



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Rapport à la gouverneure en conseil

État de la concurrence dans les
marchés des télécommunications
au Canada

Mise en place et accessibilité
de l'infrastructure et des services
de télécommunication de pointe

Novembre 2003

Canada 

Rapport à la gouverneure en conseil

*État de la concurrence dans les
marchés des télécommunications
au Canada*

*Mise en place et accessibilité de
l'infrastructure et des services de
télécommunication de pointe*

Novembre 2003

Cette publication est offerte par voie électronique :
<http://www.crtc.gc.ca>

On peut obtenir cette publication sur demande en média substitut.

Pour obtenir des exemplaires du présent document :

Salle d'examen publique
CRTC
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec)

Adresse postale :
CRTC
Ottawa (Ontario)
K1A 0N2

Téléphone : 1 (819) 997-2429
1 (877) 249-2782

This document is also available in English.

ISBN # BC92-55/2003F-PDF
0-662-75397-6



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Les Terrasses de la Chaudière
1, Promenade du Portage
Hull (Québec)
K1A 0N2

Président / Chairman

Le 27 novembre 2003

L'honorable Allan Rock, C.P., Député
Ministre de l'Industrie
235, rue Queen
11e étage – Tour Est
Ottawa (Ontario)
K1A 0H5

Monsieur le Ministre Rock,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément au décret C.P. 2000-1053, le troisième rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada ainsi que sur le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunications.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Charles M. Dalfen

Canada 

Sommaire

Le présent document est le troisième rapport annuel présenté à la gouverneure en conseil concernant l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication.

Aperçu de l'industrie

Les services de télécommunication continuent de jouer un rôle de plus en plus important dans l'économie canadienne et dans la vie quotidienne des Canadiens, quelle que soit leur situation socio-économique. En effet, en 2002, les revenus de l'industrie canadienne s'élevaient à environ 32,2 milliards de dollars, soit une augmentation de près de 1 % par rapport à l'année précédente. La part du produit national brut de l'industrie canadienne des télécommunications a continué d'augmenter de 2,5 % en 2001 à 2,7 % en 2002.

Les Canadiens exigent de plus en plus de leurs fournisseurs de services de télécommunication et modifient leur consommation de ces services en conséquence. Malgré une baisse des revenus locaux et du nombre de lignes en 2002, les revenus associés aux services sans fil et Internet haute vitesse ainsi que le nombre d'abonnés ont continué de connaître une croissance de plus de 10 %. Les Canadiens choisissent leurs moyens de communication en fonction de leurs besoins et de leurs préférences. Actuellement, ce choix est beaucoup plus grand pour ceux qui habitent dans les régions fortement peuplées, notamment pour ce qui est du service local.

Pour bon nombre de compagnies de télécommunication, en particulier les concurrents, 2002 fut une année difficile. Ce fut la première année au cours de laquelle les compagnies ont révisé leurs plans d'entreprise ou en ont établi de nouveaux, à la suite de la restructuration qui a donné lieu à l'élimination d'environ 8,3 milliards de dollars de dettes à long terme et à 4,6 milliards de dollars de dévaluation d'actifs et de coûts de restructuration. Toutes les compagnies de télécommunication se sont montrées plus sélectives dans le déploiement de leurs ressources. Pour réduire le risque au maximum, elles concluent des alliances et des partenariats stratégiques afin de mettre à contribution les atouts des diverses parties.

Les dépenses en immobilisations, à l'exclusion des enchères du spectre d'Industrie Canada pour 2001, ont diminué d'environ 25 % en 2002. Ces dépenses pour l'industrie des télécommunications ont diminué passant de 4,6 % du total des dépenses en immobilisations pour l'ensemble de l'économie en 2001 à 3,5 % en 2002.

Il est impératif que les questions d'accès liées aux servitudes municipales, aux structures de soutènement et aux immeubles à logements multiples soient réglées pour que la concurrence fondée sur les installations puisse se concrétiser. Récemment, les tribunaux ont confirmé la décision du CRTC sur les servitudes municipales. Toutefois, les tribunaux ont renversé

la décision du CRTC sur l'accès des câblodistributeurs aux structures de soutènement de certaines entreprises de services publics municipales et provinciales. De même, la récente décision¹ du CRTC sur les immeubles à logements multiples, qui établit les conditions et les principes de la prestation des services de télécommunication aux clients de ces immeubles, est devant les tribunaux.

Interurbain

Dans le marché de l'interurbain, les revenus ont continué de chuter, passant de 6,6 milliards de dollars à 6,5 milliards de dollars en 2002, soit une baisse de 2,8 %. Toutefois, le nombre de minutes d'interurbain a augmenté en 2002 de 3,5 % par rapport à l'année précédente. La part des revenus de détail de l'interurbain des concurrents a diminué légèrement de 27,3 % en 2001 à 26,7 % en 2002. Toutefois, les concurrents ont gagné une part des revenus du marché du service de résidence de détail, passant de 19 % en 2001 à 20 % en 2002, ce qui s'explique largement par la croissance chez les concurrents des services de cartes d'appel prépayées et des « contournements ».

Marché local et accès

Dans le marché des services locaux filaires, soit le plus gros segment représentant plus de 30 % des revenus de l'industrie des télécommunications, le total des revenus locaux et le nombre de lignes ont diminué en 2002 de 9,3 % et 2,4 %, respectivement par rapport à l'année précédente. Environ 75 % de cette baisse est attribuable à la réduction des revenus de contribution. Dans l'ensemble, les concurrents dans le marché des services locaux filaires n'ont pas fait beaucoup de progrès, puisqu'en 2002, les titulaires ont continué de détenir plus de 95 % du total des revenus (à l'exclusion des contributions) et des lignes. Dans ce marché, la concurrence était essentiellement confinée aux centres urbains. Les concurrents ont fait quelques gains de part de marché, en particulier dans le segment du service d'affaires. Dans plusieurs grandes régions urbaines, les concurrents détenaient généralement entre 10 % et 20 % des lignes locales d'affaires et entre 1 % et 13 % des lignes locales de résidence.

Les concurrents dans le marché des services locaux filaires ont continué de dépendre largement des installations et des services des titulaires pour desservir leurs clients et ont dépensé en moyenne environ 0,78 \$ en 2002 sur ces services pour chaque dollar de revenu local gagné.

Déploiement de l'Internet et de l'infrastructure à large bande

Le marché des services d'accès Internet a continué d'être celui qui connaît la plus forte croissance en termes du pourcentage des revenus dans l'industrie (27 %). En 2002, les compagnies de téléphone titulaires ont généré 41 % des revenus de détail dans le marché des services d'accès Internet, les titulaires de câblodistribution, 35 %, et les fournisseurs de services autres que les titulaires, 23 %. Les quatre grands fournisseurs de services Internet représentaient 51 % des revenus de détail dans ce marché en 2002.

¹ *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003 (la décision 2003-45).

Le déploiement de l'infrastructure à large bande a continué de progresser, si bien que 85 % des Canadiens vivent dans des localités qui ont l'accès Internet haute vitesse. Toutefois, la plupart (80 %) des collectivités rurales demeurent non desservies. À la fin de 2002, plus de la moitié des foyers canadiens étaient abonnés à Internet (51 %). Pour la première fois également, plus de foyers étaient abonnés à Internet haute vitesse (28 %) qu'au service d'accès par réseau commuté (24 %). Des fonds publics ont également été prévus aux paliers fédéral et provincial pour encourager l'investissement dans le secteur privé, en se basant sur une vaste gamme de modèles de financement, tel qu'il en est question dans le présent rapport.

Services mobiles

Le marché des services mobiles continue d'être très concurrentiel. La part des revenus provenant des services de télécommunication pour ce marché a continué d'augmenter, passant de 21 % du total des revenus de l'industrie en 2001 à 23 % en 2002. Le total des revenus provenant des services mobiles a augmenté de 11 % en 2002 par rapport à 16 % en 2001. Les quatre principales compagnies de services mobiles détiennent plus de 99 % du marché des services mobiles, mais aucune d'entre elles ne domine l'autre en termes de revenus ou du nombre d'abonnés. Après plusieurs années de déclin, les revenus mensuels moyens par abonné se sont stabilisés à 48 \$ en 2002.

Services de données et de liaisons spécialisées

Dans le marché des services de données et de liaisons spécialisées, les revenus en 2002 ont augmenté d'environ 1,6 % par rapport à l'année précédente. Par contre, la part du marché des concurrents dans ce segment a légèrement diminué à environ 20 % en 2002. L'industrie est en train d'offrir de nouveaux services de données pour répondre aux besoins des clients en matière de haute vitesse, fonctionnalité et rentabilité. Les compagnies semblent cibler ces nouveaux services de données, comme Ethernet et le réseau privé virtuel (RPV) basé sur le protocole Internet (IP).

Enquêtes sur les consommateurs

Selon les résultats de l'enquête sur les consommateurs commandée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), les Canadiens estiment en général (91 %) qu'ils sont assez ou bien informés des offres des concurrents en ce qui concerne les services locaux, interurbains, sans fil et Internet. Dans l'ensemble, la plupart des Canadiens (72 %) croient qu'ils ont bénéficié de la concurrence. Les trois principaux facteurs touchant le choix du fournisseur de services locaux sont le prix (58 %), la qualité du service (45 %) et la fiabilité (p. ex., pouvoir accéder au 9-1-1, l'assistance-annuaire, etc.) (31 %). La majorité (79 %) savaient qu'ils pouvaient faire des appels téléphoniques sur Internet, mais seulement un petit nombre (18 %) utilisaient Internet à cette fin.

Table des matières

1.0	Introduction.....	1
1.1	Raison d'être du rapport	1
1.2	Aperçu et portée du rapport.....	2
2.0	Le rôle de l'information concernant les marchés	5
2.1	Aperçu.....	5
2.2	Concurrence et surveillance	5
3.0	Aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation	6
3.1	Régime réglementaire de surveillance des marchés des télécommunications au Canada.....	6
3.2	Le CRTC et la concurrence.....	6
3.3	Aperçu de l'industrie des services de télécommunication	8
3.4	Taux de pénétration.....	10
3.5	Participants au marché	11
4.0	État de la concurrence.....	14
4.1	Examen financier des marchés.....	14
4.2	Interurbain.....	27
4.3	Services locaux et d'accès	41
4.4	Services Internet	53
4.5	Services mobiles et de téléappel	66
4.6	Services de données et de liaison spécialisée.....	77
4.7	Dorsale de fibres optiques et réseaux de région métropolitaine	91
4.8	Téléphone payants	95
5.0	Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.....	98
5.1	Contexte.....	98
5.2	Programmes fédéraux	100
5.3	Programmes provinciaux	102
5.4	Programmes des Territoires du Nord.....	111
5.5	Initiatives communautaires	113
5.6	Résumé.....	113
6.0	Consommateurs des services de télécommunication.....	116
6.1	Introduction.....	116
6.2	Consommateurs des services de résidence.....	116
6.3	Clients d'affaires – Utilisateurs des services de télécommunication.....	126
Annexe 1	Sommaire des étapes de la concurrence dans les télécommunications canadiennes	
Annexe 2	Sommaire des marchés de télécommunication canadiens assujettis aux décisions du CRTC en matière d'abstention	
Annexe 3	Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la concurrence dans les télécommunications	
Annexe 4	Principaux participants sur le marché	
Annexe 5	Glossaire des termes et des acronymes	

Liste des tableaux

Tableau 3.1	Part du PNB représentée par l'industrie des services de télécommunication dans l'ensemble de l'économie canadienne	8
Tableau 3.2	Emploi dans les services de télécommunication	9
Tableau 3.3	Total des revenus des services de télécommunication	10
Tableau 3.4	Taux de pénétration au Canada – Lignes d'accès filaires et abonnés au sans-fil	11
Tableau 3.5	Revenus totaux générés par les services de télécommunication répartis selon le type de participant du marché	13
Tableau 4.1	Total des revenus des services de télécommunication	15
Tableau 4.2	Revenus des services de télécommunication par segment de marché	17
Tableau 4.3	Paiements interentreprises par dollar de revenu par secteur du marché filaire – 2002	24
Tableau 4.4	Marché de l'interurbain	28
Tableau 4.5	Revenus de l'interurbain par composante – 2002	28
Tableau 4.6	Revenus de l'interurbain de détail	30
Tableau 4.7	Minutes totales d'interurbain de détail	31
Tableau 4.8	Part de marché des revenus de l'interurbain des compagnies de téléphone titulaires par région – 2002	32
Tableau 4.9	Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès	42
Tableau 4.10	Revenus des services locaux et d'accès par segment du marché	44
Tableau 4.11	Lignes locales par segment du marché	44
Tableau 4.12	Part du marché local des titulaires par province (lignes)	45
Tableau 4.13	Part de marché (lignes locales) dans les grands centres urbains – 2002	46
Tableau 4.14	Revenus du service local d'affaires	48
Tableau 4.15	Lignes locales d'affaires	48
Tableau 4.16	Revenus du service local de résidence	49
Tableau 4.17	Lignes locales de résidence	49
Tableau 4.18	Autres revenus du service local	51
Tableau 4.19	Autres revenus du service local	51
Tableau 4.20	Lignes locales de gros	52
Tableau 4.21	Revenus d'Internet	54
Tableau 4.22	Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires	56
Tableau 4.23	Revenus des services de connectivité Internet par groupe de participants du marché	57
Tableau 4.24	Revenus d'accès Internet de détail par participant du marché	58
Tableau 4.25	Revenus d'accès Internet par groupe de participants du marché	59
Tableau 4.26	Revenus du service d'accès Internet de résidence et d'affaires de détail et part de marché des revenus par technologie d'accès	61
Tableau 4.27	Abonnés au service Internet de résidence de détail par participant du marché	64
Tableau 4.28	Revenus des services mobiles et de téléappel	67
Tableau 4.29	Taux de roulement	73
Tableau 4.30	Revenus des services de données et de liaison spécialisée	78
Tableau 4.31	Revenus des services de données de détail et de gros par catégorie de services	80
Tableau 4.32	Parts de marché par catégorie de services de données	83
Tableau 4.33	Revenus provenant de la vente au détail et en gros des services de liaison spécialisée par segment de marché	84
Tableau 4.34	Revenus générés par les services de liaison spécialisée – Parts des marchés courte distance et grande distance	87
Tableau 4.35	Routes de liaison spécialisée intercirconscription faisant l'objet d'une abstention (selon la ville de départ)	89
Tableau 4.36	Réseaux de régions métropolitaines – Partage titulaires/concurrents en 2002	93
Tableau 4.37	Réseaux de régions métropolitaines – Fournisseurs de services par grands centres	94
Tableau 5.1	Programmes visant à accélérer le déploiement des services à large bande dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations	115
Tableau 6.1	Déclarations auxquelles les consommateurs ont répondu Vrai ou Faux	123
Tableau 6.2	Capacité de comparer les fournisseurs de services	124
Tableau 6.3	Facteurs influant sur le choix du fournisseur de services locaux	125
Tableau 6.4	Comptes des entreprises et répartition des revenus (2002)	127

Liste des diagrammes

Diagramme 4.1	Taux de croissance (%) des revenus annuels des services filaires et sans fil	16
Diagramme 4.2	Total des revenus générés par les services par type de fournisseur	18
Diagramme 4.3	Revenus mensuels moyens par ligne/abonné	19
Diagramme 4.4	EBITDA par type de fournisseur	20
Diagramme 4.5	Dépenses en immobilisations par type de fournisseur	21
Diagramme 4.6	Dépenses en immobilisations par dollar de revenu	22
Diagramme 4.7	EBITDA et dépenses en immobilisations (filaire)	23
Diagramme 4.8	Dépenses en immobilisations par catégorie – 2002	23
Diagramme 4.9	Revenus moyens de l'interurbain de détail par minute	32
Diagramme 4.10	Revenus de l'interurbain national de détail, RMPM	33
Diagramme 4.11	Minutes de l'interurbain national de détail	34
Diagramme 4.12	Revenus de l'interurbain sans frais de détail, RMPM	35
Diagramme 4.13	Minutes sans frais d'interurbain de détail	35
Diagramme 4.14	Revenus de l'interurbain de détail à destination des États-Unis, RMPM	36
Diagramme 4.15	Minutes d'interurbain de détail à destination des États-Unis	37
Diagramme 4.16	Revenus de l'interurbain outre-mer de détail, RMPM	38
Diagramme 4.17	Destinations des minutes outre-mer – 2002	38
Diagramme 4.18	Minutes d'interurbain outre-mer de détail	39
Diagramme 4.19	Revenus de l'interurbain de gros	40
Diagramme 4.20	Revenus du service local de résidence par principale composante	47
Diagramme 4.21	Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation	50
Diagramme 4.22	Abonnements aux services Internet de résidence par ligne commutée et haute vitesse	60
Diagramme 4.23	Accès haute vitesse par population provinciale	62
Diagramme 4.24	Revenus des services mobiles et de téléappel, abonnés et revenus par abonné	68
Diagramme 4.25	Augmentation du nombre d'abonnés du sans-fil	69
Diagramme 4.26	Pourcentage des abonnés aux services prépayés et postpayés	70
Diagramme 4.27	Revenus des services mobiles et de téléappel par principale composante (excluant le service téléphonique de base)	71
Diagramme 4.28	Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (revenus)	72
Diagramme 4.29	Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (abonnés)	72
Diagramme 4.30	Revenus des services de données et de liaison spécialisée – Titulaires et concurrents	78
Diagramme 4.31	Revenus des services de données – Titulaires et concurrents	81
Diagramme 4.32	Services de données – Répartition des revenus par catégorie de services	82
Diagramme 4.33	Revenus de détail et de gros en pourcentage du total des revenus des services de données	82
Diagramme 4.34	Tendance des revenus des services de liaison spécialisée – Titulaires et concurrents	85
Diagramme 4.35	Répartition des revenus des services de liaison spécialisée – De détail et de gros	85
Diagramme 4.36	Services de liaisons spécialisées grande distance fournis par satellite et par installation terrestre	86
Diagramme 4.37	Revenus provenant des services de liaison spécialisée de détail – Part de marché des concurrents	87
Diagramme 4.38	Revenus provenant de la vente en gros des services de liaison spécialisée – Part de marché des concurrents	88
Diagramme 4.39	Nombre de téléphones payants au Canada	96
Diagramme 4.40	Revenus provenant des téléphones payants – Titulaires	97
Diagramme 6.1	Fluctuation des prix des services téléphoniques comparés au taux d'inflation	117
Diagramme 6.2	Dépenses d'exploitation des télécommunications par secteur organisationnel	126
Diagramme 6.3	Revenus des entreprises locales – Titulaires et concurrentes (2002)	128
Diagramme 6.4	Revenus des entreprises de services interurbains – Titulaires et concurrentes (2002)	128
Diagramme 6.5	Revenus des services de données et de liaisons spécialisées – Titulaires et concurrentes (2002)	129

Liste des cartes

Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques)	75
Présence des fournisseurs de services mobiles	76
Routes de dorsale de fibres	92

1.0 Introduction

1.1 Raison d'être du rapport

Le présent rapport annuel est le troisième que le CRTC publie sur l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que sur le déploiement et l'accessibilité des services et des installations à large bande partout au pays.²

Le rapport a été rédigé en réponse au décret de la gouverneure en conseil émis en juin 2000 et dans lequel elle :

(a) demande au CRTC de lui présenter annuellement, au cours des cinq prochaines années, un rapport sur l'état de la concurrence sur les marchés des télécommunications au Canada, et sur le déploiement et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunications urbaines et rurales du Canada;

(b) demande que le rapport comporte :

(i) un examen des moyens prometteurs en vue d'accélérer l'investissement du secteur privé dans l'infrastructure à large bande dans des régions rurales, notamment les projets visant à regrouper les demandes locales de services de pointe en matière de télécommunications; et

(ii) les données et les analyses pertinentes.³

Les données recueillies dans le cadre des activités de surveillance permettent au CRTC de cerner de façon plus efficace : (a) l'état de la concurrence; (b) l'incidence de la concurrence sur les services aux consommateurs et aux clients d'affaires; et (c) le respect par les fournisseurs de services des exigences de la loi et de la réglementation. Ce rapport représente donc un élément clé du plan de surveillance continue du CRTC. Il devient également une source d'information faisant autorité sur l'industrie canadienne des télécommunications que peuvent utiliser les diverses parties intéressées.

En plus de porter sur les compagnies qui fournissent surtout des services de télécommunication, le présent rapport traite des entreprises de distribution de radiodiffusion (p. ex., les entreprises de câblodistribution) qui fournissent, directement ou indirectement par l'entremise de compagnies affiliées, des services de télécommunication comme l'accès à Internet ou d'autres services de télécommunication. Le présent rapport ne vise que les services et les activités de

² Le premier et le deuxième rapports intitulés *État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada – Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe* ont été publiés en septembre 2001 et en décembre 2002, respectivement.

³ Décret C.P. 2000-1053 publié le 26 juin 2000 conformément à l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications*.

télécommunication des câblodistributeurs⁴ ainsi que d'autres compagnies dont les télécommunications ne sont pas la principale activité commerciale (p. ex., les compagnies de services publics qui offrent des services de télécommunication).

1.2 Aperçu et portée du rapport

Le rapport est basé en grande partie sur les réponses que le CRTC a recueillies dans ses formulaires de collecte de données sur l'industrie des télécommunications pour 2002 et 2003 (données recueillies par le CRTC), sur des analyses faites à l'interne et sur les données provenant d'autres sources comme Statistique Canada, Industrie Canada, les rapports financiers d'entreprises et l'information contenue dans les archives du CRTC.

La plupart des entreprises qui offrent un ou plusieurs produits et services de télécommunication devaient remplir les formulaires de collecte de données sur l'industrie des télécommunications de 2003. Elles devaient remplir des formulaires distincts pour chaque entité juridique qui, au 31 décembre 2002, fournissait de tels services. Si l'existence d'une entité juridique au 31 décembre 2002 résultait de la fusion de prédécesseurs, les réponses au sondage devaient être fournies sur une base regroupée au nom de toutes les compagnies prédécesseurs.

Les formulaires de collecte de données pour 2003 couvraient une gamme de renseignements propres aux compagnies, y compris des données financières (p. ex., déclaration des revenus, bilan et dépenses en immobilisations), des renseignements détaillés sur les télécommunications, et plus particulièrement de l'information concernant les produits et les marchés géographiques. Les marchés géographiques ont été définis sur une base nationale, provinciale/territoriale, régionale, urbaine ou (pour fins de mappage) en fonction du code postal. Les données ont été recueillies surtout pour 2002.

Certains chiffres, publiés dans des rapports de surveillance antérieurs, ont été rétablis pour les rendre conformes à ceux de 2002. Ces montants sont identifiés par le signe (#). D'autres chiffres ont changé du fait que certaines compagnies ont présenté à nouveau des données des années précédentes. De plus, certaines données ont fait l'objet d'une nouvelle classification pour mieux refléter les segments du marché.

Certains des tableaux et des diagrammes du rapport sont tirés des données recueillies par le CRTC alors que d'autres proviennent de Statistique Canada. Ces deux sources de données ne correspondent pas toujours, étant donné que les univers visés, les définitions utilisées et le niveau de précision demandé sont différents au CRTC et à Statistique Canada. La source des données de chaque tableau et diagramme est indiquée.

Le Conseil a attribué une classification distincte à chaque entité qui a présenté un rapport, soit par catégorie de compagnie et par sous-catégorie, afin de tenir compte du statut des compagnies (p. ex., titulaire dans une industrie donnée avant l'implantation de la concurrence) et de préciser si la compagnie possède des installations (p. ex., entreprises dotées d'installations ou

⁴ Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* du CRTC contient des données exhaustives sur les entreprises de radiodiffusion, sur les radiodiffuseurs et les télédiffuseurs, ainsi que sur l'utilisation d'Internet au Canada.

revendeurs). Quand les entités exploitantes font partie d'un groupe de compagnies plus vaste (quand la participation directe ou indirecte dépasse 50 %), le statut occupé le plus longtemps par la compagnie a préséance sur toute autre classification.

Les catégories et sous-catégories suivantes ont été adoptées aux fins du présent rapport :

- i) Compagnies de téléphone titulaires
 - a) Grandes entreprises titulaires
 - b) Petites entreprises titulaires
- ii) Fournisseurs de services concurrents
 - a) Fournisseurs de services concurrents dotés d'installations
 - b) Revendeurs/fournisseurs de services de téléphones payants
 - c) Fournisseurs de services par câble
 - d) Compagnies de téléphone de services publics

Le CRTC a également retenu les services de Ipsos-Reid pour évaluer le comportement, les perceptions et la sensibilisation des consommateurs à l'égard des services de télécommunication. L'enquête visait à mesurer la sensibilisation au niveau des services de télécommunication, notamment les choix concurrentiels dans les services locaux, interurbains, sans fil et Internet. L'enquête visait également à examiner la question des différences dans les niveaux de connaissance des consommateurs qui habitent dans les collectivités urbaines ou rurales de même qu'à examiner les facteurs qui motivent ou gênent les consommateurs dans leur choix d'un fournisseur de services.

Le rapport est divisé selon les sections et les annexes suivantes :

- La section 2 traite du rôle que l'information sur les marchés joue dans la surveillance des progrès et des changements au sein de l'industrie.
- La section 3 présente un aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation ainsi qu'un examen général des activités des fournisseurs de services dans le marché.
- La section 4 comprend l'examen des données financières, y compris les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles pour divers secteurs de l'industrie. Elle traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris les services interurbains, locaux, Internet et large bande, mobiles, de transmission de données et de liaison spécialisée.
- La section 5 présente les moyens prometteurs d'accélérer le déploiement d'une infrastructure à large bande dans les zones rurales et éloignées.

- La section 6 présente des données sur les consommateurs du service de résidence et les clients du service d'affaires, notamment les résultats d'un sondage mené auprès des consommateurs et commandé par le CRTC.
- L'annexe 1 contient un sommaire des étapes de l'ouverture des marchés des télécommunications canadiennes à la concurrence.
- L'annexe 2 contient un sommaire des marchés canadiens des télécommunications assujettis aux règles d'abstention de réglementation.
- L'annexe 3 contient un sommaire de certaines décisions récentes du CRTC sur la concurrence dans les télécommunications.
- L'annexe 4 contient une courte description des principaux participants au marché.
- L'annexe 5 contient un glossaire des termes et des acronymes utilisés dans ce rapport.

À compter du rapport de surveillance de 2004, le Conseil a l'intention de produire un nouveau système de collecte de données. Il devrait s'agir d'un module webcentrique destiné à appuyer l'initiative Gouvernement en direct (GED), améliorer la qualité des données recueillies et réduire le travail nécessaire pour produire le rapport de surveillance. Ce système devrait également donner aux utilisateurs la possibilité de valider en ligne leurs données et de faire les révisions nécessaires.

2.0 Le rôle de l'information concernant les marchés

2.1 Aperçu

Le CRTC est en grande partie responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi). Certains objectifs énoncés à l'article 7 de la Loi sont directement ou indirectement liés à la notion de concurrence. Par exemple, le paragraphe 7f) de la Loi prévoit clairement que le CRTC doit « favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci serait nécessaire ».

Le présent rapport fournit un aperçu de l'état de la concurrence dans les divers segments du marché des télécommunications au Canada. Ce rapport ainsi que la surveillance constante de l'industrie des télécommunications permettront au CRTC de mieux réglementer cette industrie.

Le CRTC n'est pas le seul organisme à présenter régulièrement des rapports de surveillance. Il s'agit d'une pratique de plus en plus fréquente ailleurs dans le monde puisqu'elle permet de suivre les développements constants dans l'industrie et de déterminer si les objectifs en matière de réglementation et de législation sont atteints. Cet aspect de la question est particulièrement vrai pour les pays qui adoptent maintenant une approche concurrentielle pour obtenir les résultats commerciaux les plus avantageux pour les clients.

2.2 Concurrence et surveillance

Il existe diverses façons de mesurer la concurrence, mais il est essentiel que les données soient fiables si l'on veut que le processus de surveillance soit exact et utile. De façon générale, le CRTC a utilisé ses propres mécanismes de collecte de données afin de recueillir des données détaillées et dans un délai raisonnable.

Il n'existe pas de moyen unique ou simple d'évaluer l'état de la concurrence dans un marché. Le CRTC utilise des indicateurs clés pour surveiller la concurrence, notamment : (i) diverses mesures de la taille du marché et de la part du marché en fonction de critères comme les revenus, le nombre d'abonnés, de lignes et de minutes; (ii) le nombre et le type de fournisseurs dans le marché; (iii) les listes des services offerts, les prix et les tendances; et (iv) la situation financière de l'entreprise.

Certains éléments de l'exercice de surveillance devront probablement être modifiés pour tenir compte des développements importants du marché, comme de nouvelles technologies, des changements dans la réglementation ou des accords nationaux et internationaux, ou l'introduction de nouveaux services. Grâce à notre capacité d'adaptation, les rapports de surveillance continuent de jouer un rôle utile pour les organismes de réglementation, les clients et les intervenants de l'industrie.

3.0 Aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation

3.1 Régime réglementaire de surveillance des marchés des télécommunications au Canada

La Loi, entrée en vigueur en 1993, confère au CRTC un large éventail de pouvoirs pour mettre en œuvre les objectifs de politique énoncés à l'article 7 de la Loi, y compris le pouvoir de s'assurer que les tarifs sont justes et raisonnables et que les entreprises canadiennes n'exercent pas de discrimination injuste ou n'accordent pas de préférence induue à l'égard des services de télécommunication qu'elles offrent.⁵ En plus de réglementer les tarifs, les modalités et les conditions aux termes desquels les services de télécommunication sont fournis, le CRTC est habilité à s'abstenir de réglementer des services de télécommunication ou des catégories de services s'il juge notamment que la concurrence est suffisante pour assurer la protection des intérêts des utilisateurs.⁶

La *Loi sur la radiocommunication* confère à Industrie Canada le pouvoir d'attribuer du spectre des radiofréquences. Industrie Canada est notamment responsable de l'élaboration des politiques relatives à l'attribution et à l'utilisation du spectre, ainsi que des politiques concernant les services et les applications de services sans fil fixes et mobiles, terrestres et autres que terrestres (p. ex., par satellite). À cet égard, il a le pouvoir d'émettre des licences de spectre en se servant d'un processus d'application ou d'un processus d'enchères.⁷ Industrie Canada a élaboré des stratégies d'émission de licences de spectre qui ont permis d'améliorer l'entrée potentielle dans les divers segments du marché des services sans fil. Industrie Canada peut également fixer les modalités et les conditions de licence qu'il juge appropriées.

Le CRTC est chargé de réglementer la concurrence dans l'ensemble de l'industrie des télécommunications et d'en établir les modalités et les conditions. Pour sa part, Industrie Canada fixe les modalités et les conditions d'accès au segment sans fil de l'industrie. Par conséquent, en matière de réglementation, le CRTC et Industrie Canada partagent la responsabilité du secteur sans fil de l'industrie des télécommunications au Canada.

3.2 Le CRTC et la concurrence

Dans l'exercice de ses pouvoirs statutaires, aux termes de l'ancienne législation et en vertu de la Loi, au fil des ans, le CRTC a ouvert progressivement et de façon systématique les marchés monopolistiques à la concurrence. Et pour ouvrir divers segments de marché à la concurrence, le CRTC a adopté comme approche l'évaluation des avantages et des inconvénients possibles, de même que l'établissement d'un équilibre juste et raisonnable entre les intérêts souvent conflictuels de tous les intervenants, y compris les compagnies titulaires, les concurrents et les clients. Le CRTC a cherché à assurer la présence de services fiables et abordables de grande qualité, accessibles aux clients des régions urbaines et rurales, afin de favoriser la concurrence fondée sur les installations, encourager les compagnies titulaires à accroître leur efficacité et à être plus innovatrices et adopter des approches réglementaires qui réduisent au maximum le

⁵ Paragraphes 27(1) et 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

⁶ Article 34 de la *Loi sur les télécommunications*.

⁷ Article 5 de la *Loi sur la radiocommunication*.

fardeau réglementaire. Le CRTC continue d'éliminer les obstacles à une concurrence juste et durable, notamment en éliminant les obstacles à l'accès et en veillant au respect de la réglementation. De plus, le CRTC veille à la précision de la réglementation en fixant des règles précises, en prenant des décisions claires et en établissant clairement des lignes de communication. Mais la réglementation n'est qu'un aspect de la question. La conjoncture économique joue également un rôle important tout comme la technologie et la qualité des décisions d'affaires.

Le CRTC a mis en place une gamme d'autres mesures destinées à favoriser l'implantation de la concurrence dans les secteurs de l'industrie encore assujettis à la réglementation. Par exemple, le processus utilisé par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) regroupe les parties intéressées qui, avec l'aide du personnel du CRTC, tâchent de régler les questions de mise en œuvre de la concurrence locale sur les plans technologique, opérationnel ou administratif.

Le personnel du CRTC aide également à résoudre les litiges entre les entreprises par voie de médiation, ce qui évite de tenir des instances formelles. Dans les cas où le CRTC doit se prononcer, ce type de processus informel permet de mieux cerner les questions en litige et d'obtenir des renseignements supplémentaires qui faciliteront la prise de décision finale.

L'annexe 1 résume les principales étapes de l'ouverture des marchés des télécommunications à la concurrence.

L'annexe 2 fournit un sommaire des décisions les plus importantes en matière d'abstention de la réglementation depuis que le CRTC a été investi de ce pouvoir en 1993. Même si au fil des années, le CRTC s'est abstenu de réglementer un nombre croissant de services, un fort pourcentage des services de télécommunication des compagnies de téléphone titulaires demeure assujetti à la réglementation. Dans le cas des grandes entreprises titulaires [y compris Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc. (MTS), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et TELUS Communications Inc. (TELUS)], ces services comprennent notamment les services locaux de base de résidence, les services locaux d'affaires de ligne individuelle et multiligne, les options et les fonctions locales, les téléphones payants, l'accès au réseau numérique, les voies locales et les services de concurrents. À compter de 1998, la réglementation de ces services a changé fondamentalement (pour toutes ces compagnies sauf SaskTel), passant d'une réglementation fondée sur les revenus à une réglementation basée sur les prix.⁸ Le premier régime de réglementation des prix couvrait la période de 1998 à 2002. Ce régime a été récemment examiné et modifié.⁹ Le nouveau régime est entré en vigueur en juin 2002 et il s'appliquera jusqu'en 2006. Il s'applique maintenant aussi à SaskTel.

Les services de télécommunication ne faisant pas l'objet d'une abstention que fournissent la Société en commandite Télébec (Télébec) et TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec) ont été assujettis à la réglementation par plafonnement des prix à compter

⁸ *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997.

⁹ *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34).

d'août 2002.¹⁰ De plus, les services ne faisant pas l'objet d'une abstention fournis par les petites compagnies de téléphone titulaires ont été assujettis à une forme simplifiée de réglementation des prix à partir de janvier 2002.¹¹

De plus, le CRTC a publié récemment des décisions en faveur de l'implantation de la concurrence dans l'industrie canadienne des télécommunications. Les décisions les plus importantes sont résumées à l'annexe 3.

3.3 Aperçu de l'industrie des services de télécommunication

L'industrie canadienne des services de télécommunication joue un rôle de plus en plus important dans l'ensemble de l'économie canadienne. En 2002, la part du produit national brut (PNB) réel du Canada (valeur ajoutée) pour l'industrie des télécommunications s'établissait à 2,7 %.¹² Ce pourcentage a augmenté régulièrement au cours des cinq dernières années, soit d'environ 42 % depuis 1998, alors que les services de télécommunication représentaient 1,9 % du PNB. Par comparaison, le PNB pour l'économie dans son ensemble n'a augmenté que de 15 % depuis 1998.¹³ Le tableau 3.1 ci-dessous illustre cette tendance au cours des cinq dernières années.

Tableau 3.1
Part du PNB représentée par l'industrie des services de télécommunication dans l'ensemble de l'économie canadienne¹⁴

Année	Part du PNB réel canadien (valeur ajoutée) (en \$ constants de 1997)
1998	1,9 %
1999	2,0 %
2000	2,3 %
2001	2,5 %
2002	2,7 %

Source : Statistique Canada

¹⁰ *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43).

¹¹ *Cadre de réglementation applicable aux petites compagnies de téléphone titulaires*, Décision CRTC 2001-756, 14 décembre 2001 (la décision 2001-756).

¹² Industrie Canada – Service de télécommunications au Canada : Un aperçu de l'industrie.

¹³ Ibid.

¹⁴ La part du PNB (valeur ajoutée) que l'industrie des services de télécommunication représente dans l'ensemble de l'économie canadienne en dollars constants de 1997 donne une mesure de la contribution de ce secteur sur le plan économique. Le PNB ventilé par industrie correspond à la valeur qu'une industrie ajoute à la production des autres industries grâce à ses ressources en main-d'oeuvre et en capital. Cette valeur peut s'exprimer en dollars courants ou en dollars constants. L'estimation en dollars constants permet d'éliminer les effets des fluctuations de prix.

Les dépenses en immobilisations engagées par les fournisseurs de services de télécommunication ont également contribué sensiblement à l'ensemble de ce volet de l'économie canadienne. En 2002, les dépenses en immobilisations pour l'industrie des télécommunications ont atteint 3,5 % du total des dépenses en immobilisations de l'ensemble de l'économie¹⁵, soit une baisse par rapport au niveau de 4,6 % en 2001. Les dépenses en immobilisations engagées par l'industrie ont diminué de 25 %¹⁶ en 2002 en raison notamment de la situation économique générale, des mesures prises par les compagnies pour réduire les coûts et la difficulté croissante à obtenir du financement à des taux abordables.

En 2002, l'industrie canadienne des services de télécommunication comptait environ 118 700 employés, soit 0,9 % du total de la main-d'œuvre pour l'ensemble de l'économie canadienne.¹⁷ Le niveau d'emploi au sein de l'industrie a augmenté d'environ 4,7 % depuis 1998, alors que l'effectif total s'élevait à 113 400 personnes. Toutefois, même si le nombre total d'employés a augmenté ces dernières années, il n'en demeure pas moins que le nombre total de la main-d'œuvre dans l'industrie en 2002 est nettement inférieur à ce qu'il était en 1991, soit un peu plus de 133 000. Le tableau 3.2 illustre la tendance dans les niveaux d'emploi pour les services de télécommunication au cours des cinq dernières années.

Tableau 3.2
Emploi dans les services de télécommunication
(en milliers)

Année	Employés
1998	113,4
1999	113,6
2000	116,0
2001	118,6
2002	118,7

Source : Statistique Canada

Les revenus des services de télécommunication pour toutes les entités déclarantes qui ont rempli les formulaires de collecte de données du CRTC pour 2003 s'élevaient à 32,2 milliards de dollars en 2002.¹⁸ Ce chiffre représente une augmentation d'environ 30 % par rapport au niveau d'exploitation de 1998 qui représentait 24,9 milliards de dollars. Le tableau 3.3 fournit un sommaire du total des revenus des services de télécommunication pour chacune des cinq années.

¹⁵ Industrie Canada – Service de télécommunications au Canada : Un aperçu de l'industrie.

¹⁶ Données recueillies par le CRTC (le chiffre pour 2001 exclut les enchères du spectre pour l'acquisition de nouvelles licences).

¹⁷ Industrie Canada – Service de télécommunications au Canada : Un aperçu de l'industrie.

¹⁸ Des sous-dénombrements estimatifs ont été utilisés pour le marché Internet.

Tableau 3.3
Total des revenus des services de télécommunication
(milliards \$)

Année	Revenus d'exploitation totaux
1998	24,9
1999	26,0
2000	29,2
2001	32,0
2002	32,2

Source : Données recueillies par le CRTC

3.4 Taux de pénétration

Le taux de pénétration fournit un indice général utile de l'implantation des réseaux de télécommunication et de leur utilisation au sein d'un pays.

Aux fins de ce rapport, le taux de pénétration est mesuré par le nombre de lignes d'accès par 100 ménages. Les données de taux de pénétration pour le Canada, y compris les services filaires et les services sans fil, pour la période de 1997 à 2001, sont résumées au tableau 3.4 ci-dessous.¹⁹

Au cours des cinq dernières années, le taux de pénétration pour les services filaires et les services sans fil est resté relativement constant entre 1997 et 2001. Le taux de pénétration pour le service filaire a diminué au cours de la période de cinq ans pour s'établir à 97,4 lignes d'accès par 100 ménages en 2001, soit une baisse par rapport à 98,2 en 1997. Par contre, le nombre d'abonnés au service sans fil a plus que doublé au cours des cinq années pour atteindre 47,6 abonnés par 100 ménages en 2001. D'après les données du tableau 3.4, 1,2 % seulement des ménages canadiens étaient abonnés au service sans fil en 2001, soit une hausse de 0,2 % par rapport à 1997.

¹⁹ Rapport de surveillance 2002 conformément à l'ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000.
 Source originale des données : Statistique Canada.

Tableau 3.4
Taux de pénétration au Canada
Lignes d'accès filaires et abonnés au sans-fil
(par 100 ménages)

Année	Filaire	Sans-fil	Filaire et/ou sans fil
1997	98,2	21,9	98,4
1998	98,1	26,2	98,5
1999	98,2	31,9	98,7
2000	97,7	41,8	98,8
2001	97,4	47,6	98,6

Source : Statistique Canada

3.5 Participants au marché

Aux fins du présent rapport, les fournisseurs de services de télécommunication sont classés dans les catégories suivantes :

- i) *Les compagnies titulaires* sont des compagnies de téléphone qui fournissaient des services de télécommunication monopolistiques avant l'introduction de la concurrence.
 - a) *Les grandes compagnies titulaires* desservent des territoires ruraux et urbains relativement importants et fournissent des services locaux, interurbains, sans fil, Internet, de transmission des données, de liaison spécialisée, et autres. Les grandes compagnies titulaires sont Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TELUS, de même que Norouestel Inc. (Norouestel), Télébec et TELUS Québec.
 - b) *Les petites compagnies titulaires* desservent des territoires relativement petits (surtout des municipalités situées habituellement dans des régions moins peuplées) en Ontario, au Québec et, dans un cas, en Colombie-Britannique. Comme leur territoire de desserte est restreint, ces compagnies ne fournissent généralement pas le service téléphonique interurbain fondé sur les installations. Toutefois, elles offrent un éventail de services téléphoniques locaux, de transmission de données, Internet et sans fil. Les petites titulaires incluent notamment NorthernTel Limited Partnership et Thunder Bay Telephone.
- ii) *Les concurrents* sont les fournisseurs de services de télécommunication qui ne sont pas des compagnies de téléphone titulaires.
 - a) *Les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations* possèdent leurs propres installations de transmission (inter-villes, intra-ville ou locale). Ce sont notamment Allstream Inc. (Allstream), Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net), Microcell Telecommunications Inc. (Microcell), FCI Broadband (une division de Futureway Communications Inc.) et 360networks services ltd. et GT Group Telecom Services Corp. (Group Telecom) (collectivement 360networks).

- b) *Les revendeurs* sont des fournisseurs de services concurrents non dotés d'installations. Ce sont notamment Primus Telecommunications Canada Inc., Distributel Communications Limited, YAK Communications (Canada) Inc., et des centaines d'autres, y compris les fournisseurs de services Internet (FSI) indépendants.
- c) *Les fournisseurs de services de téléphones payants* sont des fournisseurs concurrents qui offrent des services de télécommunication publics au moyen de téléphones payants.
- d) *Les fournisseurs de services de câblodistribution* sont les câblodistributeurs monopolistiques traditionnels qui fournissent également des services de télécommunication (Internet, sans fil, téléphoniques). Parmi ces fournisseurs de services de câblodistribution, mentionnons Rogers Communications Inc. (Rogers), Shaw Communications Inc. (Shaw), Le Groupe Vidéotron ltée, Cogeco Inc. et EastLink.
- e) *Les compagnies de téléphone de services publics* sont les fournisseurs dont l'entrée dans le marché des services de télécommunication (ou l'entrée de leur groupe d'entreprises) a suivi l'exploitation, par une société membre du même groupe, d'un secteur des services publics comme l'électricité, le gaz. Ce sont notamment Hydro One Telecom Inc., Toronto Hydro Telecom Inc. et Fibre Wired Network.

L'annexe 4 donne un aperçu de ces catégories.

Chacune des entités qui a rempli les formulaires de collecte des données 2003 du CRTC a été classée dans une des catégories précitées. Certaines catégories de fournisseurs de services concurrents ont été combinées, pour éviter des divulgations par recoupement de renseignements confidentiels. En dernier lieu, il est possible que certains chiffres et calculs de la croissance en pourcentage ne concordent pas à cause de l'arrondissement.

Les activités des entreprises titulaires en dehors de leur territoire sont présentées dans les diverses sections du rapport. Dans la section des services locaux et d'accès, les services fournis en dehors du territoire en 2002 sont, pour la plupart, indiqués séparément des données sur les titulaires et les concurrents. Lorsque les données n'ont pas permis de séparer, les activités en dehors du territoire ont été incorporées aux données sur les titulaires. Dans d'autres sections, les activités en dehors du territoire sont comprises, selon le cas, dans les données sur les titulaires, en raison surtout d'un manque de données et du fait que d'autres marchés, comme l'interurbain, sont considérés comme étant de portée nationale.

Le tableau 3.5 fournit un sommaire des revenus totaux provenant des services de télécommunication, dans l'ensemble et par type de participant du marché, pour la période de 1998 à 2002. Comme l'indique le tableau, la part des revenus générés par les services de télécommunication des titulaires dans l'ensemble de l'industrie a diminué, passant de 83,4 % en 1998 à 75,3 % en 2002.

Tableau 3.5
Revenus totaux générés par les services de télécommunication
répartis selon le type de participant du marché
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002
Entreprises titulaires					
Grandes	20 502,1	20 825,7	22 760,2	24 829,7	23 960,8
Petites	249,7	254,6	278,4	281,9	319,5
Sous-total	20 751,8	21 080,3	23 038,6	25 111,6	24 280,3
Concurrents					
Dotés d'installations	2 652,1	2 995,4	3 562,7	3 739,8	3 660,0
Revendeurs	93,6	348,5	558,0	647,2	1 191,6
Fournisseurs de services par câble	1 385,2	1 617,2	2 037,7	2 448,4	3 009,2
Compagnies de téléphone de services publics	0,0	0,1	5,6	31,2	104,5
Sous-total	4 130,9	4 961,2	6 164,0	6 866,6	7 965,3
Total	24 882,7	26 041,5	29 202,6	31 978,2	32 245,6

Source : Données recueillies par le CRTC

4.0 État de la concurrence

4.1 Examen financier des marchés

Points saillants

- En 2002, les revenus provenant de l'industrie des services de télécommunication ont affiché une augmentation marginale (0,9 %), les revenus du service filaire ont diminué (-2,1 %) et les revenus du sans-fil ont connu un ralentissement (10,8 %).
- Les titulaires du secteur filaire conservent la part du lion des revenus (80 %) des services filaires.
- La position de l'excédent brut d'exploitation (EBITDA) des concurrents du secteur filaire a continué de s'améliorer. Leur part de l'EBITDA du secteur filaire était de 7 %, une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente.
- Les dépenses en immobilisations de l'industrie des télécommunications ont diminué fortement (-25 %) et les restructurations et les dévaluations d'actifs d'envergure se sont poursuivies.

Partie A Revenus des services de télécommunication

Aperçu – Revenus par segment du marché

Les revenus des services de télécommunication comprennent les revenus des secteurs filaire et sans fil. Les revenus du service filaire comprennent des services locaux et d'accès, des services interurbains, des services de données et de liaison spécialisée et des services Internet, mais excluent ceux des ventes et des locations d'équipement terminal. Les revenus des services sans fil comprennent les revenus des services mobiles et de téléappel ainsi que les revenus de l'équipement terminal générés au sein de ce segment du marché.

Comme il est indiqué au tableau 4.1, les revenus totaux des services de télécommunication ont augmenté passant de 24,9 milliards de dollars en 1998 à 32,2 milliards de dollars en 2002, soit une croissance moyenne de 6,8 % par année. Les revenus des services filaires, qui constituaient près de 76,7 % des revenus de l'industrie en 2002, ont connu une croissance annuelle moyenne de 5,1 % entre 1998 et 2002, tandis que les revenus des services sans fil sont passés de 4,6 milliards de dollars à 7,5 milliards de dollars, soit une croissance annuelle moyenne de 13,2 % pendant la période. Les revenus des services sans fil ont augmenté en proportion du total des revenus des télécommunications, de 18,5 % en 1998 à 23,3 % en 2002.

Tableau 4.1
Total des revenus des services de télécommunication²⁰
(milliards \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> 2001 - 2002	<i>TCAC</i> 1998 - 2002
Filaire	20,3	21,0	23,4	25,2	24,7	-2,1 %	5,1 %
Sans fil	4,6	5,0	5,8	6,8	7,5	10,8 %	13,2 %
Total	24,9	26,0	29,2	32,0	32,2	0,9 %	6,8 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Note : TCAC désigne le taux de croissance annuel cumulatif

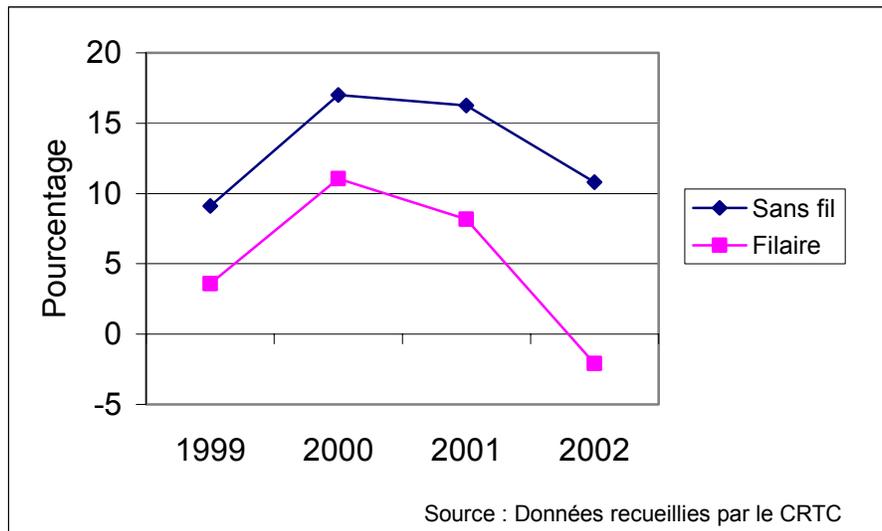
Depuis 2000, comme il est indiqué au diagramme 4.1, les revenus des services de télécommunication dans les secteurs filaire et sans-fil ont enregistré des taux de croissance à la baisse. Les revenus du service filaire sont passés d'un taux de croissance positif de 11,1 % en 2000 à un taux de croissance négatif de 2,1 % en 2002, ce qui s'explique surtout par la réduction des revenus de contribution, liée au fonds de subvention universel, passant de 1 milliard de dollars en 2001 à 0,25 milliard de dollars en 2002²¹, et la poursuite du déclin des revenus de l'interurbain de 0,18 milliard de dollars pour la même période. Les revenus des services filaires, à l'exclusion de la contribution, ont augmenté de 0,9 % en 2002 par rapport à 8,3 % l'année précédente.

La forte croissance des revenus du sans-fil s'est poursuivie mais a affiché un certain ralentissement, passant de 17,0 % en 2000 à 10,8 % en 2002, ce qui s'explique en partie par le ralentissement de l'augmentation du nombre d'abonnés.

²⁰ Le total des revenus des services de télécommunication comprend les revenus des services de télécommunication de toutes les compagnies interrogées. Les revenus de l'équipement terminal et les revenus autres que de télécommunication ont été exclus. On a également utilisé des sous-dénombrements estimatifs pour le marché Internet.

²¹ Traditionnellement, l'exigence de subvention était calculée selon la méthode des coûts historiques. À compter de 2002, le calcul de l'exigence de subvention a été modifié. On utilise maintenant une méthode d'établissement des coûts prospectifs selon laquelle la différence entre les revenus et les coûts pour fournir les services locaux de base de résidence dans les zones de desserte à coût élevé sert à calculer la subvention.

Diagramme 4.1
Taux de croissance (%) des revenus annuels des services filaires et sans fil



En 2002, comme il est indiqué au tableau 4.2, le total des revenus de l'industrie a augmenté de façon marginale, passant de 32,0 milliards de dollars en 2001 à 32,2 milliards de dollars en 2002. Dans le secteur filaire, tant les revenus de l'interurbain que des services locaux et d'accès ont diminué en 2002. Bien que les revenus de l'interurbain aient poursuivi leur baisse, le taux de croissance négatif a ralenti d'environ 6,0 % en 2001 à 2,8 % en 2002. Après des années de croissance positive, les revenus des services locaux et d'accès ont connu une croissance négative de 9,3 % en 2002. Tel que ci-haut mentionné, environ 75 % ou 750 millions de dollars de la baisse de ces revenus est attribuable à la réduction des revenus de contribution. L'autre partie de cette baisse est également attribuable en partie à l'utilisation de l'accès sans fil comme solution de rechange, l'utilisation accrue de l'accès Internet haute vitesse, qui élimine la nécessité d'une deuxième ligne, et le ralentissement de l'économie, qui a eu des répercussions sur le nombre de lignes d'affaires requises. Ces baisses de revenus ont été compensées par la forte croissance des revenus d'Internet, 23,5 % en 2002, et par l'augmentation des revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée de 1,6 %.

En 2002, les revenus générés par les services mobiles et de téléappel ont continué de connaître une forte croissance mais à un taux plus faible, 10,8 % par rapport à 16,3 % l'année précédente.

Tableau 4.2
Revenus des services de télécommunication par segment de marché²²
(milliards \$)

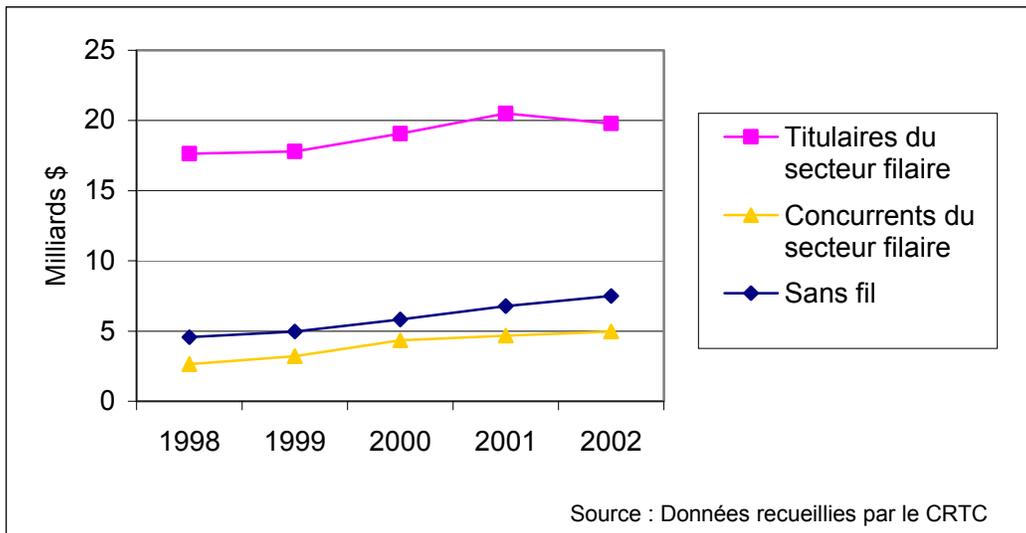
	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>
Filaire			
Interurbain	6,6 #	6,5	-2,8 %
Local et accès	11,0 #	10,0	-9,3 %
Données et liaisons spécialisées	4,9 #	5,0	1,6 %
Internet	2,7 #	3,3	23,5 %
Total du secteur filaire	25,2	24,7	-2,0 %
Mobile et téléappel	6,8	7,5	10,8 %
Total de l'industrie	32,0	32,2	0,9 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent participer à n'importe quel segment du marché filaire ou à tous les segments ainsi qu'au marché du sans-fil. Le diagramme 4.2 ci-dessous montre les revenus des services de télécommunication entre 1998 et 2002 par type de fournisseur de services. Les fournisseurs de services sans fil affiliés titulaires sont classés dans la catégorie du sans-fil.

²² Les montants des années précédentes indiqués par un # ont été rétablis pour refléter l'information nouvelle ou actualisée fournie par les répondants à l'enquête. De plus, des revenus des années précédentes ont été reclassés dans les segments du marché afin de pouvoir les comparer avec les données de l'année en cours.

Diagramme 4.2
Total des revenus générés par les services par type de fournisseur



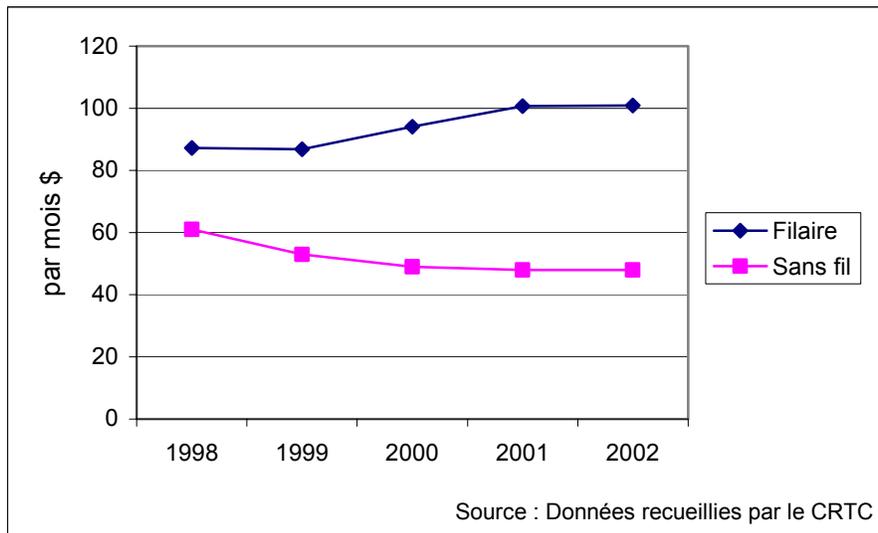
Les revenus des services filaires des titulaires ont augmenté passant de 17,6 milliards de dollars en 1998 à 20,5 milliards de dollars en 2001 avant de retomber à 19,8 milliards de dollars en 2002, soit une croissance moyenne annuelle de 3,0 %. En 2002, la croissance des revenus des services filaires des titulaires a été ralentie par la baisse des revenus dans les services locaux et d'accès, notamment la contribution, et les services interurbains. Les revenus des services filaires des concurrents ont augmenté passant de 2,6 milliards de dollars en 1998 à 5 milliards de dollars en 2002, soit une croissance moyenne de 17,2 % par année et de 5,9 % en 2002. Les fournisseurs de services sans fil ont enregistré une croissance annuelle des revenus de 13,2 % pendant cette période, passant de 4,6 milliards de dollars en 1998 à 7,5 milliards de dollars en 2002.

Dans l'industrie des services filaires, les revenus mensuels moyens par ligne, y compris les revenus de contribution, ont augmenté en moyenne de 1998 à 2002 de 3,7 % par année, passant de 87 \$ par ligne par mois en 1998 à 101 \$ en 2001 avant de se stabiliser en 2002. La hausse des revenus générés par client rend compte du nombre croissant d'offres de services à valeur ajoutée (p. ex., les options, l'accès Internet) et les forfaits que les clients achètent en plus des services traditionnels locaux et interurbains.

Durant la même période, l'industrie des services sans fil a affiché une baisse dans ses revenus mensuels moyens par abonné, lesquels sont passés d'environ 61 \$ par abonné par mois en 1998 à 48 \$ par abonné par mois en 2002, ce qui a représenté une baisse annuelle moyenne de 5,8 %. Ce revenu de 48 \$ par abonné ne marque pas de changement par rapport à l'année précédente et laisse à penser que le revenu par abonné se stabilise dans l'industrie du sans-fil à mesure que les fournisseurs de services sans fil trouvent de nouveaux revenus dans de nouveaux services en se servant des installations existantes.

Dans le diagramme 4.3, on compare les revenus mensuels moyens par abonné et par ligne de l'industrie filaire et ceux de l'industrie du sans-fil, pour la période de 1998 à 2002.

Diagramme 4.3
Revenus mensuels moyens par ligne/abonné



La partie des services locaux et d'accès du revenu mensuel par ligne pour les fournisseurs de services filaires en 2002 était d'environ 40 % du revenu mensuel total par ligne. Le revenu moyen du service local au détail par ligne et par mois des clients des services de résidence et d'affaires qui étaient abonnés aux services des concurrents était de 40,55 \$ par mois alors que celui des clients qui étaient abonnés aux services des titulaires était de 41,28 \$ par mois. Cette différence peut être attribuable au fait que les concurrents se font concurrence sur les prix et que les titulaires donnent l'impression d'offrir aux clients davantage de services ou une plus grande stabilité.

Partie B Principaux indicateurs financiers²³

La section ci-dessous fournit une indication plus large de l'état de l'industrie canadienne des télécommunications qui n'est possible que par l'étude des revenus des services. Outre les revenus, on peut aussi utiliser des indicateurs financiers clés comme l'EBITDA et les dépenses en immobilisations pour déterminer l'état financier de l'industrie canadienne des télécommunications.

a) L'excédent brut d'exploitation (EBITDA)

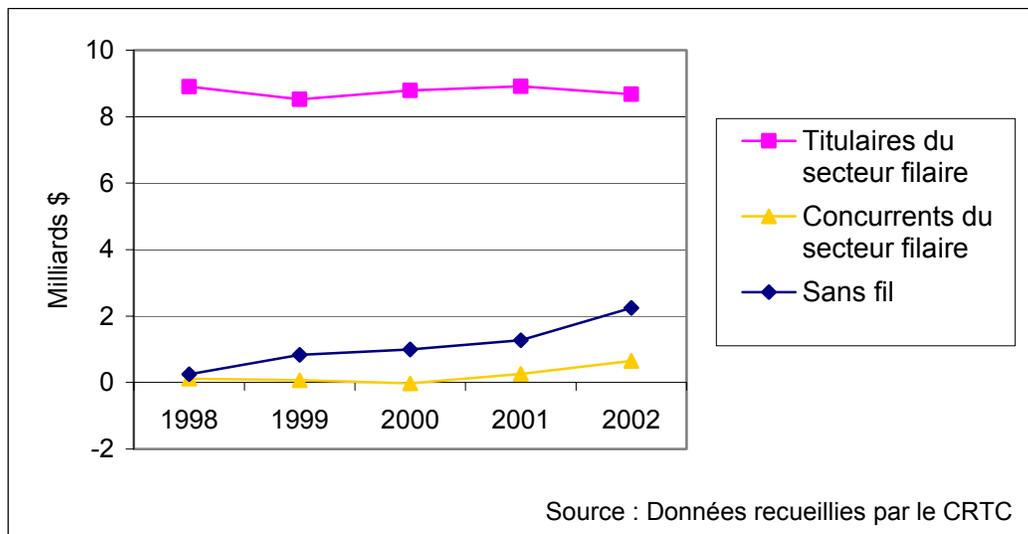
Pour l'ensemble de l'industrie, l'EBITDA sans les éléments inhabituels ou exceptionnels, a augmenté passant de 9,3 milliards de dollars en 1998 à 11,6 milliards de dollars en 2002, soit un taux de croissance annuel moyen de 5,8 %. Comme il est indiqué au diagramme 4.4 ci-dessous,

²³ Il est important de noter que l'univers visé pour le calcul de ces mesures diffère légèrement de celui visé pour le calcul des revenus des services de télécommunication figurant aux tableaux 4.1 et 4.2. Les compagnies pour lesquelles le service de télécommunication n'est pas la principale source de revenu ont été exclues complètement de même que les fournisseurs qui n'ont pas pu segmenter les données financières clés sur la partie télécommunication de leurs activités.

l'EBITDA des titulaires du secteur filaire n'a pratiquement pas changé entre 2001 et 2002, diminuant légèrement passant de 8,9 milliards de dollars en 2001 à 8,7 milliards de dollars en 2002. L'EBITDA des concurrents du secteur filaire a continué d'afficher une croissance, passant de 0,3 milliard de dollars en 2001 à 0,7 milliard de dollars en 2002 alors que l'EBITDA des fournisseurs de services sans fil a connu une forte croissance passant de 1,3 milliard de dollars en 2001 à 2,2 milliards de dollars en 2002.

Bien que les revenus des fournisseurs de services filaires et sans fil aient enregistré un fort taux de croissance entre 2001 et 2002 de plus de 130 % et 75 % respectivement, en 2002, leur EBITDA ne représentait que 6 % et 19 % respectivement de celui de l'industrie.

Diagramme 4.4
EBITDA par type de fournisseur



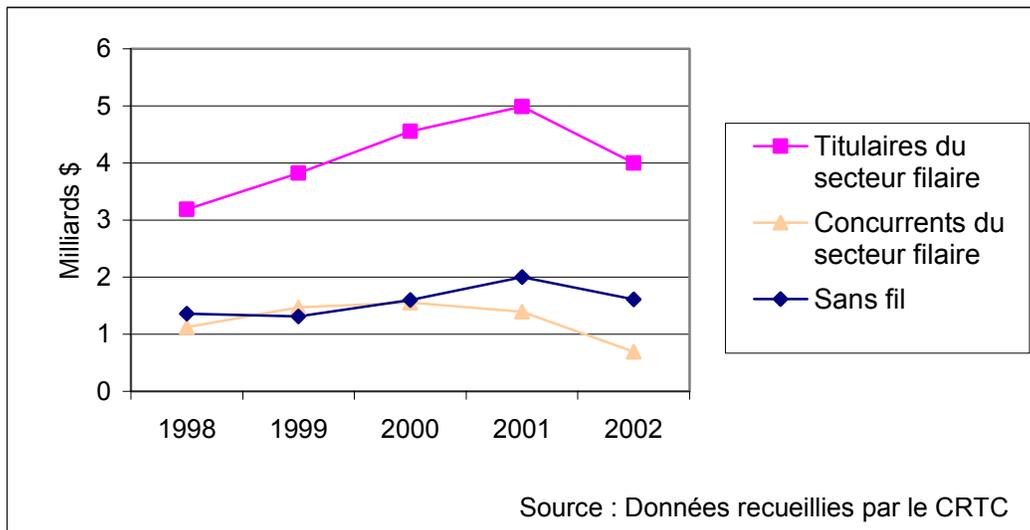
Les concurrents du service filaire représentaient 16 % de l'ensemble des revenus d'exploitation de l'industrie et 6 % de son EBITDA en 2002. Il s'agit d'un revirement par rapport à 2001, puisque ces concurrents détenaient 12 % de la part de marché mais seulement 2,5 % de l'EBITDA de l'industrie.

b) Dépenses dans les télécommunications

Pour fournir les services, les entités peuvent construire leurs propres installations (dépenses en immobilisations) ou obtenir l'accès aux installations d'autres entreprises (dépenses interentreprises). En 2002, la valeur nette des installations de télécommunication en service était de 35 milliards de dollars, 29,3 milliards de dollars ou 83,7 %, pour les titulaires, y compris leurs entreprises de service sans fil affiliées, et de 5,7 milliards de dollars ou 16,3 %, pour les concurrents.

Le diagramme 4.5 illustre les dépenses en immobilisations dans l'industrie des télécommunications entre 1998 et 2002 par type de fournisseur de services. Les titulaires du secteur filaire ont augmenté régulièrement leurs dépenses en immobilisations passant de 3,2 milliards de dollars en 1998 à 5 milliards de dollars en 2001. En 2002, les dépenses en immobilisations des titulaires du secteur filaire ont été considérablement réduites à 4 milliards de dollars, soit plus ou moins le même montant que leurs dépenses en immobilisations de 1999. Les concurrents du secteur filaire ont commencé à réduire leurs dépenses en 2001 après un sommet de 1,6 milliard de dollars en 2000. Leurs dépenses d'immobilisations de 1,4 milliard de dollars en 2001 ont diminué encore de moitié à 0,7 milliard de dollars en 2002, soit environ 0,5 milliard de dollars de moins que les dépenses de 1998. Les fournisseurs de services sans fil ont également réduit leurs dépenses en 2002 à 1,6 milliard de dollars après un maximum de 2 milliards de dollars en 2001.²⁴ Il semble qu'en 2003 les dépenses en immobilisations de l'industrie canadienne des télécommunications continuent de baisser.

Diagramme 4.5
Dépenses en immobilisations par type de fournisseur²⁵



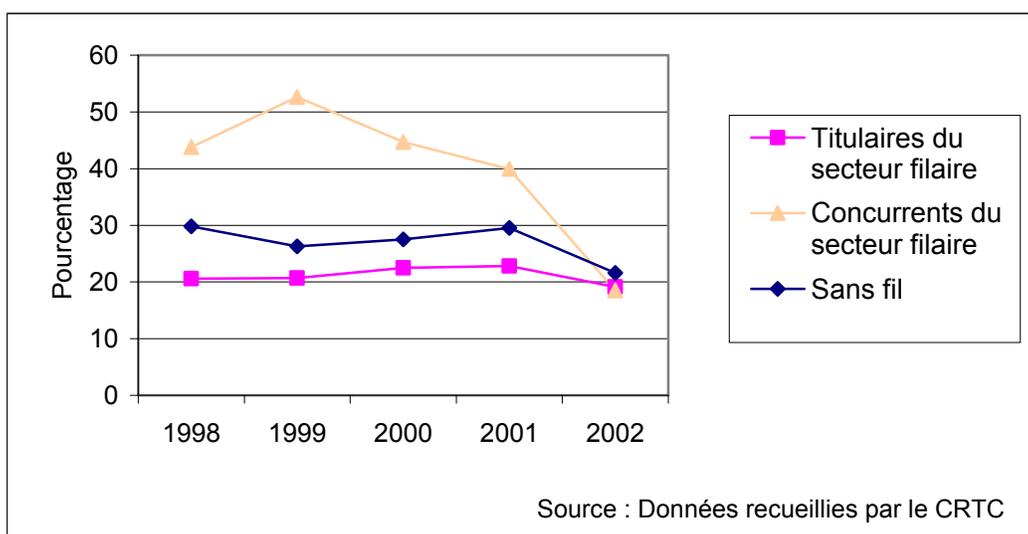
L'ampleur des réductions des dépenses en immobilisations dans les télécommunications canadiennes est illustrée au diagramme 4.6 ci-dessous. Les dépenses en immobilisations y sont calculées en tant que pourcentage des revenus d'exploitation. En 1999, les dépenses en immobilisations en pourcentage des revenus d'exploitation allaient de 52,6 % pour les concurrents du secteur filaire à 20,7 % pour les titulaires du secteur filaire. En 2002, les ratios correspondants étaient beaucoup plus faibles, de 18,5 % pour les concurrents à 19,1 % pour les titulaires du secteur filaire.

²⁴ Exclut les enchères du spectre pour 2001 pour l'acquisition de nouvelles licences. L'industrie des services sans fil a dépensé environ 1,5 milliard de dollars pour acheter 52 nouvelles licences d'utilisation du spectre auprès d'Industrie Canada.

²⁵ Ibid.

Sur les trois types de fournisseurs, ce sont les fournisseurs de services sans fil qui ont investi le plus fort pourcentage en 2002, soit 21,6 % de leurs revenus d'exploitation en dépenses d'immobilisations. De 1998 à 2001, les dépenses en immobilisations des concurrents du secteur filaire ont continué d'être très élevées par rapport à leurs revenus d'exploitation. En 2002, ce niveau a été le plus bas, passant de 39,9 % l'année précédente à 18,5 %. Cette réduction des dépenses en immobilisations découle en partie des difficultés qu'ont connues les concurrents sur les marchés des capitaux et a entraîné en partie une plus forte dépendance à l'égard d'autres fournisseurs de services pour fournir leurs services.

Diagramme 4.6
Dépenses en immobilisations par dollar de revenu



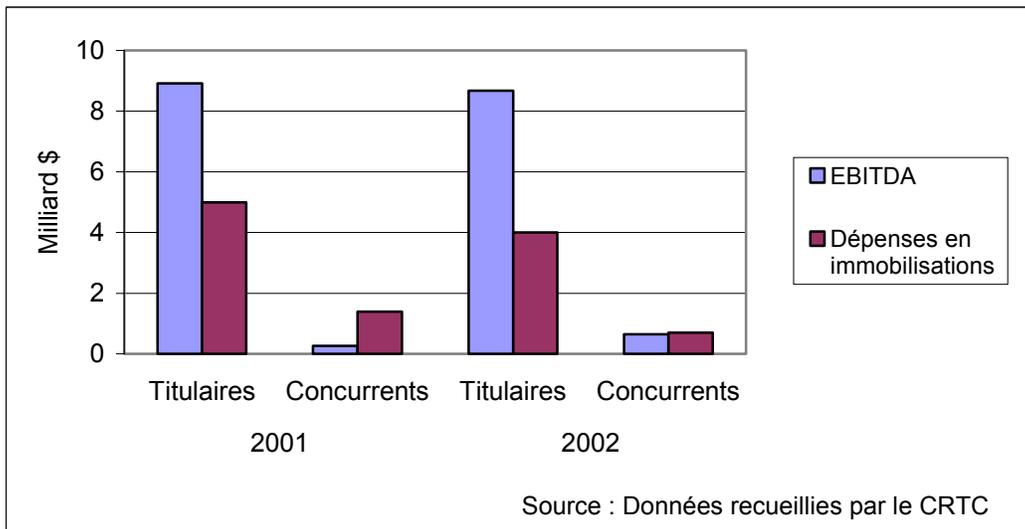
Les dépenses en immobilisations par dollar de revenus dans l'industrie des télécommunications ne diffèrent guère de ce qu'indiquent les plus récentes données pour les pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (l'OCDE).²⁶ Se classant au 16^e rang sur les 30 pays membres de l'OCDE, le Canada, tout comme les États-Unis, faisait partie de la majorité des pays qui ont dépensé entre 20 % et 30 % de leurs revenus d'exploitation en dépenses d'immobilisations en 2001. En 2002, la réduction du pourcentage des dépenses en immobilisations des entreprises de télécommunication canadiennes a été moins marquée que la réduction de la part de leurs homologues américains.²⁷

Le diagramme 4.7 fournit une comparaison entre les dépenses en immobilisations et l'EBITDA des concurrents et des titulaires de l'industrie filaire en 2001 et 2002. Cette analyse révèle que contrairement aux titulaires, les concurrents pouvaient très difficilement absorber leurs dépenses en immobilisations à l'interne et ont dû faire appel à un financement externe dans une plus large mesure.

²⁶ Communications Outlook 2003 de l'OCDE, tableau 4.15.

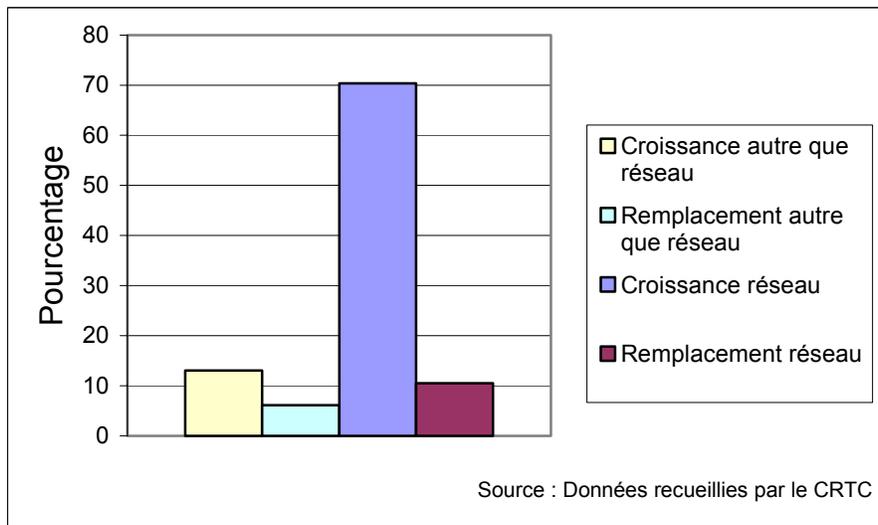
²⁷ Source : Merrill Lynch Telecom Services Research Global Telecom Weekly, 15 septembre 2003, tableau 14.

Diagramme 4.7
EBITDA et dépenses en immobilisations (filaire)



Les dépenses en immobilisations peuvent être classées en deux catégories : réseau et autres que réseau elles-mêmes subdivisées en deux catégories : croissance et remplacement. En 2002, sur les dépenses en immobilisations réseau de 5,4 milliards de dollars, 4,7 milliards de dollars, soit 87 %, étaient destinés à la croissance du réseau et 0,7 milliard de dollars, soit 13 %, à son remplacement. Le diagramme 4.8 ci-dessous montre les dépenses en immobilisations par catégorie en pourcentage des dépenses en immobilisations totales.

Diagramme 4.8
Dépenses en immobilisations par catégorie – 2002



c) Paiements interentreprises

Les paiements interentreprises sont des dépenses engagées par les fournisseurs de services lorsqu'ils acquièrent des services d'autres entreprises pour la fourniture de services de télécommunication, soit pour utiliser les installations, soit pour établir des frais de partage entre les entreprises titulaires. Ce genre de dépenses concernent notamment les lignes dégroupées, les connexions directes, les frais de partage de l'interurbain, l'accès au réseau numérique propres aux concurrents (ARNC), la co-implantation, les liaisons spécialisés intercirconscriptions (LSI), l'accès au réseau numérique (ARN) et le service Centrex. En 2002, les dépenses interentreprises totales dans le secteur filaire se sont élevées à environ 4,1 milliards de dollars, mais si l'on exclut les frais de partage, ces dépenses se sont chiffrées à 3 milliards de dollars en 2002.

Le tableau 4.3 montre les dépenses interentreprises, à l'exclusion des frais de partage, par revenu pour les titulaires et les concurrents dans l'industrie filaire, par secteur du marché. La comparaison entre les dépenses interentreprises des titulaires et des concurrents révèle que ces derniers dépendent beaucoup plus des services interentreprises que les titulaires dans tous les secteurs du marché sauf Internet. Les concurrents, y compris les concurrents fournissant des services en dehors de leur territoire, dépendent plus particulièrement de ces services pour la fourniture du service local pour lesquels ils dépensent 0,78 \$ pour chaque dollar de revenu gagné. Au niveau de la compagnie, les concurrents dépendent approximativement quatre fois plus de ces services que les titulaires.

Tableau 4.3
Paiements interentreprises par dollar de revenu
par secteur du marché filaire – 2002²⁸

	Local	Interurbain	Données et liaisons spécialisées	Internet	Total
Titulaires	s/o	8 %	29 %	21 %	9 %
Concurrents	78 %	30 %	44 %	12 %	34 %
Total	3 %	14 %	32 %	18 %	13 %

Source : Données recueillies par le CRTC

s/o En raison des questions de divulgation par recoupement, ces dépenses ont été combinées avec celles des concurrents. Les dépenses interentreprises des titulaires fournissant des services en dehors de leur territoire par dollar de revenu ne diffèrent pas sensiblement de celles des concurrents.

²⁸ Les dépenses interentreprises ne comprennent pas les paiements de contribution.

d) Dévaluation d'actifs et coûts de restructuration²⁹

L'industrie des télécommunications du Canada continue de dévaluer des biens et de l'équipement et de subir des coûts de restructuration. En 2002, ces montants se sont élevés à 3,3 milliards de dollars et 1,3 milliard de dollars respectivement. Au cours de 2002, les concurrents ont subi des dévaluations d'actifs d'une valeur de 3,2 milliards de dollars et des coûts de restructuration de 150 millions de dollars, tandis que les titulaires ont subi des dévaluations d'actifs en 2002 de 0,06 milliard de dollars et des coûts de restructuration de 1,2 milliard de dollars, généralement liés à la réduction du personnel.

En 2002, les grands concurrents du secteur filaire comme Allstream, Call-Net, Microcell, 360networks et Group Telecom ont demandé à être placées sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* (LACC). Les compagnies qui ont reconstitué leur capital en vertu de la LACC et se sont dégagées de la protection en 2002 ou au début de 2003 ont pu éliminer plus de 8,3 milliards de dollars de dette à long terme de leurs bilans collectifs.³⁰

Sommaire

Les revenus de l'industrie canadienne des télécommunications ont légèrement augmenté en 2002. Dans les segments des services, la forte croissance des revenus provenant de l'accès Internet de détail (24 %) et du mobile (11 %) a été contrebalancée surtout par la baisse des revenus de l'interurbain (-3 %) et des services locaux et d'accès (-9 %). Environ 75 % de la baisse des revenus des services locaux et d'accès est attribuable à la réduction des revenus de contribution. La hausse des revenus par ligne des fournisseurs de services filaires et la baisse des revenus par abonné des fournisseurs de services sans fil enregistrées entre 1999 et 2001 se sont stabilisées puisque aucune de ces mesures n'a changé en 2002.

La part des revenus des services de télécommunication correspondant au secteur filaire a légèrement diminué à 77 % en 2002 par rapport à 79 % l'année précédente, en raison de la forte croissance de l'industrie du sans-fil. La part des revenus des titulaires dans le secteur filaire a diminué passant de 81 % en 2001 à 80 % en 2002, alors que la part des concurrents de services filaires a augmenté, passant de 19 % en 2001 à 20 % en 2002.

En 2002, l'EBITDA de l'industrie est passé à 11,6 milliards de dollars par rapport à 10,4 milliards de dollars l'année précédente, après avoir retiré les bénéfices de la restructuration. La part de l'EBITDA correspondant au secteur filaire a diminué passant de 88 % en 2001 à 81 % en 2002 pendant que l'EBITDA des services sans fil passait de 1,27 milliard de dollars en 2001 à 2,23 milliards de dollars en 2002, une hausse de 75 % par rapport à l'augmentation de 3 % du secteur filaire. La part des titulaires de l'EBITDA dans le secteur filaire a légèrement diminué

²⁹ La radiation d'actifs de Téléglobe de 7,5 milliards de dollars par BCE ne figure pas dans cette section, car elle représente une annulation d'investissement plutôt qu'une radiation d'actifs.

³⁰ Source : Communiqués des compagnies.

passant de 97 % en 2001 à 93 % en 2002 alors que la part des concurrents est passée de 3 % en 2001 à 7 % en 2002. Même si les revenus et l'EBITDA des concurrents du secteur filaire ont connu une croissance positive, les titulaires dans ce secteur ont continué de détenir la part du lion de ces bénéfices.

Les dépenses en immobilisations des fournisseurs de services sans fil et des titulaires et concurrents du secteur filaire ont diminué de 25 % en 2002. Les concurrents du secteur filaire en particulier ont connu la réduction la plus forte de leurs dépenses en immobilisations en pourcentage de leurs revenus. Cette baisse a eu également pour effet d'accroître leurs dépenses interentreprises, qui, en 2002, représentaient 34 % de leurs revenus totaux des services de télécommunication. Tout semble indiquer une poursuite de la tendance à la baisse dans les dépenses en immobilisations de l'industrie canadienne des télécommunications en 2003. La diminution continue de l'investissement de capitaux pourrait avoir un effet négatif sur la croissance future.

4.2 Interurbain

Points saillants

- Les revenus de l'interurbain ont continué de baisser, passant de 0,18 milliard de dollars à 6,5 milliards de dollars en 2002.
- La part des revenus de l'interurbain détenue par les concurrents est restée relativement stable à 27 %.
- La part du marché de l'interurbain national détenue par les concurrents a diminué passant de 21 % en 2001 à 18 % en 2002.
- Les revenus de l'interurbain provenant du service de résidence détenus par les titulaires s'élevaient à 80 %, soit une baisse par rapport à 81 % l'année précédente, et les revenus de l'interurbain d'affaires représentaient 62 % en 2002, soit une hausse par rapport à 60 % en 2001.

Description du secteur

a) Description des services

Le segment du marché de l'interurbain comprend le trafic téléphonique filaire vers un endroit situé à l'extérieur de la zone de desserte locale. Les services interurbains sont traditionnellement transportés sur le réseau téléphonique public commuté (RTPC) et facturés à la minute. Mais ces dernières années, diverses options de facturation ont été adoptées allant de la facturation traditionnelle fondée sur l'utilisation aux plans qui prévoient des appels illimités à frais mensuels fixes en passant par les services prépayés. De même, en raison des modifications apportées récemment aux normes du protocole Internet (IP), certaines entreprises commencent à utiliser le réseau IP pour la transmission du trafic téléphonique.

b) Marchés et observations pour 2002

Le tableau 4.4 montre les revenus et les minutes de l'interurbain pour la période de 2000 à 2002. Les revenus comprennent les revenus de détail pour le trafic vendu aux abonnés du service de résidence et aux abonnés du service d'affaires, les revenus de gros pour le trafic vendu aux autres fournisseurs de services à des fins de revente et le partage des revenus payés à une autre entreprise pour le transport du trafic à l'extérieur du territoire d'exploitation du fournisseur de services. Les minutes de l'interurbain comprennent les minutes de détail et de gros, mais excluent les minutes associées au partage des revenus.

Tableau 4.4³¹
Marché de l'interurbain

	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> 2001 - 2002	<i>TCAC</i> 2000 - 2002
Revenus (<i>millions \$</i>)	7 059 #	6 638 #	6 454	-2,8 %	-4,4 %
Minutes (<i>millions</i>)	50 515 #	52 608 #	54 440	3,5 %	3,8 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.5 montre les composantes des revenus de l'interurbain pour 2002. Les revenus de détail représentent 76 % du total des revenus de l'interurbain alors que les plans et les frais d'abonnement (frais fixes) représentent 12 % des revenus de détail. Les revenus partagés représentent environ 72 % des revenus de gros et 17 % de l'ensemble des revenus de l'interurbain.

Tableau 4.5
Revenus de l'interurbain par composante – 2002

Article	De détail		De gros		Total	
	Millions \$	Pourcentage	Millions \$	Pourcentage	Millions \$	Pourcentage
Utilisation	4 059	83	400	26	4 459	69
Frais fixes	606	12	0	0	606	9
Partage	0	0	1 088	72	1 088	17
Téléphones payants	104	2	0	0	104	2
Autre	158	3	38	2	196	3
Total	4 928	100	1 526	100	6 454	100

Source : Données recueillies par le CRTC

c) Participants du secteur

Les participants de ce marché comprennent les grandes compagnies de téléphone titulaires, plusieurs entreprises dotées d'installations qui fournissent des services locaux et des services interurbains commutés et diverses compagnies de revente qui revendent des minutes d'interurbain normalement achetées auprès de la titulaire ou des entreprises de services intercirconscriptions dotées d'installations.

Alors que les abonnés de l'interurbain de détail choisissent au préalable leur entreprise intercirconscription de base (EIB) pour le trafic interurbain, ils peuvent également recourir à des fournisseurs de services autres que leur EIB désignée. Cette option s'exerce normalement en composant un numéro de téléphone pour se raccorder à d'autres fournisseurs de services, suivi du

³¹ Les montants des années précédentes indiqués par un # ont été rétablis pour refléter l'information nouvelle ou mise à jour fournie par les répondants. De plus, certains revenus des années précédentes ont fait l'objet d'une nouvelle classification dans les segments du marché pour permettre, de façon constante, une comparaison avec les données de l'année en cours.

numéro de téléphone de la personne appelée. Cette forme de service interurbain est surtout offerte par les fournisseurs de services de « contournement 10-10 » ou par des cartes prépayées d'interurbain. En 2002, les revenus de ces services représentaient environ 6 % des revenus de l'interurbain de détail.

d) Cadre de réglementation

La concurrence dans le marché de l'interurbain canadien a commencé en 1990 avec la revente de certains services interurbains commutés (la décision 90-3).³² En 1992, le marché s'est encore ouvert aux entreprises dotées d'installations (la décision 92-12).³³ En 1998, conformément à la Décision 97-10³⁴, le CRTC s'est abstenu de réglementer les tarifs des entreprises titulaires de service interurbain, à l'exception de Norouestel, en imposant certaines conditions aux titulaires, notamment un plafonnement des prix s'appliquant à chaque barème tarifaire des services interurbains de base.

Depuis sa création, le régime de concurrence a connu de nombreux changements, de l'influx initial d'entreprises concurrentes dotées d'installations et de revente, en passant par une période de fusions et de retraits, tant chez les concurrents que les titulaires. Pendant toute cette période, les abonnés des services interurbains ont bénéficié de réductions continues des tarifs, ainsi que de toute une série de plans de rabais et d'options pour répondre à leurs besoins particuliers.

Segments du marché

Interurbain de détail

En 2002, le marché de l'interurbain filaire de détail représentait environ 4,9 milliards de dollars, soit une baisse de 0,1 milliard de dollars ou 1,9 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution des revenus, qui est reflétée dans tous les secteurs du marché, à l'exception de la catégorie Autres, est présentée au tableau 4.6 ci-dessous. Les revenus des services interurbains nationaux continuent de représenter le gros des revenus de l'interurbain de détail, soit 55,4 % du total, une légère hausse par rapport à 55,2 % en 2001. Dans l'ensemble, les revenus de l'interurbain des concurrents représentaient 26,7 % du total des revenus de l'interurbain de détail en 2002, soit une très légère baisse par rapport à 27,3 % en 2001.

³² *Revente et partage des services téléphoniques de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 90-3, 1^{er} mars 1990.

³³ *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992.

³⁴ *Télélobe Canada Inc. - Revente et partage de services internationaux de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 97-10, 5 mai 1997.

Tableau 4.6
Revenus de l'interurbain de détail
(millions \$)

	2000	2001	2002	Croissance 2001 - 2002	TCAC 2000 - 2002
National					
Titulaires	2 356,5	2 186,8	2 227,8	1,9 %	-2,8 %
Concurrents	597,9	586,9	501,7	-14,5 %	-8,4 %
Total	2 954,5	2 773,7	2 729,5	-1,6 %	-3,9 %
Sans frais					
Titulaires	437,8	434,8	407,1	-6,4 %	-3,6 %
Concurrents	336,4	331,7	307,7	-7,2 %	-4,4 %
Total	774,2	766,5	714,8	-6,7 %	-3,9 %
États-Unis					
Titulaires	407,0	369,9	346,2	-6,4 %	-7,8 %
Concurrents	186,9	154,4	162,8	5,4 %	-6,7 %
Total	593,9	524,3	509,0	-2,9 %	-7,4 %
Outre-mer					
Titulaires	607,7	557,5	530,5	-4,8 %	-6,6 %
Concurrents	312,9	263,6	285,6	8,4 %	-4,5 %
Total	920,6	821,0	816,1	-0,6 %	-5,8 %
Autres					
Titulaires	103,3	105,6	99,4	-5,9 %	-1,9 %
Concurrents	6,9	34,5	59,1	71,3 %	192,7 %
Total	110,2	140,1	158,5	13,1 %	19,9 %
Total					
Titulaires	3 912,4	3 654,6	3 611,0	-1,2 %	-3,9 %
Concurrents	1 441,0	1 371,1	1 316,9	-3,9 %	-4,4 %
Total	5 353,4	5 025,7	4 927,9	-1,9 %	-4,1 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Même si les revenus de détail affichent une tendance continue à la baisse, le total des minutes de détail a continué d'augmenter, bien qu'à un rythme plus lent qu'en 2001. L'augmentation générale du nombre des minutes est attribuable aux appels à destination des États-Unis et outre-mer et aux marchés des services sans frais d'interurbain. Cette croissance a été partiellement contrebalancée par une réduction du trafic interurbain national, qui a diminué de 4,3 % en 2002. La baisse du nombre de minutes est due en partie au fait que ces deux dernières années, un grand nombre des grandes entreprises dotées d'installations ont mis un frein à leurs plans de rabais dans les services de résidence. Dans l'ensemble, la part des minutes d'interurbain de détail des concurrents en 2002 est passée à 34 %, soit une hausse par rapport à 32 % en 2001.

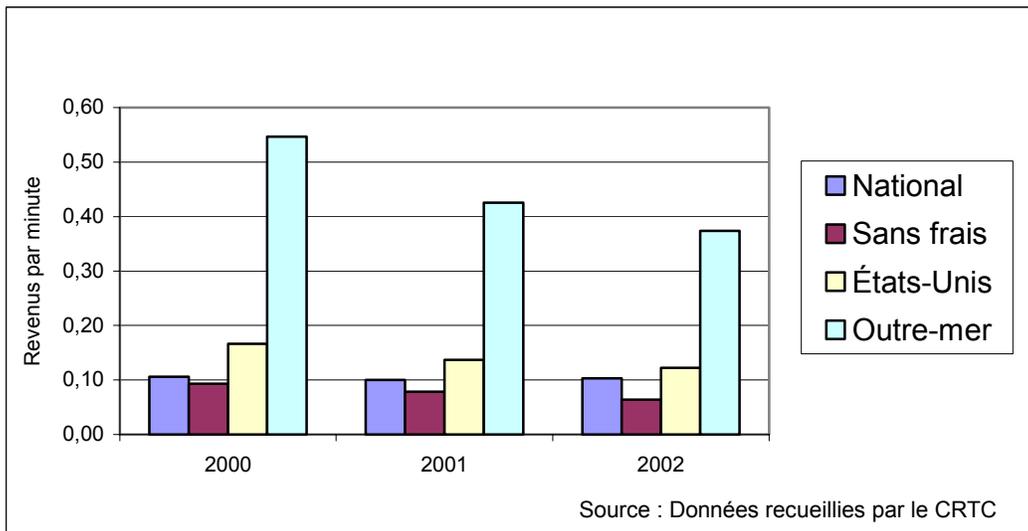
Tableau 4.7
Minutes totales d'interurbain de détail
(millions \$)

	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 2000 - 2002</i>
National					
Titulaires	21 217,8	20 954,5	19 797,4	-5,5 %	-3,4 %
Concurrents	6 683,5	6 680,1	6 638,8	-0,6 %	-0,3 %
Total	27 901,3	27 634,7	26 436,1	-4,3 %	-2,7 %
Sans frais					
Titulaires	4 254,0	5 199,8	6 017,7	15,7 %	18,9 %
Concurrents	4 082,0	4 525,8	5 137,8	13,5 %	12,2 %
Total	8 336,0	9 725,6	11 155,5	14,7 %	15,7 %
États-Unis					
Titulaires	1 839,7	2 080,1	2 115,4	1,7 %	7,2 %
Concurrents	1 734,1	1 748,4	2 042,8	16,8 %	8,5 %
Total	3 573,8	3 828,6	4 158,2	8,6 %	7,9 %
Outre-mer					
Titulaires	849,5	984,5	1 006,9	2,3 %	8,9 %
Concurrents	834,3	944,4	1 176,1	24,5 %	18,7 %
Total	1 683,9	1 928,9	2 183,0	13,2 %	13,9 %
Total					
Titulaires	28 161,2	29 218,9	28 937,3	-1,0 %	1,4 %
Concurrents	13 333,9	13 898,8	14 995,5	7,9 %	6,0 %
Total	41 495,0	43 117,7	43 932,8	1,9 %	2,9 %

Source : Données recueillies par le CRTC

La baisse des revenus de l'interurbain de détail rend compte de la baisse continue des tarifs de l'interurbain, à mesure que les pressions concurrentielles continuent de forcer les participants à réduire leurs tarifs à la minute. En 2002, le revenu moyen par minute (RMPM) est tombé à 0,11 \$, soit une baisse de 3,5 % par rapport à l'année précédente. Le diagramme 4.9 montre le RMPM pour les années 2000, 2001 et 2002 pour chaque segment du marché. Dans tous les segments du marché, le RMPM correspondant aux tarifs à destination des États-Unis et outre-mer, et au trafic sans frais d'interurbain a diminué de plus de 16 % en 2002, alors que le RMPM total national a augmenté de 1 %. Cette augmentation du RMPM national est attribuable en partie à la suspension de certains plans de rabais dans les services de résidence des entreprises depuis deux ans et aux frais d'administration de réseau (2,95 \$ par mois) adoptés à la fin de 2001 et facturés aux abonnés du service de résidence qui s'abonnent aux plans de rabais sur les interurbains.

Diagramme 4.9
Revenus moyens de l'interurbain de détail par minute



Le tableau 4.8 montre les parts de marché de détail détenues par les grandes compagnies de téléphone titulaires en 2002, mesurées en fonction des revenus de l'interurbain du service de résidence et d'affaires dans leurs provinces d'exploitation traditionnelles.

Tableau 4.8
Part de marché des revenus de l'interurbain des compagnies de téléphone titulaires par région – 2002

Région	Pourcentage
C.-B., Alberta	75
Saskatchewan	82
Manitoba	78
Ontario, Québec	67
Atlantique	71

Source : Données recueillies par le CRTC

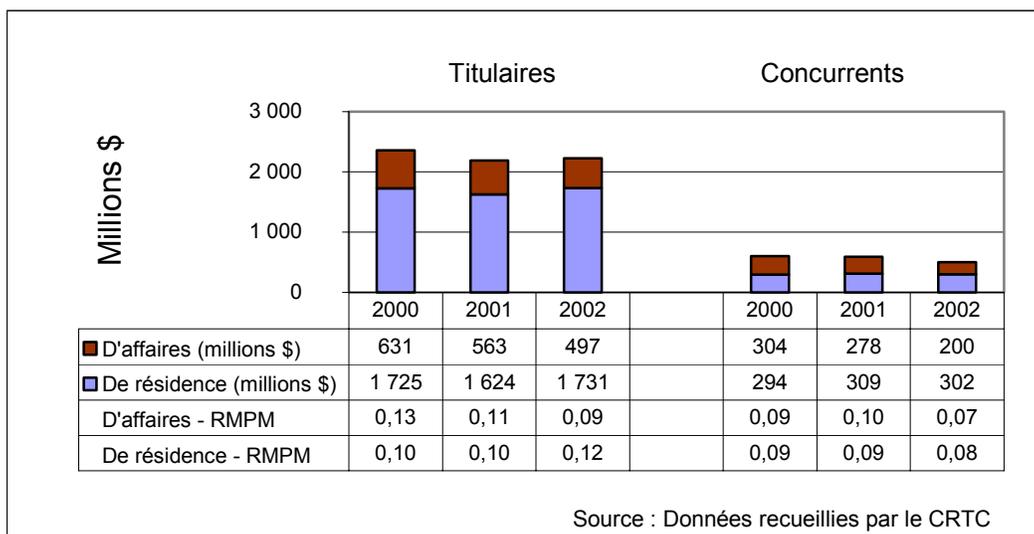
Interurbain de détail – national

En 2002, les revenus de l'interurbain national de détail s'élevaient à 2,7 milliards de dollars, soit une baisse de 1,6 % par rapport à 2,8 milliards de dollars en 2001. Les revenus de détail au niveau national représentaient 55,4 % du total des revenus de détail de 2002, une légère hausse par rapport à 55,2 % l'année précédente. L'augmentation de la part nationale de l'ensemble des revenus de l'interurbain rend compte en partie de l'ajout des frais d'administration de réseau perçus par plusieurs grands fournisseurs dans le cadre de leurs plans de rabais des services de résidence, ainsi que de la baisse des tarifs d'interurbain dans d'autres segments du marché. Ces facteurs ont été partiellement contrebalancés par une baisse du ratio entre les minutes d'interurbain nationales et totales. Dans l'ensemble, la part de marché des revenus de l'interurbain national de détail détenue par les concurrents a diminué passant de 21 % en 2001 à 18 % en 2002.

Dans le marché national de détail, ce sont les revenus des services de résidence qui représentaient la plus grosse part des revenus, ce qui reflète leur proportion des minutes d'interurbain nationales et le RMPM généralement plus élevé associé au trafic de résidence. Comme il a été indiqué ci-dessus, les frais supplémentaires d'administration de réseau associés aux plans de rabais des services d'interurbain de résidence appliqués par plusieurs titulaires expliquent l'augmentation du RMPM dans ce marché, alors que les autres segments du marché national ont poursuivi leur tendance à la baisse en raison des pressions concurrentielles. Compte tenu du RMPM plus élevé des entreprises titulaires, la part des revenus des concurrents a été inférieure à leur part du trafic interurbain national. Dans l'ensemble, les concurrents ont produit 15 % des revenus de l'interurbain national de résidence en 2002, soit une baisse par rapport à 16 % en 2001.

Dans le marché national de détail de l'interurbain d'affaires, la part des revenus de l'interurbain national d'affaires des concurrents s'est établie à 29 % en 2002, soit une baisse par rapport à 33 % en 2001. Cette réduction est en grande partie attribuable à la diminution du nombre des minutes de trafic, qui s'explique probablement par la perte d'abonnés pendant les restructurations auxquelles ont procédé plusieurs concurrents en 2002.

Diagramme 4.10
Revenus de l'interurbain national de détail, RMPM

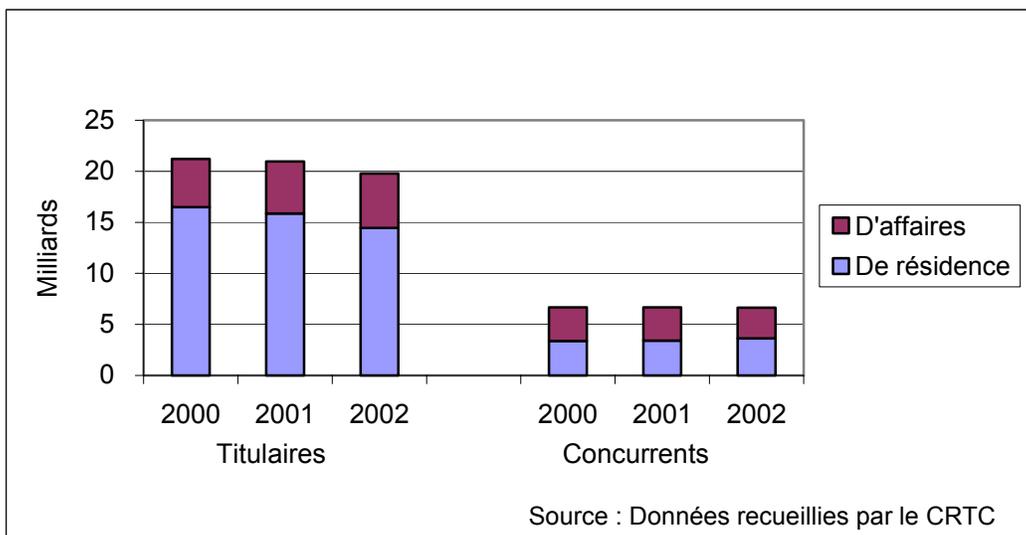


Les minutes de l'interurbain national de détail représentaient 60 % du total des minutes de détail en 2002, une baisse par rapport à 64 % en 2001 et à 67 % en 2000. Tant les concurrents que les titulaires ont vu leur pourcentage du total des minutes nationales de détail diminuer. En fonction de la part des minutes nationales, les concurrents représentent environ 25 % du marché, soit une hausse par rapport à 24 % en 2001.

En 2002, le trafic de résidence représentait environ 68 % de l'ensemble des minutes nationales, ce marché étant dominé à 80 % par les entreprises titulaires. Bien que les titulaires aient vu leur part du marché diminuer par rapport à 82 % en 2001, leur position sur le marché de résidence découle en grande partie de leur position dominante sur le marché local où les concurrents n'ont pénétré que de façon très fragmentée.

Dans le marché d'affaires, les concurrents ont accaparé une part plus importante des minutes nationales, soit 36 % en 2002. Mais ce chiffre n'en constitue pas moins une baisse par rapport à 39 % en 2001, ce qui s'explique en grande partie par la décision de Call-Net de se concentrer sur le marché de résidence et le marché des petites et moyennes entreprises et par les restructurations entreprises par bon nombre des principaux concurrents en 2002. Cette situation a probablement influencé les clients d'affaires dans leur choix d'une entreprise de services interurbains.

Diagramme 4.11
Minutes de l'interurbain national de détail

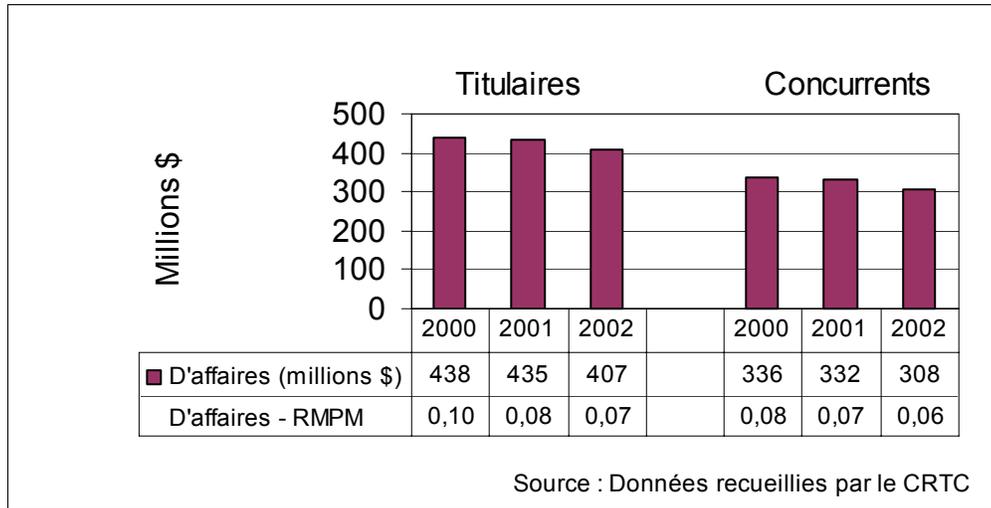


Interurbain de détail – Sans frais d'interurbain

Le trafic sans frais d'interurbain est lié au service d'affaires, la facturation étant effectuée à l'arrivée d'un appel interurbain. Les revenus de l'interurbain sans frais de détail se sont élevés à 715 millions de dollars en 2002, soit 15 % du total des revenus de l'interurbain de détail, une baisse de 52 millions de dollars ou 7 % par rapport à l'année précédente. Les revenus ont chuté au cours des trois dernières années à mesure que les tarifs ont continué de subir les pressions concurrentielles et ont contrebalancé la croissance des minutes d'interurbain dans ce marché. Les RMPM de l'industrie ont diminué de 30 % au cours des deux dernières années et ceux des titulaires de 34 % par rapport à 27 % pour les concurrents.

En 2002, la part des revenus de l'interurbain sans frais de détail détenue par les concurrents est restée à 43 %, comme en 2001.

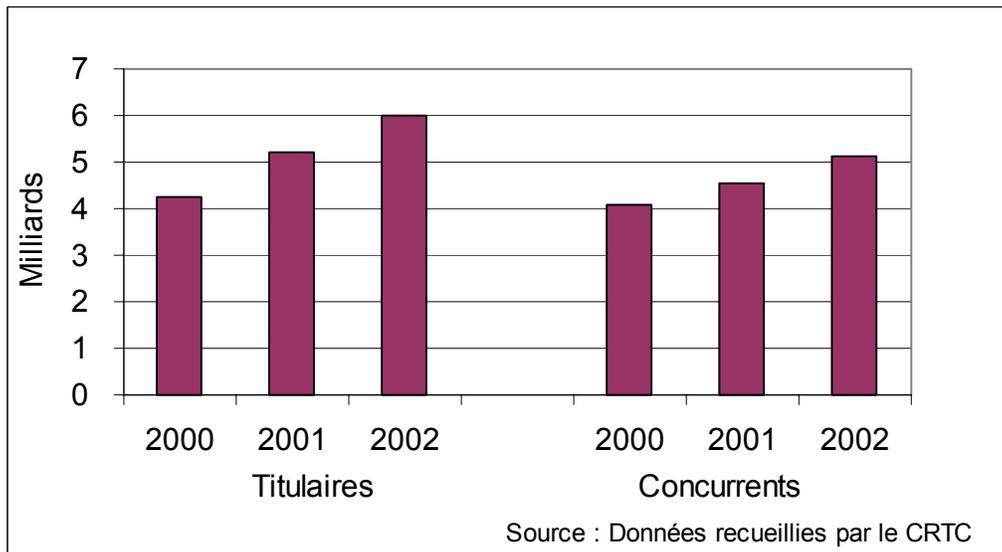
Diagramme 4.12
Revenus de l'interurbain sans frais de détail, RMPM



En 2002, environ 81 % des minutes sans frais d'interurbain de détail étaient acheminées au Canada, alors que les 19 % restants étaient internationales, surtout vers les États-Unis.

Les minutes sans frais d'interurbain ont connu une forte croissance dans le marché de l'interurbain de détail ces dernières années, secteur dans lequel les concurrents ont fait une percée importante. Toutefois, en 2002, la part des minutes sans frais d'interurbain de détail détenue par les concurrents s'est stabilisée à 46 % du marché, comme en 2001, et a diminué par rapport à 49 % en 2000.

Diagramme 4.13
Minutes sans frais d'interurbain de détail

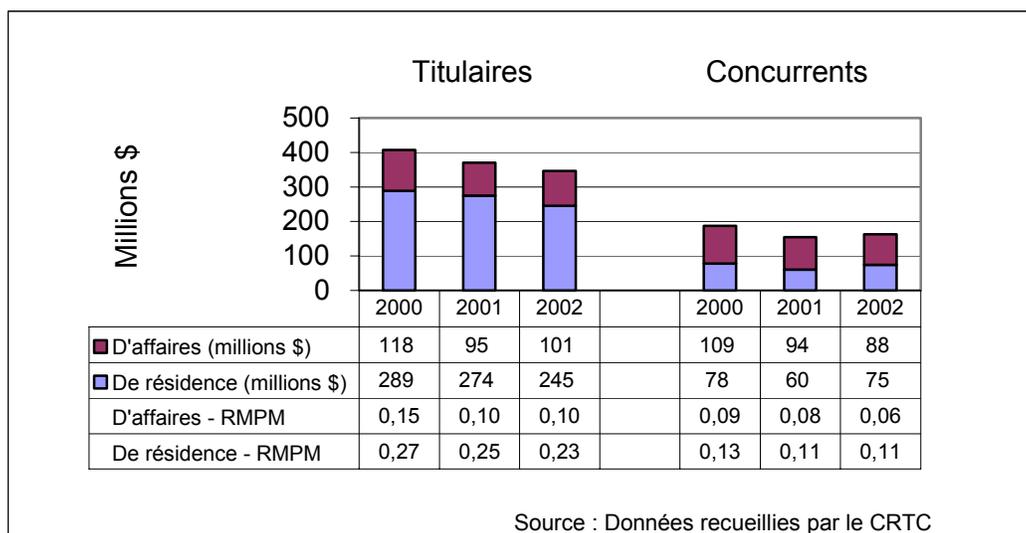


Interurbain de détail – États-Unis

Les revenus de l'interurbain de détail à destination des États-Unis se sont élevés à 509 millions de dollars en 2002, soit 10,3 % du marché de l'interurbain de détail. Dans l'ensemble, les revenus de l'interurbain de détail à destination des États-Unis ont diminué d'environ 3 % par rapport à 2001, ce qui s'explique en grande partie par la réduction du RMPM de résidence des entreprises titulaires. Toutefois, les RMPM de résidence des titulaires sont demeurés nettement plus élevés en moyenne comparés à ceux des concurrents, qui comprennent plusieurs compagnies qui se servent des cartes prépayées et du contournement pour abaisser leurs prix.

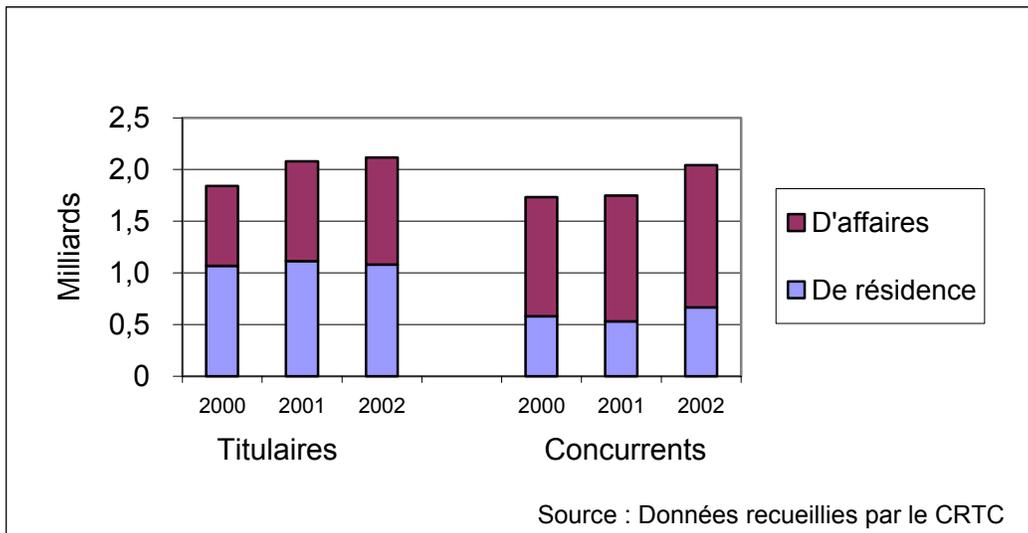
Dans le marché de l'interurbain de détail à destination des États-Unis, les concurrents ont maintenu une part de revenus de 32 % en 2002, soit une hausse par rapport à 29 % en 2001. Dans le secteur de résidence de ce marché, les concurrents détenaient une part de marché de 23 % en 2002, soit une hausse par rapport à 18 % en 2001, qui s'explique par l'augmentation de leur proportion du trafic de détail à destination des États-Unis ainsi que par la réduction du RMPM des titulaires. En 2002, la part de marché des concurrents dans le secteur d'affaires à destination des États-Unis s'est établie à 47 %, soit une baisse par rapport à 50 % en 2001, leurs RMPM ayant continué leur tendance à la baisse par rapport aux entreprises titulaires.

Diagramme 4.14
Revenus de l'interurbain de détail à destination des États-Unis, RMPM



Les minutes sans frais d'interurbain de détail à destination des États-Unis ont représenté 9,5 % de l'ensemble du marché de l'interurbain de détail canadien, une hausse par rapport à 8,8 % en 2001 et à 8,6 % en 2000. La majorité des minutes d'interurbain à destination des États-Unis correspondaient au service d'affaires, soit près de 58 % de ce marché en 2002. Les concurrents détenaient 57 % des minutes d'affaires à destination des États-Unis en 2002, une légère hausse par rapport à 56 % en 2001. Dans le secteur de résidence, la part des minutes des concurrents n'a été que de 38 %, mais il s'agit néanmoins d'une augmentation par rapport à 32 % en 2001.

Diagramme 4.15
Minutes d'interurbain de détail à destination des États-Unis



Interurbain de détail – Outre-mer

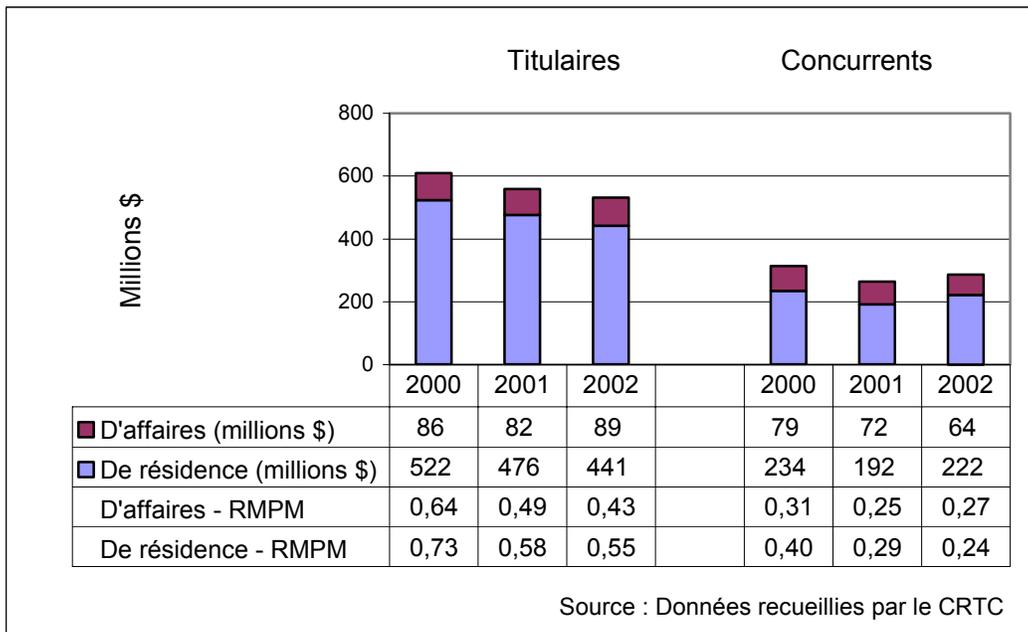
Les minutes d'interurbain outre-mer représentent le trafic avec des pays autres que les États-Unis. En 2002, les revenus de l'interurbain de détail outre-mer se sont élevés à 816 millions de dollars, soit 17 % du total des revenus de détail. Les revenus ont été légèrement inférieurs à ceux de 2001, soit 5 millions de dollars, ou 1 %, du fait que les RMPM ont diminué de 12 %, compensés par une augmentation de 13,2 % du trafic.

En 2002, le marché outre-mer a été dominé par les revenus de résidence, soit 81 % des revenus, dont 33 % au profit des concurrents. Le pourcentage des concurrents était en hausse par rapport à 29 % en 2001, en raison de l'augmentation du trafic de résidence, en particulier par une forte croissance des options offertes par les concurrents qui génèrent des RMPM moins élevés dans l'ensemble. Ces tarifs plus bas sont en grande partie le résultat de l'utilisation des cartes prépayées et des services de contournement fournis par divers concurrents, dont les tarifs sont nettement plus bas en raison des exigences de composition supplémentaire.

Les RMPM dans le marché outre-mer de détail ont continué de chuter, de 30 % en moyenne par rapport à 2000. Ce déclin, plus particulièrement visible dans le marché de résidence où les RMPM ont diminué de 34 % pendant la même période, est largement lié au trafic des concurrents et plus particulièrement des fournisseurs de cartes prépayées qui détenaient une grande partie du marché de résidence des concurrents.

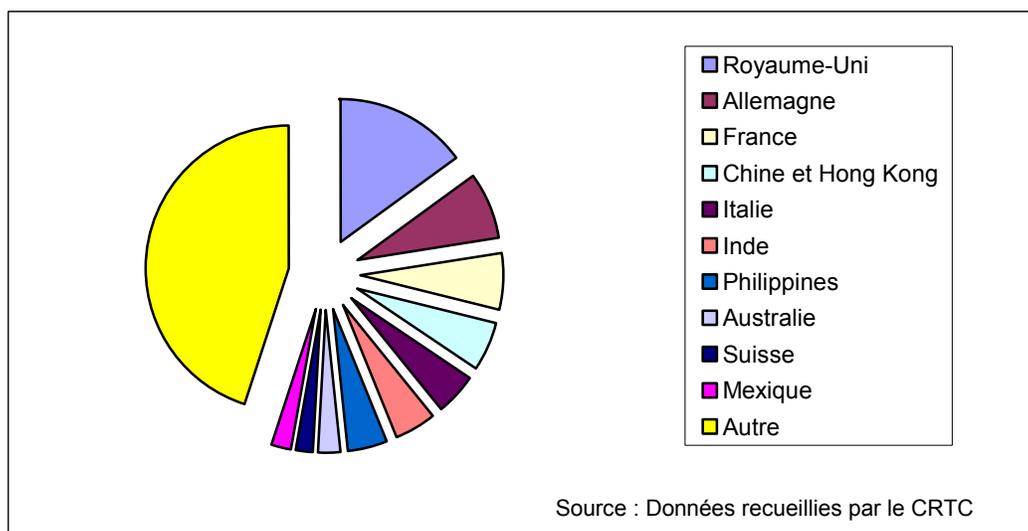
Dans l'ensemble, les concurrents ont élargi leur part des revenus outre-mer à 35 % en 2002, par rapport à 32 % l'année précédente, grâce à la croissance de leurs services de résidence comme nous l'avons vu plus haut. Dans le segment d'affaires, la part des revenus des concurrents a diminué à 42 % en 2002, par rapport à 47 % en 2001, en raison surtout de la réduction de leur part de l'ensemble des minutes d'interurbain d'affaires.

Diagramme 4.16
Revenus de l'interurbain outre-mer de détail, RMPM



En 2002, les minutes d'interurbain outre-mer représentaient 5,0 % du total des minutes d'interurbain, une forte hausse par rapport à 4,0 % et 4,5 % en 2000 et 2001 respectivement. Le trafic était concentré vers quelques grands pays, les dix principales destinations représentant environ 54 % des minutes outre-mer en 2002, comme l'indique le diagramme 4.17.

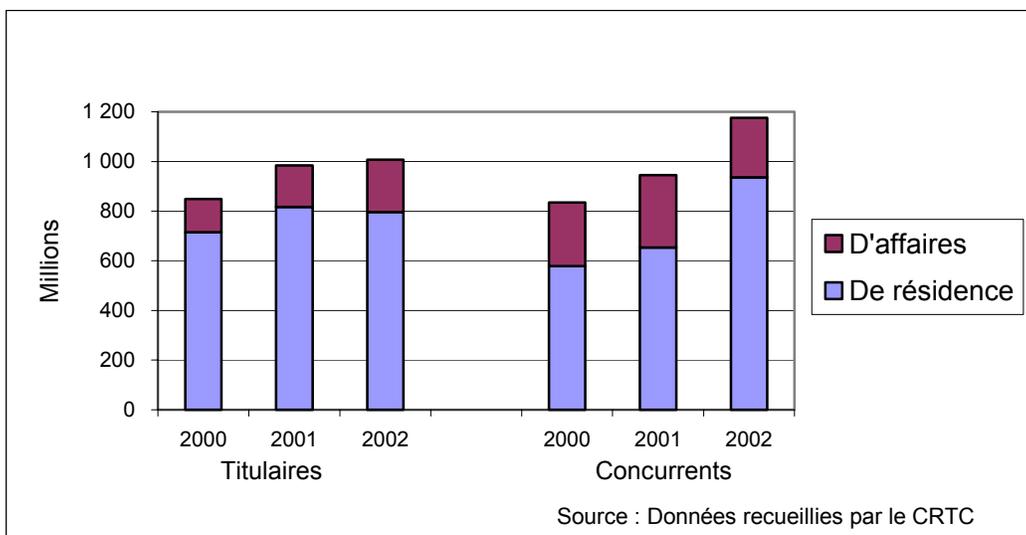
Diagramme 4.17
Destinations des minutes outre-mer – 2002



Les minutes d'interurbain outre-mer de détail ont continué d'augmenter à un rythme supérieur à 10 % par année. Cette croissance a été en partie stimulée par la baisse ininterrompue des tarifs internationaux de partage qui s'est répercutée sur les tarifs des abonnés offerts par de nombreux fournisseurs de services. De plus, l'arrivée de nombreux fournisseurs de services de cartes d'appel prépayées et de contournements ciblant le trafic téléphonique international a contribué à faire chuter l'ensemble des tarifs de consommation, ce qui a stimulé la demande d'acheminement de trafic dans le marché.

En 2002, les minutes d'interurbain outre-mer de détail correspondaient surtout au trafic de résidence qui représentait presque 80 % du total des minutes outre-mer de détail, les concurrents détenant 54 % des segments de résidence et d'affaires. En 2001, la part du marché des minutes détenue par les concurrents était de 44 % et de 64 % pour les secteurs de résidence et d'affaires respectivement, du fait que le marché des cartes prépayées a continué d'empiéter sur le marché de résidence, alors que les restructurations entreprises par certains concurrents dotés d'installations semblent avoir entraîné des pertes de part de marché dans le secteur d'affaires.

Diagramme 4.18
Minutes d'interurbain outre-mer de détail

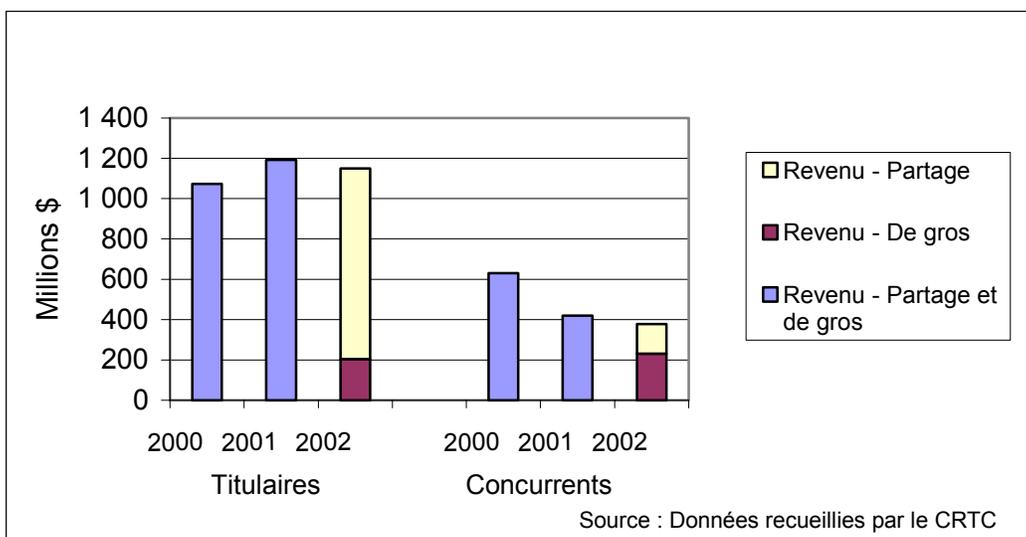


Interurbain de gros

Les entreprises de services interurbains offrent des services interurbains de gros à d'autres fournisseurs de services de télécommunication, qui utilisent à leur tour ces services avec leurs propres installations du réseau interurbain pour acheminer le service interurbain à leurs clients de détail. Les revenus de gros représentaient 1,5 milliard de dollars des revenus d'interurbain déclarés, dont 0,4 milliard de dollars correspondait au service de gros et 1,1 milliard de dollars aux revenus partagés. Les revenus partagés sont les paiements que fait une entreprise à une autre pour acheminer le trafic à l'aide des installations de cette dernière, soit pour le transit soit pour l'établissement des communications, mais les revenus facturés à l'abonné d'affaires ou de résidence sont conservés par l'entreprise de départ.

Les revenus d'interurbain de gros ont diminué d'environ 5 % en 2001 et en 2002. Cette baisse est en partie le résultat de la diminution des taux de partage internationaux et la réduction générale des tarifs par minute de gros à mesure que les fournisseurs de services pénètrent ce marché. En 2002, sur le marché de gros lié à la revente, les concurrents contrôlaient environ 53 % des 400 millions de dollars de revenus et 52 % des 10 milliards de minutes connexes. Les concurrents détenaient également près de 14 % des revenus de partage de 1,1 milliard de dollars et 12 % des 25 milliards de minutes de partage connexes.

Diagramme 4.19³⁵
Revenus de l'interurbain de gros



Résumé

Dans le marché de l'interurbain de détail, les concurrents ont accaparé une part des revenus dans le marché de résidence, de 19 % en 2001 à 20 % en 2002, grâce notamment à la croissance affichée par les concurrents dans les services des cartes prépayées et de contournement. Alors que les concurrents détiennent une plus grande part des minutes de résidence, passant de 20 % en 2001 à 24 % en 2002, la tarification de leurs services a tendance à être plus basse en raison des exigences de composition supplémentaire, d'où une augmentation moins sensible des revenus.

Dans le segment de l'interurbain d'affaires de détail, la part de marché des concurrents est passée à 38 % en 2002 par rapport à 40 % en 2001, du fait que plusieurs fournisseurs de services dotés d'installations qui desservent ce marché ont restructuré leurs activités pendant cette période. Il semble donc que certains abonnés de l'interurbain d'affaires soient retournés aux entreprises titulaires traditionnelles au cours de cette période.

On s'attend à ce que les concurrents continuent de gagner des parts du marché de résidence à mesure que l'utilisation des cartes prépayées s'étend. De plus, dans le marché d'affaires, la nouvelle orientation prise par les divers concurrents après leur restructuration pourrait ralentir l'érosion que ce secteur du marché a connue.

³⁵ Pour les années 2000 et 2001, la ventilation des revenus de gros par revenus de partage et revente de gros n'a pas été demandée.

4.3 Services locaux et d'accès

Points saillants

- Les revenus des services locaux et d'accès ont diminué de 9,3 % l'année dernière, passant de 11 milliards de dollars en 2001 à 10 milliards de dollars en 2002, en raison surtout de la baisse des revenus de contribution.
- Le nombre de lignes locales a diminué de 2,4 %, passant de 21,1 millions de lignes en 2001 à 20,6 millions en 2002.
- La part des revenus du service local d'affaires des concurrents (à l'exclusion des titulaires hors territoire) a augmenté de 5,3 % en 2001 à 8,1 % en 2002.
- La part des revenus du service local de résidence des concurrents a augmenté de 0,4 % en 2001 à 1,1 % en 2002.

Description du secteur

a) Description des services

Le service téléphonique local de base est la principale source des revenus des services locaux et d'accès. Cette catégorie comprend les revenus provenant des frais récurrents payés par les abonnés pour le service d'accès local au RTPC, notamment la composition à clavier optionnelle ou obligatoire et les frais du service régional. Le service téléphonique local comprend également les fonctions locales optionnelles, comme l'appel en attente et la messagerie vocale, le Centrex d'affaires, le réseau numérique intégré de service (RNIS) et d'autres services comme le câblage intérieur, les téléconférences et autres services locaux divers.

Le segment des services locaux et d'accès comprend également les services fournis aux concurrents pour accéder au réseau local, notamment les lignes dégroupées, le câblage téléphonique entre un client et le central de la compagnie de téléphone. Il existe aussi des services d'interconnexion comme la commutation et le groupement, des frais d'interconnexion tarifés qu'un fournisseur de services doit payer à un autre fournisseur pour transférer le trafic RTPC de son réseau à celui de l'autre fournisseur.

Il existe deux catégories de revenus provenant des services locaux et d'accès qui font partie des revenus du segment indiqués au tableau 4.9, mais qui sont exclus des autres tableaux de la section sur les services locaux et d'accès de ce rapport : les revenus des services locaux de téléphones payants et les revenus de contribution. Les téléphones payants locaux sont des terminaux de télécommunication publics dont la facturation est établie par transaction au moyen de pièces ou de cartes, comme il est expliqué à la section 4.8. Les revenus de contribution représentent actuellement les subventions reçues par les entreprises de services locaux (ESL) pour soutenir le service local de résidence dans les zones de desserte à coût élevé.

Les revenus provenant de la vente de l'équipement terminal filaire, comme les appareils téléphoniques et l'équipement de commutation PBX, sont exclus des revenus des services locaux et d'accès traités dans ce rapport.

b) Marchés et observations pour 2002

Le tableau 4.9 présente les résultats du total des revenus des services locaux et d'accès et des lignes pour 1998 à 2002.

Tableau 4.9³⁶
Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès

	1998	1999	2000	2001	2002	Croissance 2001 - 2002	TCAC 1998 - 2002
Revenus totaux - local et accès (<i>millions \$</i>)	9 344 #	9 730 #	10 345 #	11 023 #	10 003	-9,3 %	1,7 %
moins les revenus de contribution (<i>millions \$</i>)	825 #	904 #	957 #	1 002 #	250	-75,0 %	-25,8 %
Revenus des services locaux et d'accès (<i>millions \$</i>)	8 519 #	8 826 #	9 388 #	10 021 #	9 753	-2,7 %	3,4 %
Lignes (<i>milliers</i>)	19 587 #	20 380 #	20 840 #	21 126 #	20 622	-2,4 %	1,3 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le total des revenus des services locaux et d'accès comprend les tarifs mensuels du service local et du service d'accès ainsi que les frais de service, la contribution et les revenus provenant des téléphones payants. Le nombre de lignes locales indiqué au tableau 4.9 inclut les téléphones payants filaires ainsi que les lignes vendues au prix de gros à des compagnies affiliées et à des fournisseurs tiers de services de télécommunication. Tous les autres tableaux et diagrammes figurant dans cette section, à moins d'indication contraire, excluent les revenus provenant de la contribution et des lignes de téléphones payants et les revenus connexes.

Entre 2001 et 2002, les revenus des services locaux et d'accès ont diminué de 9,3 %, de 11 milliards de dollars en 2001 à 10 milliards de dollars en 2002. Cette diminution est due surtout à la baisse des revenus de contribution de 75 %, de 1 milliard de dollars en 2001 à 250 millions de dollars en 2002. Les revenus des services locaux et d'accès, à l'exclusion des revenus de contribution, ont diminué de 2,7 %, soit 268 millions de dollars de 2001 à 2002, ce qui s'explique en grande partie par la réduction de 2,4 % du nombre de lignes locales pendant la même période, passant de 21,1 millions en 2001 à 20,6 millions en 2002.

c) Participants du secteur

Les principaux participants du secteur dans ce segment sont les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), qui sont présentes dans la plupart des régions. Les petites ESLT sont présentes dans des zones limitées de l'Ontario, du Québec et de la Colombie-Britannique et comprennent certaines entreprises municipales.

La pénétration des concurrents dans le segment des services locaux et d'accès depuis l'implantation de la concurrence locale en 1998 a été limitée. Les concurrents étaient normalement des fournisseurs de services concurrentiels dotés d'installations, qui possèdent une partie de leurs installations de RTPC, ou des revendeurs de services Centrex achetés de la titulaire ou, dans une moindre mesure, d'autres concurrents dotés d'installations. Certains fournisseurs de services par câble et compagnies de téléphone de services publics pouvant offrir des services au moyen de leur propre infrastructure ont fait une percée dans ce marché.

³⁶ Les montants des années précédentes indiqués par un # ont été rétablis pour refléter l'information nouvelle ou mise à jour fournie par les répondants. De plus, certains revenus des années précédentes ont fait l'objet d'une nouvelle classification dans les segments du marché pour permettre, de façon constante, une comparaison avec les données de l'année en cours.

L'entrée des concurrents s'est limitée au marché local d'affaires dans les grands centres urbains, bien qu'ils aient également commencé à pénétrer dans le marché local de résidence dans quelques villes.

d) Cadre de réglementation

Comme il est indiqué à la section 3.2, le service téléphonique local a été ouvert à la concurrence fondée sur les installations en 1997 et les services assurés par ce secteur continuent d'être réglementés par le CRTC. Avant l'adoption de la concurrence, les ESLT étaient assujetties à un cadre de réglementation fondé sur le taux de rendement, selon lequel les prix du service local étaient fixés selon un taux de rendement prédéterminé approuvé par le CRTC.

La réglementation fondée sur le taux de rendement a été remplacée ces dernières années par la réglementation par plafonnement des prix. Cette réglementation fait appel à une formule pour déterminer le prix maximum permis pour les différents ensembles de services. La réglementation par plafonnement des prix est jugée plus efficace que le taux de rendement en ce sens que l'on encourage davantage les ESLT à réduire les coûts et à être plus efficaces et innovatrices dans la fourniture de leurs services.

e) La réglementation au cours de l'année écoulée

Plusieurs décisions réglementaires ont eu une forte incidence sur le segment des services locaux et d'accès pour 2002 et les années suivantes. Tant le gouvernement fédéral que le CRTC ont exprimé leurs préoccupations au sujet du peu de concurrence dans le marché local et ont déclaré qu'il fallait en priorité éliminer les obstacles à la concurrence locale.

Comme il est expliqué à la section 3.2, les nouveaux régimes de réglementation établis dans les récentes décisions sur le plafonnement des prix, les décisions 2002-34 et 2002-43, ont imposé des contraintes sur les tarifs locaux applicables aux services afin que les clients soient mieux protégés lorsque l'on s'attend à ce que la concurrence s'implante lentement, en particulier sur le marché de résidence. Les décisions ont également prévu la réduction de certains des tarifs demandés pour les services d'affaires et les services fournis aux concurrents afin d'accéder au réseau des titulaires. La décision 2001-756 a imposé un régime de protection des prix pour les petites ESLT.

Le niveau des subventions de contribution établi par le CRTC a été modifié pour que les subventions ne soient accessibles qu'aux fournisseurs de services locaux de résidence dans les zones de desserte à coût élevé et soient calculées en fonction du coût différentiel plutôt que du coût historique, conformément aux décisions 2000-745³⁷ et 2001-238.³⁸ La diminution des revenus de contribution se reflète dans les revenus des services locaux et d'accès de 2002 indiqués au tableau 4.9.

³⁷ *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000.

³⁸ *Tranches de tarification restructurées, tarifs des lignes locales révisés et questions connexes*, Décision CRTC 2001-238, 27 avril 2001.

L'annexe 3 du rapport contient un certain nombre de décisions récentes du CRTC qui favorisent l'élimination des obstacles à la concurrence dans l'industrie des télécommunications, notamment dans le marché local. Ces décisions portent, entre autres sur le comportement des ESLT à propos de questions comme les règles de reconquête, le groupement des services et la vente des services groupés par le biais des affiliées. En outre, au début de 2003, le Cabinet fédéral a rejeté l'appel de la décision sur le plafonnement des prix (la décision 2002-34) présenté par Allstream (anciennement AT&T Canada Telecom Services Company) confirmant ainsi la décision du CRTC.

Segments du marché

Le tableau 4.10 présente un résumé des revenus des services locaux et d'accès répartis selon les segments de résidence, d'affaires et de gros des non-affiliées pour 1998 à 2002. Les revenus de contribution et des services de téléphones payants ne sont pas compris dans ce tableau. Le tableau 4.11 montre les lignes locales qui correspondent à ces segments du marché.

Tableau 4.10
Revenus des services locaux et d'accès par segment du marché
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 1998 - 2002</i>
De résidence	4 270	4 421	4 833	5 060	5 140	1,6 %	4,7 %
D'affaires	3 593	3 637	3 769	3 946	3 544	-10,2 %	-0,3 %
Autres	475	577	636	740	893	20,7 %	17,1 %
Total	8 338	8 635	9 238	9 746	9 577	-1,7 %	3,5 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.11
Lignes locales par segment du marché
(milliers)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 1998 - 2002</i>
De résidence	12 595	12 772	12 909	12 920	12 913	-0,1 %	0,6 %
D'affaires	6 528	7 080	7 378	7 561	7 024	-7,1 %	1,8 %
De gros	290	350	381	474	521	9,9 %	15,8 %
Total	19 413	20 202	20 668	20 955	20 458	-2,4 %	1,3 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Entre 2001 et 2002, les revenus des services locaux et d'accès (à l'exclusion de la contribution et des revenus provenant de l'équipement terminal et des téléphones payants) ont diminué de 1,7 % au total. Cette baisse nette s'explique par la diminution des revenus provenant des services d'affaires de 10,2 %, soit 3,5 milliards de dollars, partiellement compensée par une augmentation des revenus provenant des services de résidence de 1,6 %, soit 5,1 milliards de dollars, et une augmentation des autres revenus de 20,7 %, soit 0,9 milliard de dollars.

Au cours de la même période, le nombre des lignes locales a diminué de 2,4 %, de 21 millions en 2001 à 20,5 millions en 2002, en raison d'une légère diminution des lignes de résidence de 0,1 %, soit 12,9 millions, une diminution des lignes d'affaires de 7,1 %, soit 7 millions, et une augmentation de 9,9 % des autres lignes à 0,5 million.

Selon les rapports annuels des compagnies, les facteurs à l'origine de cette réduction des lignes locales sont notamment une réduction du nombre des deuxièmes lignes de téléphone attribuable à la croissance de l'accès Internet haute vitesse, au remplacement des services filaires par le sans-fil et à la perte de lignes due aux faillites et à la réduction de personnel parmi les clients d'affaires. Selon ces mêmes rapports annuels, la baisse des revenus des services locaux et d'accès serait en partie attribuable à la diminution des lignes locales et à la réduction de certains tarifs demandés pour les services d'affaires et les services fournis aux concurrents, en application des décisions de 2002 sur le plafonnement des prix.

Part de marché par province

Le tableau 4.12 montre la part des lignes locales (y compris les lignes de gros fournies aux affiliées) des grandes titulaires par province. La part de marché des titulaires exclut leurs activités locales hors territoire.

Tableau 4.12
Part du marché local des titulaires par province (lignes)

Province	2000	2001	2002
Colombie-Britannique	97,3 %	97,2 %	96,0 %
Alberta	97,4 %	96,5 %	94,2 %
Saskatchewan	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Manitoba	98,7 %	98,2 %	98,1 %
Ontario	94,2 %	94,4 %	93,3 %
Québec	97,6 %	96,9 %	96,7 %
Nouveau-Brunswick	99,8 %	99,8 %	99,8 %
Nouvelle-Écosse	99,2 %	94,9 %	92,0 %
Île-du-Prince-Édouard	100,0 %	99,5 %	95,7 %
Terre-Neuve-et-Labrador	98,9 %	98,1 %	97,2 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Au niveau national, la part du marché local des titulaires, incluant leurs activités hors territoire, a baissé passant de 96,1 % en 2001 à 95,2 % en 2002.

Le tableau 4.13 contient d'autres données sur les parts de marché, mesurées en lignes, pour une liste de grandes villes canadiennes et de capitales provinciales, définies comme des régions métropolitaines de recensement (RMR). Dans plusieurs villes, la concurrence des titulaires hors territoire étant négligeable, voire inexistante, cet indicateur a été retiré du tableau.

Tableau 4.13
Part de marché (lignes locales) dans les grands centres urbains³⁹ – 2002

Province	Ville	Lignes d'affaires	Lignes de résidence	Lignes totales*	
Colombie-Britannique	Vancouver	Titulaires	87,5 %	98,0 %	94,2 %
		Titulaires hors territoire	1,9 %	0,0 %	0,8 %
		Concurrents	10,6 %	2,0 %	5,1 %
	Victoria	Titulaires	91,4 %	100,0 %	97,5 %
		Titulaires hors territoire	1,4 %	0,0 %	0,4 %
		Concurrents	7,2 %	0,0 %	2,1 %
Alberta	Calgary	Titulaires	89,0 %	96,9 %	93,7 %
		Titulaires hors territoire	0,9 %	0,0 %	0,4 %
		Concurrents	10,1 %	3,1 %	5,9 %
	Edmonton	Titulaires	88,8 %	100,0 %	95,9 %
		Titulaires hors territoire	3,0 %	0,0 %	1,1 %
		Concurrents	8,2 %	0,0 %	3,1 %
Saskatchewan	Regina	Titulaires	99,9 %	100,0 %	100,0 %
		Concurrents	0,1 %	0,0 %	0,0 %
	Saskatoon	Titulaires	99,9 %	100,0 %	100,0 %
		Concurrents	0,1 %	0,0 %	0,0 %
Manitoba	Winnipeg	Titulaires	92,5 %	100,0 %	97,2 %
		Concurrents	7,5 %	0,0 %	2,8 %
Ontario	Hamilton	Titulaires	80,5 %	97,9 %	92,3 %
		Titulaires hors territoire	0,5 %	0,0 %	0,1 %
		Concurrents	19,0 %	2,1 %	7,5 %
	Kitchener	Titulaires	84,4 %	97,9 %	93,4 %
		Titulaires hors territoire	0,2 %	0,0 %	0,0 %
		Concurrents	15,4 %	2,1 %	6,6 %
	London	Titulaires	76,6 %	97,1 %	90,7 %
		Concurrents	23,3 %	2,9 %	9,2 %
	Oshawa	Titulaires	90,7 %	97,5 %	95,2 %
		Concurrents	9,3 %	2,5 %	4,8 %
	Ottawa-Gatineau	Titulaires	91,9 %	99,1 %	95,4 %
		Concurrents	8,1 %	0,9 %	4,6 %
	St. Catharines-Niagara	Titulaires	87,8 %	100,0 %	96,3 %
		Concurrents	12,2 %	0,0 %	3,7 %
Toronto	Titulaires	82,1 %	95,9 %	89,7 %	
	Titulaires hors territoire	1,9 %	0,0 %	0,9 %	
	Concurrents	16,0 %	4,1 %	9,4 %	
Windsor	Titulaires	80,5 %	100,0 %	94,2 %	
	Concurrents	19,5 %	0,0 %	5,8 %	
Québec	Montréal	Titulaires	86,7 %	98,0 %	93,8 %
		Titulaires hors territoire	2,7 %	0,0 %	0,8 %
		Concurrents	10,6 %	2,0 %	5,4 %
	Québec	Titulaires	83,4 %	100,0 %	94,1 %
		Titulaires hors territoire	4,2 %	0,0 %	1,3 %
		Concurrents	12,4 %	0,0 %	4,6 %
Nouveau-Brunswick	Fredericton	Titulaires	99,9 %	100,0 %	100,0 %
		Concurrents	0,1 %	0,0 %	0,0 %
Nouvelle-Écosse	Halifax	Titulaires	94,5 %	87,3 %	90,3 %
		Concurrents	5,5 %	12,7 %	9,7 %
Île-du-Prince-Édouard	Charlottetown	Titulaires	99,9 %	89,5 %	93,6 %
		Concurrents	0,1 %	10,5 %	6,4 %
Terre-Neuve-et-Labrador	St. John's	Titulaires	89,7 %	100,0 %	96,1 %
		Concurrents	10,3 %	0,0 %	3,9 %

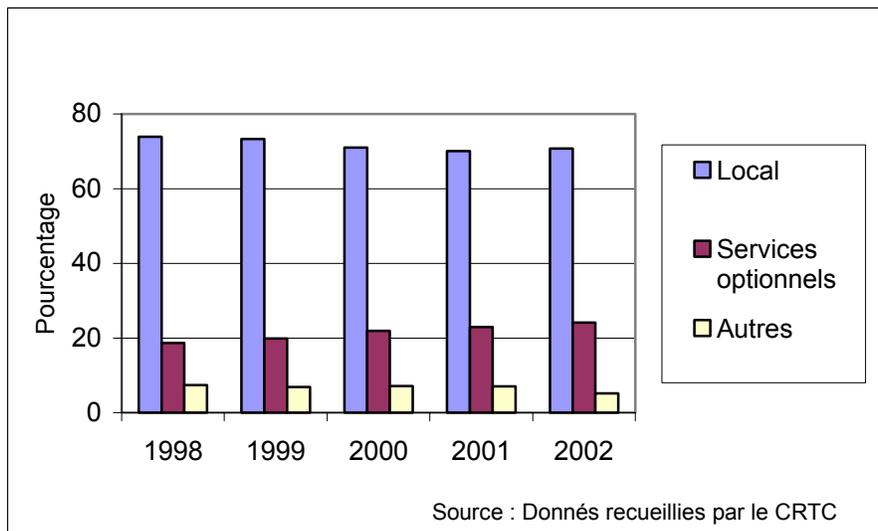
* Comprend les lignes d'affaires, de résidence et autre/de gros

³⁹ Grands centres définis comme RMR.

Comme le montre le tableau 4.13, les plus grandes parts de marché des concurrents, mesurées par le nombre de lignes, par rapport aux résultats provinciaux présentés au tableau 4.12, indiquent que dans leurs stratégies de conquête du marché local, les concurrents ont surtout ciblé les grands centres urbains du Canada.

Le diagramme 4.20 présente une analyse des revenus du service local de résidence par principale composante pour les années 1998 à 2002.

Diagramme 4.20
Revenus du service local de résidence par principale composante



Comme pour les années précédentes, les données présentées au diagramme 4.20 montrent que les revenus du service de base représentent la plus grosse part des revenus du service local de résidence, suivi par les services optionnels.

Les sections suivantes présentent les résultats, par revenu et par ligne locale, pour les trois grands segments du marché local. Pour 2002, les lignes locales ont été regroupées entre celles des titulaires, des titulaires hors territoire et des activités des concurrents. En raison de l'impossibilité de séparer les données sur les revenus liés aux activités des titulaires hors territoire, ces revenus ont été inclus avec ceux des titulaires.

Marché local d'affaires

En 2002, le marché local d'affaires a continué d'être la cible visée par les concurrents pour leur entrée sur le marché local. Le tableau 4.14 illustre les revenus du service local d'affaires de 1998 à 2002, alors que le tableau 4.15 illustre le nombre de lignes locales d'affaires au cours de la même période.

Tableau 4.14
Revenus du service local d'affaires
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002
Titulaires	3 569	3 531	3 619	3 736	3 258
Concurrents	24	106	150	210	286
Total	3 593	3 637	3 769	3 946	3 544

<i>Croissance</i>	<i>TCAC</i>
<i>2001 - 2002</i>	<i>1998 - 2002</i>
-12,8 %	-2,3 %
36,2 %	85,8 %
-10,2 %	-0,3 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.15
Lignes locales d'affaires⁴⁰
(milliers)

	1998	1999	2000	2001	2002
Titulaires	6 408	6 679	6 806	6 970	6 422
Concurrents	120	401	572	591	602
Total	6 528	7 080	7 378	7 561	7 024

<i>Croissance</i>	<i>TCAC</i>
<i>2001 - 2002</i>	<i>1998 - 2002</i>
-7,9 %	0,1 %
1,9 %	49,7 %
-7,1 %	1,8 %

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2002, les revenus du service local d'affaires des titulaires, y compris leurs activités hors territoire, ont diminué de 12,8 % à 3,3 milliards de dollars, alors que les revenus des concurrents ont augmenté de 36,2 %, soit 0,3 milliard de dollars. Le nombre de lignes locales d'affaires des titulaires a diminué de 7,9 % en 2002, ce qui comprend les lignes correspondant aux activités hors territoire, soit 89 000 lignes. Le nombre de lignes des concurrents a augmenté de 1,9 % au cours de la même période.

En fonction des revenus, la part des revenus du service local d'affaires des concurrents (à l'exclusion des titulaires hors territoire) a augmenté de 5,3 % en 2001 à 8,1 % en 2002. Mais en fonction des lignes, la part du marché d'affaires des concurrents (à l'exclusion des titulaires hors territoire) a augmenté à 8,6 % en 2002 par rapport à 7,8 % en 2001. Les lignes d'affaires correspondant aux activités hors territoire des ESLT représentaient une part de marché supplémentaire de 1,3 % en 2002.

Marché local de résidence

En 2002, même si le niveau d'ensemble de la concurrence soit resté relativement limité, d'autres concurrents sont entrés sur le marché local de résidence. La principale concurrence dans le marché local de résidence venait des concurrents, alors que la concurrence des titulaires en dehors de leur territoire a été négligeable. Le tableau 4.16 illustre les revenus du service local de résidence de 1998 à 2002, alors que le tableau 4.17 illustre les lignes locales de résidence au cours de la même période.

⁴⁰ Les résultats des activités hors territoire ne sont disponibles que pour 2002.

Tableau 4.16
Revenus du service local de résidence
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> <i>2001 - 2002</i>	<i>TCAC</i> <i>1998 - 2002</i>
Titulaires	4 270	4 418	4 817	5 038	5 082	0,9 %	4,4 %
Concurrents	0	3	16	22	58	163,6 %	390,7 %
Total	4 270	4 421	4 833	5 060	5 140	1,6 %	4,7 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.17
Lignes locales de résidence
(milliers)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> <i>2001 - 2002</i>	<i>TCAC</i> <i>1998 - 2002</i>
Titulaires	12 595	12 740	12 864	12 846	12 729	-0,9 %	0,3 %
Concurrents	0	32	45	74	184	148,6 %	363,1 %
Total	12 595	12 772	12 909	12 920	12 913	0,1 %	0,6 %

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2002, les revenus du service local de résidence des titulaires ont affiché une légère augmentation de 0,9 % pour atteindre 5,1 milliards de dollars, alors que les revenus des concurrents se sont élevés à 58 millions de dollars, une hausse de 163,6 % par rapport à l'année précédente, ce qui traduit l'intérêt marqué par certains concurrents pour le marché local de résidence, bien que dans l'ensemble les chiffres soient relativement limités.

Le nombre des lignes locales de résidence des titulaires a diminué de 0,9 %, soit 12,7 millions en 2002, alors que le nombre de lignes des concurrents a grimpé de presque 150 % à 0,2 million de lignes. Comme il a été indiqué précédemment, le nombre de lignes de résidence fournies dans le cadre des activités hors territoire a été négligeable.

Le pourcentage des revenus du service local de résidence des concurrents est passé de 0,4 % en 2001 à 1,1 % en 2002. La part de marché des concurrents des lignes locales de résidence a été légèrement supérieur, soit 1,4 % en 2002 par rapport à 0,6 % en 2001.

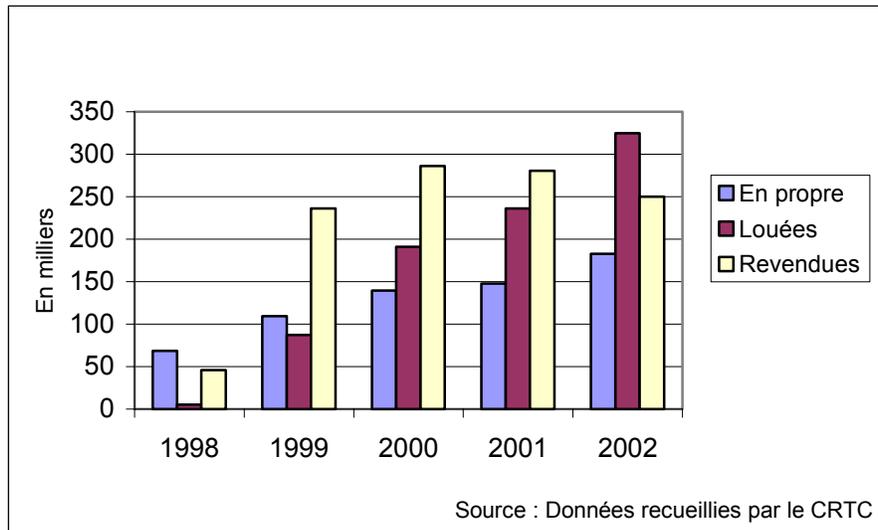
Types d'installations et de services utilisés par les concurrents

Les concurrents utilisent trois types d'installations et/ou de services :

- a) les installations en propre, ils fournissent les lignes eux-mêmes;
- b) les installations louées, comme les lignes dégroupées ou les installations équivalentes à des lignes, louées d'un fournisseur de services de télécommunication doté d'installations;
- c) les services revendus, comme le Centrex ou des services semblables, achetés d'un fournisseur de services locaux.

Le diagramme 4.21 montre comment les lignes de détail des concurrents non titulaires sont réparties entre ces trois façons d'offrir des services locaux.

Diagramme 4.21
Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation



Comme le montre le diagramme 4.21, la combinaison des lignes locales de détail des concurrents était très différente en 2002 que les années précédentes. Le nombre des lignes en propre des concurrents a augmenté de presque 24 % pendant l'année, alors que leur nombre de lignes louées a augmenté de plus de 37 %. Cette augmentation a été partiellement contrebalancée par une diminution de 11 % du nombre des lignes revendues par les concurrents. En 2002, pour ce qui est de l'utilisation relative, les lignes louées ont remplacé les lignes revendues comme principal moyen par lequel les concurrents fournissent le service local de détail. En 2002, la répartition était de 43 % pour les lignes louées, 33 % pour les lignes revendues et de 24 % pour les lignes en propre.

Autres revenus du service local

Les autres revenus du service local comprennent notamment les revenus d'interconnexion, en particulier la commutation et le groupement, et la vente des services de gros, plus particulièrement les lignes dégroupées, l'accès au RTPC, la revente des services Centrex et d'autres revenus du service local de gros. Le service de gros est défini comme la fourniture d'un service ou d'une installation de télécommunication à un fournisseur de services, que ce fournisseur de services facture à nouveau le service ou l'installation à une autre entité ou utilise ce service ou installation à l'interne pour appuyer les services qu'il facture. Le tableau 4.18 montre une ventilation des autres revenus de service local connexes.

Tableau 4.18
Autres revenus du service local
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 1998 - 2002</i>
Interconnexion	223	231	248	315	354	12,4 %	12,2 %
Revente Centrex	52	69	84	120	163	35,8 %	33,1 %
Accès au RTPC	103	151	148	129	146	13,2 %	9,1 %
Lignes dégroupées	8	16	13	31	53	71,0 %	60,4 %
Revente locale de base	27	36	38	55	84	52,7 %	32,8 %
Autres frais de service	62	74	105	90	93	3,3 %	10,7 %
Total	475	577	636	740	893	20,7 %	17,1 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme on le voit au tableau 4.19, les autres revenus du service local des titulaires ont augmenté de 17,3 %, soit 836 millions de dollars en 2002. Si l'on exclut les frais d'interconnexion, la croissance des revenus des titulaires est essentiellement attribuable à la revente des services Centrex et à l'accès au RTPC. Au cours de la même période, les autres revenus du service local des concurrents ont augmenté de façon considérable de 111,1 %, pour atteindre 57 millions de dollars, en particulier les revenus de l'accès au RTPC et autres revenus provenant des services aux consommateurs.

Les lignes locales de gros ont augmenté de 9,9 % en 2002 comme il est indiqué au tableau 4.20, ce qui reflète une augmentation de 13,9 % du nombre des lignes des titulaires, notamment 34 000 lignes hors territoire, compensée par une diminution de 3,8 % du nombre des lignes des concurrents.

Tableau 4.19
Autres revenus du service local
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 1998 - 2002</i>
Titulaires	469	569	608	713	836	17,3 %	15,5 %
Concurrents	6	8	28	27	57	111,1 %	75,6 %
Total	475	577	636	740	893	20,7 %	17,1 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Tableau 4.20
Lignes locales de gros
(milliers)

	1998	1999	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 1998 - 2002</i>
Titulaires	280	306	289	368	419	13,9 %	10,6 %
Concurrents	10	44	92	106	102	-3,8 %	78,7 %
Total	290	350	381	474	521	9,9 %	15,8 %

Source : Données recueillies par le CRTC

La part des autres revenus du service local des concurrents a augmenté de 3,6 % en 2001 à 6,4 % en 2002. La part des lignes locales de gros détenue par les concurrents a diminué pendant cette période, de 22,4 % en 2001 à 19,6 % en 2002. Les lignes de gros correspondant aux activités hors territoire des ESLT représentaient une part de marché supplémentaire de 6,5 % en 2002. Les différences dans les parts de marché et la croissance entre les revenus et les lignes des concurrents sont dues, en grande partie, à l'augmentation des revenus des concurrents au chapitre de l'accès au RTPC et autres revenus.

Résumé

La taille du marché local et d'accès a diminué en 2002 sur le plan des revenus, à l'exclusion de la contribution (-2,7 %) et des lignes (-2,4 %). Les grandes titulaires ont continué de détenir la part du lion du marché dans certaines régions, bien que les concurrents aient fait quelques percées, notamment dans les marchés urbains d'affaires, mais également dans une moindre mesure dans les marchés urbains de résidence. La croissance de la part de marché des concurrents est essentiellement le fait des concurrents, et dans une bien moindre mesure, des activités hors territoire de certaines grandes titulaires, en particulier dans le secteur d'affaires. Le type d'installations utilisées par les concurrents a changé. Les lignes revendues sont abandonnées en faveur d'une combinaison de lignes locales en propre et louées.

4.4 Services Internet

Points saillants

- Les revenus d'Internet ont atteint 3,3 milliards de dollars en 2002, une hausse de 24 % par rapport à l'année précédente, ce qui en fait un des segments les plus dynamiques de l'industrie canadienne des services de télécommunication.
- Le taux de croissance des services d'accès Internet de détail, qui représentaient 2,5 milliards de dollars en 2002 (77 % de tous les revenus des services Internet), a été de 27 % par rapport à 2001 et de 40 % par année en moyenne au cours des trois dernières années.
- En 2002, la part des segments de résidence et d'affaires du marché d'accès Internet détenue par les câblodistributeurs et les ESLT a continué de progresser régulièrement, en particulier la fourniture des services de résidence haute vitesse, alors que la part de marché d'autres concurrents s'est effritée.
- Les abonnements à l'accès Internet de résidence ont atteint 6,5 millions en 2002, soit 51 % de tous les foyers canadiens et, pour la première fois, les abonnements au service haute vitesse l'ont emporté sur les abonnements aux services d'accès faible vitesse et d'accès par ligne commutée.

Description du secteur

a) Description des services

Les services de télécommunication liés à Internet peuvent être divisés en trois grands segments de marché : accès Internet de détail, transport Internet et applications Internet.

L'accès Internet de détail se résume à fournir aux utilisateurs finals une connexion basée sur l'utilisation du protocole Internet (IP) leur permettant d'échanger du trafic avec des prestataires de services Internet et d'autres utilisateurs finals. Le service d'accès Internet de détail comprend trois composantes :

- une ligne d'accès physique : câble de cuivre par paires torsadées ou câble coaxial, câble à fibres optiques ou spectre en direct;
- une liaison de données à basse ou haute vitesse pour transporter l'information entre le modem ou le commutateur de l'utilisateur final et les installations du fournisseur de services Internet (FSI);
- une connexion IP établie par un ordinateur ou un appareil semblable derrière le modem de l'utilisateur final et les installations du FSI.

Les services d'accès Internet de détail sont fournis à diverses vitesses. Les services d'accès faible vitesse, ou à bande étroite, utilisent des vitesses allant jusqu'à 64 kilobits par seconde (Kbps) et sont normalement fournis sur des lignes d'accès commutées. Les services d'accès haute vitesse, y compris par bande élargie (jusqu'à 1,5 mégabits par seconde (Mbps)) et large bande (de plus de 1,5 Mbps), sont normalement fournis sur une ligne d'abonné numérique (LAN), un câble coaxial et, plus particulièrement aux entreprises, sur des câbles à fibres optiques. On utilise également des technologies sans fil par satellite et terrestres pour fournir les services d'accès haute vitesse.

Le service de transport Internet est en fait la fourniture d'une connectivité Internet aux FSI. La capacité de transport Internet est assurée par des installations Internet à dorsale qui acheminent le trafic groupé au moyen de liaisons inter-villes nationales et internationales entre les commutateurs et les routeurs de trafic Internet. Dans certains cas, des accords d'homologage entre les fournisseurs de services Internet à dorsale remplacent l'achat du transport Internet par un FSI à un autre. La comptabilisation séparée de tous les services de transport Internet n'est donc pas disponible.

Les applications Internet comprennent un nombre croissant de services qui se greffent sur les services de connectivité Internet. Il s'agit notamment du courrier électronique, de l'hébergement et de la navigation Web, la messagerie instantanée et l'audio et vidéo-IP. Normalement, bon nombre des services d'application sont groupés avec les services d'accès Internet. Mais les FSI et d'autres entreprises de télécommunication participent aux nouveaux marchés des applications Internet d'affaires autonomes, dont des services comme l'hébergement Web, les centres de données Internet et l'entreposage de données à l'extérieur, la sécurité, les coupe-feu et la gestion de réseau; l'audio, le vidéo, les conférences sur le Web, la voix sur IP, l'IP-PBX, les services de fax par Internet et l'enregistrement de noms de domaine.

b) Marchés et observations pour 2002

En 2002, les revenus des services de télécommunication liés à Internet au Canada se sont élevés à environ 3,3 milliards de dollars, soit une hausse d'environ 24 % par rapport à l'année précédente. Selon le tableau 4.21, les services d'accès Internet de détail représentaient la plus grosse part de ces revenus (77 %), suivis par le transport, les applications et autres services Internet de détail et de gros (23 %).⁴¹

Tableau 4.21
Revenus d'Internet ⁴²
(milliards \$)

	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> <i>2001 - 2002</i>	<i>TCAC</i> <i>2000 - 2002</i>
Services d'accès Internet de détail	1,293	2,000 #	2,537	26,9 %	40,1 %
Internet - transport, applications et autres services	0,459	0,660	0,748	13,4 %	27,6 %
Total des revenus d'Internet	1,752	2,659 #	3,285	23,5 %	36,9 %

Source : Données recueillies par le CRTC

⁴¹ Cette catégorie comprend les services d'accès Internet de gros, le transport Internet ainsi que les services et l'équipement pour les applications Internet de détail et de gros, l'accès/équipement de transport Internet et les services connexes.

⁴² Les montants des années précédentes indiqués par un # ont été rétablis pour refléter l'information nouvelle ou mise à jour fournie par les répondants. De plus, certains revenus des années précédentes ont fait l'objet d'une nouvelle classification dans les segments du marché pour permettre, de façon constante, une comparaison avec les données de l'année en cours.

Les revenus du transport, des applications et des autres services Internet figurant dans le tableau 4.21 ne rendent pas compte de la totalité du marché canadien de ces services. Ils reflètent simplement les revenus déclarés par les fournisseurs de services de télécommunication participant au processus de collecte des données du CRTC. Par conséquent, les sections suivantes portent avant tout sur les services d'accès et de transport Internet de détail qui représentent la majorité (77 %) des données recueillies sur les revenus d'Internet.

c) Participants du secteur

Quatre grands groupes participent au marché et fournissent des services d'accès et de transport Internet de détail au Canada. Le premier groupe comprend les ESLT qui fournissent les services d'accès Internet par ligne commutée et DSL sur des lignes de cuivre ainsi que les services haute vitesse aux clients d'affaires sur des installations de fibres. Le deuxième groupe comprend les câblodistributeurs qui offrent l'accès Internet haute vitesse sur câble coaxial et, dans une moindre mesure, les services d'accès par ligne commutée. Le troisième groupe comprend les fournisseurs de services de télécommunication concurrents dotés d'installations comme Allstream, Call-Net, 360networks, FCI Broadband et Look Communications, ainsi que des fournisseurs de services de télécommunication affiliés aux compagnies de services publics. Ce dernier groupe vise plus particulièrement le marché d'affaires et dépend en grande partie des installations de fibres ou des technologies sans fil. Quant au quatrième groupe, il comprend les FSI non dotés d'installations comme AOL Canada Inc., Cybersurf Corp., Inter.net Canada et PCNet International qui offrent essentiellement des services d'accès Internet.

Outre les services d'accès Internet de détail, certains fournisseurs de services dotés d'installations, comme les ESLT, les câblodistributeurs et les concurrents, fournissent également des services de transport Internet.

d) Cadre de réglementation

En 1999, dans son examen des nouveaux médias⁴³, le CRTC a conclu que même si certaines applications Internet étaient régies par la *Loi sur la radiodiffusion*, il n'était pas justifié de les réglementer. Le cadre de réglementation d'Internet au Canada concerne donc surtout le marché de l'accès Internet de gros.

Bien que les services d'accès Internet à faible et haute vitesse de détail aient fait l'objet d'une abstention de la réglementation il y a cinq ans, le CRTC continue de réglementer la fourniture des services d'accès Internet de gros. Dans le cas des ESLT, les installations et services sous-jacents nécessaires aux fournisseurs de services d'accès Internet de LAN à des tiers sont assujettis à la réglementation des prix et sont généralement classés dans l'ensemble Services des concurrents dans le cadre du régime actuel de plafonnement des prix. Les câblodistributeurs sont également tenus de fournir à des tiers l'accès à leurs installations sous-jacentes. Dans l'intervalle, le CRTC a mis en place un régime de revente selon lequel le tarif de ce service est fixé à un taux de 25 % inférieur au prix de détail le plus bas annoncé par les câblodistributeurs. Des problèmes techniques ont retardé la mise en œuvre du service d'accès Internet à des tiers des câblodistributeurs.

⁴³ *Nouveaux médias*, Avis public Télécom CRTC 99-14, Avis public radiodiffusion CRTC 1999-84, 17 mai 1999.

e) La réglementation au cours de l'année écoulée

Au cours de l'année écoulée, de nouvelles mesures de garanties concurrentielles ont été imposées pour restreindre les activités de reconquête de Bell Canada. Ces mesures ont ensuite été étendues à d'autres ESLT. Ces restrictions sont semblables à celles déjà en place pour les fournisseurs de services par câble offrant l'accès Internet haute vitesse. Plus récemment, le CRTC a enjoint aux ESLT de fournir, sur demande, des services Internet LAN de détail aux clients des services locaux de base des entreprises de services locaux concurrentiels (ESLC) qui utilisent des lignes dégroupées des ESLT pour fournir le service local.⁴⁴

Segments du marché

Alors que le marché de l'accès Internet de détail peut être divisé en segments de résidence et d'affaires, la fourniture du transport Internet concerne uniquement le segment d'affaires. Le tableau 4.22, montre donc une ventilation des segments du marché pour le seul marché des services d'accès Internet de détail. En 2002, les revenus de l'accès Internet de résidence représentaient 77 % du marché de détail, soit une baisse par rapport à 83 % en 1998. Le taux de croissance annuel dans les segments de résidence et d'affaires du marché ont régulièrement diminué, mais le taux de croissance moyen annuel dans les deux segments combinés était de 59 % entre 1998 et 2002, faisant des services d'accès Internet de détail un des segments du marché les plus dynamiques de l'industrie des télécommunications.

Tableau 4.22
Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	Croissance 2001 - 2002	TCAC 1998 - 2002
De résidence	325,5	556,4	974,7	1 461,9	1 943,0	32,9 %	56,3 %
<i>Part de marché</i>	82,9 %	71,5 %	75,4 %	73,1 %	76,6 %		
D'affaires	67,2	221,3	318,5	537,6 #	593,8	10,4 %	72,4 %
<i>Part de marché</i>	17,1 %	28,5 %	24,6 %	26,9 %	23,4 %		
Revenus totaux	392,7	777,7	1 293,2	1 999,5 #	2 536,8	26,9 %	59,4 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.23 présente une ventilation des revenus d'accès Internet de détail par participant du marché (ESLT, câblodistributeurs et tous les autres concurrents (dotés ou non d'installations)). Collectivement, les câblodistributeurs ont enregistré le taux de croissance annuel moyen des revenus le plus rapide depuis 1998, à près de 101 % par an, et ont donc vu leur part du marché de l'accès Internet de détail s'établir à environ 36 % en 2002 par rapport à 14 % in 1998. Les revenus des ESLT au chapitre de l'accès Internet de détail ont également progressé rapidement, soit plus de 65 % par année, et leur part de marché est passée à 41 % en 2002. En revanche, les

⁴⁴ *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003 (la décision 2003-49).

revenus des autres concurrents ont diminué en 2002 et, de plus, leur part de marché a été réduite de moitié à 23 % depuis 1998. Pendant cette même période, comme on le voit au tableau 4.24, la part de marché des quatre plus grandes compagnies du marché de l'accès Internet de détail (Bell Canada, TELUS, Rogers et Shaw) a progressé régulièrement à 51 %.

Tableau 4.23
Revenus des services de connectivité Internet par groupe de participants du marché
(millions \$)

	Accès Internet de détail					Transport Internet	TOTAL	Accès Croissance 2001 - 2002	Accès TCAC 1998 - 2002
	1998	1999	2000	2001	2002	2002	2002		
ESLT	141,7	333,2	443,8	781,9 #	1 045,4	51,4	1 096,9	33,7 %	64,8 %
<i>Part de marché</i>	36,1 %	42,8 %	34,3 %	39,1 %	41,2 %	30,7 %	40,6 %		
Câblodistributeurs	54,9	145,4	331,7	615,1 #	899,4	30,0	929,4	46,2 %	101,2 %
<i>Part de marché</i>	14,0 %	18,7 %	25,7 %	30,8 %	35,5 %	17,9 %	34,4 %		
Concurrents	196,1	299,1	517,6	602,6 #	591,9	86,3	678,2	-1,8 %	31,8 %
<i>Part de marché</i>	49,9 %	38,5 %	40,0 %	30,1 %	23,3 %	51,4 %	25,1 %		
Total	392,7	777,7	1 293,1	1 999,5 #	2 536,8	167,7	2 704,5	26,9 %	59,4 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.23 contient également une ventilation des revenus du service de transport Internet pour 2002. Les concurrents détenaient un peu plus de 51 % du marché du transport Internet en 2002⁴⁵, alors que les ESLT détenaient la majorité du reste (31 %).

Le tableau 4.24 présente une ventilation des revenus d'accès Internet de détail par participant du marché ainsi que leur part respective des revenus d'accès Internet de détail pour les segments accès par ligne commutée et haute vitesse entre 1998 et 2002. La part des revenus d'Internet de détail détenue par les compagnies de téléphone titulaires a augmenté de 1998 à 2002 pour ces segments. La part des revenus de l'accès Internet par ligne commutée de ces compagnies a augmenté passant de 42 % en 1998 à 51 % en 2002. La part des revenus de l'accès haute vitesse détenue par les compagnies de téléphone titulaires a augmenté passant de 12 % en 1998 à 37 % en 2002. Ces gains ont été obtenus aux dépens des câblodistributeurs et des concurrents dont les revenus ont diminué dans chacun de ces segments.

⁴⁵ Comme il n'existe pas de données antérieures, il est difficile de savoir comment les parts de marché ont évolué dans ce segment du marché.

Tableau 4.24
Revenus d'accès Internet de détail par participant du marché
(millions \$)

	1998		1999		2000		2001		2002		Croissance 2001 - 2002	TCAC 1998 - 2002
	Revenus	Part	Revenus	Part	Revenus	Part	Revenus	Part	Revenus	Part		
Compagnies de téléphone titulaires												
Ligne commutée	132,5	42 %	231,9	48 %	282,2	41 %	363,5	46 %	381,6	51 %	5,0 %	30,3 %
Autre	9,2	12 %	101,3	34 %	161,6	26 %	418,3	35 %	663,9	37 %	58,7 %	191,3 %
De détail	141,7	36 %	333,2	43 %	443,8	34 %	781,9	39 %	1 045,4	41 %	33,7 %	64,8 %
Part de marché du segment d'affaires	16,2 %	-	34,8 %	-	21,8 %	-	29,5 %	-	25,4 %	-		
Câblodistributeurs titulaires												
Ligne commutée	14,7	5 %	17,5	4 %	16,4	2 %	28,0	4 %	17,1	2 %	-39,1 %	3,8 %
Autre	40,2	54 %	127,9	43 %	315,3	52 %	587,1	49 %	882,3	49 %	50,3 %	116,4 %
De détail	54,9	14 %	145,4	19 %	331,7	26 %	615,1	31 %	899,4	35 %	46,2 %	101,2 %
Part de marché du segment d'affaires	7,6 %	-	1,9 %	-	1,7 %	-	7,2 %	-	5,9 %	-		
Concurrents												
Ligne commutée	171,4	54 %	233,2	48 %	386,5	57 %	406,3	51 %	343,2	46 %	-15,5 %	19,0 %
Autre	24,7	34 %	65,9	22 %	131,1	22 %	196,2	16 %	248,7	14 %	26,7 %	78,1 %
De détail	196,1	50 %	299,1	38 %	517,6	40 %	602,6	30 %	591,9	23 %	-1,8 %	31,8 %
Part de marché du segment d'affaires	21,8 %	-	34,3 %	-	41,7 %	-	43,6 %	-	46,5 %	-		
Total												
Ligne commutée	318,9	100 %	482,5	100 %	683,2	100 %	797,9	100 %	741,8	100 %	-7,0 %	23,5 %
Autre	73,8	100 %	295,1	100 %	609,9	100 %	1201,6	100 %	1794,9	100 %	49,4 %	122,1 %
De détail	392,7	100 %	777,6	100 %	1 293,1	100 %	1 999,5	100 %	2 536,8	100 %	26,9 %	59,4 %
Part de marché du segment d'affaires	17,1 %	-	28,5 %	-	24,6 %	-	26,9 %	-	23,8 %	-		
Quatre plus grandes compagnies												
Ligne commutée	122,3	38 %	179,8	37 %	185,7	27 %	222,7	28 %	222,7	30 %	0,0 %	16,2 %
Autre	16,5	22 %	113,5	38 %	320,0	52 %	652,6	54 %	1067,2	59 %	63,5 %	183,5 %
De détail	138,8	35 %	293,3	38 %	505,7	39 %	875,3	44 %	1 289,9	51 %	47,4 %	74,6 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme il est indiqué au tableau 4.25, la part de marché des concurrents a diminué à la fois dans le segment de résidence et le segment d'affaires du marché d'accès Internet de détail. Les pertes de part de marché ont été particulièrement plus marquées dans le segment de résidence, où la part de marché détenue par les concurrents a chuté de 47 % à 16 % entre 1998 et 2002. Cette forte baisse s'explique largement par le fait que les concurrents n'occupent qu'une toute petite part du marché en croissance de l'accès haute vitesse de résidence. La part du segment d'affaires du marché d'accès Internet détenue par les concurrents s'est progressivement érodée passant de 64 % à 46 % pendant la même période.

Tableau 4.25
Revenus d'accès Internet par groupe de participants du marché
(millions \$)

Segment de résidence - Revenus d'accès Internet de détail					
	1998	1999	2000	2001	2002
ESLT	118,5	217,3	334,5	551,5	780,0
<i>Part de marché</i>	36,4 %	39,1 %	34,3 %	37,7 %	40,1 %
Câblodistributeurs	53,5	142,6	326,1	570,8	846,2
<i>Part de marché</i>	16,4 %	25,6 %	33,5 %	39,0 %	43,6 %
Concurrents	153,5	196,5	314,1	339,6	316,9
<i>Part de marché</i>	47,2 %	35,3 %	32,2 %	23,2 %	16,3 %
Total	325,5	556,4	974,7	1 461,9	1 943,0
Segment d'affaires - Revenus d'accès Internet de détail					
	1998	1999	2000	2001	2002
ESLT	23,0	115,9	96,9	230,4	265,5
<i>Part de marché</i>	34,3 %	52,4 %	30,4 %	42,8 %	44,7 %
Câblodistributeurs	1,4	2,8	5,6	44,3	53,2
<i>Part de marché</i>	2,1 %	1,3 %	1,8 %	8,2 %	9,0 %
Concurrents	42,7	102,6	216,0	263,0	275,1
<i>Part de marché</i>	63,6 %	46,4 %	67,8 %	48,9 %	46,3 %
Total	67,1	221,3	318,5	537,6 #	593,8

Source : Données recueillies par le CRTC

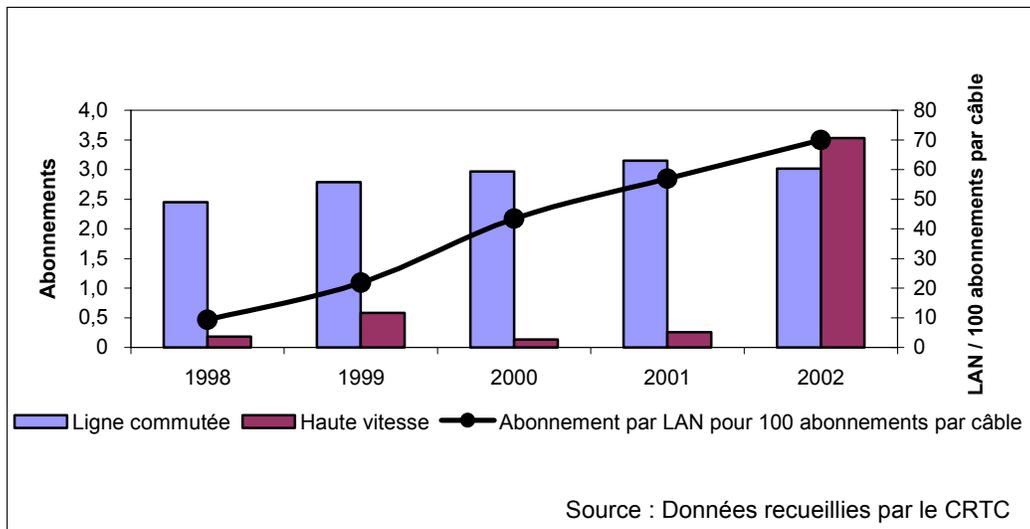
Le volume des connexions d'accès Internet est normalement mesuré en fonction des abonnements des utilisateurs finals. Toutefois, les abonnements aux services d'accès Internet d'affaires sont difficiles à grouper, car les entreprises sont de tailles très différentes. Par conséquent, les données suivantes sur les abonnements portent donc uniquement sur le segment de résidence du marché.

À la fin de 2002, plus de 6,5 millions, soit 51 %, de tous les foyers canadiens étaient abonnés à Internet, soit une hausse de 15 % par rapport à la fin de 2001 et de 51 % par rapport à la fin de 2000. En 2002, pour la première fois, les abonnements au service haute vitesse l'ont emporté sur les abonnements par ligne commutée.

Le diagramme 4.22 illustre l'évolution constante des abonnements aux services Internet par ligne commutée vers les abonnements au service haute vitesse pendant ces cinq ans. En 2002, les abonnements par ligne commutée ont diminué légèrement par rapport à 2001, soit 3 millions

d'abonnements. Les abonnements au service haute vitesse ont augmenté rapidement en 2002 pour atteindre 3,5 millions (une hausse d'environ 38 % par rapport à l'année précédente). Les abonnements par LAN ont progressé deux fois plus rapidement que les abonnements par câble, rattrapant ainsi l'avance que détenait le câble sur le LAN avec 621 000 abonnements environ. Comme il est indiqué au diagramme 4.22, à compter de 2002, on comptait environ 70 abonnements par LAN pour 100 abonnements par câble.

Diagramme 4.22
Abonnements aux services Internet de résidence par ligne commutée et haute vitesse



En 2002, les fournisseurs de services d'accès Internet par LAN et câble ont lancé les services dits « haute vitesse allégés », qui fournissent des connexions permanentes à des vitesses de transmission plus lentes (p. ex., de l'ordre de 128 Kbps). Ces nouveaux services appartiennent à la catégorie haute vitesse indiquée dans le diagramme 4.22 et représentent environ un tiers de tous les nouveaux abonnements haute vitesse en 2002 (plus ou moins 290 000 abonnements divisés presque également entre les LAN et le câble).

Le tableau 4.26 montre les revenus de l'accès Internet de résidence et d'affaires par technologie d'accès. En 2002, les fournisseurs dotés d'installations et les FSI concurrentiels représentaient un peu moins de la moitié du secteur de l'accès faible vitesse par ligne commutée, soit une baisse considérable par rapport à 1998, date à laquelle ils détenaient 59 % du segment du marché. En revanche, ils ne comptaient que pour 4 % du marché LAN de résidence (une hausse par rapport à 3 % l'année précédente) et une part négligeable du marché du câble.

Tableau 4.26
Revenus du service d'accès Internet de résidence et d'affaires de détail
et part de marché des revenus par technologie d'accès
(millions \$)

	1998			1999			2000			2001			2002			Croissance 2001-2002	TCAC 1998-2002
	\$	ESLT/ Câble Part	Part des modes d'accès	\$	ESLT/ Câble Part	Part des modes d'accès	\$	ESLT/ Câble Part	Part des modes d'accès	\$	ESLT/ Câble Part	Part des modes d'accès	\$	ESLT/ Câble Part	Part des modes d'accès		
Total																	
De résidence	326	48 %	100 %	556	61 %	100 %	975	66 %	100 %	1,462	75 %	100 %	1,943	83 %	100 %	32.9 %	56.3 %
D'affaires	67	36 %	100 %	221	54 %	100 %	319	33 %	100 %	538	49 %	100 %	594	54 %	100 %	10.4 %	72.6 %
De détail	393	46 %	100 %	778	59 %	100 %	1,293	58 %	100 %	2,000	68 %	100 %	2,537	76 %	100 %	26.9 %	59.4 %
Part du segment d'affaires	17 %			28 %			25 %			27 %			23 %				
Ligne commutée																	
De résidence	281	41 %	86 %	407	48 %	73 %	562	43 %	58 %	640	46 %	44 %	628	51 %	32 %	-1.8 %	22.2 %
D'affaires	38	48 %	56 %	76	50 %	34 %	121	31 %	38 %	158	45 %	29 %	114	54 %	19 %	-28.2 %	31.9 %
De détail	319	41 %	81 %	482	48 %	62 %	683	41 %	53 %	798	45 %	40 %	742	51 %	29 %	-7.0 %	23.5 %
Part du segment d'affaires	12 %			16 %			18 %			20 %			15 %				
LAN																	
De résidence	5	93 %	1 %	24	93 %	4 %	98	96 %	10 %	262	97 %	18 %	473	96 %	24 %	81.0 %	214.5 %
D'affaires	3	60 %	5 %	37	89 %	17 %	45	76 %	14 %	118	80 %	22 %	150	76 %	25 %	27.2 %	165.5 %
De détail	8	80 %	2 %	61	91 %	8 %	143	90 %	11 %	380	92 %	19 %	624	91 %	25 %	64.2 %	198.4 %
Part du segment d'affaires	39 %			61 %			32 %			31 %			24 %				
Câble																	
De résidence	39	100 %	12 %	125	100 %	23 %	311	100 %	32 %	555	100 %	38 %	835	99 %	43 %	50.5 %	114.5 %
D'affaires	1	100 %	1 %	2	100 %	1 %	5	85 %	2 %	11	84 %	2 %	26	92 %	4 %	124.6 %	143.6 %
De détail	40	100 %	10 %	127	100 %	16 %	316	100 %	24 %	566	99 %	28 %	860	99 %	34 %	52.0 %	115.2 %
Part du segment d'affaires	2 %			1 %			2 %			2 %			3 %				
RNIS et autres																	
De résidence	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	75 %	0 %	335.7 %	s/o
D'affaires	7	0 %	11 %	27	0 %	12 %	39	3 %	12 %	39	1 %	7 %	40	10 %	7 %	3.7 %	53.5 %
De détail	7	0 %	2 %	27	0 %	3 %	39	3 %	3 %	39	1 %	2 %	40	10 %	2 %	3.9 %	53.6 %
Part du segment d'affaires	100 %			100 %			100 %			100 %			100 %				
Fibre																	
De résidence	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	0 %	0 %	0	12 %	0 %	21.5 %	s/o
D'affaires	18	17 %	27 %	79	58 %	36 %	108	24 %	34 %	210	42 %	39 %	252	46 %	43 %	20.1 %	92.7 %
De détail	18	17 %	5 %	79	58 %	10 %	108	24 %	8 %	210	42 %	11 %	253	46 %	10 %	20.1 %	92.8 %
Part du segment d'affaires	100 %			100 %			100 %			100 %			100 %				
Sans fil fixe et satellite																	
De résidence	0	0 %	0 %	1	100 %	0 %	4	100 %	0 %	6	69 %	0 %	6	48 %	0 %	3.4 %	s/o
D'affaires	0	100 %	0 %	0	83 %	0 %	1	86 %	0 %	1	49 %	0 %	12	29 %	2 %	1,177.9 %	176.9 %
De détail	0	100 %	0 %	1	94 %	0 %	4	98 %	0 %	7	66 %	0 %	18	36 %	1 %	161.1 %	207.5 %
Part du segment d'affaires	100 %			35 %			14 %			13 %			66 %				

Notes :

La part des modes d'accès montre la part des revenus totaux des modes d'accès dans la même catégorie.

La part des modes d'accès pour la ligne commutée de résidence, par exemple, montre la part des revenus totaux de résidence pour la ligne commutée de résidence.

La part des ESLT/Câblodistributeurs montre la part des revenus totaux détenue par les compagnies titulaires dans ce mode d'accès :

- pour la ligne commutée, le RNIS et autres, LAN, le sans-fil fixe et satellite, la part montre la part des revenus des titulaires,
- pour le câble, la part indique la part des revenus des câblodistributeurs titulaires,
- pour la fibre et total, la part indique la part combinée du marché pour les titulaires, les câblodistributeurs titulaires et les titulaires de servitudes (services publics, municipalités).

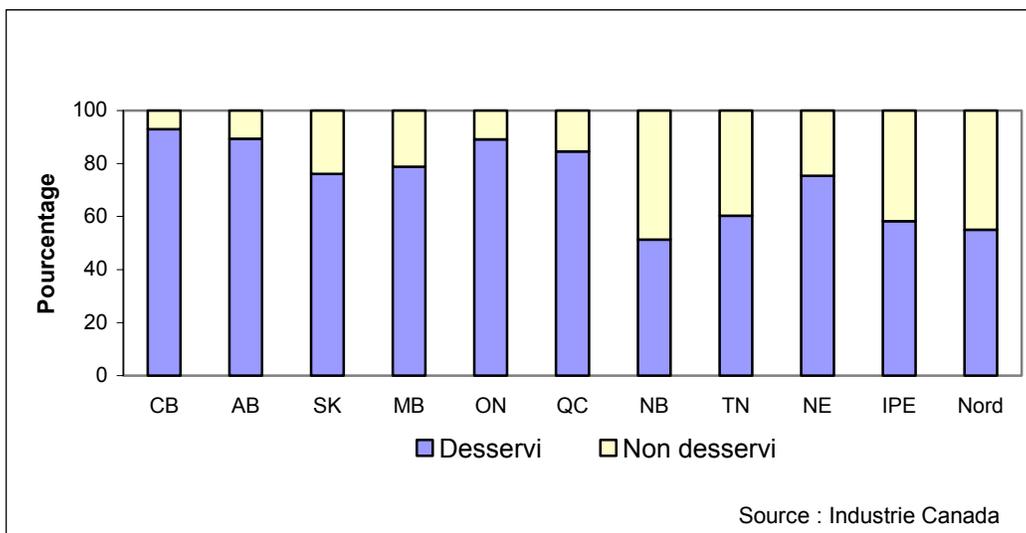
Source : Données recueillies par le CRTC

Disponibilité des services haute vitesse par province

Les services d'accès Internet haute vitesse sont de plus en plus accessibles à un nombre croissant de la population canadienne. Comme le montre le diagramme 4.23, plus de 80 % de la population dans les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec peuvent obtenir l'accès haute vitesse. Toutefois, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador ainsi que les Territoires du Nord sont encore très loin de ce niveau de pénétration.

Alors que les régions urbaines et les grandes collectivités peuvent l'obtenir, le service Internet haute vitesse n'est pas accessible à de nombreuses petites collectivités. Un certain nombre de projets sont en cours pour accélérer le déploiement des services haute vitesse dans les collectivités rurales, éloignées et des Premières nations afin que tous les Canadiens y aient accès. Ces initiatives sont traitées plus en détail à la section 5.

Diagramme 4.23
Accès haute vitesse par population provinciale



Types et sources des installations et des services utilisés par les concurrents

Les FSI concurrentiels dépendent des installations et des services des ESLT ainsi que des services d'accès Internet de tiers pour fournir la connectivité Internet à l'utilisateur final. Il en est de même pour les services d'accès Internet par des tiers aux installations de compagnies de câblodistribution. Mais comme il a été indiqué plus haut, des difficultés techniques ont empêché les concurrents de fournir le service par ce moyen jusqu'à présent. De plus, dans certains cas, les FSI concurrentiels dépendent des titulaires de même que d'autres fournisseurs de services de télécommunication pour offrir l'accès Internet et les installations de transport.

Jusqu'à présent, comme le montrent les tableaux 4.26 et 4.27, les concurrents ont fait peu de progrès dans le segment de résidence du marché de l'accès Internet haute vitesse en utilisant les installations et les services des titulaires, comme en témoigne la part relativement limitée de ce marché qu'ils détiennent (soit environ 4 % dans le cas des LAN et pratiquement rien dans le cas du câble). En revanche, l'utilisation des installations et des services de gros est beaucoup plus fréquente pour la fourniture des services d'accès Internet aux clients d'affaires.

Tableau 4.27
Abonnés au service Internet de résidence de détail par participant du marché

	1998		1999		2000		2001		2002		Croissance 2001 - 2002	TCAC 1998 - 2002	
	Abonnement /1000	Part (*) Part	Abonnement /1000	Part	Abonnement /1000	Part	Abonnement /1000	Part	Abonnement /1000	Part			
Compagnies de téléphone titulaires	Ligne commutée	695	28,4 %	1 016	36,5 %	1 318	44,4 %	1 524	48,4 %	1 390	46,1 %	-8,8 %	18,9 %
	Haute vitesse et allégé	15	8,1 %	95	16,4 %	396	29,3 %	900	35,3 %	1 394	39,7 %	54,8 %	211,8 %
	Tout fibre	0	-	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	0	23,3 %	-	-
	Sans fil fixe	0	-	0	-	0	-	0	0,0 %	3	40,6 %	-	-
	Satellite	0	-	0	-	1	100,0 %	3	100,0 %	4	91,0 %	54,4 %	-
Autres types	0	-	0	-	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	-	-	
Autres	Ligne commutée	1 677	68,5 %	1 686	60,5 %	1 576	53,1 %	1 560	49,5 %	1 558	51,6 %	-0,1 %	-1,8 %
	Haute vitesse et allégé	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	6	0,3 %	-	-
	Haute vitesse et allégé - LAN	1	4,5 %	9	8,5 %	14	3,4 %	25	2,7 %	60	4,2 %	143,1 %	205,2 %
	Tout fibre	0	-	0	-	0	100,0 %	0	100,0 %	1	62,9 %	37,8 %	-
	Sans fil fixe	0	-	0	-	0	-	6	100,0 %	4	59,4 %	-28,4 %	-
Satellite	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	9,0 %	-	-	
Autres types	0	-	0	-	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	-	-	
Câblodistributeurs titulaires	Ligne commutée	75	3,1 %	83	3,0 %	74	2,5 %	65	2,1 %	70	2,3 %	7,4 %	-1,9 %
	Haute vitesse et allégé	166	91,5 %	478	82,1 %	943	69,7 %	1 624	63,7 %	2 055	58,5 %	26,6 %	87,5 %
	Tout fibre	0	-	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	0	13,8 %	-	-
	Sans fil fixe	0	-	0	-	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	-	-
	Satellite	0	-	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	-	-
Autres types	0	-	0	-	0	-	0	100,0 %	0	100,0 %	52,7 %	-	
Total	Ligne commutée	2 447	93,1 %	2 784	82,7 %	2 969	68,7 %	3 149	55,2 %	3 018	46,1 %	-4,1 %	5,4 %
	Haute vitesse et allégé	182	6,9 %	582	17,3 %	1 354	31,3 %	2 549	44,7 %	3 515	53,7 %	37,9 %	109,8 %
	Tout fibre	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,0 %	119,2 %	-
	Sans fil fixe	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	6	0,1 %	7	0,1 %	20,6 %	-
	Satellite	0	0,0 %	0	0,0 %	1	0,0 %	3	0,0 %	4	0,1 %	69,7 %	-
Autres types	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	52,7 %	-	
Total de l'industrie	2 629		3 367		4 324		5 706		6 546		14,7 %	25,6 %	

* Les pourcentages correspondent à la proportion des modes d'accès de tous les abonnements Internet de résidence pour ce type, sauf pour les lignes Total où ils correspondent à la proportion des revenus totaux de l'industrie pour le service de résidence.

Source : Données recueillies par le CRTC

Résumé

En 2002, les revenus des services Internet ont atteint 3,3 milliards de dollars, soit une hausse de près de 24 % par rapport à l'année précédente, ce qui en fait un des segments les plus dynamiques de l'industrie canadienne des télécommunications. Les services d'accès Internet de détail représentent 77 % du marché, alors que les applications Internet et autres services représentent 18 % et les services de transport Internet les 5 % restants.

La catégorie de service la plus importante, celle de l'accès Internet de détail, a également progressé très rapidement ces dernières années à un taux annuel moyen de 40 % entre 1998 et 2002. Le segment de résidence représente environ les trois quarts du marché, bien que sa part ait légèrement diminué depuis cinq ans du fait que sa progression a été moins rapide que celle du segment d'affaires. La part de presque tous les principaux segments du marché détenue par les câblodistributeurs et les ESLT a augmenté régulièrement et, dans le cas des services haute vitesse de résidence, ils englobent presque tout le marché. La part de marché des concurrents a diminué dans tous les principaux segments du marché, y compris le segment d'affaires où elle a chuté de 64 % à 46 % entre 1998 et 2002.

À la fin de 2002, plus de 6,5 millions ou 51 % de tous les foyers canadiens étaient abonnés à Internet, soit une hausse de 15 % par rapport à la fin de 2001 et de 51 % par rapport à la fin de 2000. En 2002, pour la première fois, les abonnements au service haute vitesse l'ont emporté sur les abonnements par ligne commutée.

4.5 Services mobiles et de téléappel

Points saillants

- En 2002, l'industrie du sans-fil a connu un taux de croissance de 10,8 % de ses revenus et de 11,1 % de ses abonnés au sans-fil.
- Dans l'ensemble, l'augmentation du nombre d'abonnés a ralenti en 2002, alors que le pourcentage des abonnés utilisant les plans postpayés a légèrement augmenté.
- En 2002, la part de marché combinée (fondée sur les revenus) de TELUS, Bell Wireless Alliance (BWA) et Rogers se situait à un peu plus de 90 %.
- Après plusieurs années de déclin, le revenu moyen par abonné (RMPA) s'est stabilisé à 48 \$ par mois en 2002.

Description du secteur

a) Description des services

Le segment des services mobiles et de téléappel du marché comprend les services de télécommunication fournis par les installations d'accès sans fil. Ces services comprennent le téléphone mobile (y compris le sans-fil fixe), les données mobiles comme la messagerie texte et les services d'accès Internet sans fil et de téléappel. Bien que les services de liaison spécialisée par satellite soient compris dans la section du rapport portant sur la transmission de données et les liaisons spécialisées, les services de satellite associés au téléphone mobile sont analysés dans cette section.

b) Marchés et observations

Les revenus des services sans fil ont continué de progresser à un rythme beaucoup plus rapide que les revenus des services filaires (voir le diagramme 4.1). L'introduction de nouveaux services (en particulier l'Internet sans fil et les applications numériques), les plans de tarification ciblés, l'amélioration des combinés téléphoniques, des groupements de services innovateurs et le remplacement progressif du filaire ont contribué à l'augmentation des revenus et des abonnés dans le segment du sans-fil. Le tableau 4.28 montre les revenus provenant des services mobiles et de téléappel de 1998 à 2002.

Tableau 4.28
Revenus des services mobiles et de téléappel
(millions \$)

	1998	1999	2000	2001	2002	Croissance 2001 - 2002	TCAC 1998 - 2002
Téléphonique de base	3 317,5	3 615,5	4 246,3	5 106,9	5 812,6	13,8 %	15,1 %
Interurbain	363,8	399,1	459,4	494,3	517,7	4,7 %	9,2 %
Téléappel	198,3	208,8	240,9	232,0	166,4	-28,3 %	-4,3 %
Données	254,8	295,7	364,5	416,9	617,4	48,1 %	24,8 %
Terminal	427,6	459,1	513,7	521,3	389,6	-25,3 %	-2,3 %
Total	4 562,0	4 978,2	5 824,8	6 771,4	7 503,7	10,8 %	13,2 %

Source : Données recueillies par le CRTC

c) Participants du secteur

Les participants comprennent à la fois les entreprises nationales et régionales des services sans fil ainsi que les entités qui revendent les services de ces entreprises. En 2002, les revenus du secteur des services mobiles et de téléappel se sont élevés à environ 7,5 milliards de dollars, soit une hausse de 10,8 % par rapport à l'année précédente. Ce secteur comptait environ 12 millions d'abonnés, ce qui représente une augmentation de 11,1 % par rapport à l'année précédente.

d) Cadre de réglementation

Le Conseil ne réglemente plus les tarifs des services mobiles et de téléappel depuis 1998. Industrie Canada continue cependant de réglementer le spectre requis par l'industrie du sans-fil.

e) Évolution de la réglementation

Dans la décision 2002-34, le Conseil a réduit les tarifs des services d'accès sans fil correspondant aux Services des concurrents de catégorie 1 pour qu'ils correspondent aux coûts de la Phase II plus un supplément de 15 %. Le Conseil a également assujéti ces services à une restriction à la tarification égale à l'inflation moins un facteur de productivité.

Dans la décision 2002-38⁴⁶, le Conseil a rejeté la demande présentée par Bell Mobilité Inc. (Bell Mobilité), Microcell, Rogers Wireless Inc. (Rogers) et TELUS concernant des ordonnances provisoires interdisant à la Greater Toronto Airports Authority de débrancher les installations de télécommunication actuellement en place à l'Aéroport international Lester B. Pearson (Toronto).

⁴⁶ Demande présentée en vertu de la partie VII par Bell Mobilité Inc., Microcell Telecommunications Inc., Rogers Wireless Inc. et TELUS Mobility – Débranchement des installations sans fil à l'Aéroport international Lester B. Pearson, Décision de télécom CRTC 2002-38, 5 juillet 2002.

Dans la décision 2003-26⁴⁷, le Conseil a rejeté la demande présentée par Microcell demandant au Conseil d'ordonner à Rogers et à Bell Mobilité de cesser de se livrer à des pratiques spécifiques dans le marché du sans-fil, pratiques qui, selon Microcell, allaient à l'encontre du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

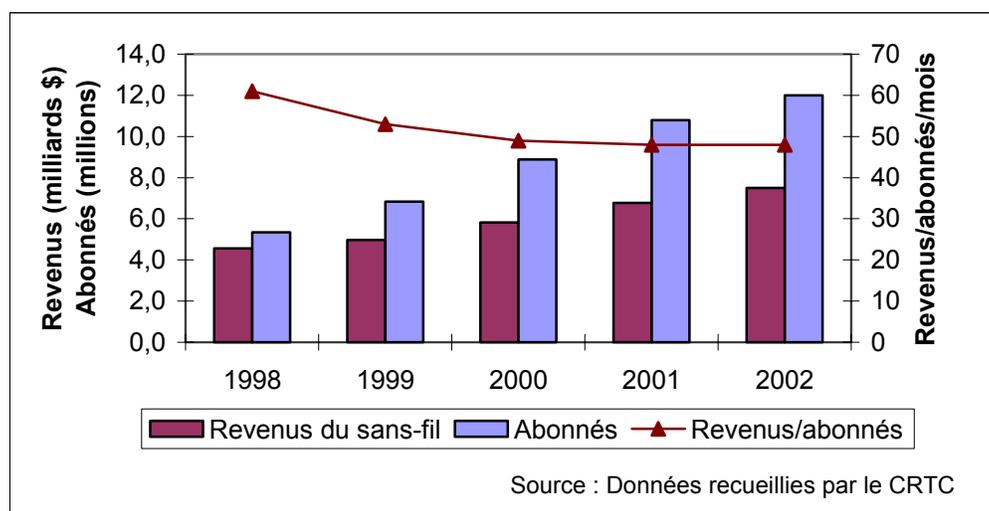
Dans la décision 2003-53⁴⁸, le Conseil a fixé les conditions de service pour que les entreprises de services sans fil puissent offrir des services comme ESLC sans fil, et il a introduit des obligations relatives à la sécurité publique et des limitations de responsabilité pour les entreprises de services sans fil.

Segments du marché

Comme le montre le diagramme 4.24, les revenus du sans-fil ont augmenté de 4,6 milliards de dollars en 1998 à 7,5 milliards de dollars en 2002, soit un TCAC de 13,2 %. De même, le nombre d'abonnés du sans-fil a augmenté de 5,3 millions en 1998 à presque 12 millions en 2002, soit un TCAC de 22,5 %. Au cours de la même période, les revenus par abonné ont chuté d'une moyenne de 61 \$ par mois à 48 \$ par mois, bien que cette tendance à la baisse se soit stabilisée en 2002.

Le diagramme 4.24 montre également le RMPA pour les années 1998 à 2002. Comme il est indiqué, le RMPA commence à se stabiliser au taux de 2001 après plusieurs années de déclin en raison surtout du fait que les fournisseurs mettent davantage l'accent sur les plans de services postpayés plutôt que prépayés, ce qui explique que le RMPA des services postpayés soit nettement plus élevé.

Diagramme 4.24
Revenus des services mobiles et de téléappel, abonnés et revenus par abonné

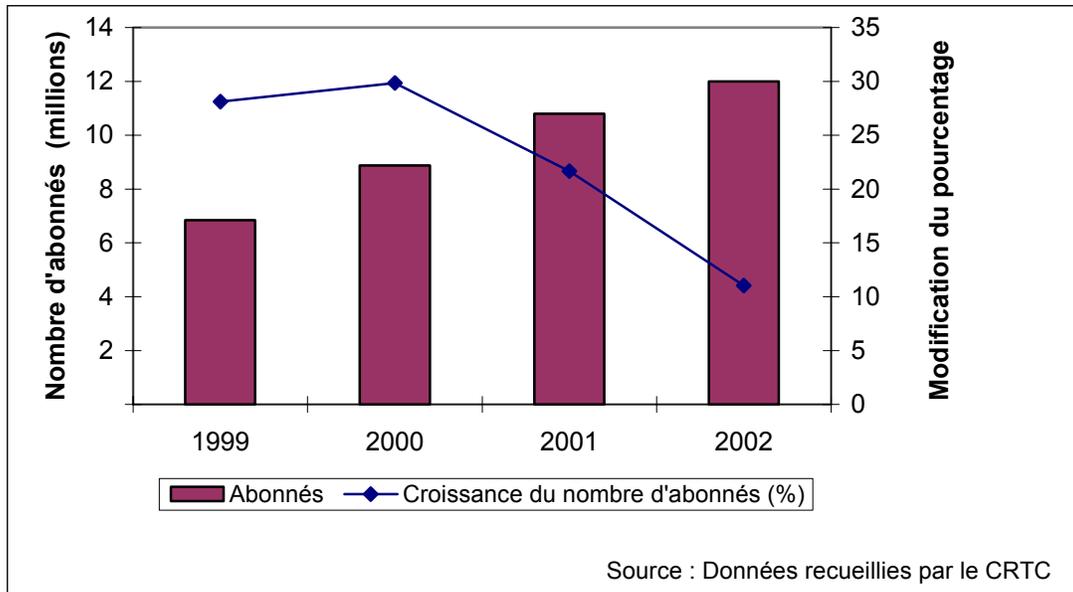


⁴⁷ Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la Loi sur les télécommunications, Décision de télécom CRTC 2003-26, 28 avril 2003.

⁴⁸ Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003.

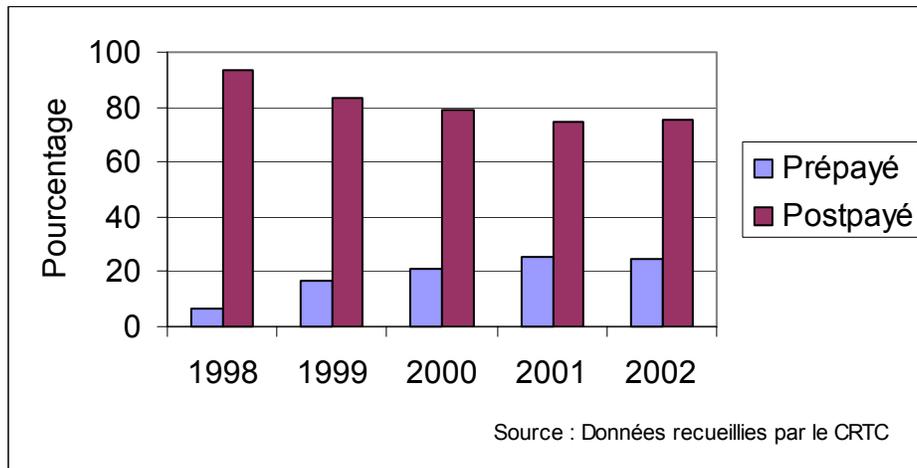
Comme il est indiqué dans le diagramme 4.25, le nombre d'abonnés aux services sans fil a augmenté pendant la période de 1999 à 2002, mais le taux de croissance a diminué en 2001 et de nouveau en 2002. Bien que le TCAC de 1998 à 2002 ait été de 22,5 %, l'augmentation annuelle pour 2002 n'a été que de 11,1 %. Le ralentissement du taux de croissance peut s'expliquer par les conditions économiques et le fait que le marché des services mobiles arrive à maturité.

Diagramme 4.25
Augmentation du nombre d'abonnés du sans-fil



Le diagramme 4.26 présente une comparaison du pourcentage des abonnés aux services prépayés et postpayés. On voit que de 2001 à 2002, la proportion des abonnés aux services postpayés a légèrement augmenté, de 74,5 % à 75,4 %, un renversement de la tendance à la baisse depuis 1998. Il existe maintenant une diversité de plans de services postpayés et d'options qui donnent aux clients un plus grand choix et plus de services, dont certains, comme l'accès Internet mobile, sont propres au sans-fil. La plupart des fournisseurs de services sans fil ont ciblé le segment des services postpayés du marché afin de conserver les clients les plus intéressants et réduire leur taux de roulement. Le taux de roulement mesure le roulement de la clientèle, exprimé en taux par mois.

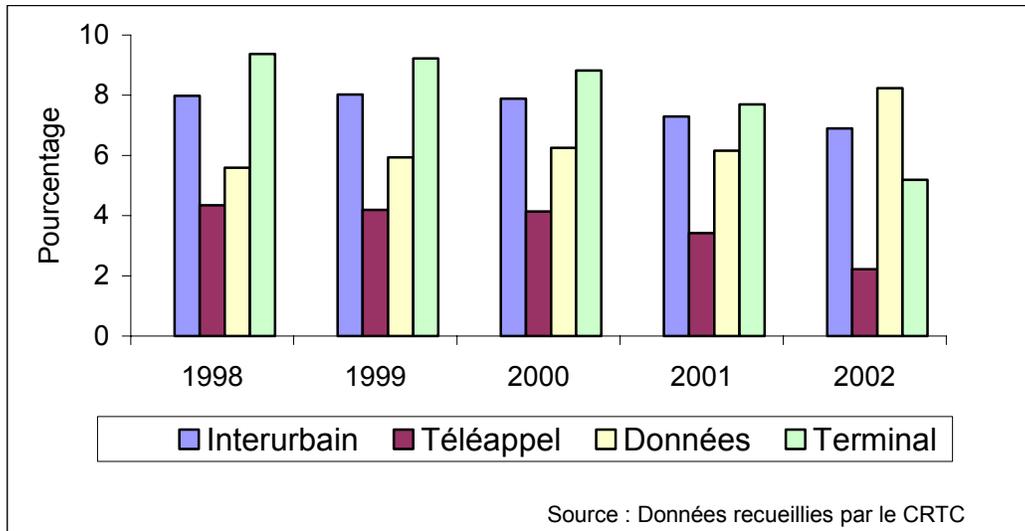
Diagramme 4.26
Pourcentage des abonnés aux services prépayés et postpayés



Principales composantes des revenus

De 1998 à 2002, le pourcentage des revenus des services mobiles et de téléappel attribuables aux forfaits téléphoniques de base est demeuré relativement constant à environ 70 % du revenu total. Le diagramme 4.27 montre les revenus des services mobiles et de téléappel ventilés par principale composante, à l'exclusion des forfaits téléphoniques de base. Il indique que les revenus provenant des services de téléappel et de l'équipement terminal, en pourcentage du total des revenus du sans-fil, ont diminué chaque année, alors que le pourcentage des revenus générés par la transmission de données a augmenté. La transmission de données devient de plus en plus populaire, comme en témoigne l'augmentation des revenus de ce service de 48 % depuis 2001. Cette augmentation est le résultat d'une amélioration des technologies qui ont permis de nouvelles applications de données sans fil. Les revenus des services de téléappel ont diminué régulièrement depuis cinq ans, en raison surtout du remplacement des téléavertisseurs par les téléphones mobiles.

Diagramme 4.27
Revenus des services mobiles et de téléappel par principale composante
(excluant le service téléphonique de base)



Les diagrammes 4.28 et 4.29 illustrent la part de marché de chacun des principaux intervenants de l'industrie, mesurée en fonction des revenus (diagramme 4.28) et des abonnés (diagramme 4.29).

BWA⁴⁹ a déclaré une croissance de sa clientèle de 11,5 % en 2001, ainsi que des revenus de 2,5 milliards de dollars, une hausse de 17 %. La clientèle de Bell Mobilité, sa principale entreprise, avait choisi à 73 % des plans de postpaiement, par rapport à 70 % en 2001. En 2002, son RMPA combiné était de 47 \$ et son taux de roulement de 1,6 %.

En 2002, TELUS a déclaré une augmentation de 16 % de ses abonnés et une hausse de ses revenus de 11,5 %, soit 2 milliards de dollars. Les abonnés des services postpayés représentaient 83 % de la clientèle. Son RMPA combiné était de 55 \$, soit une baisse par rapport à 57 \$ en 2001. Le taux de roulement pour 2002 était de 1,8 %.

En 2002, Rogers a déclaré une augmentation de 10,9 % de sa clientèle, ainsi que des revenus de 1,97 milliard de dollars, soit une hausse de 12,1 %. Son pourcentage d'abonnés aux plans postpayés était de 77 %. Le RMPA combiné était de 45 \$ et le taux de roulement des services postpayés de 2,0 %.

Microcell a déclaré des revenus de 591 millions de dollars pour 2002, une hausse de 9,2 %. Cependant, par rapport à 2001, le nombre d'abonnés a diminué en 2002 de 5,4 %. Le pourcentage des clients des services prépayés en 2002 a augmenté à un peu plus de 53 %, alors que le RMPA combiné est passé de 41 \$ à 40 \$. Le taux de roulement en 2002 a augmenté à 3,4 %.

⁴⁹ BWA comprend Bell Mobilité, Aliant Telecom, SaskTel, MTS, Northwestel Mobility Inc., Télébec Mobilité et NorTel (Northern) Mobility.

En fonction des revenus, les trois grands fournisseurs (TELUS, BWA et Rogers) détiennent une part de marché d'environ 90 %. La part de Microcell a diminué en 2002. Sa restructuration en 2002 lui a permis de redresser son bilan. En juin 2003, Microcell a conclu une entente avec Sprint Canada Inc. (Call-Net) pour offrir un service groupé filaire – sans fil de résidence. Cette entente est destinée à fournir des services téléphoniques résidentiels et sans-fil ne comportant qu'un seul point de contact pour le client et une seule facture mensuelle.

Diagramme 4.28
Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (revenus)

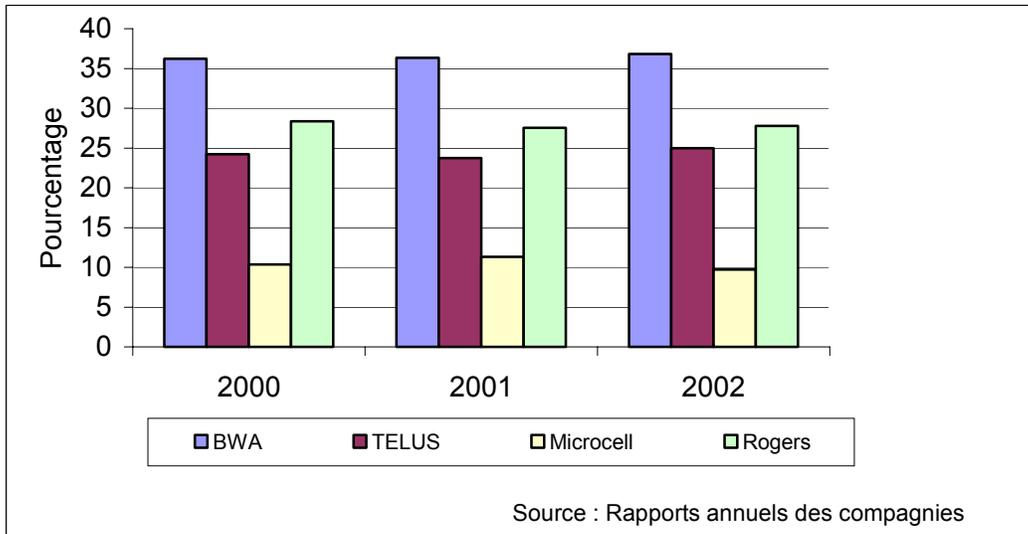
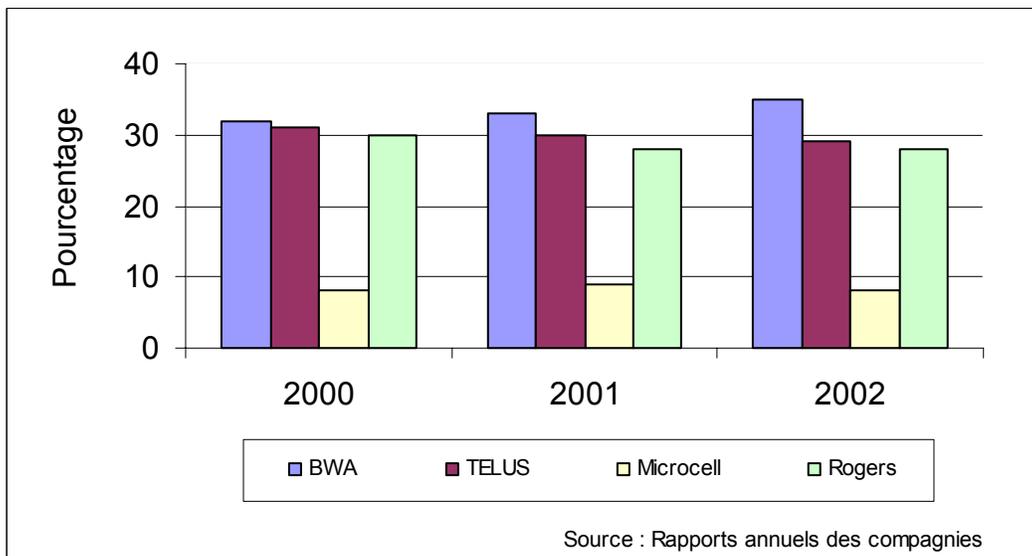


Diagramme 4.29
Part de marché des principaux intervenants du sans-fil (abonnés)



Le tableau 4.29 montre le taux de roulement de chacun des principaux intervenants au cours des cinq dernières années. Il est calculé en divisant les unités débranchées des abonnés par le nombre moyen d'unités. Sans une transférabilité des numéros et une compatibilité des plateformes entre les fournisseurs de services et avec des contrats de services postpayés à plus long terme, ces tarifs sont généralement bas. En 2002, les tarifs de roulement ont diminué pour deux des entreprises et ont augmenté pour les deux autres.

Tableau 4.29
Taux de roulement⁵⁰

	1998	1999	2000	2001	2002
Bell Mobilité	1,4 %	1,7 %	1,5 %	1,5 %	1,6 %
Microcell	2,1 %	2,1 %	2,2 %	2,6 %	3,4 %
Rogers	1,9 %	1,9 %	2,4 %	2,2 %	2,0 %
TELUS	1,3 %	1,6 %	2,0 %	2,0 %	1,8 %

Source : Rapports annuels des compagnies

Téléappel

Le nombre d'abonnés dans le marché du téléappel a diminué de 13,8 %, par rapport à l'année précédente et les revenus ont subi une baisse de 20,9 %.

Bell Mobilité, Rogers et TELUS ont continué de dominer le marché, représentant un peu moins de 90 % des revenus des services de téléappel en 2002.

Couverture des services mobiles

Les cartes figurant dans les pages suivantes montrent la couverture des services mobiles au Canada, la première par type de technologie (numérique/analogique) et la deuxième par nombre de fournisseurs de services.

La couverture des services mobiles ne s'est guère étendue en 2002, en raison d'une diminution sensible des dépenses en immobilisations et de l'expansion l'année précédente de la couverture à la suite des ententes d'itinérance entre TELUS et BWA.

Résumé

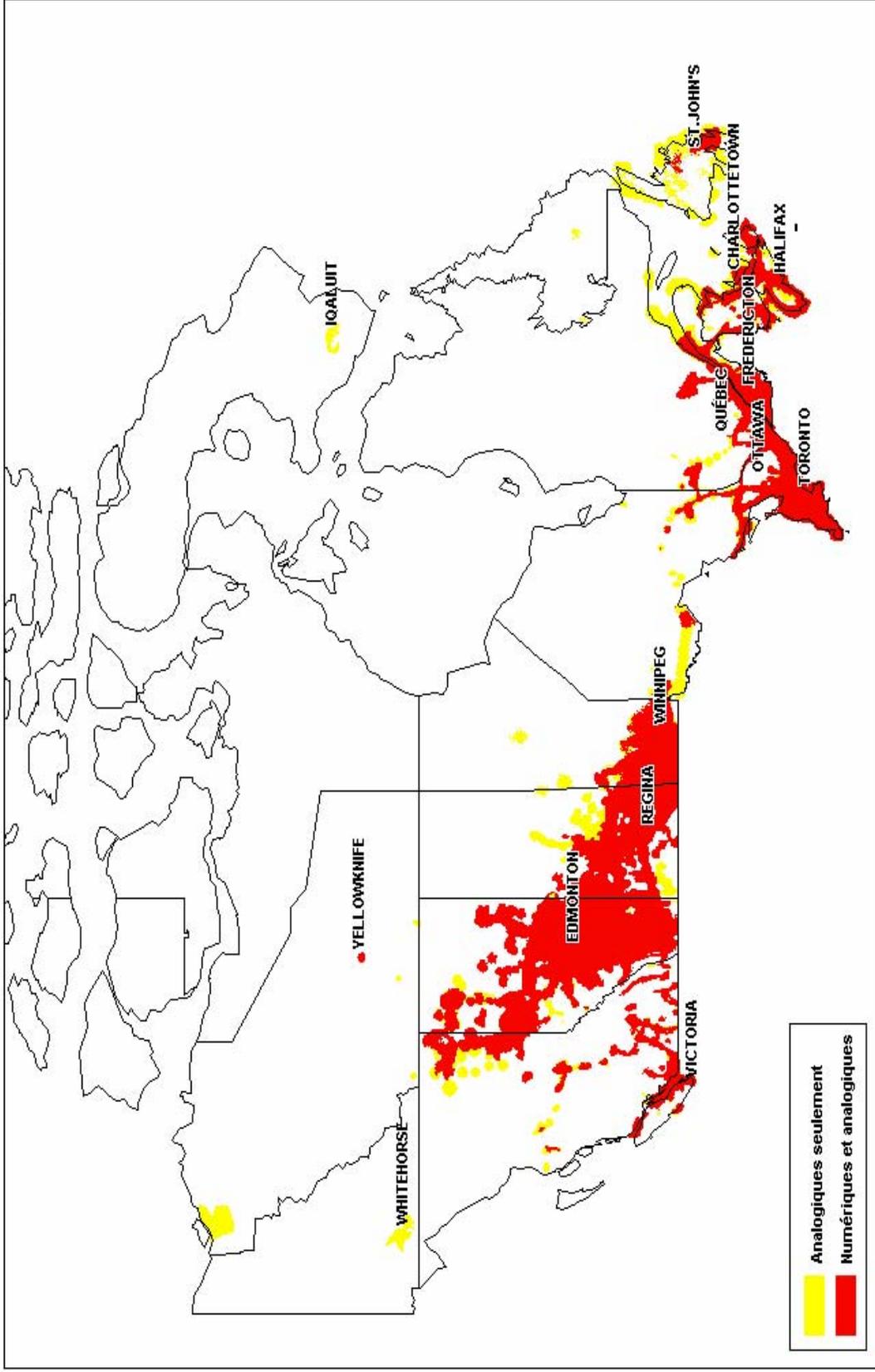
Le marché des services mobiles, tant sur le plan des revenus que des abonnés, a continué de prendre une nette expansion en 2002, bien qu'à un rythme plus lent que les années précédentes. Les revenus de l'interurbain continuent d'augmenter, mais le marché des données semble être le domaine ayant le plus fort potentiel de croissance dans les prochaines années. Les nouvelles applications de données, ainsi que l'amélioration des technologies du sans-fil, devraient alimenter cette croissance.

⁵⁰ Les tarifs de roulement de Rogers correspondent aux comptes postpayés.

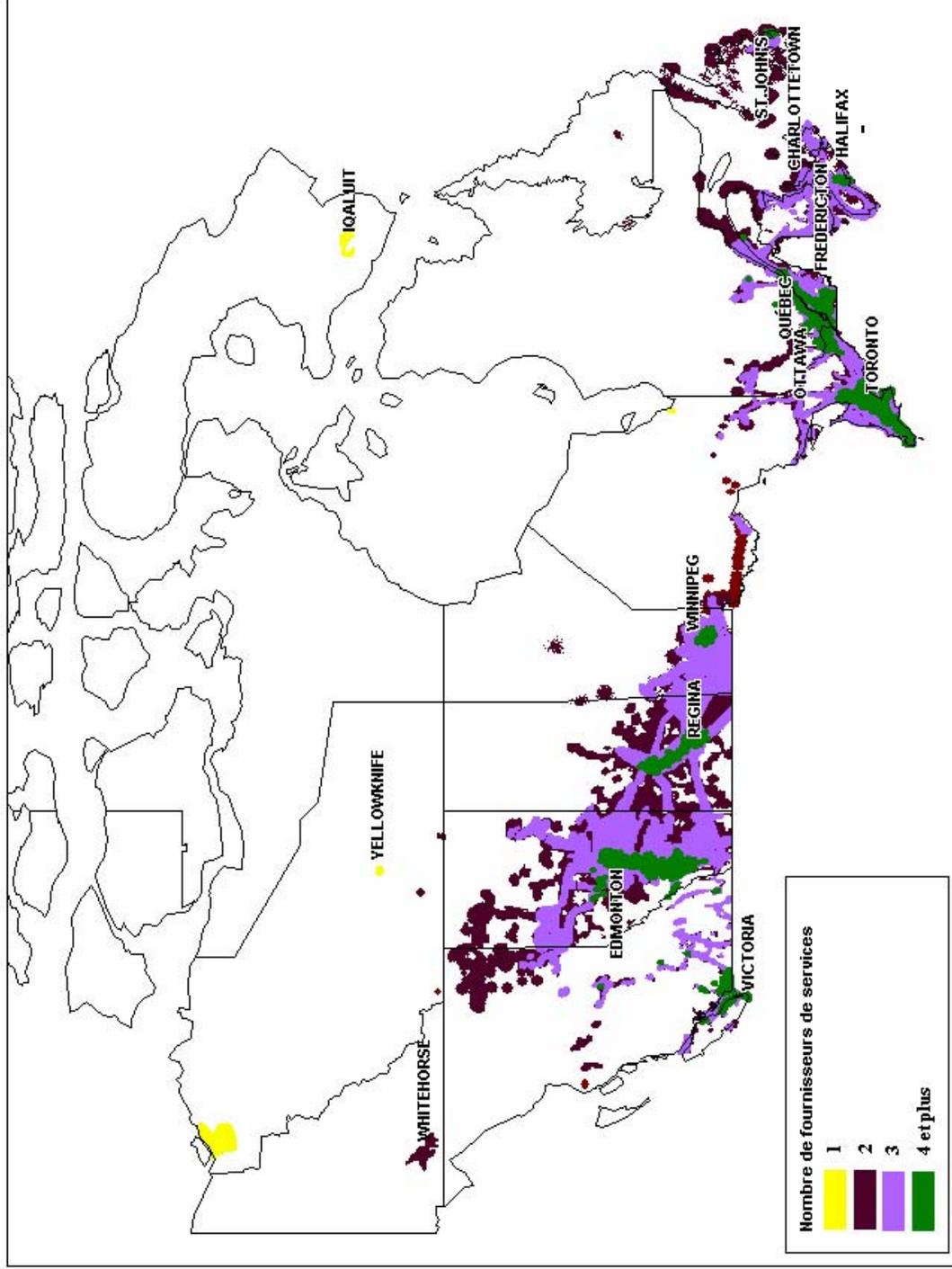
La part de marché, en fonction des revenus, des trois plus grands groupes d'entreprises (TELUS, BWA et Rogers) continue de dépasser les 90 %. Le RMPA, après plusieurs années de déclin, s'est stabilisé.

Les segments du marché n'ont pas tous progressé. En effet, les services de téléappel ont poursuivi leur tendance à la baisse en 2002, les clients se dirigeant vers d'autres technologies mobiles.

Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques)



Présence des fournisseurs de services mobiles



4.6 Services de données et de liaison spécialisée

Points saillants

- La croissance des revenus des services de données et de liaison spécialisée a diminué de 14 % en 2001 à 1,6 % en 2002.
- La croissance des revenus des services de données a diminué de 10,5 % en 2001 à 4,2 % en 2002.
- La part des revenus des services de données détenue par les concurrents en 2002 a augmenté de 22 % en 2001 à 24 % en 2002.
- Les revenus des services de liaison spécialisée sont passés d'un taux de croissance de 17 % en 2001 à un taux de croissance négatif de 0,4 % en 2002.
- La part des revenus des services de liaison spécialisée détenue par les concurrents est passée de 31 % en 2001 à 28 % en 2002.

Description du secteur

a) Description des services

On utilise les services de données pour fournir l'accès aux réseaux, de données locales, de vidéo et téléphonique et pour raccorder ces services entre eux en vue de créer des réseaux privés virtuels (RPV) ou réservés dans une zone métropolitaine ou encore à l'échelle nationale ou internationale. Grâce à ces RPV, il est possible de fournir aux clients des services de réseau local géré ou de réseau étendu géré. Parmi les services de données, signalons les services X.25 (réseau de commutation par paquets), le relais de trames, les services en mode de transfert asynchrone (MTA), le relais de trames sur IP (ou RPV-IP) et la technologie Ethernet.

Les services de liaison spécialisée permettent de raccorder deux ou plusieurs points au moyen d'installations réservées aux fins du transport du trafic téléphonique, vidéo ou de données. Parmi les services de liaison spécialisée, notons les services de transmission numériques grand débit (à des vitesses de 56/64 Kbps pouvant, sur fibre optique, aller jusqu'à des vitesses de l'ordre du gigabit) et les systèmes de données numériques, de même que les services de voies téléphoniques et d'autres services analogiques.

b) Marchés et observations pour 2002

Le segment du marché des services de données et de liaison spécialisée est le troisième en importance dans le segment des télécommunications avec un taux de croissance annuel d'environ 8 % au cours de la période 2000 à 2002, et des revenus de 5 milliards de dollars ou environ 15 % du total des revenus des services de télécommunication en 2002.

Les revenus des services de données représentaient 44 % des revenus des services de données et de liaison spécialisée alors que les revenus des liaisons spécialisées représentaient 56 %.

Tableau 4.30
Revenus des services de données et de liaison spécialisée⁵¹
(millions \$)

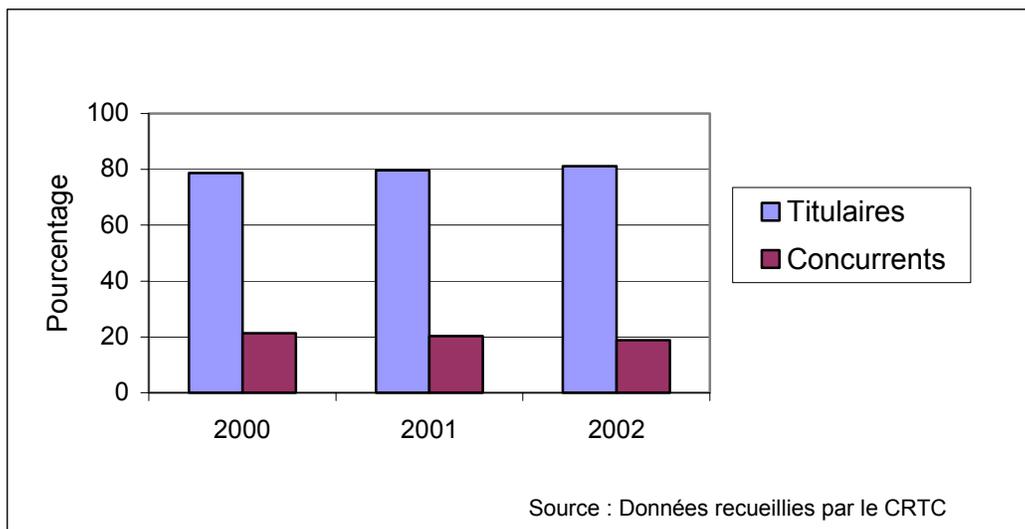
	2000	2001	2002	<i>Croissance</i> 2001 - 2002	<i>TCAC</i> 2000 - 2002
Données	1 913 #	2 113 #	2 201	4,2 %	7,3 %
Liaison spécialisée	2 398 #	2 813 #	2 801	-0,4 %	8,1 %
Total	4 311 #	4 925 #	5 002	1,6 %	7,7 %

Source : Données recueillies par le CRTC

c) Participants du secteur

Les services de données et de liaison spécialisée sont fournis par un certain nombre d'intervenants dont les fournisseurs de services filaires et par satellite. Ceux-ci comprennent les entreprises filaires RTPC, les fournisseurs de services par satellite comme Télésat Canada, les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations ou qui pratiquent la revente, les câblodistributeurs et, plus récemment, les compagnies de téléphone de services publics. Les services de données et de liaison spécialisée sont vendus au détail aux utilisateurs finals et en gros à d'autres fournisseurs de services. Ces services sont revendus ou utilisés par ces fournisseurs de services pour la fourniture de leurs services.

Diagramme 4.30
Revenus des services de données et de liaison spécialisée
Titulaires et concurrents



⁵¹ Les montants des années précédentes indiqués par un # ont été rétablis pour refléter l'information nouvelle ou mise à jour fournie par les répondants. De plus, certains revenus des années précédentes ont fait l'objet d'une nouvelle classification dans les segments du marché pour permettre, de façon constante, une comparaison avec les données de l'année en cours.

Le diagramme 4.30 indique sommairement, pour la période de 2000 à 2002, les revenus des compagnies titulaires et des concurrentes provenant des services de données et de liaison spécialisée (vente au détail et en gros). Malgré une augmentation des revenus en 2002 d'environ 1,6 %, la part de ces revenus détenue par les concurrents continue de diminuer d'un peu plus de 20 % en 2000 à un peu moins de 20 % en 2002.

d) Cadre de réglementation

C'est en 1979 que la concurrence a été autorisée pour la première fois dans le marché des services de données de liaison spécialisée intercirconscriptions. Depuis, le CRTC s'est abstenu de réglementer une grande partie du marché des services de données et de liaison spécialisée des titulaires sur de nombreuses routes intercirconscriptions.

En général, le Conseil s'abstient de réglementer, comme le prévoit l'article 34 de la *Loi sur les télécommunications*, lorsqu'il estime que le service est ou sera suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs du service.⁵²

Segments du marché

Services de transmission de données

Aux fins de ce rapport, les revenus du service de données ont été divisés en quatre catégories : X.25, relais de trames, MTA et Autres (y compris les services RVP-IP et Ethernet).⁵³ Le tableau 4.31 présente un sommaire des revenus des services de données pour toute l'industrie pour les années 2000 à 2002 et pour chacune des principales catégories.

⁵² Dans l'ordonnance 99-434, 12 mai 1999, le CRTC enjoint aux concurrents qui fournissent des services de télécommunication de déposer le 1^{er} avril et le 1^{er} octobre de chaque année un rapport identifiant les routes de liaison spécialisée intercirconscriptions sur lesquelles ils fournissent ou offrent le service LSI à la largeur de bande équivalente de DS-3 (44 736 Mbps), en utilisant leurs propres installations terrestres, les installations terrestres louées d'autres entités qu'une ESLT ou une affiliée d'une ESLT. Le Conseil ajoute que s'il estime qu'un ou plusieurs concurrents répondent à ce critère, il publiera rapidement une ordonnance d'abstention sans processus du fait que l'abstention serait basée sur la preuve produite par les concurrentes des ESLT. Les titulaires sont libres de soumettre des demandes d'abstention.

⁵³ En 2002, les services Autres comprenaient : Ethernet (26 %), RVP-IP (5 %), gestion de réseau (20 %) et divers autres services. Source : Données recueillies par le CRTC.

Tableau 4.31
Revenus des services de données de détail et de gros par catégorie de services
(millions \$)

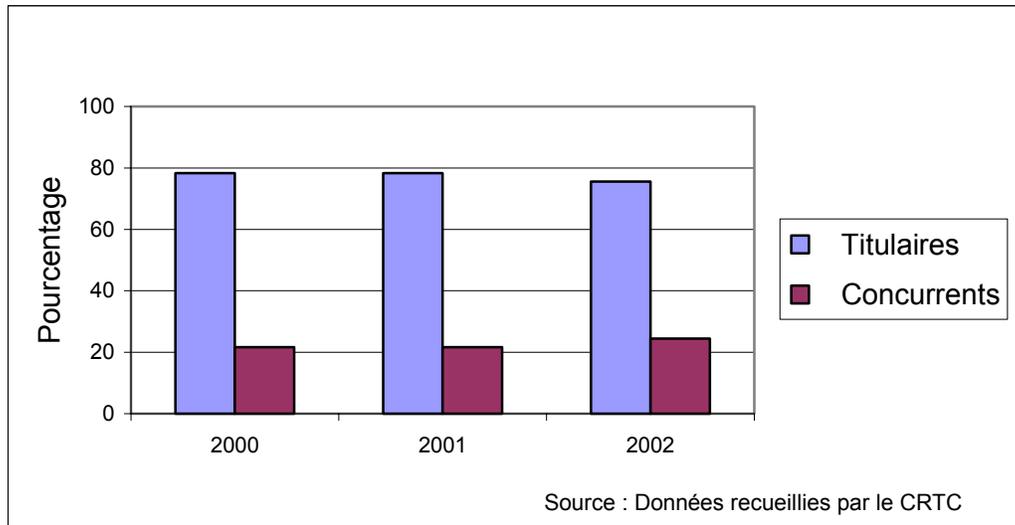
	2000	2001	2002	Croissance 2001 - 2002	TCAC 2000 - 2002
X.25					
De détail	148 #	160 #	161	0,4 %	4,2 %
De gros	19 #	20 #	23	11,1 %	8,1 %
Sous-total	168 #	181 #	184	1,6 %	4,6 %
Relais de trames					
De détail	509 #	531 #	608	14,5 %	9,3 %
De gros	65 #	80 #	74	-8,4 %	6,3 %
Sous-total	574 #	611 #	681	11,5 %	9,0 %
MTA					
De détail	67 #	97 #	120	24,1 %	33,7 %
De gros	8	9	12	41,0 %	23,3 %
Sous-total	75 #	106 #	133	25,5 %	32,6 %
Autres					
De détail	819 #	944 #	1 050	11,2 %	13,2 %
De gros	277 #	271 #	153	-43,5 %	-25,6 %
Sous-total	1 096 #	1 215 #	1 203	-1,0 %	4,8 %
Total des services de données					
De détail	1 543 #	1 732 #	1 939	11,9 %	12,1 %
De gros	369 #	380 #	262	-31,2 %	-15,8 %
Total	1 913 #	2 113 #	2 201	4,2 %	7,3 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme le tableau 4.31 le montre, en 2002, le total des revenus provenant de la vente des services de données de détail et de gros s'est élevé à environ 2,2 milliards de dollars, soit une hausse d'environ 4,2 % par rapport à 2001. Toutefois, les taux de croissance individuels des catégories de services de données de détail et de gros varient beaucoup. En ce qui concerne les services particuliers, les revenus du X.25 ont augmenté de 1,6 % en 2002 alors que ceux des relais de trames, représentant la plus importante composante des revenus provenant du service de données, à plus ou moins 30 %, ont augmenté de 11,5 %. Ce sont les services MTA qui ont affiché la croissance la plus rapide des revenus en 2002, soit environ 25,5 %. La catégorie Autres a subi une légère diminution d'environ 1 %, attribuable essentiellement au déclin du secteur de gros.

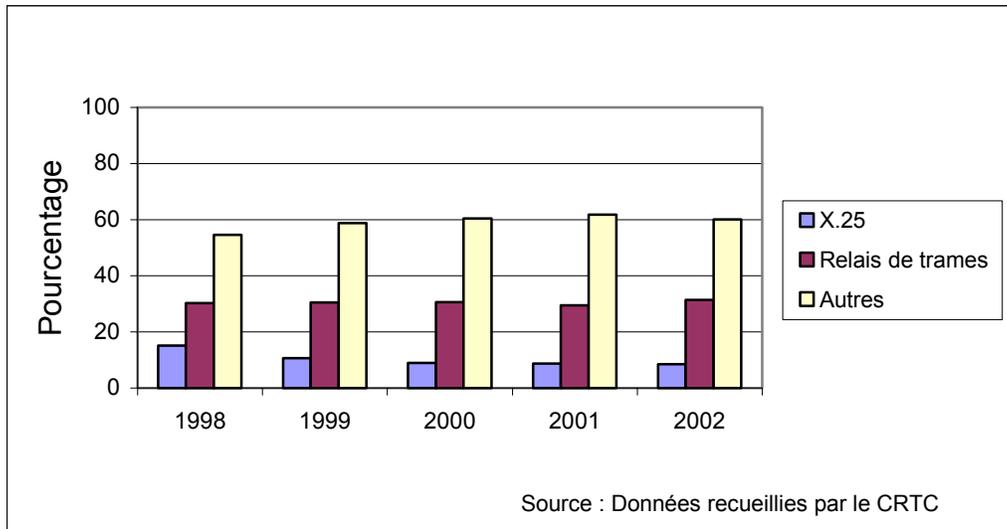
Comme il est indiqué au diagramme 4.31, la part des revenus des services de données des concurrents est restée relativement stable depuis 2000 et a légèrement augmenté à environ 24 % en 2002.

Diagramme 4.31
Revenus des services de données
Titulaires et concurrents



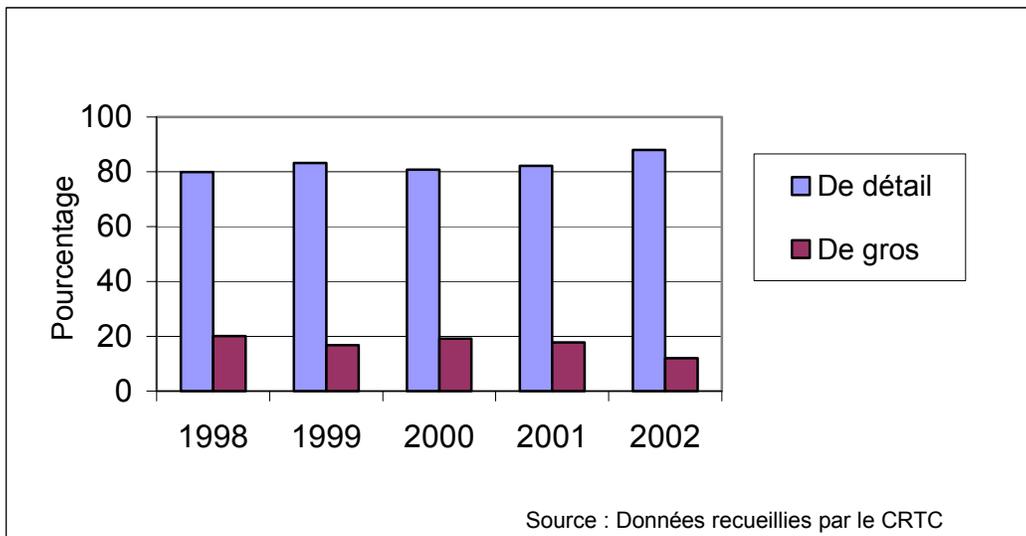
En raison des écarts dans les taux de croissance des revenus de chaque service de données, la répartition de ces revenus dans le secteur des données a beaucoup changé entre 1998 et 2002. Comme il est indiqué au diagramme 4.32, la part des revenus attribuables au service X.25 en 2002 est légèrement inférieure à celle de 2001, alors que la part des revenus des relais de trames a augmenté légèrement depuis 2001. Malgré la baisse des revenus des Autres services de 58 % en 2001 à 55 % en 2002, la partie correspondant à la vente au détail de ces revenus a augmenté de 11 % et la partie correspondant à la vente en gros a diminué de 44 %, ce qui laisse à penser que les concurrents dépendent moins des installations des titulaires pour fournir les nouveaux services.

Diagramme 4.32
Services de données
Répartition des revenus par catégorie de services



Les revenus provenant de la vente en gros et au détail de services de données ont diminué d'environ 31 % en 2002, comme l'indique le diagramme 4.33, ce qui réduit ces revenus en tant que pourcentage de l'ensemble des revenus provenant des services de données de 18 % en 2001 à 12 % en 2002.

Diagramme 4.33
Revenus de détail et de gros
En pourcentage du total des revenus des services de données



Comme le montre le tableau 4.32, la part du total des revenus provenant des services de données détenue par les concurrents est d'environ 24 %. Toutefois, dans les segments particuliers du marché, leur part de ces revenus varie beaucoup, d'environ 1 % pour le service X.25 à 42 % pour le relais de trames.

Tableau 4.32
Parts de marché par catégorie de services de données

	1998	1999	2000	2001	2002
X.25					
Titulaires	93 %	98 %	100 %	100 %	99 %
Concurrents	7 %	2 %	0 %	0 %	1 %
Relais de trames					
Titulaires	52 %	52 %	54 %	56 %	58 %
Concurrents	48 %	48 %	46 %	44 %	42 %
Autres (MTA et Ethernet compris)					
Titulaires	90 %	87 %	87 %	85 %	82 %
Concurrents	10 %	13 %	13 %	15 %	18 %
Total					
Titulaires	79 %	77 %	78 %	78 %	76 %
Concurrents	21 %	23 %	22 %	22 %	24 %

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2002, les revenus provenant d'Ethernet représentaient 26 % des revenus dans la catégorie Autres et les concurrents détenaient 14 % des ces revenus. L'industrie fournit de nouveaux services de données pour répondre aux besoins des clients en matière de rapidité, de fonctionnalité et de réduction des coûts. Les solutions Ethernet et des réseaux privés virtuels (RPV) sur IP font partie de ces nouveaux services qui répondent aux besoins des clients et tendent à remplacer les services de données existants, X.25, relais de trames et MTA. Autant les titulaires que les concurrents introduisent ces nouveaux services de façon agressive pour s'accaparer des parts de marché dans le segment des services de données.

Comme l'indique le tableau 4.31, les revenus provenant de la vente en gros des services de données étaient d'environ 0,3 milliard de dollars en 2002. Les revenus de la vente en gros ont diminué d'environ 31 % en raison de la réduction des services de données de relais de trames et Autres en 2002 de 8 % et 44 % respectivement.

Services de liaison spécialisée

Le service de liaison spécialisée est une connexion point à point non commutée ou multipoint qui peut être utilisée pour les transmissions vocales, de données et vidéo sur diverses largeurs de bandes. Les liaisons spécialisées peuvent être analogiques ou numériques et être fournies sur câble de cuivre, sur fibres optiques ou par satellite. Dans le présent rapport, les services de liaisons spécialisées sont divisées en deux grandes catégories : liaisons spécialisées courte distance et liaisons spécialisées grande distance. Le service grande distance est partagé entre les fournisseurs au moyen d'installations terrestres et les fournisseurs par satellite.

Le tableau 4.33 présente un résumé des revenus provenant des services de liaison spécialisée courte distance et grande distance à l'échelle de l'industrie pour les années 2000 à 2002.

Tableau 4.33
Revenus provenant de la vente au détail et en gros des services de liaison spécialisée
par segment de marché
(millions \$)

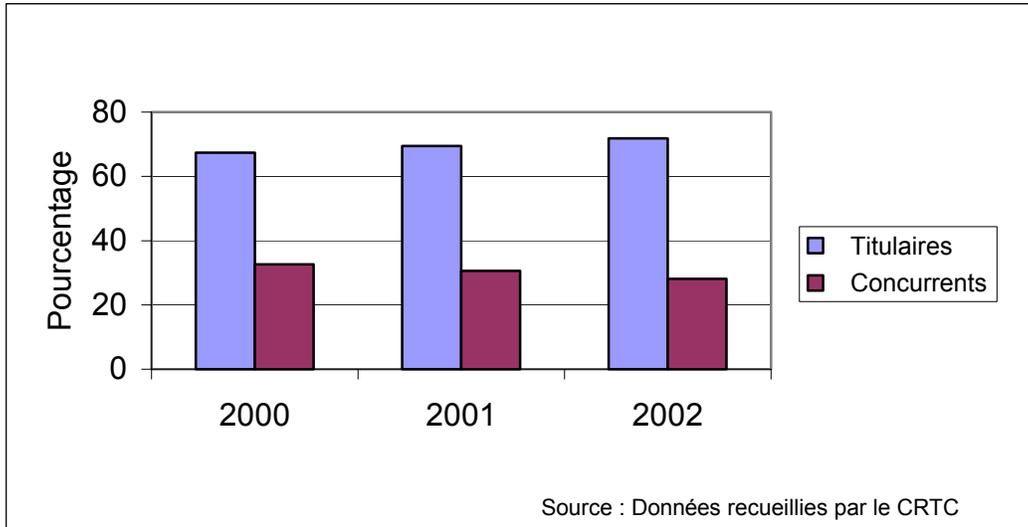
	2000	2001	2002	<i>Croissance 2001 - 2002</i>	<i>TCAC 2000 - 2002</i>
Courte distance					
De détail	385	471	527	11,7 %	17,0 %
De gros	379	515	650	26,4 %	31,0 %
Total	763	986	1 177	19,4 %	24,2 %
Grande distance					
De détail	922	971	800	-17,6 %	-6,9 %
De gros	712	856	825	-3,6 %	7,6 %
Total	1 634	1 827	1 624	-11,1 %	-0,3 %
Total					
De détail	1 307	1 442	1 326	-8,0 %	0,7 %
De gros	1 091	1 370	1 475	7,6 %	16,3 %
Total	2 398	2 813	2 801	-0,4 %	8,1 %

Source : Données recueillies par le CRTC

Le total des revenus provenant des services de liaison spécialisée a atteint 2,8 milliards de dollars en 2002, soit une légère baisse de 0,4 % par rapport à 2001. Toutefois, pendant la période de trois ans, ces revenus ont augmenté à un taux annuel moyen d'environ 8,1 %. Le segment courte distance du marché progresse alors que le segment grande distance a subi une petite réduction annuelle moyenne pendant la période de trois ans et une forte réduction de 11,1 % en 2002. La part relative des revenus provenant des services de liaison spécialisée attribuable au marché courte distance a augmenté d'environ 35 % en 2001 à 42 % en 2002.

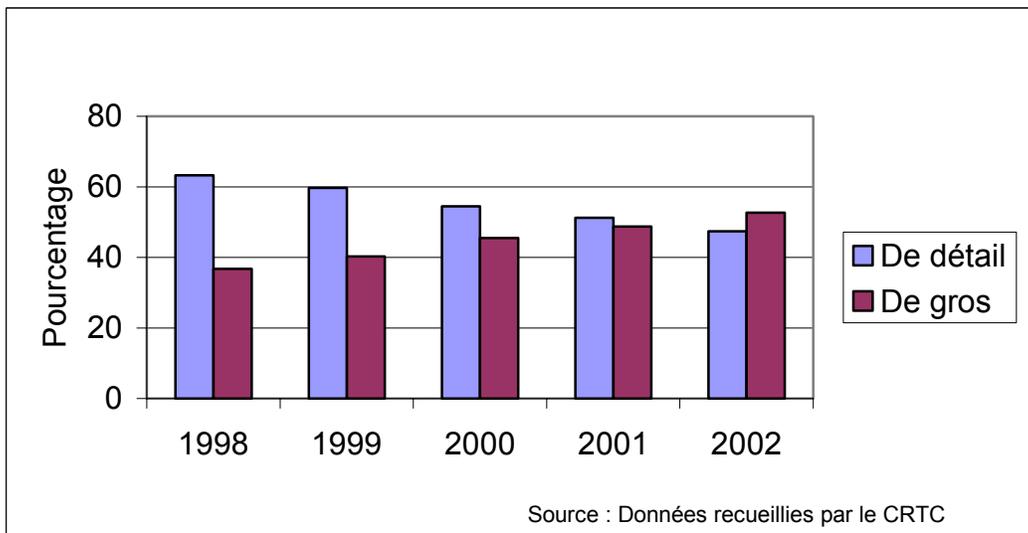
Le diagramme 4.34 montre la part des revenus des services de liaison spécialisée détenue par les titulaires et les concurrents de 2000 à 2002. Les titulaires s'accaparent une plus grande part de ces revenus qui, comme le montre le tableau 4.33, augmentent d'environ 8 % depuis 2000. En 2002, la part des revenus provenant des services de liaison spécialisée des concurrents se situait à 28 %, soit une baisse par rapport à 31 % l'année précédente.

Diagramme 4.34
Tendance des revenus des services de liaison spécialisée
Titulaires et concurrents



En général, les revenus générés par la vente en gros des services courte distance ont augmenté de 26 % par rapport à 2001, alors que les revenus générés par la vente en gros des services grande distance ont diminué d'environ 4 % pendant la même période.

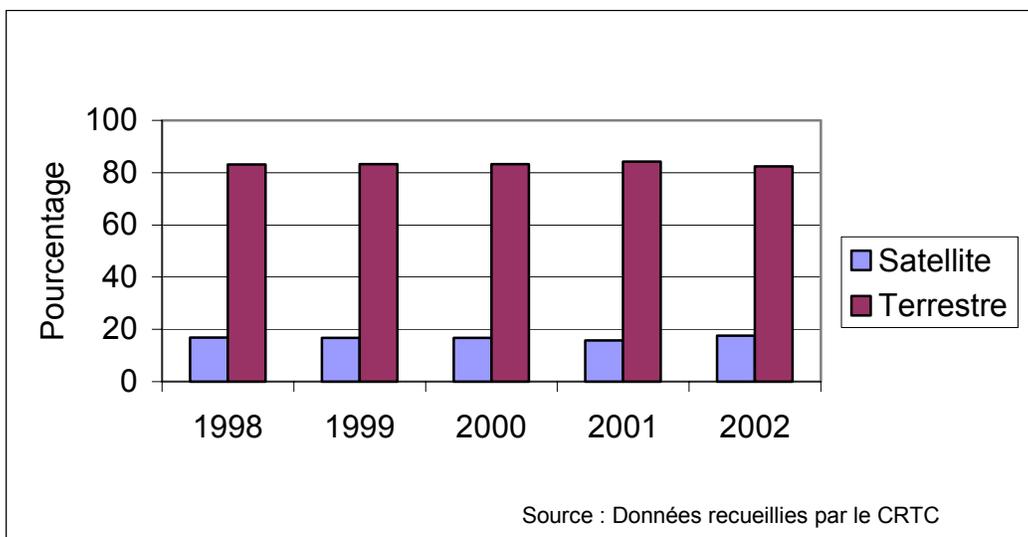
Diagramme 4.35
Répartition des revenus des services de liaison spécialisée
De détail et de gros



En 2002, les revenus générés par la vente en gros de services de liaison spécialisée ont dépassé ceux de la vente au détail, comme l'indique le diagramme 4.35.⁵⁴ Les revenus générés par la vente en gros de services de liaison spécialisée ont augmenté à un taux annuel de 16,3 % de 2000 à 2002. La plus grande part de cette croissance est attribuable à la hausse des revenus générés par la vente en gros des services courte distance qui sont passés de 379 millions de dollars en 2000 à 650 millions de dollars en 2002, soit un taux de croissance annuel d'environ 31 %. Le fait que les revenus générés par la vente en gros aient dépassé les revenus générés par la vente au détail laisse à penser que pour fournir leurs services, les concurrents utilisent de plus en plus les liaisons spécialisées courte distance aux fins de réacheminement.

Les services de liaisons spécialisées grande distance sont assurés au moyen d'installations terrestres et par satellite. La part du total des revenus de la vente au détail et en gros des services de liaison spécialisée fournis par satellite est restée relativement constante, allant de 16 % à 18 % pendant la période 1998 à 2002, comme l'indique le diagramme 4.36.

Diagramme 4.36
Services de liaisons spécialisées grande distance
fournis par satellite et par installation terrestre



Les titulaires ont produit environ 85 % des revenus du marché des services de liaison spécialisée, comme l'indique le tableau 4.34, lequel ventile les parts de marché détenues par les titulaires et les concurrents en fonction des revenus provenant du marché des services de liaison spécialisée pour les années 1998 à 2001.

⁵⁴ Selon la définition figurant sur les formulaires du sondage, la vente en gros est la fourniture d'un service ou d'une installation de télécommunication à un fournisseur de services, que ce fournisseur de services refacture le service ou l'installation à une autre entité ou utilise ce service ou cette installation à l'interne pour appuyer les services qu'il facture.

Tableau 4.34
Revenus générés par les services de liaison spécialisée
Parts des marchés courte distance et grande distance

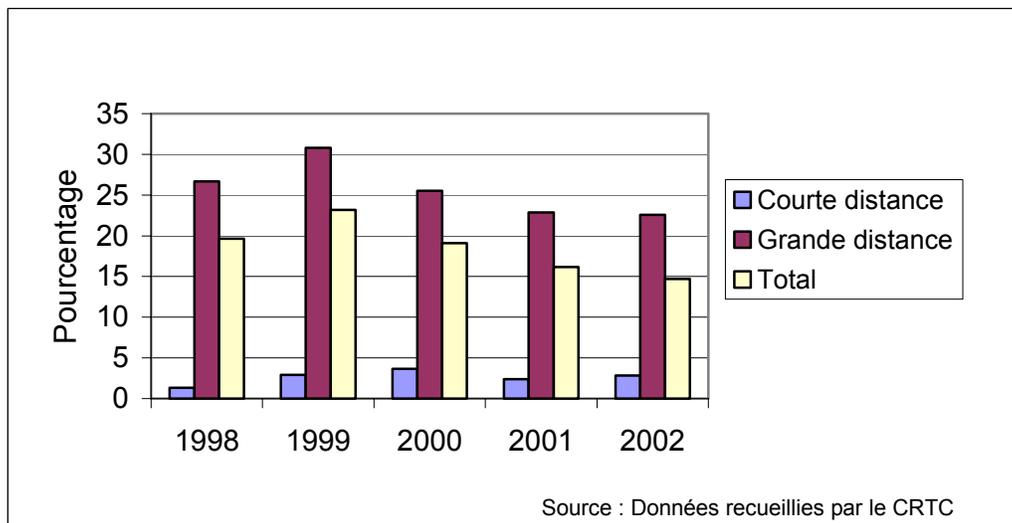
	1998	1999	2000	2001	2002
Courte distance					
Titulaires	95 %	95 %	95 %	97 %	93 %
Concurrents	5 %	5 %	5 %	3 %	7 %
Grande distance					
Titulaires	78 %	73 %	72 %	72 %	80 %
Concurrents	22 %	27 %	28 %	28 %	20 %
Total					
Titulaires	83 %	80 %	79 %	81 %	85 %
Concurrents	17 %	20 %	21 %	19 %	15 %

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2002, la part des revenus des services de liaison spécialisée des concurrents a diminué à 15 % comparativement à 19 % en 2001. La part des revenus du segment courte distance des concurrents était beaucoup plus réduite, à 7 %, alors que leur part du segment grande distance du marché était plus élevée à 20 %.

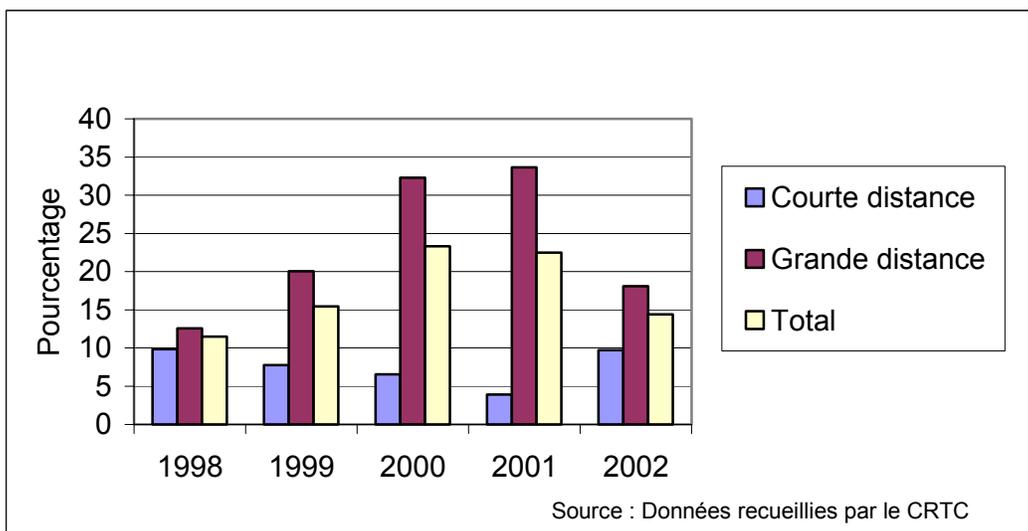
Pendant les cinq dernières années, la part de marché des revenus de liaison spécialisée de détail détenue par les concurrents a globalement diminué. En effet, entre 1998 et 2001, c'est dans le segment grande distance que la baisse a été la plus forte, mais en 2002, le segment du marché détenu par les concurrents était à peu près le même qu'en 1998. Globalement toutefois, la part de ce marché détenue par les concurrents a chuté de 17 % en 1998 à 15 % en 2002. Le diagramme 4.37 illustre la tendance de la part du marché des services de liaison spécialisée de détail détenue par les concurrents durant la période de 1998 à 2002.

Diagramme 4.37
Revenus provenant des services de liaison spécialisée de détail
Part de marché des concurrents



Contrairement au segment du marché de détail pour la période 1998 à 2001, la part du marché des services de liaison spécialisée de gros détenue par les concurrents a généralement augmenté. Mais pour 2002, à l'exception du marché courte distance qui est passé de 4 % à 10 %, la tendance du marché des services de liaison spécialisée de gros grande distance s'est inversée à la baisse. Alors que les concurrents détenaient 34 % du marché des services de liaison spécialisée de gros grande distance en 2001, leur part a chuté à 17 % en 2002. Au total, leur part du marché total de gros a diminué de 23 % en 2001 à 14 % en 2002.

Diagramme 4.38
Revenus provenant de la vente en gros des services de liaison spécialisée
Part de marché des concurrents



Comme l'indique le tableau 4.33, en 2002, les revenus de la vente en gros des services de liaison spécialisée se sont élevés à environ 1,5 milliard de dollars. Les titulaires ont produit environ 86 % des revenus de gros.⁵⁵ Les revenus de la vente en gros des services de liaison spécialisée ont augmenté de 8 % en 2002 et ont affiché des taux de croissance annuels de 16 % depuis 2000. Les revenus provenant de la vente en gros des services de liaison spécialisée du segment courte distance ont augmenté d'environ 26 % en 2002 et de 31 % depuis 2000, ce qui implique une dépendance continue à l'égard des installations des titulaires. Les revenus provenant de la vente en gros des services de liaison spécialisée du segment grande distance ont diminué de 4 %, ce qui pourrait indiquer une réduction de 18 % des revenus de la vente au détail des services de liaison spécialisée du segment grande distance.

⁵⁵ Source : Données recueillies par le CRTC.

Routes faisant l'objet d'une abstention

À la fin de 2002, le Conseil s'était abstenu de réglementer environ mille routes de liaison spécialisée intercirconscription.⁵⁶ Le tableau 4.35 contient une liste de ces routes par ville et circonscription. Bon nombre de ces routes se trouvent entre des circonscriptions situées dans de petites villes ou municipalités.

Tableau 4.35
Routes de liaison spécialisée intercirconscription faisant l'objet d'une abstention
(selon la ville de départ)

Province	Ville de départ	Nombre d'emplacements d'arrivée	Province	Ville de départ	Nombre d'emplacements d'arrivée
Alberta	Calgary	24	Québec	Beloil	27
	Edmonton	21		Boucherville	26
Colombie-Britannique	Burnaby	1		Bromont	25
	Kamloops	23		Châteauguay	24
	Kelowna	1		Chicoutimi	23
	New Westminster	25		Drummondville	22
	Penticton	1		Granby	21
	Prince George	5		Joliette	20
	Vancouver	36		Jonquière	19
Manitoba	Victoria	24		Lacolle	28
	Winnipeg	20		Levis	18
Nouveau-Brunswick	Bathurst	1		Longueuil	17
	Edmunston	1		Loretteville	16
	Fredericton	2		Magog	15
	Miramichi	3		Mirabel	30
Nouvelle-Écosse	Saint John	2		Montréal	17
	Campbellton	1		Pointe-Claire	12
Ontario	Belleville	4		Pont Viau	11
	Brampton	13		Québec	12
	Brantford	8		Rivière-du-Loup	28
	Guelph	12		Roberval	30
	Hamilton	8		Shawinigan	9
	Kingston	1		Sherbrooke	8
	Kitchener	11		Sorel	30
	London	9		Ste-Rose	7
	Mississauga	1		St-Félicien	30
	Oshawa	5		St-Jean	6
	Ottawa	17	St-Jérôme	5	
	Sarnia	14	St-Lambert	4	
	Smith Falls	1	Ste-Thérèse	33	
	St. Catherines	6	Trois-Rivières	3	
	Stratford	10	Vaudreuil	2	
	Streetsville	1	Victoriaville	1	
	Sudbury	16	Regina	19	
	Thunder Bay	17	Saskatoon	19	
	Toronto	24			
Unionville	4				
Waterloo	2				
Windsor	1				
			Nombre total des routes faisant l'objet d'une abstention		993

Source : Dossiers du CRTC

⁵⁶ Ces routes sont des routes des titulaires qui, selon les critères utilisés par le Conseil, ont fait l'objet d'une abstention de la réglementation. En général, une route fait l'objet d'une abstention si un concurrent fournit ou offre de fournir un service de liaison spécialisée sur une route à une largeur de bande égale ou supérieure à un DS-3 (44,736 Mbps).

Résumé

Le marché des services de données et de liaison spécialisée a progressé à un taux de 1,6 % en 2002 contre 14,2 % en 2001. La part des revenus provenant des services de données et de liaison spécialisée détenue par les concurrents a diminué légèrement à un peu moins de 20 %. En ce qui concerne les revenus provenant des services de données, les revenus provenant de la vente au détail ont augmenté de 11,9 % en 2002, alors que les revenus provenant de la vente en gros ont diminué de 31,2 %, ce qui a donné lieu à une croissance globale de 4,2 %. La part de ces revenus détenue par les concurrents a augmenté légèrement de 22 % en 2001 à 24 % en 2002. Cette baisse des revenus provenant des services de données concerne en grande partie les revenus provenant de la vente en gros qui étaient surtout liés à la catégorie Autres qui comprend les nouveaux services comme Ethernet et le RPV-IP. Mais dans la catégorie Autres, les revenus provenant de la vente au détail ont augmenté de 11,2 % en 2002, tandis que les revenus provenant de la vente en gros ont baissé de 43,5 %.

Les revenus provenant des services de liaison spécialisée ont diminué en 2002 de 0,4 % par rapport au taux de croissance de 17,3 % en 2001. La part de ces revenus détenue par les concurrents est passée d'environ 31 % en 2001 à 28 % en 2002. Les revenus des services de liaison spécialisée du segment grande distance ont diminué de 11,1 % alors que les revenus du segment courte distance ont augmenté de 19,4 %. La hausse des revenus du segment courte distance s'explique surtout par l'augmentation des revenus provenant de la vente en gros qui ont grimpé deux fois plus vite que les revenus provenant de la vente au détail. En 2002, les revenus provenant de la vente en gros ont dépassé les revenus provenant de la vente au détail, ce qui laisse à penser que pour fournir leurs services, les concurrents dépendent de plus en plus des services de liaison spécialisée du segment courte distance des titulaires aux fins de réacheminement.

4.7 Dorsale de fibres optiques et réseaux de région métropolitaine

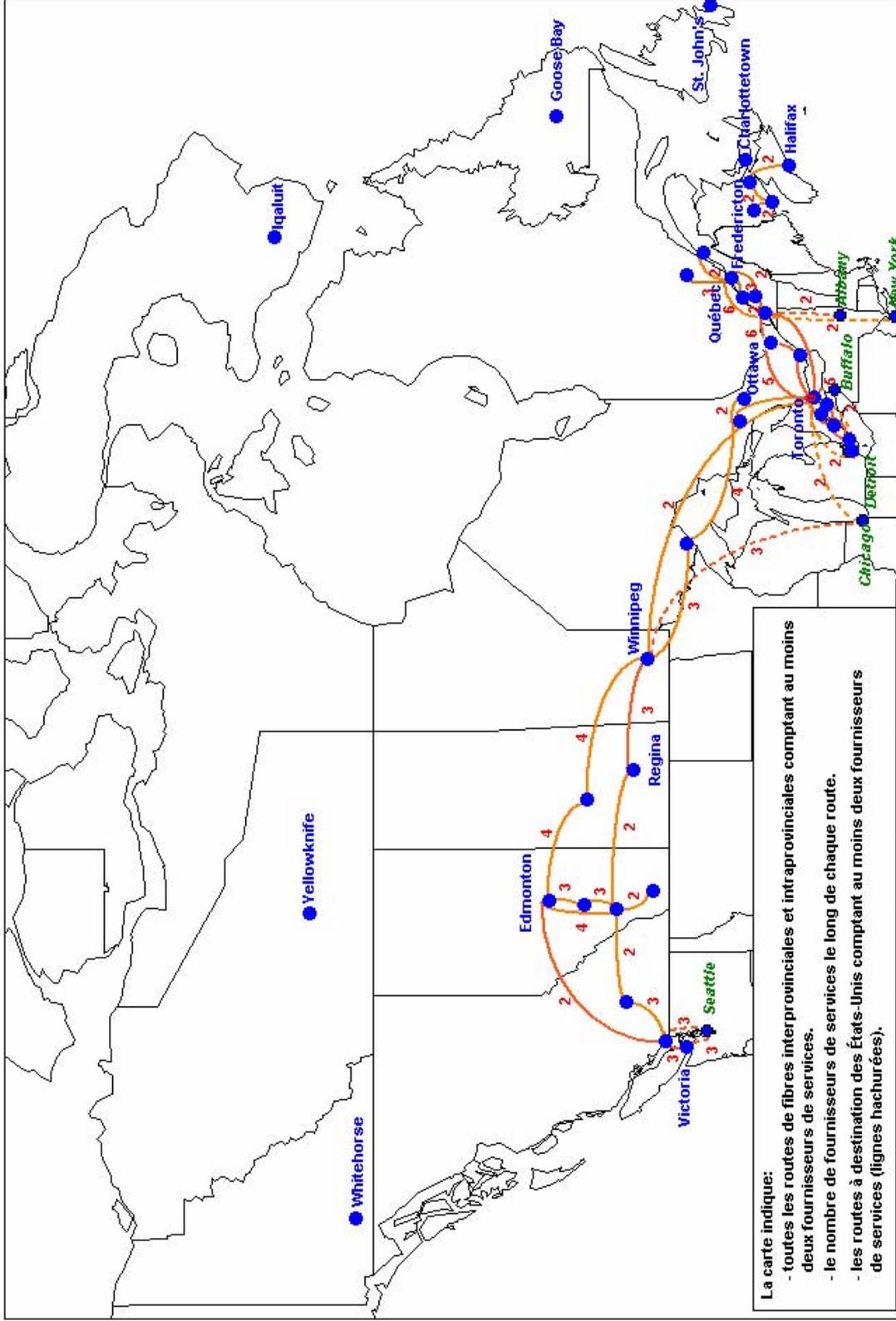
Les dorsales de fibres optiques et les réseaux de région métropolitaine (RRM) représentent certaines des installations utilisées par les entreprises de télécommunication pour fournir les services locaux, interurbains, de transmission de données et de liaison spécialisée aux clients de détail et de gros.

Dorsale de fibres optiques

La dorsale de fibres optiques de base est le réseau de base qui assure la connexion entre deux nœuds de réseau ou plus, aux fins du trafic en transit du réseau entre les nœuds de bordure. La carte suivante montre toutes les routes de fibres entre les grandes villes qui possèdent au moins deux fournisseurs de dorsale de fibres optiques. Le chiffre qui apparaît près de la route indique le nombre de fournisseurs sur cette route. La carte indique de façon graphique la mesure dans laquelle la concurrence fondée sur les installations a évolué pour le transport du trafic de télécommunication. Les lignes pleines indiquent les routes de fibres entre les villes canadiennes alors que les lignes hachurées indiquent les routes vers les villes américaines.

Les réseaux de dorsale de fibres optiques sont un des moyens utilisés par les entreprises pour fournir la capacité qui sert à l'industrie pour la connectivité et les applications. Comme il a déjà été indiqué, ces réseaux soutiennent les lignes de transmission de données et de liaison spécialisée, Internet et les services interurbains.

Routes de dorsale de fibres



Réseaux de régions métropolitaines

Un RRM est un réseau qui relie des réseaux dans une région géographique ou une région plus grande que celle couverte par les réseaux locaux, mais plus petite que celle couverte par un réseau étendu. Le terme s'applique à l'interconnexion des réseaux d'une ville en un seul grand réseau. Le RRM sert à fournir les services de liaison spécialisée afin de connecter des immeubles dispersés en un seul réseau unifié.

Le tableau 4.36 montre le pourcentage des immeubles connectés à des RRM qui étaient desservis par des titulaires et des concurrents pour 30 villes choisies, identifiées dans le tableau 4.37 et définies comme des régions métropolitaines de recensement (RMR). Le tableau montre qu'en 2002, les RRM des titulaires reliaient 59 % des immeubles qui étaient traversés par les RRM. Les RRM des titulaires fournissaient 75 % de la capacité de bande passante et 39 % de ces immeubles étaient connectés à haute vitesse (Gbps).

Tableau 4.36
Réseaux de régions métropolitaines
Partage titulaires/concurrents en 2002

	Pourcentage		
	Immeubles sur RRM	Segment immeuble à immeuble à capacité maximum de service	
		Bande passante (Gbps)	Connecté à haute vitesse
Titulaires	59	75	39
Concurrents	41	25	61
Total	100	100	100

Source : Données recueillies par le CRTC

Pour chaque grand centre urbain, le tableau 4.37 montre le nombre de fournisseurs de services, le pourcentage des immeubles traversés par les RRM des titulaires, le pourcentage des torons de fibres contrôlés par les titulaires et la capacité de bande passante la plus grande disponible dans ce centre.

Tableau 4.37
Réseaux de régions métropolitaines
Fournisseurs de services par grands centres

	Nombre de fournisseurs	Titulaires		
		Immeubles sur réseau	Torons de fibre	Bande passante la plus large (Gbps)
Charlottetown	1	s/o	s/o	s/o
Fredericton	1	100,0 %	100,0 %	2,5
Kelowna	1	100,0 %	100,0 %	2,7
Saint John	1	100,0 %	100,0 %	2,5
St. John's	1	100,0 %	100,0 %	2,5
Abbotsford	2	83,0 %	96,2 %	2,5
Barrie	2	60,0 %	s/o	5,0
Greater Sudbury	2	85,7 %	s/o	2,0
Trois-Rivières	2	23,0 %	s/o	2,5
Windsor	2	78,6 %	s/o	2,8
Calgary	3	83,0 %	73,3 %	29,7
Chicoutimi - Jonquière	3	20,7 %	s/o	2,5
Edmonton	3	89,7 %	96,7 %	13,9
Halifax	3	17,7 %	10,0 %	3,7
Hamilton	3	50,0 %	s/o	30,4
Kingston	3	42,9 %	s/o	2,5
Oshawa	3	67,9 %	s/o	2,5
Regina	3	97,6 %	83,3 %	2,4
Saskatoon	3	97,5 %	84,6 %	2,4
Sherbrooke	3	35,3 %	s/o	2,5
St. Catharines - Niagara	3	70,8 %	s/o	13,2
Victoria	3	99,1 %	92,4 %	5,1
Kitchener	4	50,7 %	s/o	15,0
London	4	62,9 %	s/o	24,6
Ottawa - Gatineau	4	32,4 %	s/o	133,7
Vancouver	4	51,9 %	94,5 %	16,8
Winnipeg	4	94,6 %	11,0 %	2,5
Québec	5	37,2 %	s/o	15,6
Montréal	7	26,6 %	s/o	10,0
Toronto	9	72,7 %	s/o	46,2

Source : Données recueillies par le CRTC

4.8 Téléphones payants

Points saillants

- Le nombre de téléphones payants appartenant aux titulaires a continué de diminuer en 2002 de 3,7 %, à environ 157 000.
- Les revenus moyens provenant des téléphones payants ont également continué de baisser en 2002, à environ 1 800 \$ par téléphone payant par année, contre 19 % en 2001.

Description du secteur

a) Description des services

On entend par téléphone payant une borne de téléphone public qui peut être située à l'intérieur comme à l'extérieur d'un immeuble ou dans un véhicule de transport, comme un train ou un avion, et qui permet la facturation directe (introduction d'une pièce de monnaie) ou à la carte par transaction. Les types d'emplacements comprennent des téléphones semi-publics dont l'accès est limité justement en fonction de l'emplacement (p. ex., les téléphones payants installés dans des locaux privés, tels que des restaurants). De nos jours, certains téléphones payants de haute technicité sont dotés de différents services tels que prise pour transmission de données au RTPC, fax par le RTPC, accès au Web, courriel Internet, minimessagerie et WiFi.

En 2002, le secteur des téléphones payants a produit 0,3 milliard de dollars de revenus facturés directement au téléphone payant. Les frais d'appels locaux représentent 45 % des revenus des téléphones payants, alors que les appels locaux accaparent 80 % du trafic réel.

b) Participants au secteur

À l'heure actuelle, plus de 300 fournisseurs éventuels de services de téléphones payants sont inscrits auprès du CRTC. En dehors des fournisseurs titulaires, une seule compagnie s'est taillée une place à l'échelle nationale tandis que d'autres offrent le service dans des régions spécifiques.

c) Cadre de réglementation

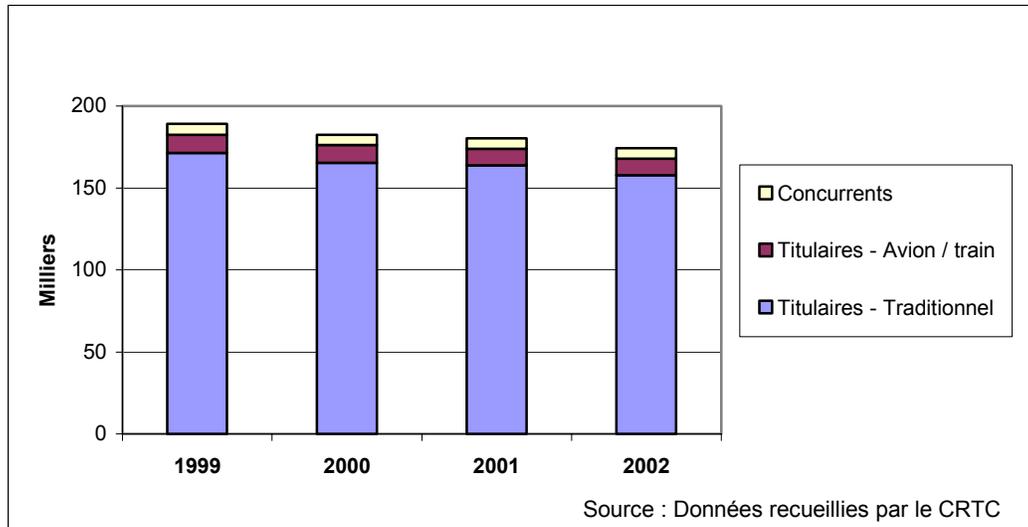
En juin 1998, le Conseil a autorisé la concurrence dans le marché du service téléphonique payant. Parallèlement, il a instauré des garanties de protection pour le consommateur. Le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs des services de téléphones payants des nouveaux venus, mais il a continué de réglementer ces tarifs dans le cas des titulaires. De plus, les titulaires sont tenues de fournir des ententes de facturation et de perception pour les nouveaux venus.

Dans l'avis *Accès aux services de téléphones payants*, Avis public de télécom CRTC 2002-6, 5 décembre 2002, le CRTC a amorcé une instance en vue d'examiner la question de savoir s'il est dans l'intérêt public d'imposer aux compagnies de téléphone l'obligation de fournir des téléphones payants d'intérêt public.

Marché

Le nombre de téléphones payants stationnaires au Canada a continué de diminuer d'environ 2,7 % par an depuis la première année complète de concurrence en 1999. Cette diminution a été marquée surtout chez les titulaires qui ont maintenu environ 96 % du marché des téléphones payants au Canada.

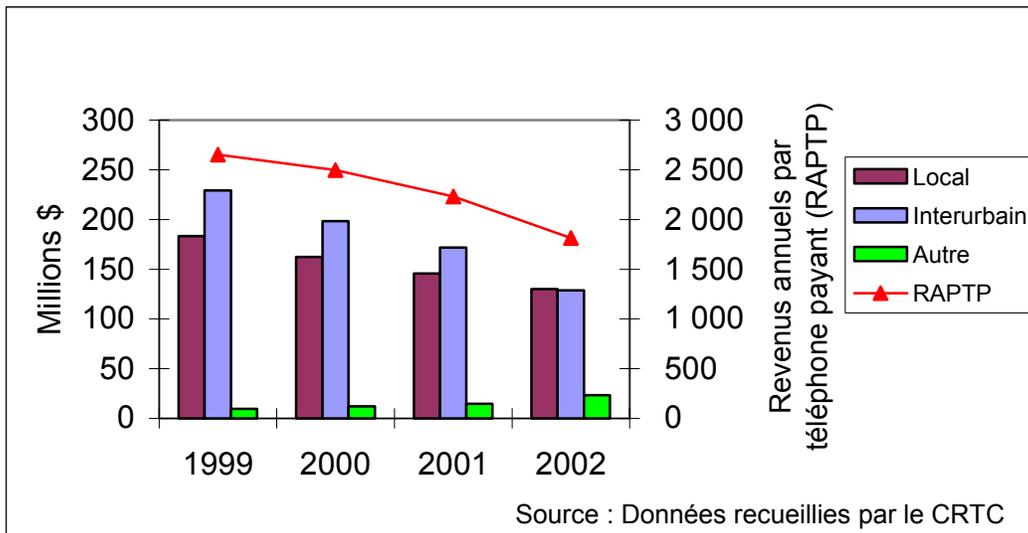
Diagramme 4.39
Nombre de téléphones payants au Canada



Au cours de la même période, le total des revenus a diminué à un taux annuel de 11,9 %, témoignant de la baisse de l'utilisation des téléphones payants. En 2002, le revenu annuel moyen par téléphone payant était d'environ 1 800 \$. Cette tendance est essentiellement attribuable à l'utilisation croissante du téléphone cellulaire qui a entraîné une réduction du nombre moyen de consommateurs ayant besoin d'installations de téléphones payants, et l'utilisation accrue des cartes de téléphone qui offrent d'autres options de facturation des appels interurbains.

Le diagramme 4.40 illustre la baisse des revenus provenant des téléphones payants pendant la période de quatre ans de 1999 à 2002. Les revenus de l'interurbain ont diminué à un taux annuel de 17 % au cours de cette période, alors que les revenus locaux ont diminué de 11 %. Cette tendance a été compensée en partie par l'augmentation des autres revenus, notamment les frais de 0,25 \$ par message pour les appels 1-800 fournis par les fournisseurs de services autres que les fournisseurs de téléphones payants.

Diagramme 4.40
Revenus provenant des téléphones payants – Titulaires



Résumé

Le marché des téléphones payants a continué d'être touché par une baisse des revenus à mesure que la place croissante occupée par les téléphones cellulaires a réduit la demande des téléphones payants publics. De plus, les moyens de paiement du téléphone payant, comme les cartes prépayées, ont réduit le montant des revenus normalement perçus directement au téléphone payant. Le niveau des revenus perçus par téléphone payant a donc amorcé une tendance continue à la baisse et le nombre des téléphones payants en service a diminué.

Compte tenu de ces tendances continues du marché, la capacité des nouveaux venus d'entrer dans ce marché et à y rester à une grande échelle serait difficile. C'est pourquoi la part de marché prédominante demeurera très probablement entre les mains des entreprises titulaires.

5.0 Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande

5.1 Contexte

Les entreprises et les consommateurs canadiens habitant dans les régions urbaines ont normalement accès aux services de communication à large bande, mais il n'en est pas de même dans la plupart des collectivités rurales, éloignées, inuites et des Premières nations. L'industrie privée est encouragée à fournir des services à large bande dans les régions de forte densité de population, comme en témoignent les importants investissements dans les installations de large bande qui ont été consentis jusqu'à présent dans les régions métropolitaines et entre elles dans tout le pays. Sans un financement et un soutien publics, les services à large bande ne pourront pas être assurés dans les régions rurales et éloignées selon la même qualité et aux mêmes prix que dans les centres urbains.

Le gouvernement du Canada a annoncé que son objectif était de combler ce « fossé numérique » entre les collectivités canadiennes d'ici 2005. D'autres paliers de gouvernement, tant provincial que territorial, poursuivent les mêmes objectifs dans leurs territoires.

Au palier fédéral, une des principales mesures adoptées pour atteindre cet objectif a été la mise sur pied, au début de 2001 du Groupe de travail national sur les services à large bande (le Groupe de travail). Le Groupe de travail avait pour mandat de donner des conseils sur la façon d'étendre les services à large bande à toutes les collectivités au cours d'une période de trois ans. Le Groupe de travail a présenté ses recommandations sur le meilleur moyen d'atteindre cet objectif dans son rapport publié en juin 2001.⁵⁷ Dans ce rapport, il présente deux solutions susceptibles d'être utilisées avec succès pour déployer les services à large bande dans les collectivités où les forces du marché à elles seules ne suffisent pas pour permettre la fourniture de ces services.⁵⁸

La première solution est un *modèle d'appui de l'infrastructure* visant à encourager la fourniture du transport par large bande à un point de présence (PDP) dans une collectivité admissible, ainsi que la construction de l'infrastructure de distribution et d'accès dans la collectivité. Cette approche « axée sur l'offre » implique un financement direct du déploiement des installations de transport et de l'infrastructure d'accès dans les collectivités admissibles. Le Groupe de travail a recommandé que comme condition préalable au financement public, la sélection des fournisseurs d'installations selon cette approche se fasse par concours et que les tiers aient libre accès aux installations construites.

La deuxième solution est un *modèle de regroupement communautaire* visant à stimuler la demande de capacité de large bande dans les collectivités non desservies en soutenant directement un « regroupement de la demande locale » ou un « champion communautaire ». Selon cette approche « axée sur la demande », le champion serait chargé de regrouper la demande dans la collectivité, de créer des partenariats, de trouver un financement de contrepartie et d'effectuer une analyse de rentabilisation pour le déploiement des installations à large bande vers la

⁵⁷ Groupe de travail national sur les services à large bande, *Le nouveau rêve national : Réseautage du pays pour l'accès aux services à large bande*, juin 2001.

⁵⁸ Les deux approches sont résumées en détail à l'annexe G du Rapport du groupe de travail de juin 2001.

collectivité et à l'intérieur de celle-ci. Selon le Groupe de travail, le financement de démarrage de cette première phase du processus devrait servir à préparer une analyse de rentabilisation pour la fourniture de services à large bande à la collectivité. Pour la deuxième phase, d'autres fonds devraient être fournis aux candidats retenus pour la mise en œuvre des propositions. Comme condition préalable au financement, les candidats devraient faire en sorte que leurs propositions soient mises en œuvre par concours et permettent le libre accès de tiers à d'autres fournisseurs de services à large bande.

Le Groupe de travail a proposé que le modèle de soutien de l'infrastructure serve à construire une liaison de transport à partir d'un réseau national à large bande déjà existant vers un PDP communautaire et que le modèle de regroupement communautaire serve à relier les établissements publics, les entreprises et les résidences de la collectivité. Le Groupe de travail a cependant reconnu que chaque collectivité devrait avoir la possibilité de mettre en œuvre des solutions à large bande qui répondent mieux à leur besoin et il a fait remarquer qu'il ne convient donc pas d'imposer une approche particulière pour déployer les services à large bande dans les collectivités actuellement non desservies.

Le Groupe de travail a également recommandé qu'en priorité, les gouvernements veillent à ce que les services à large bande soient fournis aux établissements publics communautaires, notamment à tous les établissements d'enseignement, les établissements de santé, les bibliothèques et les autres points d'accès public désignés.

Le Groupe de travail a estimé qu'un investissement de 2,8 à 4,6 milliards de dollars serait probablement nécessaire, en partenariat avec d'autres intervenants des secteurs public et privé, pour permettre à toutes les collectivités du Canada d'avoir accès à la large bande dans un délai de trois ans. Le large éventail des estimations est dû aux diverses hypothèses présentées, notamment la combinaison des technologies utilisées, la mesure dans laquelle les établissements, les entreprises et les particuliers adoptent le service et les programmes de déploiement de la large bande dans les provinces et les territoires déjà en place au moment où le Groupe de travail a entrepris son étude.

Le Groupe de travail a établi quatre grandes composantes dans ses estimations des coûts :

- i) 50 à 70 millions de dollars pour fournir le financement de démarrage afin de permettre aux champions communautaires de préparer les analyses de rentabilisation dans leurs collectivités;
- ii) 1,3 à 1,9 milliard de dollars pour le transport vers les collectivités non desservies, ce qui suppose un degré d'utilisation plus élevé de la technologie des fibres optiques que des technologies de communication sans fil et par satellite;
- iii) 0,5 à 0,6 milliard de dollars pour relier les établissements publics (p. ex., établissements d'enseignement et de santé et installations gouvernementales) dans les collectivités, selon la combinaison des technologies utilisées;
- iv) 0,9 à 2 milliards de dollars pour raccorder les entreprises et les résidences, selon encore une fois la combinaison des technologies utilisées.

Les sections suivantes présentent un aperçu des programmes des gouvernements fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux visant à accélérer le déploiement des installations de large bande dans les collectivités rurales, éloignées, inuites et des Premières nations. La présentation des programmes dont il est question ci-dessous vise à mettre de l'avant certaines des principales initiatives en place plutôt que de donner un résumé exhaustif de tous les programmes qui contribuent directement et indirectement au déploiement des services à large bande dans tout le pays.

5.2 Programmes fédéraux

En réponse au rapport du Groupe de travail, Industrie Canada a mis sur pied, en septembre 2002, le programme pilote *Services à large bande pour le développement rural et du Nord (SLBDRN)*.⁵⁹ Ce programme s'inspire des deuxième et troisième solutions recommandées par le Groupe de travail : le modèle de regroupement communautaire. Le gouvernement du Canada a engagé 105 millions de dollars pour le programme.

Le programme pilote vise les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations qui ne possèdent pas encore d'infrastructure publique de large bande, par voie terrestre ou par satellite. Les organismes communautaires sans but lucratif servant de champion communautaire au nom des collectivités ou des groupes de collectivités admissibles peuvent recevoir un financement dans le cadre de ce programme.

Le financement est accordé en deux étapes conformément aux recommandations du Groupe de travail. Dans un premier temps, les candidats admissibles peuvent présenter des propositions de financement de démarrage pour appuyer l'élaboration d'un plan d'entreprise pour leur collectivité. Ceux qui sont retenus peuvent recevoir l'équivalent de 50 % du coût de préparation de leur plan d'entreprise jusqu'à concurrence de 30 000 \$. Dans un deuxième temps, on leur accorde des fonds supplémentaires pour mettre en œuvre les propositions de services de large bande. Le niveau de financement dépendra de la qualité des présentations et de la disponibilité des fonds.

Deux séries de demandes étaient prévues aux termes du programme pilote SLBDRN. La première a commencé à l'automne 2002 et la deuxième au printemps 2003. Un comité de sélection national a été mis sur pied pour examiner les présentations et recommander les propositions pouvant recevoir un financement.⁶⁰ Le comité de sélection comprenait des particuliers des universitaires, des membres du gouvernement, du secteur privé, du secteur de la santé et de l'éducation ainsi que des organismes communautaires.

⁵⁹ On peut consulter le site <http://broadband.gc.ca/> pour obtenir des détails sur le programme.

⁶⁰ Communiqué d'Industrie Canada, 17 décembre 2002.

Après l'examen de la première série de demandes au début de cette année, Industrie Canada a annoncé qu'il allait fournir 2,4 millions de dollars en financement de démarrage à 89 candidats retenus.⁶¹ Ces derniers, qui représentent environ 1 149 collectivités (notamment 156 collectivités des Premières nations), ont reçu des fonds pour élaborer des plans d'entreprise indiquant comment chaque collectivité visée par les demandes utiliserait les services Internet à large bande et comment ces services seraient fournis.

Le financement de démarrage a été approuvé pour 65 autres propositions en juillet de cette année à la suite de l'examen des présentations reçues lors de la deuxième série de demandes du programme pilote.⁶² Un montant total de 1,8 million de dollars supplémentaire a été mis à la disposition des candidats retenus pour les aider à élaborer des plans d'entreprise de large bande pour les 906 collectivités (dont 110 autres collectivités des Premières nations) visées par la deuxième série de propositions.

Les plans d'entreprise présentés par tous les candidats retenus, ainsi que toute autre proposition autofinancée, seront étudiés pour voir s'ils peuvent recevoir d'autres financements de mise en œuvre. Le gouvernement fédéral a indiqué que les décisions concernant les fonds de mise en œuvre seront prises à l'automne de cette année pour les candidats retenus lors de la première série et au printemps de 2004 pour ceux de la deuxième série.

Pour le moment, le programme pilote SLBDRN représente sans doute l'initiative du gouvernement fédéral la plus directe pour accélérer le déploiement du service à large bande dans les collectivités rurales, éloignées, inuites et des Premières nations. Il existe toutefois un certain nombre de programmes complémentaires du gouvernement fédéral, dont la plupart sont en place déjà depuis plusieurs années, et qui peuvent également contribuer à connecter toutes les collectivités canadiennes à la large bande. Il s'agit notamment de divers programmes de *Un Canada branché/ Le Canada en ligne* comme le *Programme d'accès communautaire (PAC)*, qui finance la création au pays de milliers de sites publics d'accès Internet dans les écoles, les bibliothèques et les centres communautaires. Le programme *Rescol*, pour sa part, a également contribué à relier les écoles canadiennes à Internet. Bien que presque toutes les écoles du pays soient connectées, ce programme cherche maintenant à donner aux enseignants et aux élèves les compétences nécessaires pour utiliser les technologies de l'information et des communications.⁶³ Une partie du financement de ces programmes pourrait servir au déploiement des services Internet à large bande dans les établissements admissibles, mais cela n'est pas l'objectif.⁶⁴

⁶¹ Communiqué d'Industrie Canada, « Les ministres Rock, Mitchell et Boudria annoncent les bénéficiaires de la première phase de financement pour l'élaboration de plans d'activités liés aux services à large bande », 24 janvier 2003.

⁶² Communiqué d'Industrie Canada, « Allan Rock, Andy Mitchell et Ray Pagtakhan annoncent un financement de 1,7 million de dollars pour l'élaboration des plans d'activités relatifs aux services à large bande », 10 juillet 2003.

⁶³ Rescol a été mis en œuvre par le gouvernement fédéral en partenariat avec les gouvernements provinciaux.

⁶⁴ Dans son budget de 2003, le gouvernement du Canada a engagé 30 millions de dollars pour le PAC et Rescol pour l'exercice en cours. Il offre également un certain nombre de programmes semblables comme *Premières Nations de Rescol*, le *Programme d'aide au réseau du bénévolat (VolNet)* et *RéseauBiblio*.

De plus, le gouvernement fédéral administre un certain nombre de programmes de développement économique régional parallèlement au Fonds sur l'infrastructure stratégique de 2 milliards de dollars qui, dans une certaine mesure, peut servir au déploiement de l'infrastructure et des réseaux de télécommunication, notamment les installations et les services à large bande. Par exemple, dans le cadre de l'*Initiative fédérale de développement économique pour le nord de l'Ontario (FedNor)*, des fonds ont été mis à la disposition des entreprises du nord de l'Ontario pour les aider à déployer les liaisons de données haute vitesse vers les collectivités où elles se trouvent.⁶⁵ Mais ce programme va au-delà de l'infrastructure de télécommunication et englobe l'information, les communications en général et le commerce électronique. Dans l'ensemble, le financement fédéral des programmes de développement économique pourrait contribuer au déploiement des installations et des services à large bande en complétant les fonds actuellement consacrés au programme pilote SLBDRN.

Le gouvernement fédéral est également un partenaire de CANARIE, un organisme de développement d'Internet avancé créé en 1993. CANARIE est une société sans but lucratif composée de partenaires du gouvernement, de l'industrie, des milieux de la recherche et de l'éducation. Elle collabore avec l'industrie et les milieux de l'enseignement pour construire des réseaux de recherche avancés et promouvoir le développement d'applications et de technologies connexes. La mission de CANARIE est d'accélérer la création de l'infrastructure Internet avancée du Canada ainsi que les produits, les applications et les services de communication de la prochaine génération.

Le gouvernement fédéral a financé la conception, le déploiement et l'exploitation du réseau de quatrième génération de CANARIE, CA*net 4, qui est un réseau de recherche avancé d'un océan à l'autre reliant les universités, les écoles, les établissements de recherche et autres organismes.⁶⁶ Le réseau actuel de CANARIE ne s'étend pas normalement aux régions rurales et éloignées, mais les technologies développées pour son réseau et qui sont appliquées à sa construction devraient produire des retombées intéressantes pour le déploiement des installations à large bande dans ces collectivités.

5.3 Programmes provinciaux

La plupart des gouvernements provinciaux ont mis en œuvre des initiatives visant à accélérer le déploiement des installations à large bande dans leurs territoires. Ces programmes correspondent généralement à l'un des deux approches recommandées par le Groupe de travail, bien que certains des programmes aient été lancés avant que le Groupe de travail ait terminé son rapport au milieu de 2001.

⁶⁵ D'autres exemples, indiqués ci-dessous, comprennent le financement du déploiement de la large bande à Terre-Neuve et au Labrador grâce au Fonds sur l'infrastructure stratégique et le financement du déploiement de la large bande en Saskatchewan grâce au Fonds de diversification de l'économie de l'Ouest du gouvernement fédéral.

⁶⁶ Dans son budget de 2001, le gouvernement du Canada a prévu 110 millions de dollars pour CANARIE.

Voici un aperçu des programmes provinciaux dans l'ordre de leur adoption.

Alberta

Le gouvernement de l'Alberta finance actuellement la construction d'un réseau à large bande haute vitesse, à grande capacité – l'*Alberta SuperNet* – qui, une fois terminé, reliera 4 700 bureaux du gouvernement, des écoles, des établissements de soins de santé et des bibliothèques dans 422 collectivités de la province (soit environ 80 % de sa population).⁶⁷

L'Alberta SuperNet vise à fournir la connectivité à large bande au gouvernement, aux éducateurs et aux professionnels de la santé à l'échelle de la province. Il permettra également à d'autres FSI de se raccorder au réseau afin de pouvoir offrir des services haute vitesse dans des régions qui étaient jusqu'à présent trop coûteuses ou trop difficiles de desservir.

L'Alberta SuperNet, un projet de trois ans, a été lancé en juillet 2001 et devrait prendre fin au milieu de 2004. Il est financé par le gouvernement de l'Alberta ainsi que par des partenaires du secteur privé qui sont chargés de construire le réseau et qui le possèdent et le gèrent en partie.

L'Alberta SuperNet englobe deux zones géographiques – la zone de base et la zone étendue – qui fonctionneront comme un seul réseau continu offrant un niveau de connectivité et un service uniformes. La zone de base est composée des 27 collectivités les plus importantes où il existe déjà un accès haute vitesse concurrentiel. Bell West Inc. investit 102 millions de dollars dans la construction de la zone de base, dont elle sera propriétaire une fois qu'elle sera terminée. La zone étendue comprend 395 petites collectivités, dont un grand nombre n'ont pas accès à la haute vitesse ou presque pas ni ne bénéficient d'un marché concurrentiel. Le gouvernement de l'Alberta investit jusqu'à 193 millions de dollars dans le projet pour financer la partie de la zone étendue du réseau, dont il sera propriétaire une fois qu'elle sera terminée. Bell West Inc. construit également des éléments de la zone étendue du réseau. Aux termes d'un contrat renouvelable de 10 ans avec le gouvernement de l'Alberta, Axia SuperNet Ltd. gèrera et exploitera l'Alberta SuperNet.

Dans le cadre du projet, le câble à fibres optiques reliera les collectivités de la zone de base et sera utilisé conjointement avec les liaisons sans fil pour connecter les collectivités de la zone étendue. Le réseau Alberta SuperNet comprendra essentiellement un câble à fibres optiques couvrant plus de 10 000 kilomètres et représente plus de 80 % du réseau construit. Des liaisons fixes sans fil point à point, qui couvriront plus de 2 000 kilomètres, représentent les 20 % restants du réseau.

Étant donné que l'Alberta SuperNet est construit pour connecter les bureaux du gouvernement, les écoles, les établissements de soins de santé et les bibliothèques, seules ces installations peuvent être directement connectées à l'Alberta SuperNet. Mais dans les collectivités de la zone étendue, les fournisseurs de services pourront acheter de la bande passante du réseau et fournir à leur tour des services haute vitesse aux résidences et aux entreprises dans ces collectivités ou dans les environs. Dans les collectivités de la zone de base, les fournisseurs de services ne pourront pas acheter de la bande passante, car ces collectivités bénéficient déjà de services haute vitesse.

⁶⁷ On trouvera plus de détails sur l'Alberta SuperNet à l'adresse suivante : <http://www.albertasupernet.ca/>.

Un des principaux objectifs de l'Alberta SuperNet est de permettre la fourniture de services haute vitesse et d'encourager la concurrence dans les petites collectivités de la province, où les options d'accès haute vitesse et la concurrence qui les accompagne n'existent pas. Les FSI et les fournisseurs de services d'applications peuvent acheter de la bande passante de SuperNet dans les collectivités de la zone étendue aux taux courants dans toute la province. Ces fournisseurs de services peuvent ensuite offrir des services de réseau haute vitesse à des prix concurrentiels aux entreprises et aux résidences dans les collectivités de la zone étendue ou dans les environs.

L'Alberta SuperNet est un exemple de la première approche que l'on peut utiliser pour accélérer le déploiement de la large bande recommandé par le Groupe de travail – le modèle de soutien de l'infrastructure. Le gouvernement provincial et ses organismes sont les locataires clés pour le réseau en soutenant l'extension de l'infrastructure de la large bande dans les collectivités qui ne pourraient pas être desservies en comptant seulement sur les forces du marché.

Les collectivités de l'Alberta ne seront pas toutes reliées au SuperNet. C'est pourquoi un certain nombre d'organisations représentant les collectivités de la province ont également fait des demandes de financement de déploiement du réseau à large bande dans le cadre du programme pilote SLBDRN du gouvernement fédéral.⁶⁸

Saskatchewan

In 2001, la Saskatchewan a également commencé la construction d'un réseau à large bande – le *Saskatchewan CommunityNet* – qui, une fois terminé, reliera plus de 1 500 établissements d'enseignement et de soins de santé et des bibliothèques et bureaux du gouvernement situés dans 366 collectivités dans toute la province.⁶⁹

La Saskatchewan a prévu 70,9 millions de dollars sur six ans pour le projet CommunityNet. Cet investissement vise à assumer les coûts de construction du réseau, qui devrait être terminé en 2004, ainsi que les coûts d'exploitation permanents jusqu'en 2007. L'investissement comprend une contribution du gouvernement du Canada de 5 millions de dollars dans le cadre du Fonds de diversification de l'économie de l'Ouest.

Deux organismes du secteur public appartenant à la province, SaskTel et le Saskatchewan Communications Network (SCN) sont chargés de construire le réseau et de fournir les services de télécommunication sur le réseau.⁷⁰ CommunityNet reliera les collectivités de la Saskatchewan au moyen des installations de fibres existantes ou de nouvelles installations, ainsi que par des lignes de services numériques sur fil de cuivre et par satellite. La bande passante par satellite utilisée pour CommunityNet sera fournie par le SCN et permettra à environ 200 établissements d'enseignement des régions rurales et du Nord de se connecter à haute vitesse au réseau.

⁶⁸ Au total, huit propositions ont été présentées dans le cadre du programme pilote, représentant 26 collectivités en Alberta.

⁶⁹ On trouvera plus de détails sur le CommunityNet de la Saskatchewan à l'adresse suivante : <http://www.communitynet.ca/>.

⁷⁰ La province a indiqué qu'il n'existe pas dans la province de FSI privés suffisamment importants pour connecter toutes les collectivités en cause sur un réseau.

Une des retombées de la construction de ce réseau est qu'il permet à SaskTel d'étendre le rayonnement de ses services Internet haute vitesse aux clients d'affaires et de résidence dans les petites collectivités reliées au CommunityNet. Jusqu'à présent, grâce en grande partie à CommunityNet, SaskTel a étendu son réseau commercial haute vitesse de huit à 237 collectivités (soit plus de 74 % de la population de la province)⁷¹, ce qui comprend presque toutes les collectivités de plus de 800 résidants (et bien d'autres plus petites). CommunityNet fournit ainsi les installations sous-jacentes permettant à SaskTel d'envisager l'expansion de ses offres commerciales haute vitesse à un nombre croissant de collectivités. SaskTel a cependant indiqué que chaque expansion doit être étudiée au cas par cas pour s'assurer de sa viabilité économique. SaskTel évalue actuellement une combinaison d'options de services sans fil et filaire afin de pouvoir atteindre l'objectif fixé qui est de rejoindre 95 % de la population de la Saskatchewan.

La Saskatchewan a indiqué que le coût de la connexion de tous les villages et hameaux au réseau est trop coûteux pour le moment. De nouvelles options technologiques sont toutefois étudiées en vue d'une future expansion à plus de collectivités. En attendant, la province a proposé que certaines des collectivités qui ne sont pas rejointes par CommunityNet continuent d'avoir accès à Internet au moyen du PAC fédéral et des programmes d'accès par ligne commutée sans frais d'interurbain de SaskTel (bien que ces options ne permettent pas pour le moment l'accès à la large bande).

À l'instar de l'Alberta SuperNet, le CommunityNet de la Saskatchewan est un autre exemple de la première approche de soutien de l'infrastructure visant à accélérer le déploiement des installations à large bande recommandé par le Groupe de travail. Dans ce cas, le gouvernement de la Saskatchewan est le locataire clé du réseau à large bande. Mais les collectivités de la Saskatchewan comptent également sur le programme pilote SLBDRN pour assurer la connectivité à large bande lorsqu'elles ne peuvent pas bénéficier de CommunityNet.⁷²

Québec

En novembre 2001, le gouvernement du Québec a annoncé l'adoption d'un programme – *Villages branchés du Québec* – visant à accélérer le déploiement des services Internet à large bande dans toute la province et plus précisément dans les régions rurales et éloignées.⁷³ L'objectif du programme est d'assurer le déploiement des infrastructures à large bande dans toutes les régions du Québec pour donner accès aux services Internet haute vitesse. Le programme finance des organismes locaux et régionaux en partenariat afin d'assurer l'interconnexion des installations locales et régionales par la dorsale de communication haute vitesse du *Réseau d'informations scientifiques du Québec (RISQ)*⁷⁴ afin de regrouper la demande et tirer profit de la capacité existante du réseau.

⁷¹ Représente un investissement de plus de 60 millions de dollars depuis 1995.

⁷² Au total, 11 propositions ont été présentées dans le cadre du programme pilote SLBDRN, soit plus de 110 collectivités en Saskatchewan.

⁷³ Pour plus de détails sur la connectivité des collectivités du Québec, consulter le site suivant : <http://www.meq.gouv.qc.ca/lancement/villagesbranches>.

⁷⁴ Voir : <http://www.risq.qc.ca/>.

Dans son budget de 2001, le gouvernement du Québec a prévu 75 millions de dollars pour Villages branchés du Québec. Le programme a été lancé à l'automne 2002. Les projets admissibles recevront des fonds jusqu'en 2005 (un calendrier de trois ans).

À de nombreux égards, Villages branchés du Québec ressemble au programme du gouvernement fédéral SLBDRN et suit l'option du regroupement communautaire pour stimuler le déploiement de la large bande recommandé par le Groupe de travail. Mais plutôt que de cibler les collectivités rurales et éloignées, le programme du Québec vise les établissements d'enseignement et les administrations municipales. Les parties admissibles à un financement aux termes de ce programme comprennent les conseils scolaires, les groupes à statut spécial (Inuits et Premières nations), les municipalités locales, les comtés régionaux et les écoles privées. On encourage les écoles et les municipalités à regrouper leurs forces pour éviter le doublement des coûts et des infrastructures.

Selon ce programme, l'aide financière est accordée pour construire une infrastructure de réseau à large bande⁷⁵ afin de connecter les immeubles admissibles d'une région. L'aide financière est également accordée pour connecter ces immeubles à une dorsale de communication qui dessert un réseau de base. Lorsqu'un certain nombre de parties sont en cause, on encourage les ententes de condominium si les infrastructures partagées sont la propriété commune des partenaires du projet. Les entreprises du secteur privé peuvent participer à un projet mais ne peuvent pas recevoir de fonds du programme. L'aide financière accordée dans le cadre du programme est un pourcentage des dépenses admissibles (jusqu'à deux tiers dans certains cas).

Les projets présentés par les conseils scolaires ou des écoles privées seuls peuvent recevoir des fonds du programme à la condition de pouvoir prouver que des circonstances particulières rendent impossible un partenariat avec la municipalité. Les projets présentés par les municipalités seules ne sont pas admissibles. Mais ces projets peuvent recevoir un financement des programmes liés aux infrastructures municipales administrés par le Ministère des affaires municipales et de la Métropole.

Les demandes de financement doivent être présentées avant le 30 novembre 2003. Tous les projets approuvés doivent être terminés dans les deux ans suivant cette date.

Tout comme le programme pilote fédéral SLBDRN, un financement est également accordé pour les études techniques préliminaires par le biais du *Fonds de l'autoroute de l'information*.

Le programme Villages branchés du Québec fait fond sur les progrès réalisés grâce à des programmes et à des efforts antérieurs, notamment le projet de réseau RISQ qui relie les universités, les établissements de recherche et d'autres organismes de la province. Le réseau RISQ appartient aux universités du Québec qui l'exploitent et a été construit avec l'aide financière du gouvernement du Québec.

⁷⁵ Impliquant une capacité de transmission minimum symétrique de 2 Mbps.

Manitoba

En mai 2002, le gouvernement du Manitoba a annoncé qu'il allait mettre à niveau son réseau interne de données provinciales afin d'offrir aux bureaux du gouvernement provincial et aux hôpitaux de la province l'accès à la large bande. Sur une période de cinq ans, ce projet assurera la connectivité à large bande aux hôpitaux et aux bureaux du gouvernement dans 85 collectivités.

Le coût total du projet devrait s'élever à 47,4 millions de dollars. MTS a obtenu le contrat de mise à niveau et d'expansion de la capacité du réseau actuel du gouvernement provincial.

Bien que le projet du réseau à large bande du Manitoba soit conforme au modèle de soutien de l'infrastructure proposé par le Groupe de travail, une fois terminé, le réseau mis à niveau devrait être strictement réservé à l'usage des ministères et des organismes du gouvernement. On ne prévoit pas pour le moment que cette capacité sera offerte aux FSI commerciaux pour offrir l'accès haute vitesse aux résidants et aux entreprises des collectivités liées au réseau. Néanmoins, une des retombées du programme de mise à niveau du réseau du gouvernement devrait être la capacité de MTS d'accélérer le déploiement des services par ligne d'abonné numérique dans ces collectivités.

De plus, le Manitoba se sert d'autres programmes qui existent déjà pour promouvoir la disponibilité de l'accès Internet haute vitesse dans toute la province. Il s'agit notamment du programme Connexions communautaire du Manitoba (le programme PAC administré au Manitoba).⁷⁶ Parallèlement, le Manitoba s'appuie sur le programme pilote SLBDRN pour appuyer l'expansion des services à large bande dans les régions rurales et éloignées de la province.⁷⁷

Ontario

En février de cette année, le gouvernement de l'Ontario a lancé son programme *L'Ontario branché : accès régional à la large bande* (OBARLB). Ce programme vise à donner aux collectivités rurales et du nord de l'Ontario, de façon abordable, l'accès aux services de télécommunication haute vitesse en appuyant la construction de l'infrastructure à large bande nécessaire.⁷⁸ Le programme est la deuxième phase de l'initiative OBARLB.⁷⁹

⁷⁶ Ce programme concerne surtout le soutien à l'accès Internet faible vitesse plutôt qu'à large bande.

⁷⁷ Seize propositions ont été présentées dans le cadre du programme pilote SLBDRN, représentant près de 160 collectivités au Manitoba.

⁷⁸ Pour plus de détails sur ce programme, voir : http://www.ontario-canada.com/ontcan/fr/rts/rts_connect-ontario-fm.jsp.

⁷⁹ La première phase, *L'Ontario branché : partenariats pour le cyber aux services communautaires*, a été lancée en 2000. Ce projet était destiné à aider les collectivités à améliorer leurs services basés sur le Web et à créer des portails Web régionaux.

L'Ontario a engagé 55 millions de dollars pour le programme OBARLB. Au cours de ses trois années d'existence, une proposition de chaque région de la province sera sélectionnée en vue d'un financement. Jusqu'à 100 000 \$ seront affectés à la préparation d'un plan d'entreprise dans les régions à faible densité de population admissibles. Le programme financera jusqu'à 50 % des coûts admissibles du projet. Cette limite pourra être dépassée dans les régions difficiles à desservir où l'investissement du secteur privé est limité.

Pour être admissibles au financement dans le cadre du programme OBARLB, les candidats régionaux doivent compter sur des organismes à but non lucratif ou des municipalités et peuvent comprendre des partenaires comme des organismes touristiques, des chambres de commerce, des Premières nations et des associations de résidents. Par exemple, les candidats peuvent être des représentants d'établissements postsecondaires, des conseils scolaires, des organismes de formation, des associations de gens d'affaires et du secteur de la technologie, des hôpitaux et d'autres organismes de santé locaux, des bibliothèques publiques, des organismes culturels, des organismes de services locaux et autres groupes communautaires.

Les propositions admissibles au programme OBARLB doivent tenir compte des besoins de connectivité des établissements du secteur public et de la création d'une infrastructure à large bande accessible pour les utilisateurs de services de résidence, d'affaires et autres (à une vitesse minimum de 1,5 Mbps pour les établissements). La préférence sera accordée aux propositions qui font la preuve de leur durabilité, assurent la meilleure couverture régionale au moindre coût, nécessitent le montant le plus faible de soutien provincial et comptent le niveau de contributions le plus élevé des partenaires (notamment un financement du gouvernement fédéral).

À compter de juillet de cette année, 26 plans d'entreprise et trois projets d'infrastructure ont été financés par l'intermédiaire du programme OBARLB. Par exemple, l'Ontario a fourni 700 000 \$ à un groupe situé dans la région de Kenora (c.-à-d. la Lake of the Woods Business Incentive Corporation) pour soutenir la création de portails Web et l'accès à large bande.⁸⁰

Le programme OBARLB est très semblable et s'inspire en fait du programme pilote SLBDRN du gouvernement fédéral et suit le modèle de regroupement communautaire recommandé par le Groupe de travail. Les deux paliers de gouvernement ont collaboré étroitement pour coordonner et gérer les deux programmes afin qu'ils se complètent. En fait, des candidats représentant plus de 400 collectivités de l'Ontario ont déposé des propositions dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN et pourraient profiter du financement offert dans le cadre des deux programmes.⁸¹

Colombie-Britannique

En août 2001, la province de Colombie-Britannique a établi le Premier's Technology Council (PTC) chargé de donner des conseils au Premier ministre sur les questions de nature technologique auxquelles est confrontée la Colombie-Britannique, notamment sur la façon

⁸⁰ Communiqué du gouvernement de l'Ontario, « Le gouvernement Eves investit dans la connectivité à large bande pour Kenora », 22 mai 2003.

⁸¹ Au total, 34 demandes ont été déposées par des organisations ontariennes dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN, représentant 414 collectivités de la province.

de donner à toutes les collectivités de la province l'accès à la large bande. Dans la première d'une série de rapports au Premier ministre, le PTC a évalué un certain nombre de méthodes susceptibles d'être appliquées pour atteindre cet objectif.⁸² Le PTC a notamment indiqué que l'utilisation de l'infrastructure existante, dans la mesure du possible, conjuguée aux exigences du gouvernement en matière de services de réseau, serait certainement le meilleur moyen d'amener les services à large bande dans les collectivités rurales et éloignées.

Le PTC a publié un deuxième rapport au début de 2002 dans lequel il formule un certain nombre de recommandations précises pour améliorer l'infrastructure à large bande dans la province. Le PTC suggère notamment que le réseau de données et de voix partagé du gouvernement provincial (le Shared Provincial Access Network ou SPAN/BC) pourrait servir à assurer l'accès à large bande dans les collectivités non desservies. Le SPAN/BC relie plus de 4 000 endroits dans toute la province, couvrant presque 350 collectivités, 2 000 établissements d'enseignement, toutes les pharmacies provinciales, certains hôpitaux et plus de 1 500 bureaux du gouvernement.⁸³ Le PTC a estimé qu'en mettant à niveau le SPAN/BC, il serait possible d'établir une base pour la fourniture des services à large bande dans toute la province.

De plus, le PTC a recommandé que le gouvernement réforme sa politique d'acquisition pour encourager le secteur privé à améliorer et à étendre son infrastructure du réseau à large bande et pour encourager l'entrée dans le marché des fournisseurs de services locaux, en particulier les réseaux communautaires. À cet égard, le PTC a suggéré que plusieurs collectivités devraient être désignées pour faire l'essai de cette approche.

Sur les recommandations du PTC, la Colombie-Britannique a récemment annoncé quatre projets pilotes pour offrir à un certain nombre de collectivités l'accès Internet haute vitesse.⁸⁴ Le gouvernement, les organismes communautaires et, dans certains cas, des fournisseurs de services collaborent dans le cadre de ces quatre projets pilotes pour offrir des services de communication à large bande abordables. Dans chaque cas, le gouvernement utilise ces services pour encourager les compagnies locales à fournir les liens de communication nécessaires aux collectivités en cause. Par exemple, dans le projet pilote mis en œuvre à Kamloops, le trafic du réseau du gouvernement provincial sera transporté sur la nouvelle infrastructure construite dans la région, offrant à la ville 450 000 \$ de revenus par année. La province s'attend à bénéficier du projet par voie d'une réduction des coûts de communication.

La nature et la structure des quatre projets pilotes de la Colombie-Britannique ressemblent à ceux mis en œuvre dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN. Mais la Colombie-Britannique ne fournit pas de financement direct aux projets. Elle appuie plutôt certains des projets en réorientant ses dépenses de communication actuelles pour financer les analyses de rentabilisation.

⁸² Jusqu'à présent, le PTC a publié quatre rapports que l'on peut consulter en ligne à l'adresse suivante : http://www.gov.bc.ca/prem/popt/technology_council/reports_pubs.htm.

⁸³ Premier's Technology Council, deuxième rapport trimestriel, 2 avril 2002, page 32.

⁸⁴ Communiqué de la C.-B., « Tech Projects Bridge Digital Divide in Communities », 25 juin 2003, que l'on peut consulter à l'adresse suivante : http://www2.news.gov.bc.ca/nrm_news_releases/2003MSER0011-000603.htm.

La Colombie-Britannique compte sur le gouvernement fédéral et travaille en étroite collaboration avec lui pour étendre les services à large bande dans les collectivités rurales et éloignées de la province dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN. Outre ces quatre projets pilotes, un certain nombre de candidats de la Colombie-Britannique ont soumis des propositions dans le cadre de ce programme pilote fédéral.⁸⁵

Nouveau-Brunswick

Au Nouveau-Brunswick, dans le cadre de son programme d'innovation, la province a entrepris un programme visant à améliorer l'infrastructure de communication. Un des éléments de ce programme est d'étendre l'accès à large bande à toutes les écoles et collèges communautaires. Ce programme entrepris en mai 2001 devrait se terminer avant la fin de cette année. Quelque 360 sites doivent être reliés dans le cadre du programme. La province a engagé environ 5 millions de dollars sur deux ans pour ce projet.

Le Nouveau-Brunswick avait déjà étudié des possibilités d'élargir l'accès à large bande dans les collectivités rurales, mais avec le lancement du programme pilote fédéral SLBDRN, la province a décidé d'attendre et de voir les résultats avant de lancer ses propres programmes. En fait, jusqu'à présent, deux propositions multicommunautaires ont été présentées dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN afin de répondre aux besoins d'accès à large bande dans presque toutes les collectivités rurales du Nouveau-Brunswick qui n'ont pas actuellement accès à ce service.

Nouvelle-Écosse

L'Initiative de l'information de promotion de l'économie de la Nouvelle-Écosse comprend un investissement de 6 millions de dollars pour fournir l'accès Internet haute vitesse à toutes les écoles, bibliothèques et collèges communautaires (près de 600 sites au total). Le programme a été lancé en 2001 sous la forme d'un partenariat des secteurs public/privé, la province contribuant 1 million de dollars et Aliant Telecom le reste. La vitesse de connexion minimum est de 512 Kbps, la majorité des sites étant connectés à des vitesses LAN ou T1 ou supérieures. On s'attend à ce que la fourniture de l'accès Internet haute vitesse à ces sites désignés accélère la fourniture de ces mêmes services aux collectivités voisines.

La Nouvelle-Écosse compte également sur le programme pilote fédéral SLBDRN pour fournir l'accès à large bande aux collectivités non desservies de la province. Dans le cadre de ce programme, sept demandes, représentant près de 200 collectivités, ont été approuvées pour recevoir un financement de démarrage.

⁸⁵ Les deux séries de demandes dans le cadre du programme pilote fédéral SLBDRN ont donné lieu à 29 propositions recouvrant plus de 350 collectivités de la Colombie-Britannique pour lesquelles un financement de démarrage a été approuvé.

Île-du-Prince-Édouard

L'Île-du-Prince-Édouard a été une première à entreprendre une mise à niveau générale de son infrastructure de communication afin d'offrir l'accès haute vitesse aux écoles, aux établissements postsecondaires, aux bureaux du gouvernement, aux bibliothèques, aux hôpitaux et à d'autres installations. Dans l'ensemble, l'Île-du-Prince-Édouard a investi plus de 3 millions de dollars dans le réseau avec Island Telecom Inc. (faisant maintenant partie d'Aliant Telecom). Cette initiative a été entreprise en 1997 et a pris fin il y a déjà plusieurs années.

La province étudie actuellement les possibilités d'améliorer le réseau grâce à la dernière génération de la technologie. Toutefois, elle n'a pas encore de programme pour fournir l'accès à large bande aux collectivités non desservies. À l'instar des autres provinces de l'Atlantique, elle compte sur le projet pilote fédéral SLBDRN pour combler le retard. À cet égard, cinq candidats de la province ont présenté des propositions de financement dans le cadre de ce programme fédéral représentant environ 50 collectivités.

Terre-Neuve-et-Labrador

À Terre-Neuve-et-Labrador, le gouvernement a récemment annoncé une initiative conjointe avec le gouvernement du Canada pour étendre les services Internet à large bande aux écoles et aux collectivités rurales et éloignées. Le projet vise à faciliter l'apprentissage à distance en ligne dans les écoles rurales et éloignées. Le projet devrait coûter 15 millions de dollars. Chaque palier de gouvernement fournira 5 millions de dollars⁸⁶, le reste étant assuré par les partenaires du secteur privé choisis pour participer au projet.

Comme dans les autres provinces de l'Atlantique, Terre-Neuve-et-Labrador comptent sur le projet pilote fédéral SLBDRN pour répondre aux besoins d'accès à large bande des autres collectivités non desservies de la province. Dans le cadre de ce programme, 18 demandes de financement de démarrage de la part d'organisations de Terre-Neuve-et-Labrador, représentant plus de 300 collectivités ont été approuvées.

Dans une large mesure, les programmes entrepris par les gouvernements des quatre provinces de l'Atlantique suivent le modèle de soutien de l'infrastructure décrit par le Groupe de travail et se concentrent sur la connexion des écoles et d'autres établissements publics aux installations à large bande. Toutefois, à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador, aucun nouveau programme n'a été lancé depuis l'introduction du programme pilote SLBDRN du gouvernement fédéral.

5.4 Programmes des Territoires du Nord

Le gouvernement du Yukon a été parmi les premiers à lancer un programme visant précisément à stimuler le déploiement des services Internet haute vitesse dans presque toutes les collectivités relevant de sa compétence. Son programme *Connect Yukon* a été lancé en 2000 dans ce but précis. Connect Yukon a été établi comme un projet de partenariat à coûts partagés avec le

⁸⁶ La part du gouvernement fédéral proviendra du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique.

gouvernement du Yukon, Norouestel et les FSI locaux. Le programme visait 11 collectivités du Yukon (à l'exclusion de Whitehorse), représentant la majorité des collectivités du territoire et près de 90 % des foyers.⁸⁷ Le coût total du programme s'est élevé à environ 13,5 millions de dollars pour le gouvernement du Yukon.

Le programme Connect Yukon a représenté l'investissement par habitant le plus important jusqu'à présent dans le cadre des initiatives récentes pour accélérer le déploiement du service à large bande. C'est un exemple du modèle de soutien de l'infrastructure suggéré par le Groupe de travail.

Par ailleurs, le gouvernement du Nunavut n'a annoncé jusqu'à présent aucun programme pour déployer l'infrastructure à large bande. Cependant, en février 2001, il a mis sur pied un groupe de travail sur la large bande ayant pour mandat de donner des conseils et de faire des recommandations sur ces questions au Nunavut.

Le Groupe de travail Nunavut Broadband a publié son rapport en septembre 2002.⁸⁸ Il recommandait notamment que les gouvernements du Canada et de Nunavut fassent en sorte que les mesures de financement et d'acquisition garantissent au minimum un point de présence à large bande dans chaque collectivité organisée du Nunavut (25 au total). Le groupe de travail a également conclu que les services par satellite représentaient la seule possibilité de connecter les collectivités du Nunavut et que les coûts permanents des services par satellite seront probablement beaucoup plus élevés que les technologies utilisées dans le sud du Canada (où l'on peut utiliser les fibres). Par conséquent, il a recommandé de demander une aide pour assumer les coûts d'immobilisations de démarrage, les coûts d'exploitation courants de ces services ainsi que les coûts des nouvelles technologies à large bande.

Alors que le gouvernement du Nunavut n'a pas encore mis en œuvre de programme spécifique en réponse au rapport du Groupe de travail, il a mis sur pied la Nunavut Broadband Development Corporation (NBDC), organisme à but non lucratif qui représente les intérêts des collectivités, du secteur privé et des citoyens, pour tirer avantage du programme pilote fédéral SLBDRN. La demande de financement de la NBDC auprès de ce programme concerne un projet à large bande unique qui desservirait les 25 collectivités du Nunavut. Le coût total du projet, qui fera appel au satellite pour fournir la dorsale du réseau, devrait coûter 18,5 millions de dollars, dont 7,4 millions de dollars seront demandés dans le cadre du programme pilote fédéral.⁸⁹ On ne s'attend pas à une décision avant l'automne de cette année.

Finalement, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a entrepris il y a plusieurs années un programme pour connecter toutes les écoles à son infrastructure de réseau interne afin d'assurer la connectivité Internet. Ce programme n'a toutefois pas fourni aux écoles la connectivité à large bande. À cette fin, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest compte actuellement surtout sur le programme SLBDRN du gouvernement fédéral. À cet égard, un groupe de cinq sociétés de développement communautaire des Territoires du Nord-Ouest ont

⁸⁷ Un petit nombre de collectivités du Yukon n'ont accès à l'Internet qu'à basse vitesse.

⁸⁸ On peut consulter le rapport sur le site Web du gouvernement du Nunavut à l'adresse suivante : http://www.gov.nu.ca/Nunavut/English/departments/DSD/1broadband_eng.pdf.

⁸⁹ On peut obtenir des renseignements sur la NBDC à l'adresse suivante : <http://www.nunavut-broadband.ca>.

formé la BroadBand Business Alliance (BBA) afin de préparer un projet de plan d'entreprise conjoint dans le cadre du programme pilote fédéral. La proposition de la BBA implique la construction d'un réseau de large bande de 14 millions de dollars qui fournirait l'accès Internet à large bande à toutes les collectivités des Territoires du Nord-Ouest d'ici 2005.

5.5 Initiatives communautaires

Il existe déjà des initiatives municipales et communautaires visant à promouvoir les services à large bande dans les petites collectivités du pays comme l'initiative communautaire lancée par la Commission de développement économique de South Grenville il y a plusieurs années. Il s'agissait de créer un réseau à large bande par fibre et sans fil dans tout le comté de Leeds et de Grenville en Ontario. Les fonds publics ont été largement assurés par les gouvernements fédéral et provincial, notamment un investissement récent de 2,8 millions de dollars de l'Ontario.⁹⁰ Ce financement supplémentaire provient du programme de développement économique rural de l'Ontario plutôt que de l'OBARLB.

Des municipalités importantes comme la ville de Kamloops, comme nous l'avons vu plus haut, ont lancé des projets de déploiement de la large bande. Mais l'initiative de Kamloops dépend également de la participation du gouvernement provincial.

En général, les petites collectivités ne sont pas en mesure de fournir un soutien financier aux initiatives en matière de large bande. Elles doivent compter sur le financement public du gouvernement fédéral ou provincial, comme en témoignent les nombreuses propositions communautaires soumises au gouvernement fédéral dans le cadre du programme SLBDRN existant pour demander des fonds publics visant les initiatives locales de large bande.

5.6 Résumé

Dans son rapport de 2001, le Groupe de travail a estimé que sur 6 000 collectivités du Canada, presque 4 800 n'avaient pas accès à Internet par la large bande (soit environ 80 % de toutes les collectivités, mais seulement 22 % de la population canadienne).⁹¹ Depuis lors, des progrès considérables ont été réalisés dans l'extension de l'accès à large bande dans un nombre croissant de collectivités. Le nombre des collectivités non desservies diminue constamment grâce à la concurrence, les entreprises de télécommunication et les câblodistributeurs par exemple élargissant la couverture géographique de leurs services haute vitesse, et grâce aux projets d'extension des services haute vitesse aux collectivités où les forces du marché ne peuvent pas être utilisées à cette fin. Toutefois, un nombre important de collectivités ne sont toujours pas desservies.

⁹⁰ Communiqué du gouvernement de l'Ontario, « Le gouvernement d'Ernie Eves continue de soutenir la technologie à large bande en régions rurales », 14 janvier 2003.

⁹¹ Le Groupe de travail a défini une collectivité comme une localité qui a notamment un nom, un emplacement physique distinct, un territoire et une population. Cette définition a été utilisée en parallèle avec les données du recensement de Statistique Canada pour déterminer et compter les collectivités du pays. Il est à noter que d'autres définitions de collectivité ont été utilisées par différents ministères et organismes, ce qui complique la comparaison du nombre des collectivités visées par les différents programmes de déploiement de la large bande.

Avec des programmes comme le SLBDRN, SuperNet, CommunityNet, OBARLB et Villages branchés du Québec, le nombre de collectivités non desservies devrait diminuer considérablement dans les prochaines années. Le programme fédéral SLBDRN à lui seul a financé l'élaboration de plans d'entreprise pour élargir les services à large bande à plus de 2 000 collectivités actuellement non desservies. Bien entendu, pour pouvoir offrir l'accès à large bande à la majorité voire la totalité des collectivités non desservies, il faut que ces programmes puissent produire suffisamment de fonds publics et privés pour mettre en œuvre les propositions actuellement en préparation.

Le tableau 5.1 ci-dessous indique sommairement les fonds publics directs actuellement engagés dans les programmes de déploiement de la large bande dans tout le pays. Au total, les montants de financement fédéraux, provinciaux et territoriaux représentent environ 575 millions de dollars ou, sur une base annualisée, près de 160 millions de dollars par année. Mais dans ce dernier cas, les calendriers de la plupart de ces programmes diffèrent considérablement.

Il y a lieu de souligner également que le tableau 5.1 ne représente que le financement public des programmes de déploiement de la large bande. On s'attend à ce que le financement communautaire et du secteur privé qui serait stimulé par ces programmes corresponde aux contributions du secteur public et même le dépasse considérablement. Bien qu'il semble exister un écart important entre les engagements de financement public actuels et les estimations du Groupe de travail de ce que doit être l'investissement pour étendre l'accès de la large bande à toutes les collectivités du pays, cela ne sera pas forcément le cas lorsque l'on tient compte des fonds communautaires, du secteur privé et d'autres fonds indirects du secteur public (notamment, dans ce dernier cas, les programmes de développement économique régionaux et d'infrastructure nationale).

Tableau 5.1
Programmes visant à accélérer le déploiement des services à large bande
dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations
(millions \$)

Programmes	Durée du Programme	Financement public	Financement public annualisé
Fédéral			
- Programme pilote SLBDRN	2003 – 2005	105,0	35,0
Provincial			
- Alberta - SuperNet	2001 – 2004	193,0	48,3
- Saskatchewan - CommunityNet	2001 – 2007	70,9	11,8
- Villages branchés du Québec	2003 – 2005	75,0	25,0
- Ontario – OBARLB	2003 – 2005	55,0	18,3
- Manitoba *	2002 – 2007	47,4	9,5
- Nouveau-Brunswick	2001 – 2003	5,0	2,5
- Nouvelle-Écosse	2003 – 2005	1,0	0,3
- Terre-Neuve-et-Labrador **	2003 – 2004	10,0	5,0
- Î.-P.-É. (pas de programme)			
- C.-B. (pas de programme)			
Territorial			
- Connect Yukon	2000 – 2003	13,5	3,4
- Nunavut (pas de programme)			
- T.N.-O. (pas de programme)			
TOTAL		575,8 \$	159,1 \$

* Représente les dépenses consacrées au réseau privé du gouvernement du Manitoba.

** Comprend 5 millions de dollars de contribution du gouvernement fédéral.

6.0 Utilisateurs des services de télécommunication

6.1 Introduction

En 2002, les dépenses totales consacrées aux services de télécommunication de détail par les clients des services de résidence et d'affaires se sont élevées à environ 26,6 milliards de dollars, dont 7 milliards de dollars, ou 26 %, correspondant aux services sans fil et 19,6 milliards de dollars, ou 74 %, aux services filaires.⁹² Sur les dépenses consacrées aux services filaires, environ 10,1 milliards de dollars ou 52 % correspondaient aux clients des services de résidence et 9,5 milliards de dollars ou 48 % aux clients des services d'affaires.⁹³

6.2 Consommateurs des services de résidence

Disponibilité du service

Les consommateurs canadiens continuent d'enregistrer des taux de pénétration les plus élevés du service téléphonique au monde. Selon les données les plus récentes de Statistique Canada, 98,6 %⁹⁴ des ménages canadiens disposaient d'un service de téléphone sans fil ou filaire en 2001, soit une légère hausse par rapport à 98,5 % en 1995. D'autres études internationales comme le rapport Communications Outlook de l'OCDE⁹⁵ placent le Canada au sixième rang parmi les 30 pays de l'OCDE, en 2001, pour ce qui est des connexions fixes par 100 habitants.

Pour maintenir les hauts niveaux de service téléphonique et le taux de pénétration au Canada, les compagnies de téléphone titulaire doivent déposer des plans d'amélioration du service (PAS)⁹⁶ auprès du Conseil pour indiquer comment, sur une période de quatre ans, elles se proposent non seulement d'améliorer ou de mettre à niveau le service téléphonique mais d'étendre le service aux zones de desserte à coût élevé.

Le CRTC a examiné et approuvé les PAS des compagnies titulaires, grandes et petites, qui ont identifié 19 680 ménages non desservis et 34 700 ménages mal desservis dans 1 626 collectivités. À la fin de 2002, 742 des ménages non desservis recevaient le service et 14 219 autres ménages mal desservis voyaient leur service amélioré dans 221 collectivités.

⁹² Données recueillies par le CRTC.

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Rapport de surveillance de 2002 conformément à l'ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000. Source de données originales : Statistique Canada.

⁹⁵ Communications Outlook de l'OCDE, 2003, tableau 4.5, p. 103 présente le nombre de services filaires fixes par 100 habitants dans 30 pays de l'OCDE en 2001. Le nombre des connexions filaires, que l'OCDE appelle « des chaînes de télécommunication fixes » par 100 habitants au Canada était de 69 en 2001, plaçant le Canada au sixième rang de tous les pays. Le plus élevé était le Luxembourg à 78,6. La Suède venait au deuxième rang à 75,5, la Suisse au troisième rang à 74,4, la Norvège au quatrième rang à 73,5 et le Danemark au cinquième rang à 71,5. Les États-Unis se situaient au huitième rang avec 67,5 chaînes par 100.

⁹⁶ Conformément à la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999.

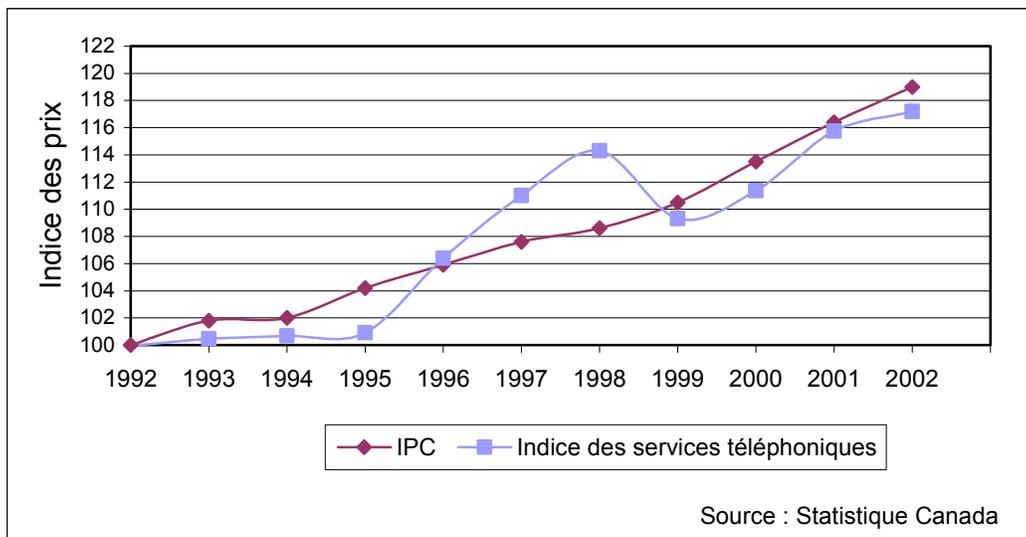
Le Canada est bien placé pour participer à la société de l'information. Non seulement les Canadiens bénéficient d'un taux de pénétration téléphonique très élevé, mais 90 % des ménages⁹⁷ disposent du service par câble alors que d'autres sont de plus en plus desservis par le satellite et d'autres technologies de distribution.

Bien que le nombre des abonnements aux services de résidence filaires fixes ait diminué depuis 2001, comme il est indiqué à la section 4.3, l'utilisation d'autres chemins d'accès au réseau, comme le sans-fil, le RNIS et l'Internet par câble a progressé. Ces technologies donnent aux consommateurs la possibilité de choisir leurs moyens de communication selon leurs besoins et leurs préférences.

Tarifcation

Le diagramme 6.1 permet de comparer l'indice des prix à la consommation (IPC) à l'indice reflétant les changements de prix qu'a connu un ménage pour recevoir un ensemble de services téléphoniques pendant la période de 1992 à 2002. Le changement des prix des services téléphoniques reflète une moyenne pondérée de dépenses par consommateur pour le service local de base, d'autres frais locaux (comme des options et des fonctions) ainsi que les frais d'interurbain, d'installation et de réparation. Les dépenses liées au service cellulaire et à Internet sont exclues.⁹⁸

Diagramme 6.1
Fluctuation des prix des services téléphoniques comparés au taux d'inflation



⁹⁷ OCDE, « Regulatory Reform in the Telecommunications Industry », 2002, p. 22. Selon le recensement du Canada de 2001, il y avait 11 562 975 ménages. Selon les relevés statistiques et financiers du Conseil pour les entreprises de distribution de radiodiffusion, il y avait 10,2 millions de ménages câblés (<http://www.crtc.gc.ca/frn/stats.htm>).

⁹⁸ Statistique Canada Catalogue n° 60-010XPB 1995-98; 62-001XPB 1999-2001; 62-001, 2002.

Les augmentations de l'indice des prix des services téléphoniques entre 1996 et 1998 sont dues à des majorations tarifaires que le CRTC a approuvées et mises en œuvre afin de s'assurer que le prix du service local de base de résidence reflétait davantage les coûts liés à la fourniture du service. La baisse de l'indice en 1999 est surtout attribuable à la réduction du prix des services interurbains par l'introduction de plans de tarification à tarif fixe.

Entre 1999 et 2001, les tarifs des abonnés du service local de base de résidence ont augmenté dans la plupart des zones urbaines et rurales conformément au régime de plafonnement des prix établi en 1997 par le Conseil et qui s'appliquait aux grandes titulaires (sauf SaskTel). Pendant cette période, le Conseil a imposé des contraintes de plafonnement des prix aux services des titulaires liées au taux d'inflation moins un facteur de productivité de 4,5 %.

En 2002, le régime de plafonnement des prix a été prorogé en modifiant les ensembles de service et les contraintes de tarification des services locaux de résidence et optionnels.⁹⁹ Les abonnés des services de résidence ne voyaient normalement pas leurs tarifs augmenter pour les services locaux de base à moins que l'inflation n'ait dépassé 3,5 %. Les ESLT n'ont pas augmenté leur tarif local de résidence de base en 2002. Les hausses qui ont été approuvées concernaient les tarifs mensuels des services de résidence optionnels fournis par SaskTel et TELUS dans les zones de desserte à coût élevé.

Les tarifs canadiens applicables aux services locaux et interurbains de résidence sont parmi les plus bas du monde. Parmi les 30 pays membres de l'OCDE, le Canada se situe au huitième rang après l'Islande pour ce qui est des prix du service local de résidence et de l'interurbain national.¹⁰⁰ Ces résultats sont confirmés par d'autres études, notamment une étude récente de Seaboard Group¹⁰¹ qui conclut qu'en général, les consommateurs canadiens paient moins pour leurs services de résidence que les consommateurs des États-Unis, sauf pour les communications mobiles où les prix sont pratiquement identiques dans les deux pays.

Dépenses consacrées aux services téléphoniques

En 2001, moins de 1,5 % du total des dépenses consacrées au service téléphonique de résidence par ménage (abstraction faite des dépenses liées au sans-fil et aux services Internet) sont attribuables aux services téléphoniques traditionnels.

⁹⁹ Conformément au *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.

¹⁰⁰ Communications Outlook de l'OCDE, 2003, Tableau 6.9, p.178, chiffres en dollars US en utilisant une parité du pouvoir d'achat. C'est en Islande que les frais mensuels moyens applicables au service téléphonique de résidence (y compris le service local et interurbain national) sont les plus bas à 17,52 \$. La Suisse vient au deuxième rang à 24,21 \$, la Corée au troisième rang à 24,78 \$, la Suède au quatrième rang à 25,32 \$, le Royaume-Uni au cinquième rang à 26,16 \$, le Japon au sixième rang à 26,70 \$, et le Danemark au septième rang à 27,81 \$. Le Canada se situe au huitième rang à 27,94 \$ et les États-Unis au quatorzième rang à 33,84 \$. C'est en République de Slovaquie que les frais sont les plus élevés, à 66,29 \$.

¹⁰¹ Communications Pricing for Consumers – A Cross-National Survey; IGB Grant, Brian Sharwood, Seaboard Group, mai 2003.

Au cours des cinq dernières années, la tarification des services téléphoniques a évolué au même rythme que celui de la concurrence dans le secteur. Par exemple en 1996, les services interurbains et les services locaux représentaient respectivement 54 % et 38 % de la facture de téléphone moyenne d'un ménage, tandis qu'en 2001, ces chiffres sont essentiellement inversés.¹⁰²

Ces dernières années, les clients du service de résidence ont également investi davantage dans des services locaux optionnels (y compris les fonctions d'appel comme la messagerie vocale, l'afficheur et la mise en attente). En 1998, les fonctions d'appel généraient environ 20 % des revenus provenant des services téléphoniques locaux de résidence; en 2002, ces revenus atteignaient 24 %.¹⁰³

Impact de la concurrence

En 2002, les entreprises de services filaires nationales – Bell Canada, TELUS, Allstream, Call-Net et 360networks ont fourni des services aux entreprises. Actuellement, le service local filaire de résidence est en grande partie fourni par Bell Canada, TELUS, MTS, SaskTel, Aliant Telecom et par Call-Net dans neuf villes. Le service local filaire de résidence est également assuré dans les régions de Halifax et de l'Île-du-Prince-Édouard par EastLink et par FCI Broadband dans la région du Grand Toronto.

Pour obtenir des services interurbains, d'accès Internet et de téléphonie mobile, les consommateurs de services de résidence disposent maintenant de toute une gamme d'autres choix que les compagnies de téléphone titulaires. En ce qui concerne les services locaux de résidence, seuls les grands centres au Canada offrent un choix de fournisseurs de services et un petit nombre de compagnies offrant le service téléphonique local de base dans le cadre de groupements comprenant des options et des plans de services interurbains.

Par exemple, en 2002-2003, Call-Net, par le biais de sa filiale à part entière, Sprint Canada, offrait les services locaux, interurbains, sans fil (en partenariat avec Microcell) et Internet aux résidences et entreprises et elle a déployé le service local dans neuf marchés urbains comptant plus de 140 000 clients de résidence. Dans les provinces de l'Atlantique, EastLink offrait des groupements incluant les services de base, interurbains et Internet aux foyers desservis par le câble dans la région de Halifax et dans l'Île-du-Prince-Édouard.

À mesure que la concurrence s'intensifie, les fournisseurs de services privilégient de plus en plus les services groupés et les plans de tarification pour attirer et garder les clients. En général, les services groupés permettent aux consommateurs d'acheter à meilleur prix que si les produits et services étaient offerts individuellement, et l'avantage d'une seule facture. Cependant, le prix n'est pas nécessairement ce qui attire le plus les abonnés, puisque de nouveaux services sont conçus et introduits dans le marché. Afin d'élargir la base de services que les fournisseurs peuvent offrir à leurs clients, des partenariats peuvent être formés avec d'autres compagnies ayant des affinités.

¹⁰² Statistique Canada Catalogue No. 62-555-XPB, Dépenses des familles au Canada, 1996; Statistique Canada Catalogue No. 56-002-XIE, Statistiques trimestrielles sur les télécommunications, 4^e trimestre 2001.

¹⁰³ Source : Données recueillies par le CRTC.

Bien que la concurrence dans la fourniture du service téléphonique local aux clients des services de résidence ait évolué plus lentement que prévu, le CRTC a cherché à éliminer les obstacles afin de permettre aux concurrents de soutenir la concurrence sur une base juste et équitable et donner aux Canadiens le choix des services et des fournisseurs de services. Par exemple, la transférabilité des numéros locaux a été mise en œuvre pour permettre aux abonnés de changer de fournisseur de service local filaire sans avoir à changer de numéro de téléphone. Dans la décision 2003-45, le CRTC a déclaré que toutes les compagnies de téléphone locales qui souhaitent offrir l'accès aux clients habitant dans des immeubles à logements multiples, comme les appartements et les logements en copropriété, devraient avoir cet accès, suivant des conditions et des modalités raisonnables, ce qui permettra aux utilisateurs finals d'accéder aux fournisseurs de leur choix.

Le CRTC a été préoccupé par les normes de qualité du service de détail pour les clients des services de résidence et d'affaires dans le cadre des changements apportés au régime de réglementation, notamment très récemment les changements au paysage concurrentiel. Mais en raison de la concurrence limitée sur le marché des services locaux, la concurrence à elle seule n'est pas suffisante pour que les titulaires puissent respecter ces normes. Dans ces conditions, le Conseil a établi des normes de rendement pour les services de télécommunication fournis par les fournisseurs de service locaux titulaires.¹⁰⁴ En même temps, le Conseil a insisté sur la qualité d'un service de haut niveau et pris certaines mesures pour maintenir ce niveau. Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le CRTC a mis en œuvre provisoirement un plan qui prend la forme d'un paiement ou d'un rabais lorsqu'une compagnie fournit un service de qualité inférieure à ses abonnés. Le CRTC prévoit d'en arriver à un tarif définitif et de mettre en œuvre un processus de vérification de la qualité du service de détail et de questions connexes pour les clients des services de résidence et d'affaires.

Service interurbain

En 2000, les consommateurs du service de résidence ont payé 3,1 milliards de dollars pour les services filaires interurbains. En 2002, ce chiffre a baissé quelque peu à 3 milliards de dollars. Comme on l'a vu à la section 4.2, le nombre des minutes d'interurbain du service de résidence a également diminué. Dans ce segment, la concurrence est la cause de la diminution des tarifs, de l'innovation et de l'augmentation des choix.

En général, les consommateurs paient le même tarif par minute pour les appels interurbains au Canada, quelle que soit la distance. Ils peuvent utiliser les plans de services interurbains filaires de leur fournisseur de service local ou s'abonner à un autre fournisseur d'interurbain. Ils peuvent également utiliser le service de « contournement », c'est-à-dire qu'ils doivent composer un numéro d'accès suivi du numéro d'interurbain, des cartes d'appel prépayées qui leur permettent d'utiliser un certain nombre de minutes ou les services interurbains d'une entreprise de services sans fil. Pour bon nombre de ces plans d'interurbain, le consommateur n'est pas limité à un seul fournisseur et peut facilement changer. Ceux qui ne choisissent pas un plan peuvent également

¹⁰⁴ Tout récemment, le Conseil a publié la décision *Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions connexes*, Décision CRTC 2000-24, 20 janvier 2000. Le Conseil a également publié la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997.

utiliser la tarification de base du fournisseur de service filaire local pour les appels interurbains en bénéficiant de rabais selon l'heure de la journée ou le jour de la semaine. Ces choix de fournisseurs et de services interurbains sont à l'avantage de tous les consommateurs puisqu'ils leur donnent une certaine souplesse pour faire leurs appels et leur permettent de réduire leurs frais d'interurbain.

Les autres types de tarification de l'interurbain comprennent les frais par minute ou un prix forfaitaire pour un nombre fixe de minutes ou une combinaison des deux. Certains fournisseurs de service offrent maintenant des forfaits interurbains illimités à des frais mensuels fixes. L'année dernière, certains fournisseurs de services interurbains ont commencé à offrir des frais mensuels fixes de réseau qui s'appliquent aux abonnés des services de résidence qui s'abonnent aux plans d'interurbain tout en continuant d'offrir une tarification par minute avantageuse dans un marché concurrentiel agressif. Ces frais de réseau ont ajouté environ 133 millions de dollars aux dépenses d'interurbain de résidence en 2002.¹⁰⁵

Accès Internet

En 2002, plus de 6,5 millions de ménages canadiens étaient abonnés à l'Internet.¹⁰⁶ En 2003, 256 entreprises étaient classées par Statistique Canada comme faisant partie de l'industrie des fournisseurs de services Internet.¹⁰⁷ Les Canadiens peuvent choisir parmi divers FSI et plans d'accès Internet haute vitesse et faible vitesse moyennant des tarifs allant de frais horaires à des frais mensuels fixes pour un certain nombre d'heures ou un accès illimité. Les fournisseurs de services offrent maintenant un ensemble de services d'accès à faible vitesse, à large bande, LAN et sans fil pour répondre aux différents besoins de loisirs, d'affaires et de messagerie.

La tarification de la large bande en est arrivée au point où elle est comparable à la faible vitesse pour les grands utilisateurs qui sont connectés pendant de longues périodes.¹⁰⁸ En général, les services d'accès faible vitesse par ligne commutée sont fournis à partir d'environ 10 \$ par mois et les services haute vitesse, pour environ 40 \$ par mois.

Dans la décision 2003-49, le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TELUS de fournir, sur demande, l'accès haute vitesse (LAN) aux abonnés des services de résidence qui sont abonnés aux services filaires locaux d'une ESLC. Cela veut dire que les consommateurs qui passent d'une titulaire à une ESLC n'ont pas besoin de cesser leur abonnement au service haute vitesse d'une ESLT et peuvent ainsi maintenir leur choix de fournisseur de services Internet haute vitesse.

Outre l'accès filaire et par câble à l'Internet, on utilise maintenant des dispositifs sans fil – téléphones cellulaires, assistants numériques personnels (ANP) équipés d'un modem sans fil et téléavertisseurs bidirectionnels. Le consommateur dispose ainsi d'un plus grand choix pour les services de messagerie et l'accès à l'information.

¹⁰⁵ Source : Données recueillies par le CRTC.

¹⁰⁶ Source : Données recueillies par le CRTC.

¹⁰⁷ Statistique Canada; « Struggling to remain competitive: a study of factors impeding growth for Canadian Internet service providers », p. 2; Heather Archibald; Catalogue 63F0002 XIE n° 44, juillet 2003.

¹⁰⁸ Merrill-Lynch Broadband Handbook, 21 février 2003, p. 17.

Sensibilisation des consommateurs

Parallèlement au changement de règlement sur la tarification en 2002, le CRTC a amorcé des instances pour savoir à quel point les abonnés des services de résidence connaissaient les services de télécommunication dont ils pouvaient disposer, ce qui comprenait l'élaboration d'énoncés clairs et concis des droits des consommateurs actuels et une plus grande précision à l'égard des frais et des services figurant sur les factures des titulaires.¹⁰⁹

Dans un marché concurrentiel, le consommateur doit prendre des décisions informées sur les services de télécommunication qu'il veut utiliser et sur les fournisseurs de ces services. Pour prendre leur décision, le consommateur doit évaluer les fonctions et les avantages des services offerts, comparer les prix des divers plans d'appel et services ainsi qu'examiner la qualité du service et le soutien au client. Pour cela, il doit savoir ce qui est offert sur le marché.

Pour mesurer la connaissance qu'a le consommateur des choix concurrentiels, la facilité de faire des comparaisons et les facteurs qui influent sur le choix d'un fournisseur de services, le CRTC a recouru aux services d'Ipsos-Reid Corporation afin d'effectuer un sondage national téléphonique des foyers canadiens en 2003.

Le sondage a montré que 91 % des répondants étaient passablement ou bien informés des choix concurrentiels des services locaux, interurbains, sans fil et Internet.¹¹⁰ De plus, on a demandé aux consommateurs de répondre « vrai » ou « faux » à des déclarations sur les services locaux et leurs caractéristiques. Les résultats sont résumés dans le tableau ci-dessous.

¹⁰⁹ Conformément à la décision 2002-34, 30 mai 2002.

¹¹⁰ Pour le sondage 2003 d'Ipsos-Reid, la question 2 était la suivante – « En tant que consommateur, à quel point vous considérez-vous informé au sujet des services de télécommunication, y compris les choix concurrentiels dans les services de télécommunication locaux, interurbains, sans fil et Internet? » Les réponses étaient les suivantes : 34 % étaient bien informés, 57 % étaient assez bien informés et 10 % n'étaient pas du tout informés.

Tableau 6.1
Déclarations auxquelles les consommateurs ont répondu Vrai ou Faux ¹¹¹

	Bonne réponse	Pourcentage des bonnes réponses	Pourcentage de ceux qui ne savaient pas ou n'ont pas voulu répondre
1. *La concurrence pour le service téléphonique local est maintenant autorisée.	Vrai	77	3
2. * Si je veux changer de fournisseur de services locaux, je dois changer mon numéro de téléphone.	Faux	71	5
3. *Si je veux changer de fournisseur de services locaux, je pourrais accéder aux services d'urgence.	Vrai	81	5
4. *Si je veux changer de fournisseur de services, je pourrais figurer dans l'annuaire et bénéficier de l'assistance-annuaire.	Vrai	65	8
5. **Il n'est pas possible d'avoir des conversations téléphoniques sur Internet.	Faux	79	6
6. **Je peux changer de fournisseur de service cellulaire sans avoir à changer mon numéro de téléphone cellulaire.	Faux	55	12
7. *Je dois utiliser le même fournisseur de services pour l'interurbain et pour le service téléphonique local.	Faux	75	2

¹¹¹ Le sondage par téléphone d'Ipsos-Reid a été effectué en juin 2003 en deux parties. La première comportait des questions posées à 1 055 foyers. La deuxième reprenait certaines questions posées lors de la première partie de 1 055 foyers différents, soit un total de 2 110. Les déclarations précédées d'un (*) sont des questions posées dans les deux parties du sondage par téléphone, soit 2 110 foyers alors que les déclarations précédées de (**) sont des questions posées dans un sondage par téléphone de 1 055 foyers. L'échantillon de 1 055 donne une marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20. L'échantillon de 2 110 donne une marge d'erreur de +/- 2,1 %, 19 fois sur 20.

Les résultats ci-dessus montrent que plus des trois quarts des personnes interrogées savaient que la concurrence locale était autorisée. De plus, ils savaient en majorité qu'en changeant de fournisseur de service local, ils ne changent pas de numéro de téléphone local ou ont accès aux services d'urgence et d'assistance-annuaire. Toutefois, en ce qui concerne le service cellulaire, un peu plus de la moitié des répondants savaient qu'ils devraient avoir un nouveau numéro de téléphone s'ils changeaient de fournisseur. Il est à noter que certains de ces répondants, environ 18 %, ont dit ne pas utiliser de service cellulaire.¹¹²

Il y a lieu de noter que d'après la déclaration 5, la plupart des répondants (79 %) savaient qu'ils pouvaient faire des appels téléphoniques sur Internet et que 18 % ont dit le faire.¹¹³

Si l'on compare les réponses données par les consommateurs qui habitent dans des collectivités urbaines et ceux qui vivent dans les collectivités rurales, le niveau de sensibilisation n'est pas très différent, sauf dans le cas de la transférabilité des numéros (déclaration 2) où 69 % des répondants urbains ont répondu correctement par rapport à 77 % des répondants ruraux, et dans le cas des fournisseurs de services locaux et interurbains (déclaration 7), 77 % des répondants urbains ont répondu correctement par rapport à 69 % des répondants ruraux.¹¹⁴

Facteurs qui motivent ou gênent le choix des fournisseurs de services

On a demandé aux consommateurs à quel point il était facile de comparer les prix et les fonctions offerts par les compagnies qui fournissent des services locaux, interurbains, cellulaires et Internet.¹¹⁵ Les résultats figurent au tableau 6.2 ci-dessous.

Tableau 6.2
Capacité de comparer les fournisseurs de services

	Service local (Pourcentage)	Interurbain (Pourcentage)	Service cellulaire (Pourcentage)	Internet (Pourcentage)
Facile à comparer	58	68	55	65
Pas facile à comparer	36	30	33	23
Le service ne s'applique pas à moi	2	1	7	7
Ne sait pas / a refusé de répondre	4	2	5	5

¹¹² À la question 9 du sondage Ipsos-Reid, on demandait aux répondants comment ils utilisaient leur téléphone cellulaire – 18 % ont dit qu'ils n'en utilisaient pas.

¹¹³ À la question 10 du sondage Ipsos-Reid, on demandait aux répondants s'ils se servaient d'Internet pour faire des appels téléphoniques de chez eux.

¹¹⁴ Ces déclarations Vrai/Faux ont été demandées aux 2 110 répondants au cours d'un sondage téléphonique en deux parties partagé entre 1 642 ruraux et 468 urbains. L'échantillon de 1 642 urbains donne une marge d'erreur de +/- 2,5 %, 19 fois sur 20; l'échantillon de 468 ruraux donne une marge d'erreur de +/- 5,3 %, 19 fois sur 20.

¹¹⁵ La question 4 du sondage Ipsos-Reid était fondée sur 1 055 répondants.

La majorité des consommateurs ont déclaré qu'il était facile de comparer les choix de chacune des catégories de services ci-dessus. Toutefois, lorsqu'on leur demande s'il est difficile de savoir où obtenir une information objective et non biaisée sur les différents services et prix de télécommunication, 64 % ont dit que c'était le cas.¹¹⁶

En ce qui concerne le choix d'un fournisseur de services interurbains, cellulaires ou Internet, on a présenté trois critères aux consommateurs et on leur a demandé de choisir le facteur le plus important qui influencerait leur choix – prix, qualité du service ou regroupement du service avec d'autres services de télécommunication offerts par un fournisseur. Pour chacun de ces services, les répondants ont choisi le prix comme le critère le plus important, suivi de la qualité du service et du facteur pratique.¹¹⁷

En ce qui concerne le service local, on a demandé aux consommateurs, si un nouveau fournisseur local se présentait, de choisir les deux principaux facteurs parmi six qui influenceraient leur décision. Là encore, le prix et la qualité du service sont arrivés en tête. Ces six facteurs et les choix exprimés en pourcentage sont indiqués ci-dessous.¹¹⁸

Tableau 6.3
Facteurs influant sur le choix du fournisseur de services locaux

Critères	Pourcentage
Prix	58
Qualité du service	45
Fiabilité – accès au 9-1-1, assistance-annuaire	31
Aspect pratique d'une seule facture pour tous les services de télécommunication	23
Fonctions offertes dans un forfait pratique	19
Capacité de garder son numéro de téléphone (transférabilité des numéros)	19
Aucun / ne changerait pas	1
Ne sait pas / a refusé de répondre	1

Dans l'ensemble, 72 % des répondants ont dit qu'ils avaient bénéficié de la concurrence dans les services de télécommunication.¹¹⁹

¹¹⁶ La question 5-1 du sondage Ipsos-Reid.

¹¹⁷ La question 6 du sondage Ipsos-Reid.

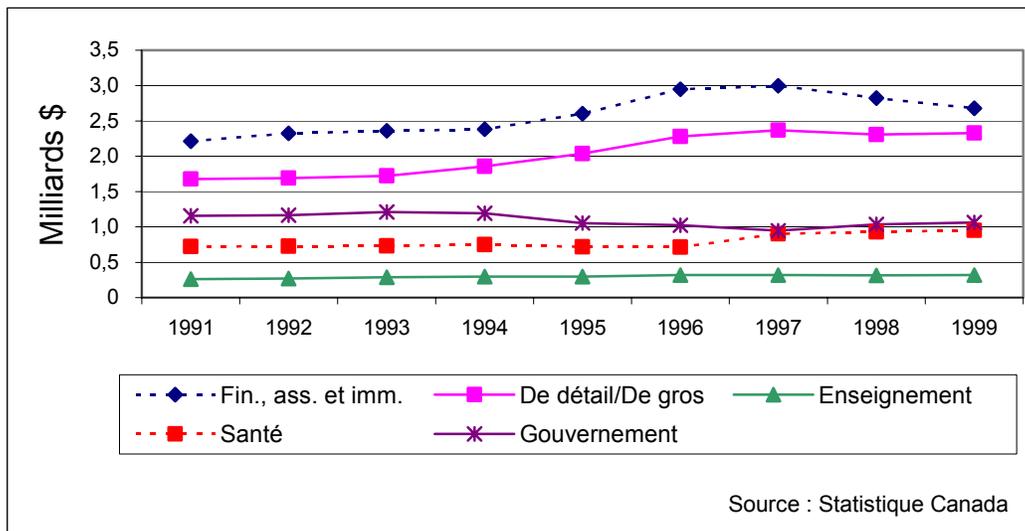
¹¹⁸ La question 11 du sondage Ipsos-Reid.

¹¹⁹ La question 5 du sondage Ipsos-Reid.

6.3 Clients d'affaires – Utilisateurs des services de télécommunication

Selon les données les plus récentes de Statistique Canada, entre 1991 et 1999, les entreprises ont accru leur consommation des services de télécommunication d'environ 9,9 milliards de dollars en 1991 à 12,8 milliards de dollars en 1999¹²⁰, soit 3 % par année. Le diagramme 6.2 montre les dépenses de télécommunication dans les secteurs des finances, de l'assurance et de l'immobilier, de détail et de gros, de l'enseignement, de la santé et du gouvernement entre 1991 et 1999.

Diagramme 6.2
Dépenses d'exploitation des télécommunications par secteur organisationnel



Ces secteurs, comme le montre le diagramme 6.2, représentaient environ 58 % du total des dépenses consacrées aux télécommunications en 1999. Le secteur des finances, de l'assurance et de l'immobilier était le principal consommateur de services de télécommunication. Dans ce secteur, les dépenses consacrées aux télécommunications ont représenté entre 1,5 % et 1,8 % du total des dépenses. Pour les autres secteurs, les dépenses en télécommunication représentaient entre 0,5 % et 1,4 % de leurs dépenses totales.

¹²⁰ Statistique Canada, données entrées-sorties.

Segmentation des clients d'affaires

En 2002, environ 90 % des comptes des services filaires d'affaires étaient des petites entreprises, mais les revenus produits par ces comptes représentaient moins de 14 % du total des revenus des services filaires d'affaires. Le tableau 6.4 indique sommairement la répartition pour 2002 des comptes des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises de même que les revenus des titulaires et des concurrents.¹²¹

Tableau 6.4
Comptes des entreprises et répartition des revenus (2002)

	Nombre de comptes d'affaires				Revenus d'affaires			
	Petite	Moyenne	Grande	Très grande	Petite	Moyenne	Grande	Très grande
Titulaires	88,9 %	9,3 %	1,5 %	0,3 %	13,7 %	12,0 %	15,6 %	58,7 %
Concurrentes	94,0 %	4,6 %	1,2 %	0,2 %	13,3 %	15,0 %	23,5 %	48,3 %
Industrie	90,3 %	8,0 %	1,4 %	0,3 %	13,6 %	12,6 %	17,3 %	56,6 %

Source : Données recueillies par le CRTC

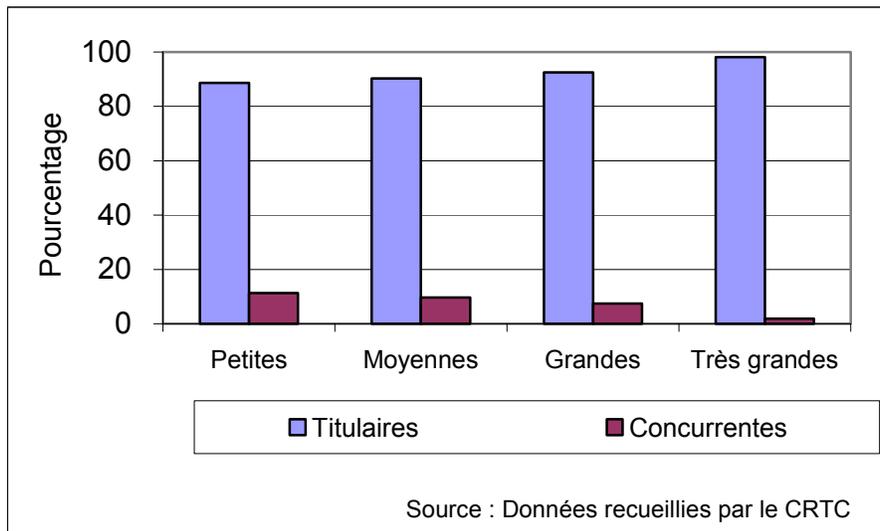
Entre 1998 et 2002, le nombre des comptes des grandes et très grandes entreprises combinés, en pourcentage du total des comptes d'affaires, est resté relativement constant à environ 2 %. Mais en pourcentage des revenus, les comptes d'affaires des grandes et très grandes entreprises pris ensemble ont augmenté d'environ 69 % du total des revenus d'affaires en 1998 à environ 74 % en 2002.¹²² En 2002, le nombre des comptes d'affaires des grandes entreprises était d'environ cinq fois le nombre des très grands comptes. Mais en termes de revenus, la situation était presque inversée. Les revenus des très grandes entreprises étaient environ trois fois ceux des grandes entreprises.

Le diagramme 6.3 montre les fournisseurs de services locaux aux petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises. Le fournisseur dominant de services locaux aux très grandes entreprises était le fournisseur local titulaire. Les concurrents ont accaparé un peu plus de 10 % des dépenses des petites entreprises consacrées au service local.

¹²¹ À cette fin, les clients d'affaires des services filaires ont été segmentés en petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises. Une petite entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit moins de 6 000 \$ de revenus de télécommunication par année. Une entreprise moyenne est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels d'au moins 6 000 \$ mais moins de 30 000 \$. Une grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels d'au moins 30 000 \$ et de moins de 240 000 \$. Une très grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels supérieurs à 240 000 \$.

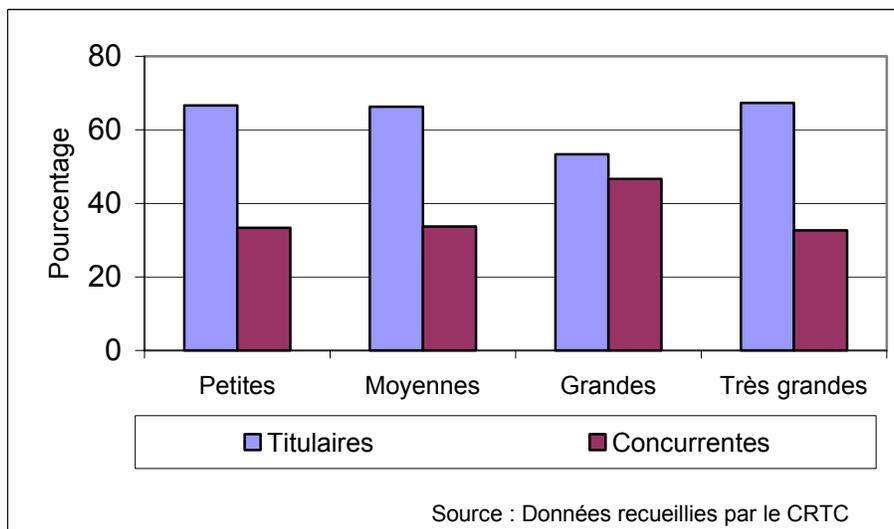
¹²² Source : Données recueillies par le CRTC.

Diagramme 6.3
Revenus des entreprises locales – Titulaires et concurrentes (2002)



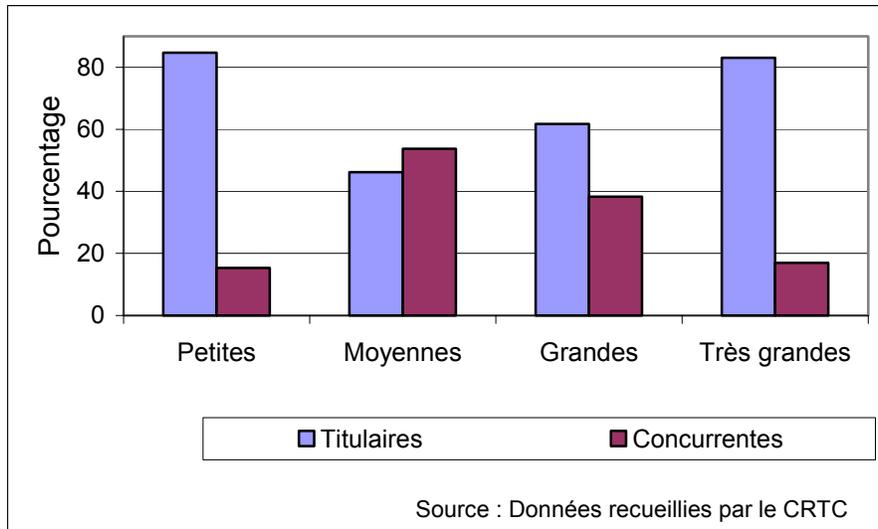
Le marché d'affaires des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises de services interurbains, tel qu'il est exposé dans le diagramme 6.4, était fourni à 32 % environ par les concurrents, sauf le marché des grandes entreprises, fourni à environ 46 % par les concurrents.

Diagramme 6.4
Revenus des entreprises de services interurbains
Titulaires et concurrentes (2002)



En ce qui concerne les services de données et de liaisons spécialisées, les concurrents détenaient quelque 40 % à 50 % du marché des moyennes et grandes entreprises. Cependant, les titulaires conservaient plus de 80 % des segments des petites et très grandes entreprises.

Diagramme 6.5
Revenus des services de données et de liaisons spécialisées
Titulaires et concurrentes (2002)



Sommaire des étapes de la concurrence dans les télécommunications canadiennes

Marché	Année	Détails
Données et liaisons spécialisées	1979	Permet l'interconnexion de circuits de transmission de données de liaison spécialisée entre Télécommunications CNCP et Bell Canada.
Équipement terminal	1982	Les clients peuvent acheter leur propre équipement terminal (appareils téléphoniques).
Sans fil	1984	Un duopole a d'abord été créé en 1984, mais en 1995, Industrie Canada a attribué deux nouvelles licences nationales de services sans fil mobiles. C'est en 1984 que les modalités et les conditions que les fournisseurs de services sans fil doivent respecter pour s'interconnecter aux réseaux des compagnies de téléphone titulaires ont été établies.
Interurbain (revente)	1987	La revente de services interurbains a été autorisée pour la première fois en 1987 et les règles ont été assouplies en 1990. La revente de services interurbains internationaux a été autorisée en 1991.
Interurbain (fondé sur les installations)	1992	La concurrence fondée sur les installations a été autorisée en 1992, mais la pleine concurrence n'a commencé qu'en 1994, quand les titulaires ont été tenues de modifier leurs réseaux pour permettre aux clients de faire des appels interurbains sans composer de chiffres supplémentaires (égalité d'accès). La concurrence fondée sur les installations dans la fourniture de services internationaux a été autorisée en 1998.
Local	1997	Le cadre de la concurrence fondée sur les installations dans le marché des services locaux a été établi pour les grandes titulaires en 1997. L'année suivante, les grandes titulaires ont dû commencer à modifier leur réseau pour permettre aux clients de changer de fournisseurs de services sans changer de numéro de téléphone (transférabilité des numéros locaux).
Téléphones payants	1998	Les titulaires doivent mettre en place des tarifs d'accès et des ententes de service pour les nouveaux venus.

**Sommaire des marchés de télécommunication canadiens
assujettis aux décisions du CRTC en matière d'abstention**

Marché	Année	Détails
Équipement terminal	1994	Ventes et location d'équipement terminal.
Sans fil	1994	Les services cellulaires, de communications personnelles, de radio mobile et de téléappel, sauf dans le cas des fournisseurs de services mobiles offerts à l'interne par les fournisseurs titulaires. À compter de 1998, l'abstention a été étendue, après que les garanties en matière de concurrence ont été mises en œuvre.
Services de satellite	1994	Initialement, les services de compression vidéo numérique de Télésat; et ultérieurement, d'autres services offerts par Télésat comme la vente/location de stations terrestres et les voies RF.
Services fournis par des entreprises non dominantes	1995	Des services offerts par des entreprises concurrentes non dominantes, par exemple les services interurbains, de transmission de données, Internet et de liaisons spécialisées.
Données et liaisons spécialisées	1997	Les services de liaisons spécialisées intercirconscriptions haute vitesse/service de données numériques fournis par les compagnies de téléphone titulaires sur des routes spécifiques.
Services Internet	1997	Les services Internet de détail offerts par les compagnies de téléphone titulaires en 1997 et par les câblodistributeurs en 1998.
Interurbain	1998	Services interurbains et sans frais d'interurbain.
Services internationaux	1998	Initialement, Téléglobe était exclue. Toutefois, certains services internationaux offerts par Téléglobe ont par la suite fait l'objet d'une abstention.

**Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la
concurrence dans les télécommunications**

Décision	Détails
<i>Demande en vertu de la partie VII – Accès aux structures de soutènement des services publics d'électricité municipaux – ACTC c. MEA et al – Décision finale, Décision Télécom CRTC 99-13, 28 septembre 1999.</i>	Le Conseil a fixé les modalités et les conditions d'accès des compagnies de câblodistribution aux structures de soutènement de certaines entreprises de services publics. La Cour suprême du Canada a établi en mai 2003 que les lois actuelles n'habilitent pas les organismes de réglementation fédéraux à permettre aux câblodistributeurs d'installer leurs lignes le long des poteaux appartenant aux services publics municipaux et provinciaux.
<i>Ledcor/Vancouver – Construction, exploitation et entretien de lignes de transmission à Vancouver, Décision CRTC 2001-23, 25 janvier 2001.</i>	Le Conseil a fixé les modalités et conditions d'accès par Ledcor Industries et ses affiliées aux servitudes municipales à Vancouver. L'appel devant la Cour d'appel fédérale a été rejeté et l'autorisation d'appel devant la Cour suprême du Canada a été rejetée en septembre 2003.
<i>Application des règles de reconquête dans le cas du service local de base, Décision de télécom CRTC 2002-1, 10 janvier 2002.</i>	Le Conseil modifie les règles de reconquête du marché local en interdisant aux entreprises de services locaux titulaires d'essayer de reconquérir un client du service d'affaires pour ce qui est du service local de base, et un client du service de résidence, pour ce qui est du service local de base ou de tout autre service, durant les trois mois suivant le transfert du service local de base du client à un autre fournisseur de services locaux.
<i>Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002.</i>	La décision sur le plafonnement des prix présentait de nouvelles règles pour déterminer les tarifs imposés à l'égard des services de téléphone locaux de TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom. Elle prévoyait également un mécanisme modifié à l'égard de la qualité du service et l'obligation pour les titulaires de fournir l'accès au réseau numérique des concurrents (ARNC) sur la même base que les autres services des concurrents (tarifés à un coût plus un supplément de 15 %). Cette décision a permis la diminution de certains tarifs de gros des ESLT payés par les concurrents.
<i>Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.</i>	Le Conseil a fixé les modalités et conditions d'un régime de plafonnement des prix applicable à Télébec et à TELUS Québec pour une période de quatre ans commençant en 2002. Le Conseil a adopté un régime semblable à bien des égards aux régimes mis en œuvre pour les grandes ESLT dans la décision de télécom CRTC 2002-34.

Décision	Détails
<i>Cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local, Décision de télécom CRTC 2002-56, 12 septembre 2002.</i>	Le Conseil a établi un nouveau cadre pour l'extension des zones d'appel local. Les clients de ces zones seront assujettis à un supplément, pendant une période limitée, pour indemniser les fournisseurs de services interurbains des revenus perdus.
<i>GT Group Telecom Services Corp. c. Bell Canada – Non-conformité aux règles relatives au groupement, Décision de télécom CRTC 2002-58, 20 septembre 2002.</i>	Le Conseil a conclu que la promotion de Bell Canada offrant aux clients du service d'affaires une réduction des frais d'interurbain à la condition que le client s'abonne au service local de Bell Canada est un service groupé dont elle doit faire approuver le tarif. Le Conseil a ordonné que ces services groupés fournis sans tarif approuvé devraient être interrompus et que toutes les ESLT déposent auprès du Conseil des renseignements sur des services semblables.
<i>Tarifs provisoires applicables aux services de transit d'accès et de raccordement direct, Ordonnances de télécom CRTC 2002-384, 24 septembre 2002 et 2002-384-1, 30 septembre 2002 et Tarifs provisoires révisés applicables au service de transit d'accès, Ordonnance de télécom CRTC 2002-412, 31 octobre 2002.</i>	Les tarifs à la minute applicables au raccordement direct et aux transits d'accès ont été réduits provisoirement à compter du 1 ^{er} juin 2002 pour TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom. Certains tarifs des transits d'accès ont été réduits jusqu'à 70 %.
<i>Call-Net Enterprises Inc. c. Bell Canada – Respect des règles de reconquête, Décision de télécom CRTC 2002-73, 4 décembre 2002.</i>	Le Conseil a conclu que Bell Canada contrevenait aux règles de reconquête du Conseil et lui a ordonné de cesser d'enfreindre les règles de reconquête, d'élaborer des procédures internes pour s'assurer de sa conformité et de lui faire rapport dans les 60 jours de ses procédures internes.
<i>Mesures de protection à l'égard des affiliées et des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexes, Décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002.</i>	Le Conseil a estimé que certains arrangements de source unique et de forfaits de Bell Canada et de Bell Nexxia impliquant des éléments de services tarifés de Bell Canada constituaient du groupement et il a obligé Bell Canada à soumettre à son approbation les tarifs concernant ces arrangements. Le CRTC a également resserré les règles selon lesquelles une ESLT peut fournir des services tarifés à une affiliée. Les taux, modalités et conditions de ces services tarifés fournis à une affiliée doivent être identiques à ceux qui s'appliqueraient si les services de télécommunication en question étaient fournis au public par l'ESLT, plutôt qu'à l'affiliée.

Décision	Détails
<i>Examen des promotions</i> , Avis public de télécom CRTC 2003-1-1, 13 mars 2003.	Le Conseil a suspendu l'étude des demandes de promotion par les ESLT dans le marché filaire local jusqu'à ce qu'il se prononce sur les règles concernant les promotions par les titulaires.
<i>GT Group Telecom Services Corp. c. Aliant Telecom Inc. – Contraventions aux tarifs et infractions à la Loi sur les télécommunications</i> , Décision de télécom CRTC 2003-23, 10 avril 2003.	Le Conseil a conclu qu'Aliant Telecom a contrevenu aux paragraphes 25(1) et 27(1) et (2) de la <i>Loi sur les télécommunications</i> . Le Conseil a pris des mesures face au comportement d'Aliant Telecom afin d'assurer la conformité avec les tarifs et la Loi.
<i>Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires</i> , Avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003.	Le Conseil a annoncé des mesures pour assurer la totale conformité des compagnies de téléphone titulaires avec la <i>Loi sur les télécommunications</i> et les décisions du Conseil, notamment la désignation d'inspecteurs en vertu de l'article 71 de la Loi.
<i>Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeuble à logements multiples</i> , Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.	Le Conseil a établi les conditions et les principes visant la prestation des services de télécommunication aux clients habitant dans les immeubles à logements multiples (ILM), notamment des lignes directrices qui aideront les propriétaires d'immeuble et les ESL à négocier des conditions d'accès justes et indiquées. L'autorisation d'appel devant la Cour d'appel fédérale a été accordée.
<i>Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail</i> , Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003.	Le Conseil a ordonné aux ESLT (sauf MTS) de fournir, sur demande, des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services téléphoniques locaux de résidence des ESLC desservis par une ligne locale louée d'une ESLT qui seraient admissibles à ces services. Le Conseil a également enjoint à MTS de justifier pourquoi cette décision ne devrait pas s'appliquer à elle.
<i>Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de service sans fil</i> , Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003.	Le Conseil a établi les conditions dans lesquelles les entreprises sans fil peuvent offrir le service en tant que ESLT sans fil et il a imposé des obligations relatives à la sécurité publique et des limitations de responsabilité pour toutes les entreprises sans fil.

Décision	Détails
<i>Examen des arrangements personnalisés de Bell Canada déposés conformément à la Décision de télécom 2002-76, Décision de télécom CRTC 2003-63, 23 septembre 2003.</i>	Le Conseil a conclu que les tarifs accompagnant les arrangements personnalisés (AP) déposés par Bell Canada conformément à la directive donnée par le Conseil dans la décision de télécom CRTC 2002-76, ne répondent pas aux exigences du Conseil concernant les taux, les modalités et les conditions qui devraient être publiés dans les tarifs. Le Conseil établit les critères concernant le degré de détails que Bell Canada doit fournir dans les tarifs accompagnant les AP. Le Conseil a également conclu que Bell Canada avait sous-évalué les composantes coûts de la Phase II des tests d'imputation déposés à l'appui des AP et il lui a ordonné de déposer des projets de tarifs prévoyant des taux qui permettront de générer les revenus indiqués dans cette décision ou de l'aviser si elle a interrompu la fourniture du service en question.
<i>Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes, Avis public de télécom CRTC 2003-8, 23 octobre 2003.</i>	Le Conseil a amorcé une instance en vue de solliciter des observations sur les modifications provisoires proposées aux tests d'imputation et aux règles de tarification des services groupés, ainsi que sur l'adoption de nouvelles garanties de tarification provisoires dans le cas des contrats au volume et à terme pour les services tarifés de détail. Le Conseil a également sollicité des observations sur les changements définitifs à apporter à ces garanties tarifaires.

Principaux participants sur le marché

Entreprises titulaires

L'arrivée de la concurrence a considérablement modifié le rôle des entreprises titulaires. En effet, aujourd'hui, ces entreprises fournissent non seulement des services de détail, mais elles offrent aux concurrents tout un éventail de services de gros, conformément aux modalités et aux conditions établies par le CRTC, comprenant des services de groupement et de commutation de l'interurbain, des services de transit et de transport locaux, la co-implantation et les lignes locales dégroupées. Les entreprises titulaires offrent également à leurs clients et à leurs concurrents de détail, toute une gamme d'autres services, notamment le service Centrex et l'accès au réseau numérique.

Les entreprises titulaires se divisent en deux catégories : les grandes et les petites. Depuis la dissolution de l'ancienne alliance Stentor en 1998, les grandes entreprises titulaires ont commencé à se faire concurrence en fournissant des services de télécommunication en dehors de leurs territoires de desserte traditionnels, comme des services de transmission de données et IP destinés aux clients des services d'affaires, des services sans fil, des services locaux d'affaires, des services de télécommunication internationaux et la capacité de transmission par satellite et les services de segments terrestres connexes (liaison montante et descendante). Parallèlement, les grandes entreprises titulaires ont procédé à des fusions de plus en plus nombreuses.

Les grandes entreprises titulaires

Les grandes entreprises titulaires les plus importantes sont Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel, TELUS, Télélobe et Télésat Canada. Les autres grandes entreprises titulaires sont Norouestel, qui fournit des services au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et dans certaines régions de la Colombie-Britannique, de même que Télébec et TELUS Québec qui offrent des services au Québec.

Fournisseurs titulaires de services hors territoire

Il y a trois intervenants actifs dans cette catégorie : Bell Canada et MTS (par l'entremise de Bell West Inc.), TELUS, et SaskTel (par l'entremise de Navigata).

Les petites entreprises titulaires

Il existe 39 petites entreprises de téléphone titulaires au Canada. À l'exception de Prince Rupert City Telephones (CityTel) en Colombie-Britannique (qui appartient à la municipalité), ces entreprises sont dispersées en Ontario et au Québec. Les petites entreprises titulaires appartiennent à des municipalités ou à des intérêts indépendants, publics ou privés. À l'instar des grandes entreprises titulaires, elles bénéficient d'un monopole historique dans leur territoire d'exploitation respectif. La majorité d'entre elles desservent principalement des régions rurales. Dans l'ensemble, les petites entreprises titulaires desservent moins de 2 % de la population totale du Canada.

Compte tenu de leurs zones de desserte restreintes, les petites entreprises titulaires n'offrent généralement pas de services interurbains fondés sur les installations. Toutefois, elles offrent un large éventail de services téléphoniques locaux, de transmission de données, d'accès Internet et sans fil. O.N.Telcom fait exception à la règle. Elle œuvre dans un territoire relativement vaste du Nord de l'Ontario et fournit surtout des services d'interurbain ainsi que des services locaux. En outre, en plus d'offrir des services locaux, de transmission de données, sans fil et d'équipement terminal, NorthernTel Limited Partnership a fait son entrée dans le marché de l'interurbain dans le nord-est de l'Ontario.

Dix-neuf petites entreprises titulaires sont membres de l'Ontario Telecommunications Association (OTA). Treize autres petites entreprises titulaires sont membres de l'Association des Compagnies de Téléphone du Québec inc. (ACTQ). Enfin, cinq petites entreprises titulaires appartenant à des municipalités font partie de la Canadian Alliance of Publicly-Owned Telecommunications Systems (CAPTS).

Fournisseurs de services concurrentiels

Les fournisseurs de services concurrentiels, dans le marché canadien des télécommunications, fournissent des services de télécommunication par voie de revente ou de fourniture d'installations, ainsi que par une combinaison de ces deux modèles (ou hybride).

Fournisseurs de services concurrentiels dotés d'installations

Il s'agit de fournisseurs de services concurrentiels qui possèdent leurs propres installations de transmission. Il s'agit notamment d>Allstream, Call-Net, Microcell, 360networks services ltd/360networks Canada Ltd. et FCI Broadband.

Revendeurs

Les revendeurs ont fait leur entrée dans le marché de l'interurbain à la fin des années 1980. Pour fournir des services interurbains, ils revendent les installations et les services d'entreprises titulaires et/ou concurrentes. Comme les revendeurs ne sont pas propriétaires des installations de transmission, ce ne sont pas des entreprises canadiennes et, par conséquent, ils ne sont pas assujettis aux restrictions touchant la propriété étrangère. En outre, les revendeurs ne sont pas assujettis à la réglementation tarifaire du CRTC.

Les revendeurs fournissent à leurs clients d'affaires des services téléphoniques locaux, interurbains et autres, et ils fournissent aux abonnés des services de résidence des services interurbains et d'accès Internet. Il s'agit notamment de Primus Telecommunications Canada Inc., Distributel Communications Limited et YAK Communications (Canada) Inc.

Fournisseurs de services Internet sur une base de revente (FSI)

Même si les entreprises titulaires et les entreprises de câblodistribution s'accaparent la majeure partie du marché de l'accès Internet, il existe également des centaines d'autres FSI indépendants partout au pays.¹ À l'instar des revendeurs, ces compagnies ne sont pas des entreprises et elles ne sont donc pas assujetties aux restrictions touchant la propriété étrangère. Elles fournissent à des clients des services de résidence et d'affaires des services d'accès Internet, ainsi que des services d'hébergement Web, de commerce électronique et autres.

La majorité des FSI indépendants fournissent des services locaux alors que certains fournisseurs, comme AOL Canada, offrent des services à l'échelle nationale.

Fournisseurs de services de téléphones payants

Le marché des téléphones payants s'est ouvert à la concurrence en 1998. À ce moment-là, le CRTC a établi les taux d'accès des entreprises souhaitant raccorder leurs téléphones payants aux réseaux des entreprises titulaires. Depuis lors, de nombreux intervenants se sont inscrits comme fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC), dans l'intention de fournir des solutions de rechange concurrentielles à celles des entreprises titulaires.² La vaste majorité de ces nouvelles entreprises sont soit inactives soit très petites.

Fournisseurs de services de câblodistribution

Les plus grandes entreprises de câblodistribution fournissent un large éventail de services qui, outre le service de modem câble, comprennent un large éventail d'autres services de télécommunication filaires et sans fil. EastLink est la seule entreprise de câblodistribution canadienne qui offre jusqu'ici des services téléphoniques par câble.

Compagnies de téléphone de services publics

Traditionnellement, de nombreuses compagnies de services publics (électricité, énergie, gaz et autres services publics) gèrent leurs propres installations de télécommunication afin de combler des besoins en matière de services internes liés à la protection et à l'exploitation de leur système d'alimentation et de transmission de la voix et de données administratives. Elles sont propriétaires d'installations qui comprennent des systèmes radio à micro-ondes, des câbles de fibres optiques, des lignes électriques et des systèmes de radio mobile, même si les systèmes radio à micro-ondes sont en voie d'être remplacés par des systèmes à fibres optiques.

¹ Les FSI indépendants, dans ce contexte, comprennent les FSI qui ne sont pas affiliés à des entreprises titulaires, à des entreprises de câblodistribution ou à d'autres entreprises dotées d'installations (comme Allstream ou Call-Net).

² On retrouve une liste des FSTPC actuels sur le site Web du CRTC : <http://www.crtc.gc.ca/FRN/public/lplists/cptsp.htm>.

L'entrée des compagnies de téléphone de services publics sur le marché des télécommunications a été relativement lente jusqu'ici, mais elle semble prendre de l'ampleur. Voici des exemples : la création de Hydro One Telecom Inc., qui fournit des services à l'échelle de la province, ainsi que les membres du FibreWired Network de l'Ontario, qui fournissent des services de télécommunication dans les régions métropolitaines desservies par la société mère de leurs services publics d'électricité.

Glossaire des termes et des acronymes¹

Circuit local : installations reliant l'équipement se trouvant chez l'abonné au central de la compagnie de téléphone (généralement appelé le « dernier mille »).

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) : groupe d'intervenants chargé, avec l'aide du CRTC, de résoudre les questions technologiques, opérationnelles ou administratives reliées à l'introduction de la concurrence locale ainsi que les problèmes associés à d'autres questions relevant du domaine des télécommunications.

Entreprise de services locaux concurrente (ESLC) : fournisseur de services locaux doté d'installations; cette définition exclut les ESLT.

Entreprise de services locaux titulaire (ESLT) : entreprise ayant bénéficié d'un monopole des services téléphoniques locaux avant l'introduction de la concurrence.

Entreprise dotée d'installations: entreprise qui offre des services de télécommunication utilisant en partie ses propres installations de transmission et de commutation.

Équipement terminal : équipement situé dans les locaux de l'abonné destiné aux communications téléphoniques ou à la transmission de données (p. ex., poste téléphonique).

Fibres optiques : installation de transmission à large bande utilisant un faisceau lumineux pour transmettre un signal numérique à travers des torons transparents.

Fournisseurs de services Internet (FSI) : entreprises qui offrent à leur clientèle l'accès Internet.

Ligne d'abonné numérique (LAN) : ligne locale permettant la transmission de données haute vitesse.

Liaison spécialisée intercirconscriptions (LSI) : voie de communications spécialisée à tarif fixe reliant des points de différentes circonscriptions.

Revente de Centrex : achat et revente en gros de services Centrex aux clients de détail.

Revente des services interurbains : achat et revente en gros de liaisons spécialisées ainsi que d'autres services intercirconscriptions associés à la fourniture de services interurbains à des clients de détail.

Sans fil fixe : transmission aérienne de point à point entre des dispositifs fixes.

¹ Un glossaire des termes en télécommunication peut être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca/PartVII/frn/monitor/glossary.htm>.

Service analogique : transmission d'un ensemble de fréquences audibles permettant des communications téléphoniques ou un accès Internet commuté avec une ligne téléphonique ordinaire. Presque tous les téléphones de résidence sont des appareils analogiques. Les signaux analogiques sont généralement convertis en format numérique.

Service Centrex : service local avec divers ensembles de fonctions (p. ex., afficheur, renvoi automatique d'appels) alimenté par une compagnie de téléphone.

Service d'accès Internet par câble : service bidirectionnel de communication numérique haute vitesse permettant d'accéder au réseau Internet via les réseaux coaxiaux de télévision par câble.

Service de liaison spécialisée : voie spécialisée de communication reliant deux ou plusieurs points.

Service filaire : service de télécommunication avec fil.

Service numérique : transmission de signaux de données binaires (séquence continue de 0 et de 1) utilisée pour les communications interordinateurs ou pour transmettre des signaux analogiques par codage numérique dans les réseaux téléphoniques et cellulaires numériques.

Service à large bande : pour les besoins de ce rapport, service permettant la transmission bidirectionnelle de la voix, de données et de communications multimédias dont la vitesse dans une direction dépasse 1,544 Mbps.

Services mobiles : services sans fil comprenant les cellulaires analogiques et numériques (c'est-à-dire services de communications personnelles ou SCP).

Services sans fil : services de télécommunication par ondes - radio, cellulaire, satellite, micro-ondes et autres systèmes de transmission sans fil, y compris sans fil fixe.

Services sur bande étroite : pour les besoins de ce rapport, services de transmission bidirectionnelle de données ou de communications téléphoniques dont la vitesse dans l'une ou l'autre des directions ne dépasse pas 64 Kbps.

Structures de soutènement : structures telles que des poteaux et des conduits qui soutiennent les installations de transmission (câbles de cuivre et/ou fibres optiques).