

1. Services à large bande

Dans le monde d'aujourd'hui, il est devenu essentiel d'avoir accès à des services Internet haute vitesse à un prix raisonnable. Lors d'un sondage effectué par Environics, « [traduction] 80 % des répondants ont indiqué, à des degrés divers, que l'accès à domicile à des services Internet à large bande était essentiel, dont 37 % selon lesquels il était « absolument essentiel ». À une autre question, « 84 % des répondants ont dit estimer que tous les Canadiens devraient avoir accès à des services Internet à large bande à domicile, peu importe où ils vivent au pays, alors que seulement 15 % des répondants n'étaient pas de cet avis. »¹

Ce dont on a maintenant besoin dans la majeure partie du Canada, c'est d'un accès à Internet haute vitesse ou à large bande grâce à des lignes à fibres optiques dans les régions urbaines ainsi que d'un accès dans toutes les régions rurales. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) définit la haute vitesse comme une vitesse de téléchargement supérieure à 256 kbps, et la large bande comme un service dont la vitesse de téléchargement est égale ou supérieure à 1,5 Mbps.² Pour que le Canada puisse offrir la rapidité dont les particuliers et les entreprises souhaitent bénéficier aujourd'hui, l'établissement de liaisons par fils de cuivre ou par fibres optiques suivies de fils de cuivre ne suffit plus. Parallèlement, de nombreux Canadiens vivant en région rurale ou éloignée n'ont accès à aucun service. De plus, de nombreuses personnes à faible revenu ne sont pas en mesure de payer les frais de raccordement ni l'équipement nécessaire à l'utilisation d'Internet à domicile.

La Société canadienne des postes peut jouer un important rôle dans la mise en oeuvre d'une stratégie globale d'Internet à large bande. Elle reconnaît depuis longtemps que, dans le monde entier, Internet et le courriel remplacent progressivement le courrier postal. Cet énorme changement a entraîné la réduction du nombre de lettres, mais aussi l'augmentation du nombre de colis, étant donné le nombre croissant de personnes qui commandent des biens en ligne. Postes Canada a essayé de s'adapter à la situation en prenant plusieurs mesures, notamment les suivantes :

- 1) Amélioration des services de livraison de colis grâce à des camions transportant des colis et des lettres pour une livraison à domicile, à un système de suivi en ligne des colis ainsi qu'à un service de livraison le jour même pour les achats en ligne effectués à Toronto, à Vancouver ou à Montréal;
- 2) Établissement du service postal pour la transmission de factures et d'avis;

¹ Appendix "A" – Environics June 2015 Survey Results

Cette enquête a été commandée par le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et menée par le groupe Environics Research. <https://services.crtc.gc.ca/pub/ListeInterventionList/Documents.aspx?ID=224017&en=2015-134&dt=f&lang=fr>

² CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>

- 3) Prestation de nombreux services en ligne, comme la retenue du courrier, la livraison au bureau de poste de son choix ou à domicile (FlexiLivraison) et le réacheminement du courrier.

Récemment, la Société canadienne des postes est allée trop loin dans l'élimination de la livraison de lettres à domicile, alors qu'elle prétend erronément que, vu la diminution du volume de courrier, ce mode de livraison n'est plus requis. Toutefois, a-t-elle pris suffisamment de moyens pour exploiter au maximum les services Internet? Et est-ce que la prestation de services Internet à large bande s'inscrit dans la mission de la Société?

Comme le stipule la *Loi sur la Société canadienne des postes* (1985), la Société a pour « mission » : « a) de créer et d'exploiter un service postal comportant **le relevage, la transmission et la distribution de messages, renseignements, fonds ou marchandises, dans le régime intérieur et dans le régime international;** et b) **d'assurer les prestations, ainsi que la réalisation et la fourniture de produits, qu'elle estime utiles à son exploitation.** Le paragraphe suivant de la Loi précise que : « Dans l'exercice de sa mission, la Société, tout en assurant l'essentiel du service postal habituel : a) **tient compte de l'opportunité d'adapter, qualitativement et quantitativement, ses prestations et ses produits à l'évolution de la technologie des communications.** »³

À la lumière des progrès actuels dans le domaine des communications, les dispositions ci-dessus supposent certainement que Postes Canada doit être de son temps et fournir des services Internet dans tout le pays, en mettant particulièrement l'accent sur les services aux personnes à faible revenu, aux collectivités rurales et aux communautés autochtones, ainsi qu'en aidant les petites entreprises à améliorer leur connexion Internet.

Un grand nombre des déclarations que contient le Protocole du service postal canadien (dont les citations ci-dessous sont tirées) soutiennent aussi la prestation de nouveaux services, comme les services à large bande, qui, nous pouvons l'affirmer, sont maintenant nécessaires pour :

- Maintenir « un service postal qui permet aux particuliers et aux entreprises du Canada d'envoyer et de recevoir du courrier au pays et entre le Canada et l'étranger »;
- Assurer « la prestation de services postaux aux régions rurales du pays »;
- Appliquer des « frais d'affranchissement » qui « sont les mêmes » au Canada et « des tarifs de port justes et réalistes »;
- Offrir une « livraison fréquente et fiable » « à toutes les adresses canadiennes ». ⁴

Il nous faut donc des services électroniques, ainsi que des services de livraison de courrier et de colis. La prestation de services à large bande assurerait un nouveau continuum.

³ <http://www.laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-10/page-1.html#h-6>

⁴ Protocole du service postal canadien, https://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/ombudsman/fr/cpservicecharter_fr.pdf

Dans la présente étude, nous chercherons à déterminer la façon dont Postes Canada pourrait offrir de tels services.

Avant d'aborder l'étude, il importe de signaler que, en avril 2015, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) « a lancé un examen des services de télécommunication de base portant sur diverses questions : vitesses de téléchargement et de téléversement requises à l'ère numérique, rôle des acteurs économiques et réglementaires des secteurs public et privé, mécanismes de financement éventuels pour appuyer les services de télécommunication ainsi que divers sujets connexes. »⁵ Cet examen a donné lieu à la participation à des audiences et la présentation de rapports par un grand nombre des principaux intervenants, en particulier au sujet des services à large bande. Le CRTC devrait présenter ses conclusions en décembre 2016. Il est donc à espérer que de nouvelles décisions progressistes permettront d'améliorer une grande partie des données que contient la présente étude.

2. Exemples d'administrations postales étrangères offrant des services à large bande

De nombreuses administrations postales étrangères font plus que Postes Canada dans le domaine des services numériques et fournissent maintenant des services Internet. Il en est ainsi dans des pays dont le développement est comparable à celui du Canada, comme le Royaume-Uni, la France et l'Italie.

Royaume-Uni

En 2014-2015, l'administration postale du Royaume-Uni offrait des lignes téléphoniques terrestres, des services à large bande et des cartes électroniques à quelque 454 000 personnes. En 2015-2016, ces services ont rapporté environ 130 millions de livres sterling, soit une augmentation de 8,3 % par rapport aux ventes de 2014-2015, et 36 000 nouveaux clients de services à large bande ont été recrutés.⁶ L'administration postale du Royaume-Uni facture des frais peu élevés pour les services à large bande, et le forfait Premium coûte 24 livres sterling par mois. La vitesse est lente, étant donné que des lignes téléphoniques sont utilisées, mais le nombre de téléchargements est illimité. Le nombre de clients des services à large bande uniquement n'est pas indiqué.

En 2012, l'administration postale a annoncé la conclusion d'une entente de cinq ans avec Fujitsu, ainsi que TalkTalk, Capita et MDS (spécialiste de la facturation), qui ont pris la relève

⁵ CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>

⁶ Administration postale du Royaume-Uni, rapports annuels 2014-2015 et 2015-2016, http://corporate.postoffice.co.uk/sites/default/files/Annual%20Report_201415.pdf et <http://corporate.postoffice.co.uk/sites/default/files/AnnualReport1516.pdf>

des fournisseurs de services British Telecom Wholesale et Logica. Cette entente devrait générer des revenus de 500 millions de livres sterling.⁷

Par contre, l'administration postale ne fournira plus de services à large bande au moyen de téléphones cellulaires. Elle a annoncé l'élimination de son réseau téléphonique cellulaire le 8 août 2016. Son expérience aura pris fin après juste un peu plus d'un an.

« [traduction] Depuis juin 2015, l'administration postale offre la possibilité d'obtenir des services mobiles prépayés en ligne ou dans 263 de ses 11 600 succursales, mais elle vient de décider de mettre fin à l'expérience parce que les résultats ne lui permettent pas de conclure avec suffisamment de certitude que ces services peuvent contribuer à l'atteinte de son objectif de durabilité commerciale. L'investissement requis dans les services mobiles ne peut être justifié alors que l'administration postale procède à la modernisation de ses succursales. »⁸

France

En France, La Poste offre des services Internet par l'intermédiaire de La Poste Mobile, marque de la société La Poste Telecom. Cette dernière est détenue à 51 % par Le Groupe La Poste et à 49 % par SFR. En décembre 2015, SFR, l'une des plus grandes entreprises privées de télécommunications en France, comptait 21,9 millions d'utilisateurs de services sans fil et 6,35 millions de ménages utilisant des services Internet à haute vitesse.⁹ La Poste Telecom ne possédant pas de réseau, elle utilise celui de SFR. Elle a acquis plus de 500 000 clients en 2014 et en comptait environ 1,25 million à la fin de 2015.

La Poste offre également le service Digiposte, qui permet la création de coffres numériques pour sauvegarder des documents. Ce service, grâce auquel 1,5 million de coffres numériques contenant 20 millions de documents ont été ouverts, est aussi utilisé par 300 entreprises.

Mediapost offre le ciblage d'éventuels clients par courrier électronique, par téléphone, à l'aide du Web ou par la poste.

En outre, dans le Sud de la France, La Poste a mis sur pied et fait l'essai de la vente d'une tablette appelée **Ardoiz** et des services connexes. Cette tablette est conçue pour les personnes âgées, mais peut être utilisée par tous. Un agent de La Poste en assure même la mise en service à domicile. Les frais sont d'à peine 5,99 euros par mois pour une utilisation à domicile. Ils sont plus élevés pour des connexions mobiles.¹⁰

En 2015, La Poste comptait aussi 36 000 abonnements à son forfait Quatro, qui comprend quatre services (télévision, Internet, téléphone fixe, service mobile).

⁷ <http://www.techweekeurope.co.uk/workspace/fujitsu-post-office-deal-79986#CPXERe4VKYh7AdAd.99>

⁸ « Post Office Mobile Closure », http://mobile.postoffice.co.uk/we-are-closing?awc=6375_1469717899_71067af632045a2968371b423c261faa#undefined

⁹ Numericable-SFR regagne enfin des clients sur le marché mobile, <http://www.nextinpact.com/news/99052-numericable-sfr-regagne-enfin-clients-sur-marche-mobile.htm>

¹⁰ <http://www.ardoiz.com/offres-ardoiz.html>

FORFAITS SIM

À chacun son forfait,
sans engagement

2H¹⁰

3H¹⁰

BLOQUÉ¹⁰

EXISTE EN BLOQUÉ¹⁰
+3€/MOIS

BLOQUÉ¹⁰

INTERNET

facture 0,05€/Mo¹¹
en hors forfait

200 Mo

inclus puis rechargeable

2 Go 4G⁺

inclus puis rechargeable

SMS / MMS ILLIMITÉS

+MUSIC

SMG
UNIVERSAL
MUSIC

+MUSIC

SMG
UNIVERSAL
MUSIC

APPELS ILLIMITÉS

20 Mo

inclus puis rechargeable
0,05€/Mo

INTERNET

facture 0,05€/Mo¹¹
en hors forfait

3 Go 4G⁺

inclus puis rechargeable

3 Go 4G⁺

inclus puis rechargeable

SMS / MMS ILLIMITÉS

+ INTERNATIONAL

Reste à régler vers nos distributeurs

+ DOM

Appels SMS illimités vers les DOM

+MUSIC

SMG
UNIVERSAL
MUSIC

SANS ENGAGEMENT

3€99/mois

6€99/mois

9€99/mois

3€99 pendant 6 mois
puis 5€99/mois¹²

3€99 pendant 6 mois
puis 5€99/mois¹²

9€99/mois

9€99 pendant 6 mois
puis 13€99/mois¹²

19€99/mois

AVEC LA REMISE QUATROTM - EN SOUSCRIVANT UNE OFFRE BOX OU FIBRE DE SFR[®] ENGAGEMENT 10 MOIS

1€99/mois

5€99/mois

7€99/mois

1€99 pendant 6 mois puis
7€99/mois¹²

1€99 pendant 6 mois puis
7€99/mois¹²

7€99/mois

6€99 pendant 6 mois puis
13€99/mois¹²

17€99/mois

Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales. Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales.

Service Client SFR

01 70 70 70 70

ou sur www.sfr.fr

ou par mail à sfr@orange.fr

ou par courrier à sfr@orange.fr

ou par fax à sfr@orange.fr

ou par téléphone à sfr@orange.fr

ou par email à sfr@orange.fr

ou par SMS à sfr@orange.fr

ou par MMS à sfr@orange.fr

ou par internet à sfr@orange.fr

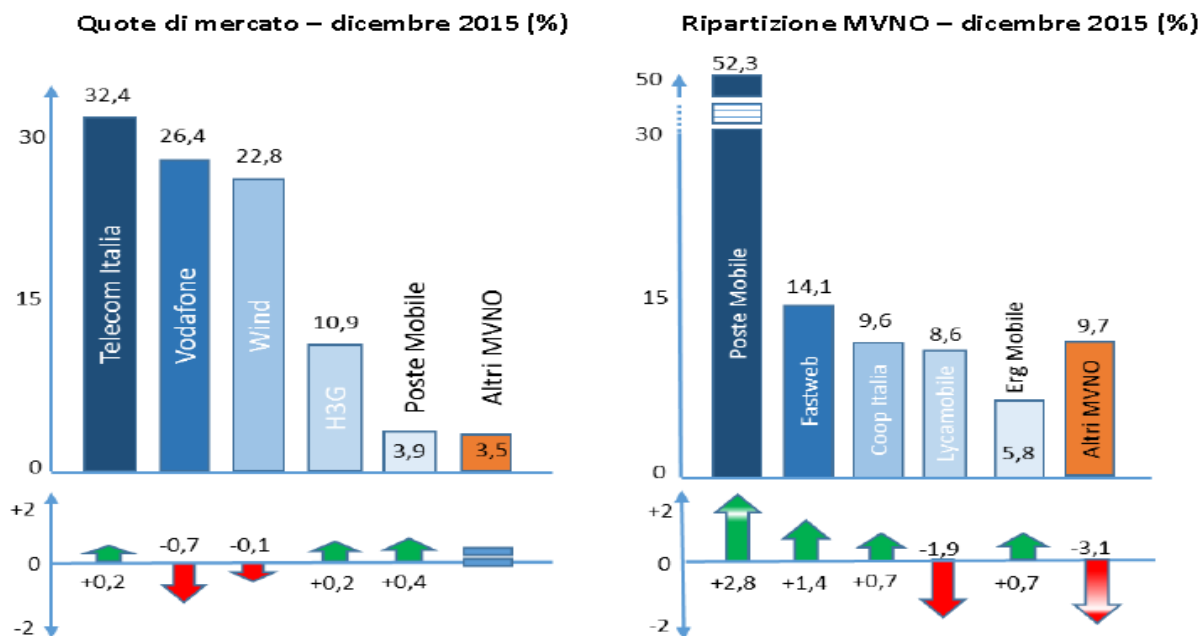
Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales. Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales.

Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales. Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales.

Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales. Les forfaits 200 Mo et 2 Go 4G⁺ sont réservés à l'usage personnel. Ils ne peuvent pas être utilisés pour des activités professionnelles ou commerciales.



Comptoir de PosteMobile dans un bureau de poste italien. Photo : Christopher Schwartz



Source : [traduction] AGCOM : au 31 décembre 2015, part de marché des opérateurs de téléphonie mobile sans réseau à 8 %; croissance de presque tous les opérateurs « virtuels », 30 mars 2016, <http://www.mvnonews.com/2016/03/30/agcom-al-31-dicembre-2015-mvno-all8-quota-mercato/>

En 2015, Poste Mobile a vendu des services évalués à environ 333 530 000 euros et a réalisé des profits de plus de 18 millions d'euros. Les revenus ou profits tirés de ses services téléphoniques et services Internet ne sont pas indiqués séparément.

Il est à noter que, dans les trois exemples fournis ci-dessus, il y a eu formation d'un partenariat avec d'importantes entreprises privées fournissant déjà les services requis. Dans aucun des cas, l'administration postale n'a tenté de créer son propre réseau de services à large bande. Toutefois, dans tous les cas, elle a signé un contrat pour une période limitée. Il est aussi arrivé qu'elle remplace le premier fournisseur de services une fois le contrat échu.

3. Qui a accès et qui n'a pas accès à des services Internet de qualité supérieure au Canada

Bien que beaucoup croient que le Canada a atteint un degré élevé de développement technologique, et ce, depuis qu'Alexander Graham Bell y a en partie inventé le téléphone au 19^e siècle, le pays n'est pas un leader dans la prestation de services à large bande. « Measuring the Information Society Report 2015 », étude menée récemment par l'Union internationale des télécommunications, classe le Canada au 25^e rang pour ce qui est de la prestation de services fixes à large bande, loin derrière les États-Unis (3^e) et des pays tels que le Royaume-Uni, le Japon et la France.

Au Canada, de nombreuses personnes vivant en milieu rural n'ont même pas accès à des services Internet de qualité. Les Autochtones des régions rurales ou éloignées sont

particulièrement mal servis. Il en est de même des personnes à faible revenu, comme nous le montrerons.

Tableau 4.4 : Sous-panier des services à large bande fixes, 2014

Sous-panier des services à large bande fixes						
Rang	% du RNB par habitant	Dollars américains	Dollars – partenariats public-privé	Vitesse en Mbps	Maximum de Go par mois	RNB par habitant, dollars américains, 2014*
1 Koweït	0,29	11,25	17,33	1	Illimité	46 046
2 Macao, Chine	0,32	17,28	23,37	4	Illimité	64 639
3 États-Unis	0,37	16,32	16,32	2	Illimité	53 417
4 Royaume-Uni	0,47	16,45	12,68	17	10	41 638
5 Suisse	0,49	37,11	22,06	5	Illimité	90 589
6 Japon	0,53	20,59	19,46	12	900	46 284
7 Autriche	0,61	25,41	22,06	8	Illimité	50 340
8 Andorre	0,61	20,80		0,5	2	40 974
9 Norvège	0,61	52,21	33,10	6	Illimité	102 597
10 Luxembourg	0,66	38,48	29,48	8	2	69 810
11 Irlande	0,67	23,88	18,51	100	30	43 047
12 Hong Kong, Chine	0,68	21,67	27,85	200	Illimité	38 382
13 Fédération de Russie	0,68	7,82	17,94	15	100	13 836
14 Singapour	0,70	31,49	32,97	100	Illimité	53 986
15 France	0,77	27,86	23,60		Illimité	43 476
16 Islande	0,84	32,46	26,15	12	5	46 244
17 Suède	0,85	43,58	32,42	10	Illimité	61 648
18 Belgique	0,88	33,83	28,41	30	100	46 294
19 Finlande	0,88	35,69	26,96	10	Illimité	48 771
20 Iran	0,88	4,24	12,84	0,26	2	5 774
21 Qatar	0,89	64,01	86,99	1	Illimité	86 703
22 Danemark	0,90	46,15	30,75	25	Illimité	61 608
23 Trinité-et-Tobago	0,94	12,33	15,41	0,25	Illimité	15 744
24 Italie	0,98	29,06	26,20	7	Illimité	35 584
25 Canada	1,00	43,35	37,09	5	40	52 158
26 Chypre	1,01	21,28	21,67	2	Illimité	25 185
27 Pays-Bas	1,01	43,12	36,10	10	Illimité	51 009
28 République tchèque	1,06	16,81	24,12	2	Illimité	18 951
29 Uruguay	1,08	13,64	17,03		5	15 165
30 Kazakhstan	1,12	10,77	21,49	1	10	11 538

Source : Measuring the Information Society Report 2015, Union internationale des télécommunications (UIT), <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-w5.pdf>

Les objectifs peu ambitieux fixés pour l'ensemble du pays en ce qui concerne l'accès aux services Internet de base, comme les très faibles vitesses de téléchargement et de téléversement, constituent l'une des raisons pour lesquelles le Canada accuse un retard sur de nombreux pays. En 2011, le CRTC a fixé la vitesse cible des services Internet à large bande pour le Canada (Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291). Il s'attendait à ce que, à la fin de 2015, tous les Canadiens aient accès à des vitesses de large bande d'au moins :

- 5 Mbps pour les téléchargements (données que les consommateurs reçoivent d'Internet, y compris les fichiers, les sites Web, les photos, la musique et les films);
- 1 Mbps pour les téléversements (données que les consommateurs envoient vers Internet).¹²

Toutefois, cet objectif n'a pas été atteint, et la date de réalisation d'un accès quasi total a été reportée à 2017.

Comme nous en discuterons, ces vitesses de 5 et de 1 Mbps sont peu élevées par rapport aux normes internationales et ne sont plus suffisantes pour l'exécution de nombreuses fonctions de gestion ou activités à domicile, comme le visionnement d'un grand nombre des dernières vidéos téléchargeables, l'exécution des jeux vidéo les plus récents ou l'utilisation d'Internet à ces fins par plusieurs membres d'un même ménage en même temps.

En 2013, le CRTC estimait que 95 % des Canadiens avaient accès à des services à large bande à la vitesse (relativement lente) d'au moins 5 Mbps. En 2015, la proportion de ces personnes était passée à 96 %, mais seulement 77 % des ménages étaient abonnés à des services offrant cette vitesse.¹³ Quatre-vingt-quatorze pour cent (94 %) des Canadiens ont accès à des services de cette vitesse au moyen d'installations terrestres ou de dispositifs fixes sans fil, et 1,5 % de plus y ont accès par satellite.

De plus, le coût des communications est très élevé au Canada. En 2014, le prix moyen des services de communication était de 203,04 \$ par mois par ménage, ce qui représente une augmentation de 11,92 \$ par rapport à 2013, les services Internet coûtant maintenant en moyenne 38,91 \$ par mois, et les services téléphoniques filaires, 31,10 \$ par mois.¹⁴ Selon le CRTC, les ménages canadiens dépensent encore plus en services sans fil (79,08 \$) et de distribution de radiodiffusion (53,95 \$).¹⁵ Un nombre croissant de Canadiens possèdent un téléphone intelligent et obtiennent leurs services Internet sur leur appareil mobile. « En 2014, 66 % des Canadiens âgés de 18 ans ou plus possédaient un téléphone intelligent, contre 62 % en 2013 et 24 % en 2010. »¹⁶ Le Canada se classe au 45^e rang pour ce qui est du coût des

¹² <http://www.crtc.gc.ca/fra/internet/performance.htm>

¹³ CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

services Internet mobiles, qui est très élevé.¹⁷ Selon l'Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, nouveau rapport commandé par le CRTC, bien que, au Canada, les tarifs des services filaires se situent parmi les plus bas, ceux des services à large bande comptent parmi les plus élevés (voir à l'annexe 1 cinq tableaux montrant l'écart par rapport aux tarifs perçus dans d'autres pays).¹⁸ Fondée sur un examen des coûts pour divers niveaux de vitesses de téléchargement et de quantités de données, cette étude indique que : « Dans la catégorie des services d'accès Internet à large bande fixes, le Canada affichait les tarifs les plus élevés pour les ensembles de services de niveaux 1 et 3, se retrouvait au quatrième rang pour l'ensemble de services de niveau 2, et au deuxième rang pour les ensembles de services de niveaux 4 et 5. »

Constatation intéressante, les services Internet coûtent beaucoup moins cher lorsqu'ils proviennent d'un revendeur, c'est-à-dire d'une entreprise qui achète les services à l'un des quatre grossistes que sont Rogers, Bell, Telus et Vidéotron. « Par exemple, un écart de 36 % a été relevé pour le niveau 1, de 41 % pour le niveau 2, de 29 % pour le niveau 3 et de 16 % seulement pour le niveau 4. Cela signifie que les revendeurs n'ont pas été aussi compétitifs pour les ensembles de niveau supérieur. »¹⁹

Fait particulièrement intéressant, il découle de toutes ces données que 23 % des ménages, soit trois millions de ménages, n'ont même pas accès à des services dont la vitesse est de 5 Mbps, norme pourtant très peu élevée.

4. Pourquoi y a-t-il encore de nombreux Canadiens ne bénéficiant pas de services Internet adéquats?

A) Premièrement, il y a des lieux de résidence où il est impossible d'avoir accès à des services Internet même si on peut se les payer et si on veut les obtenir.

En 2011, le Canada comptait 13 320 610 ménages, et 4 % d'entre eux n'avaient pas accès à des services Internet dits « haute vitesse » (maintenant relativement lents). On peut donc supposer qu'au moins 532 824 ménages n'y ont pas accès.

Selon les provinces et les territoires, sans parler des régions, la disponibilité des services Internet à une vitesse d'au moins 5 Mbps varie grandement, se situant entre 98 % (Alberta) et 77 % (Île-du-Prince-Édouard). Toutefois, même un accès de 94 % (Québec) signifie qu'environ

¹⁷ UIT, Measuring the Information Society, 2015, <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-w5.pdf>

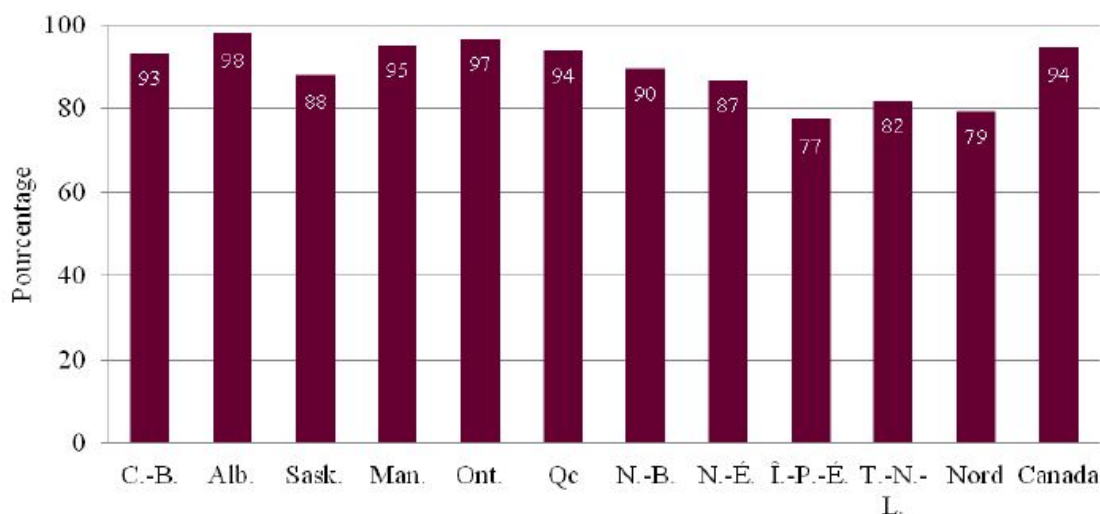
¹⁸ CRTC, Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, à l'intention du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), préparée par NGL Nordicity Group Ltée (Nordicity), 2016, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/compar/compar2016.htm#5.3>

¹⁹ Ibid.

6 % de la population, soit quelque 500 000 personnes, ne bénéficient pas de services Internet de base de qualité.

Accès à des services Internet d'au moins 5 Mbps par province et territoire

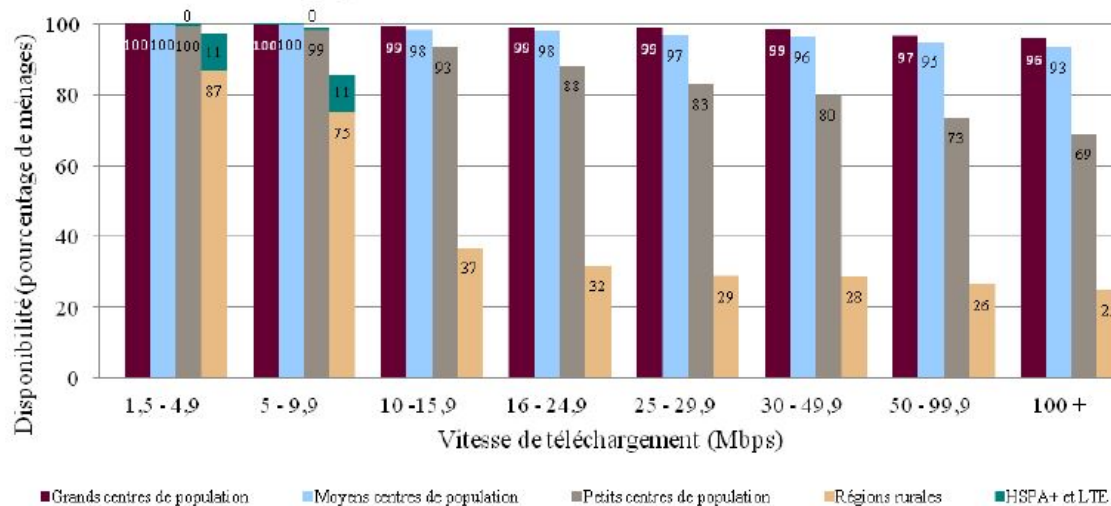
Graphique 2.0.5



Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

Accès à des services Internet selon la vitesse dans les régions urbaines et les régions rurales

Graphique 5.3.17 Disponibilité de la large bande – Régions urbaines c. rurales (% des ménages), 2014



Sources : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

Source : CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015,
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.htm>

L'accès aux services Internet est beaucoup moins grand en milieu rural, en particulier à des vitesses élevées. Comme le montre le graphique ci-dessus, au Canada, seulement 25 % des régions rurales, comparativement à 96 % des grandes régions urbaines, ont accès à des services de 50 Mbps.

La société Bell a fait la déclaration suivante au sujet de la prestation de services Internet à des vitesses de téléchargement de 5 Mbps et de téléversement de 1 Mbps aux 4 % de la population (principalement en milieu rural) qui n'en bénéficient pas : « [traduction] il coûterait environ de 1,2 à 1,7 milliard de dollars pour étendre la connexion à large bande aux ménages restants ». Elle a ajouté que cette opération pourrait être réalisée au moyen de subventions gouvernementales et de la réorientation de subventions réservées à d'autres fins.²⁰

B) Le coût des services Internet est trop élevé pour de nombreuses personnes.

Le coût élevé est un deuxième facteur empêchant de nombreuses personnes d'avoir accès à Internet. À Ottawa, Rogers vend des services Internet de 30 Mbps avec téléchargements limités pour 67,99 \$ plus taxe de vente harmonisée (TVH); Bell vend des services Internet de 25 Mbps pour 69,95 \$ plus TVH. Pour une personne seule qui touche des prestations d'aide sociale de 650 \$ par mois ou qui gagne 393 \$ par semaine pour 35 heures de travail (soit le salaire minimum en Ontario), les prix susmentionnés sont tout simplement trop élevés, même s'il s'agit de services devenus essentiels au travail, à l'éducation et aux divertissements.

Pénétration de divers services selon le revenu des ménages

	Filaires	Mobiles	Filaires ou mobiles	Filaires seulement	Mobiles seulement	Internet à domicile
Publications courantes de Statistique Canada						
Tous les ménages	83,5 %	81,4 %	99,2 %	17,8 %	15,7 %	
Deuxième tranche de 20 %	80,3 %	75,1 %	99,5 %	24,4 %	19,2 %	
Tranche de 20 % inférieure	74,6 %	61,7 %	97,4 %	35,7 %	22,8 %	
Tous les ménages						82,5 %
Deuxième tranche de 25 %						80,1 %
Tranche de 25 % inférieure						58,0 %
Tranche de 10 % inférieure	68,6 %	63,4 %	96,5 %	33,1 %	27,9 %	50,3 %

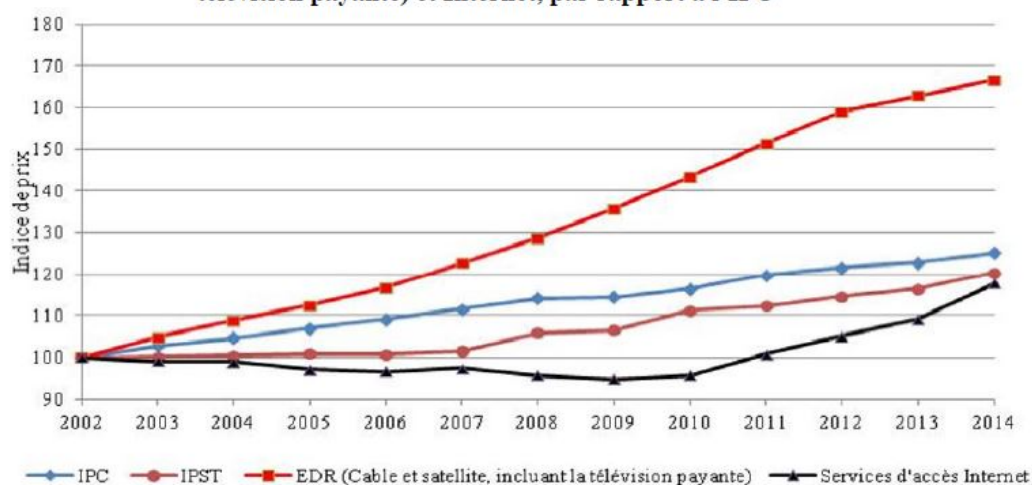
Source : The "Affordable Access Coalition", Phase 1 Intervention, Telecom Notice of Consultation CRTC 2015-134, Review of basic telecommunications services, 14 juillet 2015

Le tableau ci-dessus montre que seulement 10 % des ménages de la tranche de 10 % inférieure de revenu des ménages avaient accès à Internet à domicile, et que c'était le cas de seulement 58,0 % des ménages de la tranche de 25 % inférieure.

²⁰ Bell Canada, CRTC Review of Telecommunications, Final Submission of Bell Canada and its Affiliates, mai 2016

Le prix des services de communication est monté en flèche et a dépassé l'ensemble des prix à la consommation. « Entre 2013 et 2014, l'ensemble des prix à la consommation a augmenté de 2,0 %, tandis que les prix des services de communication ont subi les hausses suivantes : 3,4 % dans le cas de la téléphonie de résidence; 2,3 % dans le cas du câble, du satellite de radiodiffusion directe et de la télévision par protocole Internet (TVIP); et 8,0 % dans le cas du service Internet. »²¹ Il est à noter que c'est, et de loin, le prix des services Internet qui a connu la plus forte augmentation. Le CRTC a également montré que, en 2014, les services Internet de 5 Mbps coûtaient généralement plus cher dans les collectivités rurales que dans les centres urbains, sauf au Nouveau-Brunswick.²²

Graphique 2.0.2 Indices de prix pour les services téléphoniques, d'EDR (câble, SRD, IPTV et télévision payante) et Internet, par rapport à l'IPC



Source : Statistique Canada

Tableau 2.0.8 Ordinateurs à domicile et utilisation d'Internet par ménage, par 100 ménages, par quintile de revenu

	Année	Quintile 1	Quintile 2	Quintile 3	Quintile 4	Quintile 5	Moyenne globale
Ordinateur à domicile	2012	62,1	76,3	90,5	93,9	97,4	84,0
	2013	64,4	80,6	89,8	95,4	97,9	85,6
	Croissance (%)	3,7	5,6	-0,8	1,6	0,5	1,9
Utilisation d'Internet à domicile	2012	55,9	72,4	87,6	93,1	98,5	81,5
	2013	59,7	77,6	89,0	94,9	98,4	83,9
	Croissance (%)	6,8	7,2	1,6	1,9	-0,1	2,9

Source : Statistique Canada

Source : CRTC, Rapport de surveillance des communications 2015,
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.htm>

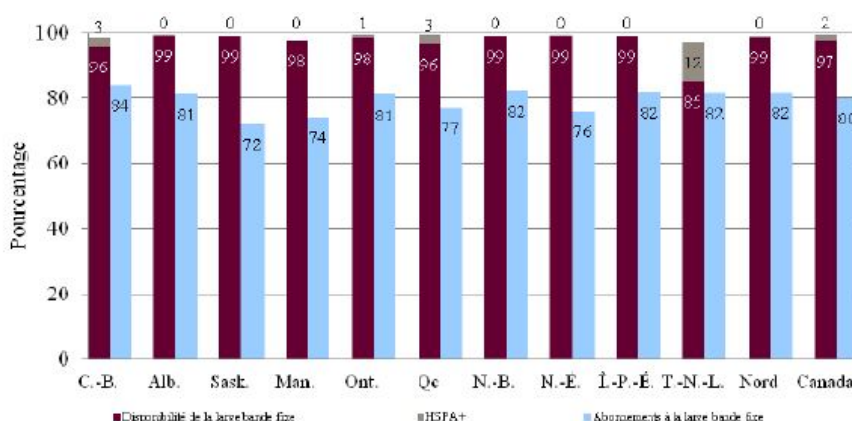
²¹ CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015,
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>

²² Ibid.

Bien que, aux vitesses de 3 Mbps ou moins (niveau 1) et aux vitesses de 4 à 15 Mbps (niveau 2), les frais de services Internet facturés au Canada soient semblables à ceux facturés dans d'autres pays, les tarifs fixés pour les vitesses de 16 à 40 Mbps (niveau 3) et les vitesses supérieures à 40 Mbps (niveau 4) y sont plus élevés qu'ailleurs, sauf aux États-Unis. Publié en 2015, le rapport de la société Wall indique que « le tarif des ensembles de services filaires au Canada a augmenté considérablement. Le tarif des services filaires de niveaux 1, 2 et 3 a augmenté respectivement de 4 %, de 9 % et de 8 % par rapport à l'an dernier. Ces hausses concordent avec les tendances observées au cours des cinq dernières années, où le tarif des ensembles de services de niveaux 1 et 2 a connu une hausse moyenne annuelle respective de 6 % et de 5 %, tandis que le tarif de l'ensemble de services de niveau 3 a enregistré une hausse moyenne moins marquée, à savoir 2 % par année (c.-à-d. environ le taux d'inflation). »

« D'une part, comparativement au tarif des sept autres pays étudiés, le tarif des ensembles de services de niveaux 1 et 2 au Canada est parmi les plus élevés, tandis qu'il se situait dans la moyenne. D'autre part, le tarif moyen de l'ensemble de services de niveau 3 (volume élevé) au Canada demeure dans la moyenne des tarifs des services filaires évalués dans les pays visés par l'étude. »²³

Le manque d'accès et les tarifs élevés signifient qu'un grand nombre de personnes ne sont toujours pas abonnées à des services à large bande des niveaux 1 à 4. Selon le CRTC, seulement 80 % des Canadiens qui ont accès à des services sont abonnées à des services à large bande. C'est en Saskatchewan que la proportion est la plus faible (72 %) et en Colombie-Britannique qu'elle est la plus élevée (84 %).



Sources : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

Source : CRTC, Rapport de surveillance des communications 2015, graphique 5.3.14 : Disponibilité de la large bande c. abonnements à la large bande, par province et territoire, 2014, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr5.htm>

²³ « Comparaison des tarifs des services filaires, sans fil et Internet offerts au Canada et à l'étranger, édition de 2015 », 30 mars 2015, rapport préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et Industrie Canada, Wall Communications Inc., <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/wall2015/rp1506wall.pdf>

Les collectivités autochtones sont souvent mal desservies. Au Nunavut, il n’y a pas de réseaux filaires, et les forfaits Internet limitent les téléchargements à 10 Go par mois, alors que les Canadiens téléchargent jusqu’à 66,5 Go par mois.²⁴ L’accès à Internet y est assuré par satellite et peut coûter à une entreprise jusqu’à 1 000 \$ par mois pour un mauvais service.²⁵ Au Nunavik, région du Québec, on se penche sur le recours à un câble sous-marin pour relier les collectivités.²⁶

5. Solutions pour les régions non desservies ou mal desservies et pour les personnes à faible revenu

Par conséquent, que peut-on faire pour assurer l’accès à Internet aux régions non desservies ou mal desservies et aux personnes à faible revenu?

A) Politique publique

L’Affordable Access Coalition (AAC), qui se compose

- de l’Association d’organisations communautaires pour la réforme maintenant Canada (ACORN Canada);
- de l’Association des consommateurs du Canada (ACC);
- du Council of Senior Citizens Organizations of British Columbia (COSCO);
- de la Fédération nationale des retraités (NPF); et
- du Centre pour la défense de l’intérêt public (PIAC),

a présenté, lors des audiences du CRTC, le mémoire²⁷ intitulé « Telecom Notice of Consultation CRTC 2015-134, Review of basic telecommunications services », dans lequel elle recommande un mécanisme « de base » pour le financement de l’abordabilité, qui donnerait lieu au versement de subventions mensuelles de 11 \$ à environ 1,34 million de ménages et dont le plafond serait de 70 millions de dollars par année, et une version « ambitieuse », qui se traduirait par le versement de subventions mensuelles de 22 \$ à environ 2,61 millions de ménages et dont le plafond serait de 410 millions de dollars par année.²⁸

L’AAC a déclaré que « [traduction] la Commission devrait également se fixer l’objectif de donner à tous les ménages canadiens la possibilité d’accéder à des services Internet résidentiels à large bande de 25 Mbps au plus tard en 2020 (l’objectif de "25 Mbps en 2020"), sous réserve de la mise à jour annuelle de la définition de services à large bande “de base”. »

²⁴ Kieran Oudshoorn, « Will Nunavut's satellite internet service upgrades make enough of a difference? », CBC News, 20 janvier 2016, <http://www.cbc.ca/news/canada/north/nunavut-internet-speed-upgrade-1.3410938>

²⁵ Karen McColl, « Bare minimum’ \$1,000-a-month Internet services hobble Nunavut businesses », The Globe and Mail, 25 avril 2016, <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/small-business/sb-managing/bare-minimum-1000-a-month-internet-services-hobble-nunavut-businesses/article29745729/>

²⁶ « Submarine Cable Route Study for Nunavik », <http://subseaworldnews.com/2016/08/08/submarine-cable-route-study-for-nunavik/>

²⁷ The “Affordable Access Coalition”, Phase 1 Intervention, Telecom Notice of Consultation CRTC 2015-134, Review of basic telecommunications services, , 14 juillet 2015

²⁸ Ibid.

L'AAC a également conclu ce qui suit :

« [traduction] Pour favoriser l'atteinte de l'objectif des "25 Mbps en 2020", la Commission devrait établir un nouveau mécanisme de financement, soit une version modifiée de l'actuel Fonds de contribution national, afin de compléter le régime existant de subventions soutenant les services filaires locaux pour résidences, qui resterait inchangé. Ce nouveau mécanisme servirait à financer le déploiement des services à large bande. On pourrait obtenir les fonds, qui seraient plafonnés tous les ans, par l'élargissement de l'"assiette fiscale" en incluant les revenus tirés des services Internet et de radiomessagerie de détail et en ramenant le taux de cotisation à leurs niveaux historiques (2001-2014). Le mécanisme de financement du déploiement des services à large bande pourrait être mis en œuvre en 2017. »

ACORN Canada, organisation nationale composée de familles à faible revenu ou à revenu moyen, a demandé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) « [traduction] d'imposer des services Internet haute vitesse résidentiels à 10 \$ par mois pour les familles et les particuliers dont le revenu est inférieur à la mesure de faible revenu établie par Statistique Canada. En 2013, la mesure de faible revenu était, après impôt, de 20 933 \$ pour une personne et de 41 866 \$ pour une famille. »²⁹

« Lors d'un sondage réalisé l'an dernier par ACORN auprès de 400 de ses membres, près de 84 % des participants ont déclaré que les services Internet étaient "très coûteux", et près de 59 % d'entre eux se les payaient au moyen de fonds qu'ils auraient réservés à la nourriture, aux loisirs ou au loyer. »³⁰

Ipsos-Reid a constaté que 91 % des Canadiens bénéficient de services Internet à domicile, mais que c'est le cas de seulement 70 % des ménages dont le revenu annuel est inférieur à 25 000 \$.

OpenMedia, autre groupe de pression, a déclaré « [traduction] soutenir les propositions de mécanisme financé par l'industrie présentées à la Commission dans le but de favoriser le développement de l'infrastructure des réseaux ruraux et appuyer les subventions ciblées visant la demande pour les groupes vulnérables. »³¹

OpenMedia a ajouté ce qui suit : « Étant donné que les fournisseurs dominants, comme Bell et Telus, permettent aux abonnés à des services de base d'acheter une quantité illimitée de données pour environ 15 \$ (avec forfait) ou 30 \$ (plateforme autonome) par mois, ... le rabais pour le forfait (15 \$ par mois) constitue un prix juste et raisonnable pour les frais variables de transmission de données, tout en offrant un taux de rendement raisonnable pour les

²⁹ Laurie Monsebraaten, « Rogers to expand low-cost Internet to social housing tenants », 7 avril 2016, <https://www.thestar.com/news/gta/2016/04/07/rogers-to-expand-low-cost-internet-to-social-housing-tenants.html>

³⁰ Ibid.

³¹ OpenMedia, Intervention Submitted to the CRTC, Re: Telecom Notice of Consultation 2015-134, Review of Basic Telecommunications Services, Final Submission, 25 mai 2016

fournisseurs. L'ajout des frais variables de transmission de données aux 10 \$ par mois que coûtent les services à un client dont la ligne d'accès numérique/le réseau de fibres optiques jusqu'aux nœuds ou réseau câblé a été établi il y a de nombreuses années nous permet de conclure qu'un forfait obligatoire permettant une vitesse de téléchargement annoncée de 5 à 15 Mbps et une vitesse de téléversement d'environ 1 Mbps coûterait environ 25 \$ par mois. »

La Fédération canadienne des municipalités a demandé au CRTC de prendre les mesures suivantes :

« élargir l'objectif du service de base en y ajoutant l'accès Internet à large bande universel à un prix abordable, à des vitesses conformes aux besoins actuels et garantissant une connectivité fiable et à long terme;
réévaluer constamment les vitesses cibles des services à large bande en tenant compte des progrès technologiques, de l'évolution des besoins des utilisateurs et de la capacité des réseaux;
adopter un mécanisme de financement national, général et de longue durée pour l'accès à un service de base à large bande, en complément à l'éventail actuel de programmes ciblés du gouvernement et de partenariats public-privé. »³²

B) Mesures prises par le secteur privé

La société Rogers a trouvé une piste de solution pouvant s'appliquer à tous les ménages à faible revenu. Le 7 avril 2016, elle a offert le forfait Internet à 9,99 \$, créé en 2013 pour les locataires de logements sociaux de Toronto, aux 150 000 ménages vivant dans des logements sociaux en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve, provinces où elle fournit des services.³³ Elle a d'abord étendu la formule à Ottawa, en partenariat avec la Centretown Citizens Ottawa Corporation et d'autres organismes de logement sans but lucratif. Les vitesses de téléchargement et de téléversement offertes atteignent 10 Mbps et 1 Mbps respectivement.

Toutefois, appelé « Connected for Success », le programme ne compte en 2016 que 9 000 participants à Toronto, soit 17 % des ménages admissibles. On peut en conclure que 10 \$ par mois demeurent une somme importante pour de nombreux ménages à faible revenu, qui doivent y ajouter les frais de câblodistribution et de services téléphoniques et qui, bien souvent, ne possèdent pas d'ordinateur ni de tablette permettant le branchement aux services. Les autres raisons de cette faible participation peuvent comprendre le manque de compétences en informatique et de connaissances élémentaires.³⁴

³² Fédération canadienne des municipalités, Intervention – Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134-5, Examen des services de télécommunication de base, 25 mai 2016

³³ Rogers, « Rogers bridging the digital divide for up to 150,000 Canadians », 7 avril 2016, <http://rogers.mediaroom.com/2016-04-07-Rogers-bridging-the-digital-divide-for-up-to-150-000-Canadians>

³⁴ Rogers, avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, 2015-134-1, 2015-134-2, 2015-134-3, 2015-134-4, examen des services de télécommunications de base, présentation orale, 21 avril 2016

6. Le Canada, loin derrière pour ce qui est des vitesses de téléchargement

La Federal Communications Commission, organisme américain de réglementation des télécommunications, a annoncé l'an dernier que, pour répondre à sa nouvelle norme, les services Internet devaient dorénavant permettre des téléchargements à 25 Mbps et des téléversements à 3 Mbps. Or, le Canada accuse un important retard dans ce domaine.³⁵

Comme nous l'avons signalé, au Canada, l'objectif consiste uniquement à offrir une vitesse de téléchargement de 5 Mbps à 98 % des ménages en 2017. Toutefois, il est à espérer que cet objectif sera revu à la hausse en décembre 2016, lorsque le CRTC annoncera ses décisions au sujet des télécommunications de base. Il est extrêmement bas comparativement à celui de la plupart des pays où les revenus et le développement industriel sont semblables à ceux du Canada.

Objectif d'accès aux services à large bande de pays comparables au Canada		
Pays	Objectif	Date
États-Unis	10 Mbps (régions rurales/collectivités mal desservies) 100 Mbps à 100 millions de ménages	(aucune date fixée) 2020
Union européenne	30 Mbps à 100 %	2020
Australie	50 Mbps à 90 % des endroits avec lignes fixes 25 Mbps à 100 %	2019 2021
Royaume-Uni	2 Mbps à 100 % 24 Mbps à 95 %	2016 2017
France	3 à 4 Mbps à 100 % Fibres optiques jusqu'au domicile à 100 %	2017 2022
Allemagne	50 Mbps à 100 %	2018

Source : Affordable Access Coalition, présentation au CRTC, juillet 2015

Si l'on considère les vitesses de téléchargement enregistrées dans le monde en 2015, le Canada accuse un important retard sur les premiers pays, et même sur les États-Unis. Par exemple, il se situe au 24^e rang pour ce qui est de la vitesse de téléchargement moyenne, avec environ la moitié de la vitesse enregistrée en Corée du Sud (1^{er} rang) et environ les 2/3 de la vitesse enregistrée en Norvège (2^e rang).³⁶ Pour ce qui est de la proportion des utilisateurs bénéficiant d'une vitesse de téléchargement de plus de 15 Mbps, le Canada se classe au 21^e rang, avec seulement 32 %, la Corée du Sud arrivant au premier rang avec 69 %. Pour ce qui est de la vitesse maximale, le Canada se classe 33^e avec un nombre moyen de Mbps

³⁵ FCC's new broadband internet target leaves Canada behind – U.S. says broadband internet downloads must hit 25 Mbps, while Canada still aims for 5 Mbps

Par Emily Chung, CBC News, article affiché le 30 janvier 2015 à 17 h 32 (heure de l'Est), dernière mise à jour le 30 janvier 2015 à 17 h 32 (heure de l'Est), <http://www.cbc.ca/news/technology/fcc-s-new-broadband-internet-target-leaves-canada-behind-1.2938440>

³⁶ <https://www.akamai.com/us/en/multimedia/documents/report/q4-2015-soti-connectivity-final.pdf>

équivalant à 40 % de la vitesse enregistrée à Singapour (1^{er} rang) et 60 % de celle enregistrée en Indonésie (3^e rang).

Vitesse de connexion moyenne

Pays	Rang	Nombre moyen de Mbps
États-Unis	16 ^e	15,3
Canada	24 ^e	14,3
Corée du Sud	1 ^{er}	29
Norvège	2 ^e	21,3
Suède	3 ^e	20,6
Hong Kong	4 ^e	19,9
Suisse	5 ^e	18,7

Vitesse de connexion maximale moyenne

Pays	Rang	Nombre moyen de Mbps
États-Unis	22 ^e	67,8
Canada	33 ^e	59,6
Singapour	1 ^{er}	146,9
Hong Kong	2 ^e	110,3
Indonésie	3 ^e	110,2
Corée du Sud	4 ^e	83,1
Qatar	5 ^e	89,2

Pourcentage d'utilisateurs dont la vitesse de connexion est supérieure à 15 Mbps

Pays	Rang	% au-dessus de 15 Mbps
Canada	21 ^e	32 %
États-Unis	18 ^e	35 %
Corée du Sud	1 ^{er}	69 %
Norvège	2 ^e	50 %
Hong Kong	3 ^e	48 %
Suède	4 ^e	46 %
Suisse	5 ^e	44 %

Source des tableaux : akamai's [state of the internet] Q1 2016 report

<https://www.akamai.com/us/en/multimedia/documents/state-of-the-internet/akamai-state-of-the-internet-report-q1-2016.pdf>

C'est la raison pour laquelle de nombreux intervenants, dont AAC et OpenMedia, prônent l'adoption de 25 Mbps comme nouvelle norme.

7. Combien d'argent les gouvernements consacrent-ils à l'amélioration de la situation?

En 2014, le gouvernement Harper promettait de consacrer 305 millions de dollars sur cinq ans (2014-2019), déclarant ce qui suit : « Le gouvernement du Canada s'est donné comme objectif d'étendre la couverture des services Internet haute vitesse à 280 000 ménages canadiens qui, à l'heure actuelle, n'ont pas accès du tout à Internet ou ont seulement accès à des services plus lents. À compter d'aujourd'hui, et jusqu'en 2017, le gouvernement investira jusqu'à 305 millions de dollars pour étendre l'accès aux services Internet à large bande à des vitesses de transmission de 5 mégabits par seconde (mbps) à 98 % des ménages canadiens, principalement dans des collectivités rurales et éloignées. »³⁷ On a jugé que cette contribution était insuffisante et qu'elle arrivait trop tard. Dans le budget 2016, le nouveau gouvernement libéral a proposé d'accroître l'accès aux services à large bande haute vitesse en investissant jusqu'à 500 millions de dollars sur cinq ans, à compter de 2016–2017, dans un nouveau programme visant à élargir et à améliorer les services à large bande dans les collectivités rurales et éloignées.³⁸

Bien qu'ils puissent contribuer au financement de nombreux projets positifs, ces crédits ne permettront pas d'assurer un accès approprié à toutes les personnes qui n'en bénéficient pas actuellement.

Au sujet de cette initiative, Michael Geist, l'un des analystes en technologies de l'information les plus connus au Canada, a déclaré ce qui suit : « [*traduction*] De plus, le versement des 500 millions de dollars est concentré en fin de période, seuls 6 millions étant promis pour 2016-2017 et 81 millions pour 2017-2018. En d'autres termes, la majeure partie des crédits destinés aux services à large bande ne seront pas dépensés avant 2018-2019, ce qui laissera des Canadiens sans services Internet abordables pendant plusieurs années encore. Étant donné l'importance que le gouvernement accorde aux dépenses en infrastructure, l'investissement de 6 millions de dollars dans les services à large bande, infrastructure numérique indispensable, a de quoi susciter un sentiment de gêne. »³⁹

Bien entendu, aux initiatives du gouvernement fédéral s'ajoutent celles de plusieurs provinces, qui contribuent aussi à l'élargissement des services à large bande.

Le gouvernement fédéral a également prévu un investissement dans le développement d'Internet pour les Autochtones, mais la maigre somme de 255 millions de dollars versée sur deux ans, à compter de 2016-2017, au Fonds d'infrastructure pour les Premières Nations servira à financer, entre autres, « les routes et les ponts, les systèmes énergétiques, la connectivité à Internet à large bande et l'infrastructure physique en vue d'atténuer les effets

³⁷ « Le gouvernement Harper lance un programme afin d'étendre la couverture Internet haute vitesse à 280 000 ménages canadiens de plus », 22 juillet 2014, http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=869539&_ga=1.80611541.378459469.1459537533

³⁸ Budget 2016, <http://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/budget2016-fr.pdf>

³⁹ Michael Geist, « Budget 2016: Is It The End of a Canadian Digital Strategy? », 23 mars 2016, <http://www.michaelgeist.ca/2016/03/budget-2016-is-it-the-end-of-a-canadian-digital-strategy/>

des catastrophes naturelles et de renforcer les services d'incendie. » Le montant qui sera consacré à la connectivité à large bande n'a pas été précisé.⁴⁰

Stratégie nationale numérique ou de services à large bande?

En avril 2016, lors des audiences sur les services de télécommunication de base, Jean-Pierre Blais, président du CRTC, a demandé la mise en œuvre d'une « [traduction] stratégie nationale cohérente de services à large bande ». Il s'est dit déçu du fait que le récent budget des libéraux « ne semble pas associé à une politique claire sur les services à large bande et sur leur déploiement au Canada. » Contrairement aux États-Unis, à l'Union européenne et à l'Australie, entre autres, le Canada n'a pas établi de plan global et consacre très peu de nouveaux crédits à l'accroissement des services.⁴¹ Une stratégie de services à large bande doit prévoir la façon dont on assurera l'accès à des vitesses croissantes aux Canadiens de toutes les régions et de tous les niveaux de revenu.

D'autres ont déclaré que nous avons besoin d'une stratégie nationale **numérique**, étant donné que l'utilisation d'Internet va maintenant bien au-delà des applications traditionnelles des services à large bande que sont le courriel, la recherche, les jeux et les vidéos, évoluant vers l'Internet des objets.⁴² Le réseau Internet sert maintenant, dans le cas des entreprises, à mener des activités logistiques, à assurer la livraison de colis, et à fournir des biens et des services; et, dans le cas des citoyens, à contrôler et à gérer, entre autres, leurs véhicules, le chauffage et l'éclairage de leur résidence, des appareils électriques et, bien entendu, des émissions de télévision et des vidéos à domicile et sur leurs appareils mobiles. Postes Canada peut jouer un rôle particulier dans le développement de ces nouvelles utilisations en commençant, évidemment, par la logistique de la livraison. L'administration postale allemande⁴³ et celle de la Suisse⁴⁴ s'emploient toutes deux à élaborer des plans en vue de ces utilisations.

8. Comment la Société canadienne des postes pourrait-elle offrir des services à large bande?

Au Canada, les services Internet sont très rentables et leur vente rapporte de plus en plus. Les revenus tirés de ces services ont augmenté de 8,6 % de 2013 à 2014, passant de 7,7 à 8,4 milliards de dollars. Quatre-vingts pour cent (80 %) de ces revenus provenaient des

⁴⁰ Budget 2016, chapitre 3 – Un avenir meilleur pour les peuples autochtones, <http://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/ch3-fr.html>

⁴¹ Christine Dobby, « CRTC chair makes strong call for national broadband strategy », The Globe and Mail, 18 avril 2016, <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/crtc-chair-makes-strong-call-for-national-broadband-strategy/article29671174/>

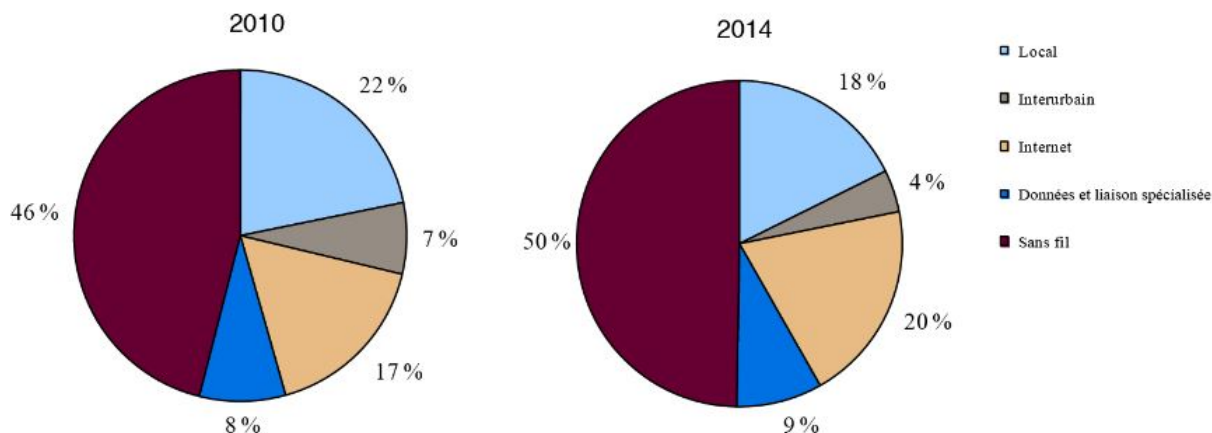
OpenMedia, Submitted to the CRTC, Re: Telecom Notice of Consultation 2015-134, Review of Basic Telecommunications Services, Final Submission, 25 mai 2016⁴²

⁴³ « Internet of Things will deliver \$ 1.9 trillion boost to supply chain and logistics operations », 15 avril 2015, http://www.dpdhl.com/en/media_relations/press_releases/2015/dhl_and_cisco_trend_report_internet_of_things.html

⁴⁴ « La Poste mise sur l'internet des objets », 02.03.2016, <https://www.post.ch/fr/notre-profil/entreprise/medias/communiqués-de-presse/2016/la-poste-mise-sur-l-internet-des-objets>

abonnés aux services de résidence, et 20 %, des abonnés aux services d'affaires.⁴⁵ Le Canada compte maintenant plus de 525 fournisseurs de services Internet (FSI). Les cinq principaux contrôlaient 74 % du marché en 2014, en baisse par rapport aux 75 % de 2013. Environ 242 entreprises offrent des services Internet en utilisant des installations de revente uniquement.⁴⁶

Répartition des revenus des services de télécommunication de détail, par secteur de marché



Source : CRTC, Rapport de surveillance des communications 2015 – Aperçu du secteur des services de télécommunications, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr5.htm>

Ces données signifient qu'il existe des possibilités pour Postes Canada dans ce domaine. En voici quelques-unes.

1. Établissement de sa propre infrastructure de services à large bande

La première possibilité consisterait pour Postes Canada à établir sa propre infrastructure de services à large bande, ce qui coûterait une somme très importante. Par exemple, l'Alberta SuperNet, réseau reliant 429 collectivités urbaines et rurales de l'Alberta grâce à des câbles à fibres optiques enfouis sur plus de 13 000 kilomètres et à des connexions sans fil haute vitesse sur 2 000 kilomètres, coûte des centaines de millions de dollars (le coût total exact est inconnu, mais, à l'origine, ce projet entrepris en 2001 a coûté 193 millions de dollars au gouvernement provincial et 102 millions de dollars à la société Bell). Une partie du réseau, qui appartient à Bell, dessert les 27 villes les plus importantes. L'autre partie, qui appartient au gouvernement de l'Alberta, dessert 402 collectivités rurales de la province et est exploitée par Axia SuperNet Ltd. Le réseau SuperNet dessert : 1 425 bureaux du gouvernement, 516 établissements de santé, 2 203 écoles, 333 bibliothèques et 244 municipalités;

⁴⁵ CRTC, Rapport de surveillance des communications, 2015, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>

⁴⁶ Ibid.

157 établissements d'enseignement, 95 écoles et 44 établissements de santé fédéraux des Premières Nations signataires des traités n^{os} 6, 7 et 8; des établissements métis.⁴⁷

Cependant, dans la plupart des collectivités, le réseau albertain n'établit pas de connexions directement avec les résidences, rôle qu'on laisse aux FSI du secteur privé. L'une de ces collectivités, Olds, a pris la mesure radicale consistant à établir son propre réseau Internet haute vitesse (O-Net). Elle bénéficie maintenant de services Internet parmi les plus rapides au Canada.⁴⁸

Pour faire ce genre de changement dans tout le Canada, il faudrait investir d'importantes sommes et établir de nombreux partenariats, au moins avec les gouvernements provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones, ce qui ne serait possible que si le gouvernement fédéral intervenait directement et se servait de Postes Canada pour constituer les fondements d'un nouveau réseau à haute vitesse.

2. Partenariats public-privé

La formation de partenariats est une solution qui permettrait à Postes Canada de conclure une entente avec un ou plusieurs des principaux fournisseurs de services à large bande existants afin d'assurer la prestation de tels services par les bureaux de poste dans tout le pays. Ces services pourraient aussi être offerts à l'échelle régionale, étant donné que certaines sociétés ne possèdent de réseaux très bien établis que dans certaines régions, comme c'est le cas de Telus en Colombie-Britannique et en Alberta, et de Vidéotron au Québec. Il y a également des entreprises offrant d'excellents services à l'échelle locale.

De plus, tout partenariat devrait probablement prévoir la transmission par satellite et par micro-ondes dans les régions rurales ou nordiques où les réseaux à fibres optiques jusqu'au domicile ne sont pas réalisables pour l'instant.

Comme on l'a signalé, les tarifs proposés par les revendeurs de services Internet sont inférieurs à ceux qu'exigent les principaux fournisseurs tels que Bell, Rogers, Telus et Shaw. Le CRTC a statué que ces derniers doivent consentir des prix de gros aux fournisseurs indépendants de services Internet, y compris à ceux qui revendent de nouveaux services Internet par fibres optiques. La société Bell a interjeté appel de cette décision, qui a récemment été confirmée par le gouvernement fédéral.⁴⁹

⁴⁷ <https://www.akamai.com/us/en/multimedia/documents/content/state-of-the-internet/q4-2015-state-of-the-internet-connectivity-report-us.pdf>

⁴⁸ Emily Chung, « Small Alberta town gets massive 1,000 Mbps broadband boost : Rural community of Olds builds its own fibre network and starts its own ISP », CBC News, 18 juillet 2013, <http://www.cbc.ca/news/technology/small-alberta-town-gets-massive-1-000-mbps-broadband-boost-1.1382428>

⁴⁹ Josh Tabish, OpenMedia, « Huge win for Canadians, as Minister Bains rejects Bell Canada's attempt to block small providers from ultra-fast Fibre Internet », 11 mai 2016, <https://openmedia.org/en/huge-win-canadians-minister-bains-rejects-bell-canadas-attempt-block-small-providers-ultra-fast>

Ce type de partenariats entre Postes Canada et le secteur privé pourrait avoir pour modèle l'entente que l'administration postale du Royaume-Uni a conclue avec la Bank of Ireland pour la prestation de services financiers. Il pourrait reposer sur un appel d'offres, puis sur un contrat pour une période déterminée, ce qui permettrait à Postes Canada de contrôler le processus.

3. Partenariats public-public

Il existe un nombre important et sans cesse croissant de services Internet à large bande appartenant à la collectivité, notamment à Olds (Alberta)⁵⁰, à Coquitlam⁵¹ et New Westminster (Colombie-Britannique)⁵², à Chebucto (Nouvelle-Écosse)⁵³, ainsi que dans des régions comme l'Est de l'Ontario (Réseau régional de l'Est ontarien [RREO])⁵⁴. Postes Canada pourrait s'associer aux fournisseurs offrant de tels services ou aux réseaux gratuits existants. Cependant, bien qu'elles soient importantes, ces initiatives ne couvrent qu'une très petite partie du Canada. Postes Canada devrait probablement former de nombreux types de partenariats pour desservir la totalité du pays.

Fonctions possibles de Postes Canada dans la prestation de services à large bande

- 1) Offrir des forfaits de services Internet, notamment les suivants :
 - forfaits spéciaux pour les personnes à faible revenu, comme celui que Rogers offre aux résidents des logements sociaux situés dans le secteur qu'il dessert;
 - services spéciaux, à des tarifs équitables, pour les résidents des régions rurales;
 - services spéciaux à l'intention des collectivités autochtones mal servies;
 - services aux petites entreprises dont le revenu est inférieur à un certain seuil;
 - services téléphoniques voix sur IP et forfaits de télévision.
- 2) Dans tous les bureaux de poste, offrir à la population l'accès à Internet très haute vitesse sur des ordinateurs de bureau et faire de certains bureaux de poste des centres d'accès communautaire, comme le font de nombreuses bibliothèques.
- 3) Faire de tous les bureaux de poste des centres offrant des services Internet sans fil à toutes les personnes vivant dans le secteur.

⁵⁰ O-NET, « [traduction] L'établissement d'un réseau municipal de pointe à fibres optiques a commencé en 2011. » <http://o-net.ca/about-us/>

⁵¹ QNet (entreprise de propriété municipale) possède un câble à fibres optiques de 60 km à Coquitlam. <http://www.qnetbc.net/about-us/overview>

⁵² Randy Shore, « New Westminster to build city-owned fibreoptic network », 20 juin 2016, <http://vancouverun.com/business/local-business/new-westminster-to-build-city-owned-fibreoptic-network>

⁵³ Chebucto Community Net, <https://www.chebucto.ns.ca/about.shtml> « [traduction] Le 7 juin 2013, nous avons terminé la première phase du Manors Project, plan audacieux visant à fournir des services Internet haute vitesse sans fil à des logements sociaux pour personnes âgées à faible revenu. Le Joseph Howe Manor et le H.P. MacKeen Manor sont devenus les premiers foyers sans but lucratif de l'Est du Canada à obtenir des services Internet haute vitesse et les premières habitations à logements multiples des Maritimes à bénéficier d'un accès WiFi. »

⁵⁴ « Le RREO propose notamment : Un réseau de 5 500 km de câbles à fibres optiques nouveaux et existants, avec 160 nouveaux points d'accès pour les fournisseurs d'accès Internet. » <https://www.eorn.ca/fr/About-EORN.asp>

- 4) Vendre des tablettes, des téléphones intelligents et des ordinateurs dans tous les bureaux de poste (si Loblaw's et Shopper's Drug Mart le font, pourquoi pas Postes Canada?).
- 5) Offrir des forfaits spéciaux aux entreprises, comme l'élaboration de services Internet et le ciblage combiné par courrier et par courriel.
- 6) Offrir aux particuliers et aux entreprises des services sécurisés de stockage en nuage d'images et de documents importants.
- 7) Offrir, sur les ordinateurs des bureaux de poste, une aide à l'accès aux services du gouvernement fédéral et des autres ordres de gouvernement.

Façon de mettre sur pied de tels services

Postes Canada pourrait créer un comité responsable de la stratégie de services numériques à large bande, dont les membres seraient les suivants : représentants de la direction et des syndicats; spécialistes de la promotion d'Internet et de l'accès à Internet du Canada et d'administrations postales étrangères offrant déjà des services Internet.

La première étape consisterait à déterminer la meilleure façon d'offrir les services dans tout le Canada. À l'exception de la première, toutes les fonctions de la liste ci-dessus pourraient être entreprises très rapidement.

La première fonction nécessiterait une étude plus approfondie et la tenue de négociations avec des partenaires une fois que les partenariats possibles auraient été déterminés.

Postes Canada pourrait mettre sur pied un programme pilote dans une ou deux régions du pays, puis élargir les services offerts aux autres régions.

Recommandations :

- Que Postes Canada offre des services Internet à large bande.
- Que Postes Canada mette sur pied un comité responsable de la stratégie de services numériques à large bande, dont les membres seraient les suivants : représentants de la direction et des syndicats; spécialistes de la promotion d'Internet et de l'accès à Internet du Canada et d'administrations postales étrangères offrant déjà des services Internet.

Annexe 1

Les graphiques suivants sont tirés du document intitulé « Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger », produit à l'intention du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) par NGL Nordicity Group Ltd. (Nordicity) – <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/compar/compar2016.htm#5.3>.

Ils comparent les tarifs des services à large bande de différents niveaux à ceux offerts à l'étranger.

Niveau 1 – Vitesse : service Internet de base incluant les vitesses de téléchargement annoncées de 3 à 9 Mbps

Utilisation de données par mois : 10 Go

Niveau 2 – Vitesse : services Internet haute vitesse moyen (au Canada) incluant les vitesses de téléchargement annoncées de 10 à 15 Mbps

Utilisation de données par mois : 50 Go

Niveau 3 – Vitesse : service Internet haute vitesse incluant les vitesses de téléchargement annoncées de 16 à 40 Mbps

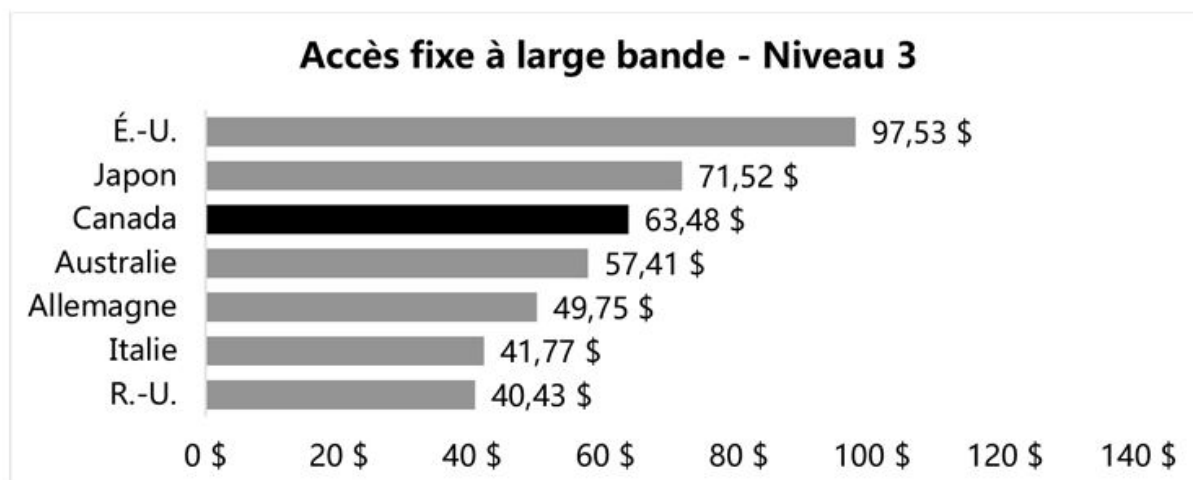
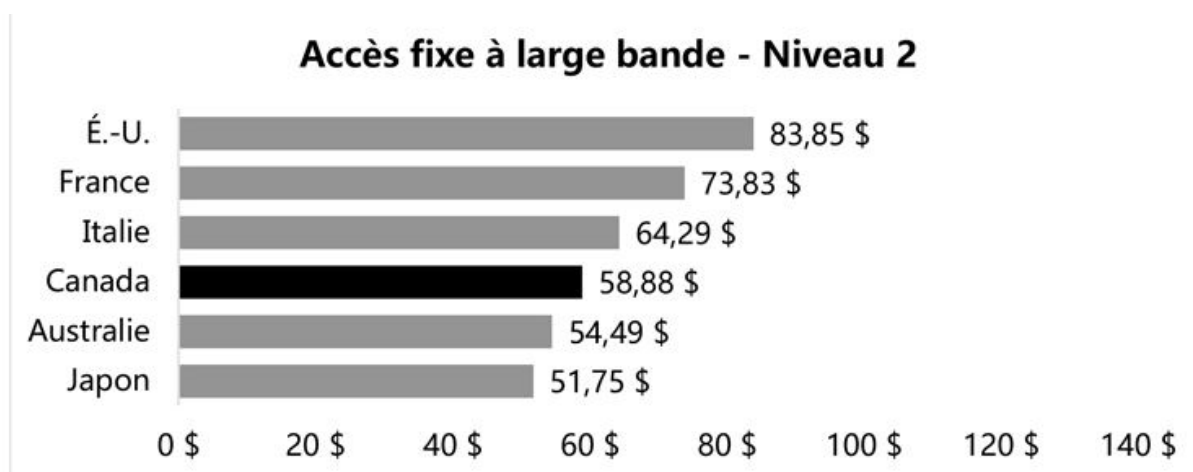
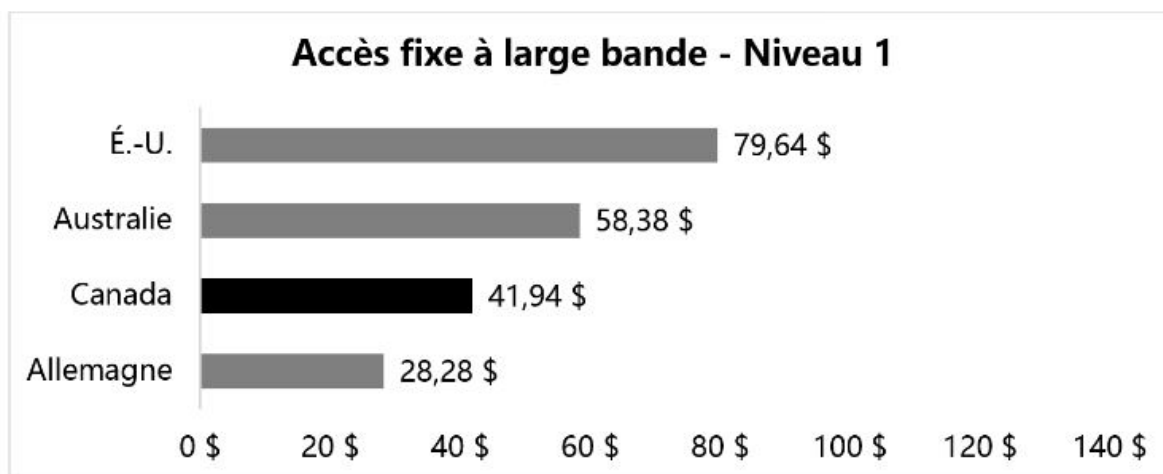
Utilisation de données par mois : 100 Go

Niveau 4 – Vitesse : service Internet haute vitesse incluant les vitesses de téléchargement annoncées de 41 à 100 Mbps

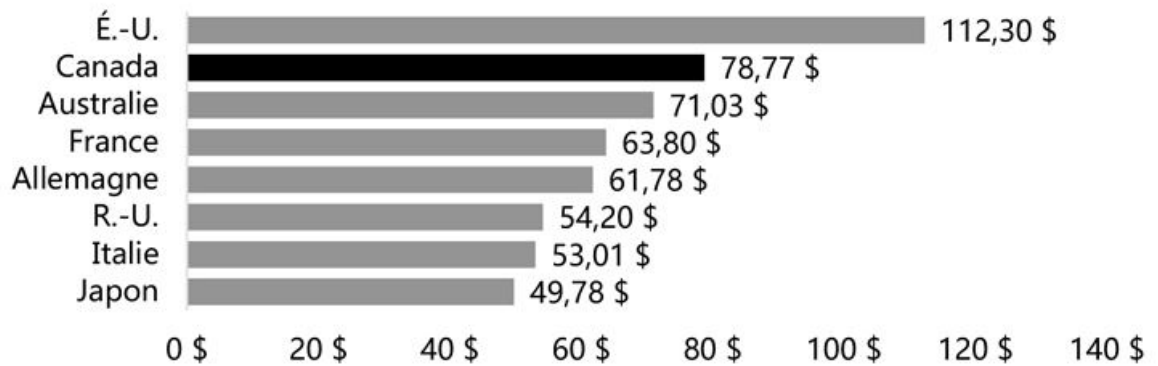
Utilisation de données par mois : 150 Go

Niveau 5 – Vitesse : service Internet haute vitesse dont la vitesse de téléchargement annoncée est supérieure à 100 Mbps et dont la vitesse visée est de 100 à 1 000 Mbps

Utilisation de données par mois : 500 Go



Accès fixe à large bande - Niveau 4



Accès fixe à large bande - Niveau 5

