce problème de toute urgence. Nous comptons sur vous pour prendre sans tarder des mesures afin que les plus vulnérables puissent avoir accès à Internet, surtout en temps de pandémie.**

La distanciation sociale ou physique exigée par tous les ordres de gouvernement pendant la crise est d'une importance capitale, mais il y a un coût à payer. Ce coût, c'est l'accessibilité à Internet haute vitesse. Le Canada a les tarifs mensuels les plus élevés du monde développé pour l'accès à Internet et les trois grandes entreprises de télécommunications contrôlent ensemble plus de 90 % du marché canadien des services sans fil.

ACORN Canada est un organisme national indépendant de familles à revenu faible ou moyen qui compte plus de 140 000 membres dans une vingtaine de sections locales réparties dans neuf villes.

Dans le cadre d'un sondage mené en 2019, ACORN Canada a rassemblé quelques constatations très importantes :

- Les répondants à faible revenu dont le revenu du ménage est d'au plus 30 000 \$ sont moins susceptibles d'avoir accès à Internet à la maison que ceux dont le revenu est supérieur à 60 000 \$. Seulement 76 % des répondants ayant un revenu du ménage inférieur à 10 000 \$ avaient accès à Internet à la maison.
- Le coût est le plus gros obstacle à l'accès à Internet. Près de 50 % des gens paient plus de 70 \$ par mois pour des services Internet. Ce montant est le même pour les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 30 000 \$. Le coût est tellement prohibitif que les gens ont dû renoncer aux services Internet à la maison.
- Un grand nombre de Canadiens à faible revenu se retrouvent dans la position difficile de choisir entre le paiement du service Internet à la maison (avec toutes les possibilités qu'il permet) et les nécessités de base comme la nourriture, les vêtements ou le transport. Le quart des répondants ont dit sacrifier la nourriture pour payer leurs services Internet et près du tiers ont dû faire de nombreux sacrifices.

ACORN lutte depuis des années pour assurer l'accès à Internet pour tous et a réussi à obtenir le Programme fédéral Familles branchées qui vient en aide aux familles qui reçoivent la prestation maximale pour enfants; toutefois, la portée du programme est encore extrêmement limitée.

- En n'offrant le programme qu'aux familles qui reçoivent la prestation maximale pour



# ACORN Canada

Uniting communities for justice | [acorncanada.org](http://acorncanada.org)

enfants, on laisse de côté non seulement de nombreuses familles qui ont des enfants, mais également des personnes âgées à faible revenu et d'autres personnes vulnérables. Il y a également un plafond de 220 000 familles.

- Comme le programme s'appuie sur la participation volontaire des fournisseurs de services Internet, il y a encore de nombreux fournisseurs comme Eastlink qui refusent de participer et d'offrir un accès à Internet abordable pour les gens.
- La vitesse d'Internet est trop lente pour les familles qui comptent plusieurs enfants et qui ont de multiples besoins liés à Internet, surtout en temps de distanciation sociale.
- **Fait plus important, l'adhésion au programme est pitoyable, représentant 5 % des parents à faible revenu. Ce pourcentage chute à 2 % lorsque nous ajoutons les 3,4 millions de personnes qui pourraient avoir besoin du programme.**

Au plus fort de la pandémie, les prix des services Internet continuent de grimper en flèche. Récemment, de grandes compagnies de télécommunications, comme Bell et Rogers, ont réussi à obtenir la suspension de la décision de la cour de réduire les tarifs Internet de gros, tout en refusant de créer des programmes pour les gens à faible revenu, comme le demande ACORN dans le cadre de sa campagne d'Internet pour tous.

Nous demandons au gouvernement fédéral d'intervenir rapidement et de réduire ce fossé numérique :

- ✓ en offrant à tous les « Canadiens à faible revenu » et aux « personnes âgées à revenu fixe » un service Internet de **10 \$ par mois** avec une vitesse de 50/10 dans le cadre du programme « Familles branchées »;
- ✓ en offrant à tous les clients des données illimitées sans frais supplémentaires; aucuns frais de dépassement pour l'utilisation des données; aucune augmentation des prix; aucune déconnexion pour défaut de paiement, arriéré ou toute autre raison.

Dans le contexte de la pandémie qui se poursuit, des changements urgents sont nécessaires pour que les personnes les plus vulnérables soient en mesure d'accéder à Internet.

Nous espérons sincèrement que vous allez écouter les voix de centaines et de milliers de Canadiens à faible revenu qui continuent de vivre dans une situation extrêmement désespérée en cette période de crise sans précédent et qui attendent de vous une intervention de toute urgence.

Nous avons hâte de vous entendre.

Cordialement,



# ACORN Canada

Uniting communities for justice | [acorncanada.org](http://acorncanada.org)

Marva Burnett Présidente ACORN Canada

Pour plus de détails, veuillez communiquer avec Judy Duncan à [canadaacorn@acorncanada.org](mailto:canadaacorn@acorncanada.org)  
ou au 416-996-6401

Le fait qu'Internet soit disponible ne veut pas dire que je peux y avoir accès.

*CORY DANIELS,  
ACORN OTTAWA*

Lorsque nous avons reçu la lettre nous annonçant que nous avions droit au programme de soutien Internet pour les familles à faible revenu au tarif de 10 \$ par mois, nous avons trouvé l'idée intéressante. Un technicien de Bell est venu et nous a dit que notre facture d'Internet s'élèverait à 71 \$.

*LINA  
DEBEGE,  
ACORN  
MONTRÉAL*

Si vous me demandez si je choisirais Internet plutôt que la câblodistribution, je vous dirai, OUI.

*CLAUDETTE,  
HAMILTON  
ACORN*

J'ai choisi de ne pas opter pour le programme Familles branchées. Le service Internet est trop lent.

*NATALIE  
COLE,  
PEEL ACORN*



ACORN a parlé à ses membres d'un océan à l'autre pour comprendre leurs problèmes liés à l'accès à Internet.

Les besoins sont plus grands que jamais!

Ce n'est pas que j'aie besoin d'un téléphone ou d'Internet, mais je n'ai pas le choix.

*TATIANA BOSS,  
BC ACORN*

POUR PLUS D'INFORMATION, CONTACTEZ :  
[CANADAACORN@ACORNCANADA.ORG](mailto:CANADAACORN@ACORNCANADA.ORG)

# INTERNET POUR TOUS

# — MAINTENANT ET APRÈS LA COVID-19!

# TÉMOIGNAGES DES MEMBRES D'ACORN

## *INTERNET POUR TOUS*

ACORN Canada (Association of Community Organizations for Reform Now) est un organisme national indépendant regroupant des familles à revenu faible et moyen. Nous comptons plus de 130 000 membres répartis dans vingt-quatre sections locales dans neuf villes au Canada. Nous croyons que la justice socioéconomique a plus de chance de se réaliser avec des membres actifs au niveau national qui s'investissent dans leur organisme en vue de se donner le pouvoir de changer les choses!

Les membres d'ACORN ont joué un rôle de premier plan dans la lutte pour obtenir un service Internet abordable et fiable pour tous, partout au pays. Après des années de lutte, nous avons obtenu du gouvernement fédéral le Programme Familles branchées, mais le programme est décevant à de nombreux égards.

À un moment où les gouvernements, fédéral et provinciaux, exhortent les gens à rester à la maison pendant la pandémie de COVID-19, un service Internet abordable et fiable est nécessaire plus que jamais!

ACORN Canada a parlé à ses membres qui luttent pour accéder à Internet d'un océan à l'autre. Le présent document regroupe leurs témoignages.

### *Que voulons-nous?*

- ♦ Un service Internet GRATUIT pour tous les Canadiens à faible revenu et les personnes âgées à revenu fixe pendant « la pandémie et la période de reprise » et les six mois qui suivront.
- ♦ Étendre immédiatement l'application du Programme Familles branchées du gouvernement :
  - a. Le programme devrait être accessible à TOUS les gens à faible revenu et pas seulement à ceux qui ont des enfants.
  - b. Le service ne devrait pas coûter plus de 10 \$ et offrir une vitesse minimale de 25 Mo/s.
  - c. TOUS les fournisseurs de services de télécommunications devraient être tenus d'offrir ce service.
  - d. Il faudrait inclure des ordinateurs et des tablettes financées.

## **Corey Daniels, ACORN Ottawa**

*« Le fait qu'Internet soit disponible ne veut pas dire que je peux y avoir accès. »*

Je suis membre d'ACORN Ottawa depuis plus de cinq ans. J'ai trois fils, dont deux qui habitent avec moi, l'aîné ne vivant plus avec nous maintenant. Ma seule source de revenus est le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et sert en grande partie à payer mon loyer mensuel de 1 094 \$. Ma situation ne me permet pas d'avoir un service Internet. Mon fils qui a une difficulté d'apprentissage et est en neuvième année ne peut participer à aucun programme d'apprentissage en ligne depuis le début de la pandémie au Canada, qui a entraîné la fermeture des écoles. Grâce à ses efforts soutenus, il a réussi à terminer son semestre, mais maintenant, parce qu'il a manqué un trop grand nombre de cours, il se pourrait bien qu'il doive reprendre son deuxième semestre. Je n'ai jamais communiqué avec son école, parce que même si nous obtenions un ordinateur portable, à quoi nous servirait-il? L'appareil ne vient pas avec un abonnement Internet gratuit. Le gouvernement doit comprendre que ce n'est pas parce qu'il y a des bottes d'hiver sur le marché que je peux me permettre de les acheter à La Baie. Le même raisonnement s'applique à Internet, le fait qu'Internet soit disponible ne veut pas dire que je peux y avoir accès. C'est là une mauvaise déduction!

La pandémie a bouleversé le monde et le gouvernement n'a pas réagi en conséquence. Les inconvénients se multiplient – le gouvernement nous invite continuellement à nous inscrire en ligne, sans baisser le prix d'Internet! J'ai besoin d'Internet pour faire tellement de choses, même si je veux commander un repas de l'extérieur. N'ai-je pas le droit de commander une pizza une fois par mois? Je ne peux même pas le faire, car les menus sont affichés en ligne et on ne peut que commander en ligne.

Doug Ford accorde priorité à l'ouverture des terrains de golf! Puis-je survivre en mangeant des balles de golf? C'est une question de priorités, de ce qui importe le plus au gouvernement. Il est grand temps que le gouvernement rende Internet accessible à tout le monde.

## Tatiana Boss, BC ACORN

*« Ce n'est pas que j'ai besoin d'un téléphone ou d'Internet, mais je n'ai pas le choix. »*

J'ai un fils de 21 ans qui est actuellement inscrit à un cours en ligne. Comme les emplois sont rares en ce moment, il a décidé de poursuivre ses études. J'ai aussi besoin de l'avoir près de moi pendant un certain temps. Je reçois des prestations d'invalidité du gouvernement et mon fils a une bourse d'études, c'est comme ça qu'on réussit à s'en sortir. Cependant, nous n'en avons jamais assez pour payer l'épicerie. Nous n'avons plus d'argent à la fin du mois. Heureusement, nous vivons dans un logement subventionné.

Nous avons participé au programme pilote que le gouvernement fédéral a mis en place pour procurer des services Internet abordables et nous en étions très heureux. La facture Internet ne dépassait jamais 11 \$ environ par mois. Cependant, en janvier cette année, le programme a été aboli. Nous n'avons plus droit au nouveau Programme Familles branchées. Je ne vois pas pourquoi les jeunes auraient moins besoin d'Internet que les enfants? Pourquoi le programme ne vise-t-il pas également les jeunes? N'ont-ils pas besoin d'un accès à Internet pour leurs études et autres choses? Si nous voulons que les enfants poursuivent leurs études, comment pourraient-ils le faire sans Internet?

Nous n'avons reçu aucun avis du gouvernement comme quoi nous n'étions plus admissibles au programme pilote. Tout d'un coup, nous avons reçu une facture de 96 \$ de TELUS en janvier cette année. Sous le choc, j'ai immédiatement appelé chez TELUS pour dire que je ne pouvais pas payer un tel montant. Ils ont réduit la facture à 50 \$. Maintenant, mon fils et moi assumons à deux la facture d'Internet.

J'ai communiqué avec le bureau de Terry Beach, mon député, pour vérifier s'il existait un programme d'accès à Internet abordable, mais on n'a pas pu m'aider, car il n'y a pas de programme de ce genre.

Le forfait Internet de mon téléphone avec FIDO coûte 25 \$ par mois. On me demande maintenant de passer à un forfait comportant plus de données, mais je ne peux me le permettre. L'entreprise avait auparavant un système de remplacement de téléphone sans frais tous les deux ans, mais elle a mis un terme à ce programme. Mon fils et moi avons un téléphone désuet qui risque de nous faire faux bond d'un jour à l'autre. Notre ordinateur est également très ancien. Parfois, ces derniers temps, lorsque j'essaie de participer à un appel zoom, la vidéo ne fonctionne pas, parfois même le son n'entre pas. Je ne peux même pas entretenir de relations sociales. Mon fils, qui souffre d'un handicap, n'a pas pu assister à ses cours, parce que le son de l'ordinateur a cessé de fonctionner!

Mon ordinateur va bientôt rendre l'âme lui aussi! Et ça n'a pas de fin, il faut une imprimante, il faut l'équipement approprié pour étudier à la maison. Je ne peux me permettre d'envoyer mon fils au collège pour étudier à temps plein, car j'ai besoin de son aide.

Ai-je besoin d'un téléphone? Non. Ai-je besoin d'un ordinateur? Non, mais je n'ai pas le choix. Internet est une ligne de vie. Je ne peux même pas prendre mes rendez-vous ou faire des choses sans Internet.

Dernièrement, je suis allée à l'épicerie, mais on ne voulait pas accepter l'argent liquide. Les gens comme nous ont des soldes limités en banque. On m'a chargé des frais de services de plus de 20 \$ parce que je ne peux utiliser ma carte que six fois sans frais. C'est tout à fait discriminatoire!

## **Claudette Gadoury, Hamilton ACORN**

*« Si vous me demandez si je choisirais  
Internet plutôt que la câblodistribution,  
je vous dirai OUI. »*

Je travaillais comme chef de cuisine quand j'ai appris que j'avais un handicap. Mon travail m'obligeait à rester debout de longues heures et les gens ont commencé à me dire que j'avais l'air fâchée à cause de la douleur que je ressentais. J'ai découvert plus tard que j'avais une maladie chronique. Je reçois donc des prestations d'invalidité depuis trois ans.

J'arrive à peine à joindre les deux bouts. Je reçois une prestation du POSPH d'environ 1 255 \$ par mois, dont 900 \$ sont consacrés à mon loyer. Le peu qu'il me reste sert à payer la nourriture, la facture de cellulaire et plusieurs autres nécessités. Il me faut jongler avec mes dépenses chaque mois, mais je préfère toujours payer la nourriture et payer des frais de retard pour les autres dépenses.

J'ai un service de câblodistribution qui me coûte 32 \$ par mois. Toutefois, si vous me demandez si je choisirais Internet plutôt que la câblodistribution, je vous dirai OUI, parce que je peux accéder à beaucoup plus d'information via Internet. C'est juste que je ne peux me le permettre. Parce que j'ai un ordinateur portable et un ordinateur, les gens assument que j'ai également Internet.

J'ai aussi un téléphone cellulaire qui me coûte la jolie somme de 67 \$ par mois. Je suis tellement contente que mon contrat avec FIDO se termine à la fin juillet. En achetant un téléphone cellulaire de cette entreprise, je devais prendre un forfait de deux ans. Maintenant, ce contrat achève. Je pourrai passer à un autre fournisseur pour accéder à Internet à moindre prix je l'espère.

Pour moi, un service Internet abordable ne devrait me coûter qu'un dollar par jour, sans aucuns frais de dépassement. Je ne demande pas de privilèges, ni un service gratuit. Pourquoi ces sociétés multimillionnaires ne nous offrent-elles pas un service Internet abordable? Même si elles demandent 40 \$ par mois, je les paierai, car j'ai besoin d'un peu de divertissement.

Je ne suis pas habile avec l'électronique. Il m'est arrivé d'oublier de désactiver mes données et l'entreprise m'a facturé un montant énorme. Je les ai appelés et ils ont fait une exception. Je ne pouvais d'aucune manière payer un tel montant. Je me rappelle aussi avoir utilisé Internet une heure de plus, et l'entreprise m'a demandé de payer un extra, plus des frais! C'est ridicule. Maintenant, je fais très attention à l'utilisation que je fais de ces services.

Mes amis me conseillent d'aller à la bibliothèque publique pour accéder à Internet. Pourquoi devrais-je faire cela? Pourquoi ne pourrais-je pas me permettre un service Internet à la maison? Surtout que maintenant, nous n'avons pas le choix, parce que tout est fermé.

Il y a des programmes Internet abordables pour les familles, mais rien pour les gens seuls comme nous.



## **Natalie Cole, Peel ACORN**

*« J'ai choisi de ne pas m'inscrire au Programme Familles branchées, le service Internet est trop lent. »*

Je suis travailleuse en soins de longue durée, mais j'ai dû arrêter de travailler dès que la COVID-19 a frappé le Canada, car j'ai deux enfants à la maison. Je paie 1 500 \$ pour un appartement de deux chambres à coucher et je suis sur une longue liste d'attente pour obtenir un logement subventionné. Je ne sais pas quand j'en obtiendrai un.

Avant d'emménager dans mon logement actuel, j'avais contacté un autre propriétaire d'une maison de 2 chambres à coucher, car je voulais rester dans le même quartier pour ne pas avoir à changer d'école et de garderie, mais même si j'avais les fonds suffisants dans mon compte et avais fourni tous les documents exigés, on m'a dit que mon revenu était insuffisant!

J'ai reçu une lettre du gouvernement fédéral sur le programme Familles branchées à 10 \$ par mois. J'étais tellement heureuse, mais quand j'ai vu la vitesse du service Internet, je me suis dit comment les deux enfants et moi pourrions accéder à Internet avec un service aussi lent! Sans compter qu'on se sert également d'Internet pour les émissions télé.

Pourquoi le gouvernement n'utilise-t-il pas un ménage de trois personnes comme base pour calculer la vitesse d'Internet? Je n'ai jamais participé au programme. Cependant, Rogers offrait un service tellement cher que ma facture s'élevait à plus de 100 \$ par mois. Finalement, je suis passée à CIK et je paie maintenant 46 \$ par mois. C'est encore élevé, mais au moins nous pouvons tous les trois accéder à Internet.

Mes deux enfants suivent actuellement des cours en ligne. Cela leur aurait été impossible sans Internet.

## **Lorraine Pryce, ACORN Ottawa**

*« Il y a des jours où je ne me sens vraiment pas bien, c'est là que j'ai besoin d'Internet dans mon fauteuil... sans avoir à prendre l'ascenseur ou à monter des escaliers. »*

Je travaillais comme nounou et je m'occupais d'un bébé. Mais en raison de la COVID-19, j'ai perdu cet emploi à temps partiel. Je ne crois pas pouvoir retourner au travail bientôt, car mon travail nécessite de la proximité physique, ce qui n'est pas possible en ce moment. Je me retrouve donc avec seulement mes prestations du POSPH pour payer toutes mes dépenses.

Comme je n'ai pas pu gagner 5 000 \$ l'an dernier ou pendant les 12 mois qui ont précédé ma demande de PCU, je n'ai pas pu obtenir cette prestation. De plus, j'ai entendu dire par de nombreuses personnes que la situation n'est pas rose pour les personnes prestataires du POSPH qui reçoivent également la PCU. L'an dernier, je m'approvisionnais auprès de trois banques alimentaires et ça m'a rendu malade. La nourriture donnée est répugnante, ce sont des restes, des aliments qu'on ne devrait pas servir aux gens. J'étais tellement sous-alimentée que je me suis presque évanouie.

Mon état de santé m'oblige à prendre des suppléments qui me coûtent 400 \$ par mois, puis toutes les autres dépenses comme le loyer de 700 \$, le téléphone cellulaire de 50 \$ s'additionnent! Comment puis-je me permettre Internet? J'ai un téléphone cellulaire qui me permet un nombre illimité d'appels et pour lequel je paie 50 \$ par mois. Comme je n'arrivais pas à payer mes factures sur une base régulière, j'avais un montant non payé de 200 \$. J'ai appelé la compagnie Virgin Mobile pour demander une exonération, mais elle a refusé. J'ai donc dû demander à un ami de me prêter 75 \$. J'ai dû vivre avec à peine 155 \$ le mois dernier!

Ces entreprises se fichent de nous. Ce sont des criminels. Dans notre immeuble, nous avons un ordinateur au dernier étage, donc je peux utiliser YouTube ou Zoom ou autre chose, mais il n'y a pas de caméra. Toutefois, certains jours, je ne me sens vraiment pas bien, c'est là que j'aurais besoin d'Internet dans mon fauteuil... sans avoir à prendre l'ascenseur ou à monter des escaliers. S'il s'agit d'un courriel urgent, il se peut que je ne puisse tout simplement pas voir ce courriel ce jour-là.

Un jour, j'ai entendu à la radio une personne arrogante dire que les gens n'ont qu'à s'enfermer dans leur bibliothèque publique pour accéder à Internet. Les gens posent tous ces jugements sans comprendre comment c'est de survivre quand on est invalide. Il faut faire des choix très difficiles. Mon loyer est passé de 680 à 700 \$. Ce sont les gens qui deviennent des sans-abri, pas le gouvernement de l'Ontario. J'ai demandé un logement social, je suis sur une liste d'attente depuis une éternité!

Je suis allergique aux tapis, à l'inhalation de fumée. Ce sont des choses auxquelles je dois faire attention.

L'entreprise (Usana) de laquelle j'achète mes suppléments dit que sa mission est d'aider les gens et de travailler avec eux. Une vraie farce!

## **Ursula Siegler, BC ACORN**

*« Le prix est trop élevé. »*

Je vis seule, donc pour moi la seule source de divertissement est Internet. Chaque fois que je veux ajouter une chaîne, on me demande trop d'argent, c'est ridicule. Je paie 150 \$ par mois pour accéder à Internet sur mon téléphone et sur la télévision.

Je suis associée à BC ACORN depuis déjà quelques années. Je suis à la retraite et ma source de revenus est ma pension de retraite. Je ne suis pas particulièrement adepte des nouvelles technologies, mais j'adore faire mon jeu de patience, chercher des choses sur Internet, surtout pour me divertir. J'ai été particulièrement isolée pendant la pandémie. C'est tellement important d'avoir Internet lorsqu'on est seule.

Je trouve que le prix pour accéder à ce service essentiel est trop élevé! Il faut faire baisser les prix. Ça prend trop de temps pour joindre SHAW pour parler de différents problèmes.

## Ray Noyes, Ottawa ACORN

*« Plus de la moitié de mon revenu est consacré au logement. Il m'en reste pour le lait... je ne peux me permettre d'avoir Internet ou un cellulaire. »*

J'ai 64 ans et je reçois des prestations d'invalidité. J'ai fréquenté l'Université Saint-Paul et également étudié deux ans à l'Université Carleton. J'ai travaillé à temps partiel à la Bibliothèque de l'Université Saint-Paul et pendant dix ans à Statistique Canada.

Je n'ai pas accès à Internet parce que je n'en ai pas les moyens. Je paie 623 \$ pour mon appartement et 50 \$ pour sept repas de la popote roulante, afin d'avoir au moins sept bons repas cuisinés par semaine. Pendant la pandémie, il est devenu plus clair que jamais que nous avons tous besoin d'Internet. La seule source d'information pour que je sache ce qui se passe autour de moi et dans le monde est la radio. C'est mon seul divertissement. Les gouvernements et les experts du secteur privé répètent constamment qu'il est important que les gens ne soient pas isolés afin d'éviter la dépression pendant la pandémie. Mais comment faire sans accès à Internet? Pendant la pandémie, il est devenu plus que jamais clair que nous avons tous besoin d'Internet!

Même pour obtenir du soutien du gouvernement, il faut Internet. Je me débrouillais très bien avec Internet jusqu'en 2001. J'avais des comptes courriel, je m'occupais du site Web, etc. Mais maintenant, à cause de mes problèmes de santé, j'ai dû arrêter de travailler. J'ai un vieil ordinateur portable. J'avais l'habitude d'aller chez Tim Hortons ou à la bibliothèque publique. La bibliothèque près de chez moi est un endroit agréable. Elle a récemment été rénovée et a maintenant des espaces privés. Maintenant, mon ordinateur est très vieux et dans la situation actuelle tout est fermé.

Je n'ai même pas de cellulaire, je ne peux me le permettre.

Ma médecin donne des rendez-vous en ligne et au téléphone. Je lui ai parlé de l'article que j'ai rédigé sur les problèmes liés à l'accès Internet. Elle a été tellement enthousiasmée qu'elle m'a dit qu'elle allait en parler avec le directeur du centre de santé communautaire pour voir s'il n'y aurait pas possibilité de subventionner des personnes comme moi pour qu'elles puissent avoir accès à Internet. Ce serait formidable!

J'ai récemment appris que le gouvernement de l'Ontario donnait un complément de 100 \$ aux personnes qui reçoivent des prestations du POSPH. Je ne savais pas que c'était disponible depuis le mois de mars. Je ne l'ai reçu qu'en mai et j'espère le recevoir également en juin et en juillet. Je ne suis toutefois pas certain de recevoir ce montant pour mars et avril. Si j'avais eu accès à Internet, j'aurais peut-être été mieux informé.

## Alejandro, Toronto ACORN

*« Je suis reconnaissant au programme de TCHC (Branché sur le succès), sinon je n'aurais pas pu accéder à Internet. »*

Toutes mes dépenses se sont multipliées pendant la pandémie. À la fin du mois, comme bien d'autres personnes qui survivent grâce au Programme de soutien aux personnes handicapées, il ne me reste presque rien.

En temps de pandémie, il y a tant de choses à acheter pour se protéger : des gants, des masques, du désinfectant, des solutions nettoyantes, etc. Tout cela s'ajoute à nos dépenses courantes qui sont déjà trop élevées. Les coûts de transport ont augmenté, 160 \$ pour une passe mensuelle, c'est trop cher. En raison de mes problèmes de santé, je dois acheter des aliments qui coûtent plus cher. Je suis également intolérant au lactose, je dois donc faire attention à mon alimentation. Mon médecin m'a prescrit du cannabis, mais ça coûte 100 \$. Comment pourrais-je me permettre un accès à Internet avec toutes ces dépenses?

Heureusement, la TCHC offre le programme de Rogers « Branché sur le succès ». Nous avons obtenu ce programme parce que nous, de Toronto ACORN, avons exercé des pressions auprès de la ville. Je paie 12 \$ pour mon abonnement Internet, ce qui est abordable.

Pendant la pandémie, j'ai eu des rendez-vous en ligne avec mon médecin. Sans Internet, il m'aurait été très difficile de lui parler. Pour les gens comme moi dont l'anglais n'est pas la langue maternelle, il est plus facile de s'expliquer lorsque l'on voit le médecin, même virtuellement. La conférence vidéo facilite beaucoup les échanges.

Cette année, j'ai même fait ma déclaration de revenus en ligne. J'ai entré toutes mes données et ça s'est fait rapidement. Une expérience incroyable! Je commande mon épicerie en ligne et n'ai qu'à convenir de l'endroit où aller la chercher.

Avant de vivre à la TCHC, je n'avais pas Internet. Je n'aurais jamais pu me le permettre.

Tout a changé maintenant. Tout le monde a besoin d'Internet. Le gouvernement doit traiter Internet comme un service essentiel. Je suis reconnaissant à TCHC pour ce programme, sinon je n'aurais pas pu avoir accès à Internet.

## **Lina Debege, ACORN MONTRÉAL**

*« Le programme fédéral Familles branchées ne nous a jamais aidés comme il était censé le faire. »*

Je me suis jointe à ACORN Montréal cette année. J'ai trois enfants au secondaire qui ont besoin d'Internet à la maison pour faire leurs devoirs avant comme après la COVID-19. Je suis une maman qui poursuit des études et mon mari n'arrive pas à trouver du travail en ce moment à cause de la pandémie. Le programme fédéral « Familles branchées » ne nous a jamais aidés comme il était censé le faire.

Lorsque nous avons reçu la lettre nous annonçant que nous avons droit au programme de soutien Internet pour les familles à faible revenu au tarif de 10 \$ par mois, nous avons trouvé l'idée intéressante. Un technicien de Bell est venu et nous a dit que notre facture d'Internet s'élèverait à 71 \$, car le programme de 10 \$ ne couvrait pas nos dispositifs. Donc, nous avons convenu avec Bell de geler notre facture à 40 \$, mais c'était loin des 10 \$ originaux que le programme devait nous garantir. Les factures suivantes ont toutefois augmenté à 50 \$, puis à 100 \$, sans que nous ne changions rien à notre consommation.

Lorsque nous nous sommes plaints, Bell a commencé à rabaisser le montant de nos factures, sans explication valable. Nous avons décidé d'annuler notre contrat avec Bell.

Si le gouvernement annonce qu'il va offrir Internet à un prix abordable de 10 \$ par mois aux familles à faible revenu, il doit s'en tenir à ce prix et respecter son annonce. Il doit faire le suivi auprès des fournisseurs et prendre des mesures pour que le programme soit respecté et que les personnes vulnérables ne se retrouvent pas à payer davantage. Chaque fois que le gouvernement donne quelque chose à la communauté, il devrait y avoir un comité chargé de veiller à ce que les programmes soient appliqués et respectés.