

# **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*

Octobre 2005

Pour obtenir des exemplaires du présent document :

Centre de documentation  
Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes (CRTC)  
Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec)

Adresse postale :

CRTC  
Ottawa (Ontario)  
Canada  
K1A 0N2

Téléphone : 1 (819) 997-2429  
1 (877) 249-2782 (sans frais)  
ATS : 1 (877) 909-2782 (sans frais)

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

On peut obtenir cette publication sur demande en média substitut.

*This document is also available in English.*

N<sup>o</sup> de catalogue BC92-57/2005F  
ISBN # 0-662-74849-2



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 31 octobre 2005

L'honorable David Emerson, C.P., Député  
Ministre de l'Industrie  
235, rue Queen  
11<sup>e</sup> étage – Tour Est  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément au décret C.P. 2000-1053, le cinquième et dernier 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 télécommunication.

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

Charles M. Dalfen

## **Remerciements**

Le Conseil tient à remercier toutes les entités qui ont participé à la collecte des données, car sans leur concours, le présent rapport n'aurait pu être rédigé. Le Conseil désire également souligner la contribution d'Industrie Canada, qui a participé à l'analyse relative au déploiement de la large bande dans les communautés rurales du pays, de même que la contribution de Statistique Canada, qui a compilé les diverses données économiques utilisées dans le rapport.

## *Sommaire*

Le présent document est le cinquième et dernier rapport présenté à la gouverneure en conseil concernant l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que la mise en place et l'accessibilité d'une infrastructure et de services de pointe en matière de télécommunication. Ces rapports sont devenus un élément clé du plan de surveillance du Conseil et sont utilisés par tous les intervenants comme source d'information digne de confiance sur l'industrie canadienne des télécommunications. Dans l'avis *Surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2005-15, 18 octobre 2005, le Conseil a annoncé qu'il poursuivrait ses activités de surveillance et continuerait de publier des rapports à cet égard.

### **Aperçu de l'industrie**

Depuis cinq ans, l'industrie des télécommunications a connu d'importants changements englobant le cadre de réglementation, les progrès technologiques, l'unification de l'industrie et le développement des services et des marchés. Il y a cinq ans, il aurait été difficile d'imaginer qu'en 2005 le Conseil tiendrait une instance visant entre autres à établir un cadre pour l'abstention de la réglementation des services téléphoniques locaux de résidence et d'affaires.

Les services Internet et sans fil continuent d'être les moteurs de la croissance et de l'innovation dans l'industrie canadienne des télécommunications. Le déclin ou la croissance minimale des revenus des services locaux et d'accès, des services interurbains et des services de données et de liaison spécialisée indique, dans l'ensemble, non pas nécessairement une baisse de la demande de services de télécommunication, mais plutôt le déploiement de technologies ou plateformes plus efficaces et efficaces pour la distribution des services.

L'évolution de la technologie continue de se répercuter sur l'industrie, non seulement par la baisse des coûts, mais aussi par l'introduction de nouveaux moyens de fournir les services de télécommunication qui améliorent la rentabilité des participants de l'industrie. Au cœur de ces changements, le Canada continue d'afficher non seulement un très haut taux de pénétration des services téléphoniques, soit 98,8 abonnés pour 100 ménages, mais aussi un très haut taux d'abonnement aux services Internet, soit 59 abonnés pour 100 ménages.

De nombreuses entités de l'industrie des télécommunications, aussi bien titulaires que concurrentes, ont traversé une période de compression de leurs effectifs, de restructuration ou de faillites et celles qui ont survécu en sont sorties plus fortes et mieux centrées. À la fin de 2004, par suite de récentes fusions, presque toutes les grandes compagnies de téléphone titulaires avaient soit entrepris des activités à l'extérieur de leur territoire, soit étendu ou consolidé ces activités par l'acquisition de certains de leurs grands concurrents dotés d'installations.

Les entreprises de câblodistribution ne sont pas demeurées oisives. Ce sont de grands fournisseurs de services Internet. Plus récemment, les grands câblodistributeurs ont commencé à offrir le service téléphonique local en utilisant la téléphonie sur protocole Internet (service VoIP). En outre, les entreprises de câblodistribution ont participé aux activités d'unification de l'industrie, puisque l'un des plus grands câblodistributeurs a acquis un fournisseur de services de télécommunication national doté d'installations.

C'est dans ce contexte que les revenus de l'industrie des télécommunications ont connu une forte croissance, passant de 31,8 milliards de dollars en 2003 à 33,3 milliards de dollars en 2004, soit une augmentation de 4,7 %. Les revenus des services filaires, équivalant à 72 % de l'ensemble des revenus de l'industrie, ont augmenté, passant de 23,8 milliards de dollars en 2003 à 23,9 milliards de dollars en 2004, soit une hausse de 0,3 %. Toutefois, les revenus du sans-fil, représentant 28 % du total des revenus de l'industrie, ont continué d'afficher une forte croissance, passant de 8,0 milliards de dollars en 2003 à 9,5 milliards de dollars en 2004, ce qui équivaut à une augmentation de 1,5 milliard de dollars, soit de 18 %.

L'excédent brut d'exploitation (EBITDA) de l'industrie des télécommunications a augmenté, passant de 10,9 milliards de dollars à 11,5 milliards de dollars, une hausse de 0,6 milliard de dollars, soit de 5 %. Cette hausse est attribuable aux fournisseurs de services sans fil, dont l'EBITDA est passé de 3,1 à 3,7 milliards de dollars, soit une augmentation de 0,6 milliard de dollars, ou 19,4 %. L'EBITDA des fournisseurs de services filaires est demeuré relativement stable à 7,8 milliards de dollars. L'EBITDA des titulaires (englobant leurs activités hors territoire) est passé de 7,2 milliards de dollars en 2003 à 7,7 milliards de dollars en 2004, une augmentation de 0,5 milliard de dollars ou 7 %. L'EBITDA des concurrents (autres) a chuté de 0,6 à 0,1 milliard de dollars, une baisse de 0,5 milliard de dollars, soit une baisse de 83 %, principalement attribuable à l'unification de l'industrie. Par conséquent, les titulaires qui fournissent des services filaires ont vu leur part de l'EBITDA de l'industrie augmentée de 66 % en 2003 à 67 % en 2004, tandis que celle des fournisseurs de services sans fil est passée de 28 % à 32 % et que celle des concurrents du secteur filaire a chuté, passant de 6 % en 2003 à 1 % en 2004.

Les activités d'unification n'ont pas freiné les dépenses en immobilisations, qui sont passées de 5,2 milliards de dollars en 2003 à 5,7 milliards de dollars en 2004, une augmentation de 0,5 milliard de dollars ou 9,6 %. Les fournisseurs de services filaires ont augmenté de 0,8 milliard de dollars leurs dépenses d'immobilisations, qui sont passées de 3,9 milliards de dollars en 2003 à 4,7 milliards de dollars en 2004, soit une hausse de 21 %; par contre, les fournisseurs de services sans fil ont ramené leurs dépenses en immobilisations de 1,3 milliard de dollars en 2003 à 1,1 milliard de dollars en 2004, une baisse de 0,2 milliard de dollars ou 15 %.

## **Interurbain**

Dans le marché de l'interurbain, les revenus ont continué de diminuer, passant de 5,9 milliards de dollars en 2003 à 5,6 milliards de dollars en 2004, une baisse de 0,3 milliard de dollars ou 6 %. Toutefois, le nombre de minutes d'interurbain a augmenté de 6,0 % en 2004 par rapport à l'année précédente. La part des revenus des titulaires au titre de l'interurbain est demeurée inchangée à 67 % en 2004.

## **Services locaux et d'accès**

Le secteur des services locaux filaires a continué de représenter le plus gros segment du marché des télécommunications en générant 29 % des revenus de l'industrie. Les revenus des services locaux et le nombre de lignes sont demeurés inchangés, représentant environ 9,7 milliards de dollars et 20,6 millions de lignes en 2004. Dans l'ensemble, les titulaires ont vu leur part des revenus des services locaux (à l'exclusion des revenus de contribution) et leur part des lignes diminuer, passant dans les deux cas de 95 % en 2003 à 94 % en 2004. La concurrence dans le marché des services locaux et d'accès était concentrée surtout dans les grands centres où les concurrents exploitaient environ 90 % de leurs lignes.

Les concurrents ont vu leur part des revenus des services locaux d'affaires passer de 11 % en 2003 à 12 % en 2004, alors que dans le secteur des services de résidence, leur part des revenus est passée de 2 % en 2003 à 3 % en 2004. Dans diverses grandes zones urbaines, les concurrents détenaient en général entre 0,1 % et 23 % des lignes locales d'affaires et entre 0,1 % et 25 % des lignes locales de résidence.

Les concurrents sont restés largement tributaires des installations locales des titulaires en raison notamment de leur accès limité à un financement extérieur et du coût élevé de construction de telles installations, maintenant ainsi une part de marché d'environ 7 %.

## **Déploiement d'Internet et des services à large bande**

Le marché des services Internet a maintenu une forte croissance et est resté concurrentiel. Il est demeuré parmi les secteurs dont les revenus augmentent le plus rapidement au sein de l'industrie. Les revenus des services Internet sont passés de 3,7 milliards de dollars en 2003 à 4,2 milliards de dollars en 2004, ce qui représente une hausse de 0,5 milliard de dollars, soit de 12,9 %. Les compagnies de téléphone titulaires ont généré 43 % des revenus d'accès Internet de détail en 2004, les compagnies concurrentes (câblodistributeurs), 39 %, et les autres, 18 %. Les quatre principaux fournisseurs de services Internet ont généré à eux seuls 59 % des revenus d'Internet de détail en 2004.

Le déploiement de l'infrastructure à large bande a continué de progresser. Aujourd'hui, environ 89 % des ménages canadiens ont accès à des services à large bande, et 48 % de ces ménages y sont abonnés. Quatre-vingt dix-huit pour cent (98 %) des ménages en milieu urbain peuvent accéder au service à large bande contre 68 % en milieu rural. En 2004, 59 % des ménages canadiens étaient abonnés à Internet. Plus de ménages étaient abonnés à Internet haute vitesse (43 %) qu'au service Internet par ligne commutée (16 %). De plus, les gouvernements fédéral et provinciaux ont accordé des fonds publics pour encourager le secteur privé à investir dans le déploiement de la large bande, et ce, suivant divers modèles de financement.

## **Services sans fil**

Le marché des services sans fil a maintenu une forte croissance et est demeuré concurrentiel. Les revenus des services sans fil sont passés de 8,0 milliards de dollars en 2003 à 9,5 milliards de dollars en 2004, soit une hausse de 1,5 milliard de dollars ou 17,6 %. La part des revenus de télécommunication de ce secteur par rapport à l'ensemble de l'industrie a continué d'augmenter, passant de 25 % en 2003 à 29 % en 2004. Trois grandes compagnies se partagent plus de 90 % de ce marché, mais aucune d'entre elles ne domine en termes des revenus ou du nombre d'abonnés. Après plusieurs années de déclin, les revenus mensuels moyens par abonné sont passés de 48 \$ en 2002 à 49 \$ en 2003 et à 52 \$ en 2004.

## **Services de données et de liaison spécialisée**

Dans le marché des services de données et de liaison spécialisée, les revenus totaux sont passés de 4,5 milliards de dollars en 2003 à 4,4 milliards de dollars en 2004, soit une baisse de 0,1 milliard de dollars, ou 1,6 %. Cette baisse s'explique par la chute de 9,7 % des revenus des services de liaison spécialisée, qui a plus que contrebalancé l'augmentation des revenus de 6,9 % enregistrée par les services de transmission de données.

Les concurrents, y compris les fournisseurs de services concurrents (ESLT hors territoire), ont vu leur part du marché des services de données et de liaison spécialisée passer de 26 % en 2003 à 27 % en 2004. Une tarification agressive et la baisse de la demande ont été les principaux facteurs du déclin des revenus des services de liaison spécialisée. L'industrie continue de profiter de la croissance des nouveaux services de données qui répondent aux besoins des clients en matière de vitesse accrue, de fonctionnalité et de rentabilité. Les fournisseurs de services ont fait la promotion de ces nouveaux services, comme Ethernet et le réseau privé virtuel (RPV) basé sur le protocole Internet, dont les revenus connexes ont augmenté de 18 % et 68 %, respectivement, ce qui pourrait expliquer en partie la diminution de la demande pour les services de liaison spécialisée et les services de données traditionnels comme le X.25.

## **Enquête auprès des consommateurs**

Selon les résultats de l'enquête que le Centre de recherche Décima a réalisée auprès des consommateurs en 2005 pour le Conseil, plus de la moitié des ménages (52 %) ont indiqué qu'ils consacraient plus de 75 \$ par mois à des services de télécommunication. Soixante-quatre pour cent (64 %) des canadiens estiment qu'ils ont bénéficié du marché concurrentiel. Les Canadiens ont accueilli favorablement la concurrence, 42 % ayant déclaré s'être abonnés au moins une fois au service interurbain d'un fournisseur autre que leur fournisseur du service local.

## Table des matières

|          |                                                                                                                 |     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.0      | Introduction.....                                                                                               | 1   |
| 1.1      | Raison d'être du rapport.....                                                                                   | 1   |
| 1.2      | Collecte des données et aperçu du rapport.....                                                                  | 2   |
| 2.0      | Le rôle de l'information concernant les marchés.....                                                            | 6   |
| 2.1      | Aperçu .....                                                                                                    | 6   |
| 2.2      | Concurrence et surveillance.....                                                                                | 6   |
| 3.0      | Aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation .....                                      | 7   |
| 3.1      | Régime réglementaire de surveillance des marchés des télécommunications au Canada .....                         | 7   |
| 3.2      | Le Conseil et la concurrence.....                                                                               | 7   |
| 3.3      | Aperçu de l'industrie des services de télécommunication.....                                                    | 10  |
| 3.4      | Taux de pénétration .....                                                                                       | 12  |
| 3.5      | Participants du marché.....                                                                                     | 13  |
| 4.0      | État de la concurrence .....                                                                                    | 17  |
| 4.1      | Examen financier des marchés .....                                                                              | 17  |
| 4.2      | Interurbain.....                                                                                                | 28  |
| 4.3      | Services locaux et d'accès.....                                                                                 | 40  |
| 4.4      | Services Internet .....                                                                                         | 58  |
| 4.5      | Services sans fil .....                                                                                         | 73  |
| 4.6      | Services de transmission de données et de liaison spécialisée .....                                             | 85  |
| 5.0      | Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement<br>de la large bande.....      | 97  |
| 5.1      | Introduction.....                                                                                               | 97  |
| 5.2      | Déploiement géographique de la large bande dans les régions urbaines et rurales .....                           | 97  |
| 5.3      | Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.....                                            | 101 |
| 5.4      | Progrès réalisés dans le cadre des initiatives actuelles .....                                                  | 108 |
| 5.5      | Résumé .....                                                                                                    | 109 |
| 6.0      | Utilisateurs des services de télécommunication.....                                                             | 110 |
| 6.1      | Introduction.....                                                                                               | 110 |
| 6.2      | Consommateurs des services de résidence .....                                                                   | 110 |
| 6.3      | Clients d'affaires .....                                                                                        | 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<br>en matière d'abstention |     |
| Annexe 3 | Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la concurrence dans les télécommunications                          |     |
| Annexe 4 | Glossaire des termes et des acronymes                                                                           |     |

## Liste des tableaux

|                |                                                                                                                        |     |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tableau 3.3.1  | Emploi dans les services de télécommunication                                                                          | 11  |
| Tableau 3.3.2  | Total des revenus des services de télécommunication                                                                    | 12  |
| Tableau 3.4.1  | Taux de pénétration au Canada - Lignes d'accès filaires et abonnés du sans-fil (par 100 ménages)                       | 13  |
| Tableau 3.5.1  | Revenus totaux générés par les services de télécommunication selon le type de participant du marché                    | 16  |
| Tableau 4.1.1  | Total des revenus des services de télécommunication                                                                    | 17  |
| Tableau 4.1.2  | Revenus des services de télécommunication par segment de marché                                                        | 19  |
| Tableau 4.1.3  | Paiements interentreprises par dollar de revenus par secteur du marché filaire                                         | 25  |
| Tableau 4.2.1  | Total des revenus et des minutes de l'interurbain                                                                      | 28  |
| Tableau 4.2.2  | Revenus de l'interurbain par segment du marché                                                                         | 31  |
| Tableau 4.2.3  | Part du marché de détail des revenus de l'interurbain des compagnies de téléphone titulaires par région                | 33  |
| Tableau 4.2.4  | Revenus de l'interurbain d'affaires                                                                                    | 34  |
| Tableau 4.2.5  | Minutes d'interurbain d'affaires                                                                                       | 34  |
| Tableau 4.2.6  | Revenus de l'interurbain de résidence                                                                                  | 36  |
| Tableau 4.2.7  | Minutes d'interurbain de résidence                                                                                     | 36  |
| Tableau 4.2.8  | Revenus de l'interurbain de gros                                                                                       | 38  |
| Tableau 4.3.1  | Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès                                                         | 41  |
| Tableau 4.3.2  | Revenus des services locaux et d'accès par principal segment de marché                                                 | 45  |
| Tableau 4.3.3  | Lignes locales par segment de marché                                                                                   | 45  |
| Tableau 4.3.4  | Total des revenus et des lignes de détail                                                                              | 45  |
| Tableau 4.3.5  | Part du marché local de détail des titulaires par province (lignes)                                                    | 46  |
| Tableau 4.3.6  | Part de marché (lignes locales dans les grands centres urbains)                                                        | 48  |
| Tableau 4.3.7  | Revenus du service local de résidence                                                                                  | 50  |
| Tableau 4.3.8  | Lignes du service local de résidence                                                                                   | 51  |
| Tableau 4.3.9  | Revenus du service local d'affaires                                                                                    | 52  |
| Tableau 4.3.10 | Lignes locales d'affaires                                                                                              | 52  |
| Tableau 4.3.11 | Revenus du service local de gros par principale composante                                                             | 53  |
| Tableau 4.3.12 | Revenus des lignes locales de gros                                                                                     | 56  |
| Tableau 4.3.13 | Lignes locales de gros                                                                                                 | 56  |
| Tableau 4.4.1  | Revenus des services Internet                                                                                          | 59  |
| Tableau 4.4.2  | Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires                                                       | 62  |
| Tableau 4.4.3  | Revenus du service d'accès Internet par groupe de participants du marché                                               | 63  |
| Tableau 4.4.4  | Revenus des quatre principales compagnies de service Internet de détail                                                | 64  |
| Tableau 4.4.5  | Revenus du service d'accès Internet d'affaires par participant du marché                                               | 64  |
| Tableau 4.4.6  | Revenus du service d'accès Internet de résidence des participants du marché                                            | 65  |
| Tableau 4.4.7  | Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires et part de marché des revenus par technologie d'accès | 67  |
| Tableau 4.4.8  | Abonnés du service Internet de résidence par participant du marché                                                     | 71  |
| Tableau 4.5.1  | Revenus des services sans fil                                                                                          | 74  |
| Tableau 4.5.2  | Part des abonnés aux services sans fil par province en 2004                                                            | 81  |
| Tableau 4.5.3  | Taux de roulement mensuel moyen                                                                                        | 81  |
| Tableau 4.6.1  | Revenus des services de données et de liaison spécialisée                                                              | 86  |
| Tableau 4.6.2  | Revenus des services de transmission de données de détail et de gros par catégorie de services                         | 89  |
| Tableau 4.6.3  | Part de marché par catégorie de services de transmission de données                                                    | 91  |
| Tableau 4.6.4  | Revenus provenant de la vente au détail et en gros des services de liaison spécialisée par catégorie de services       | 92  |
| Tableau 4.6.5  | Revenus générés par les services de liaison spécialisée - Parts de marché courte distance et longue distance           | 95  |
| Tableau 5.3.1  | Résumé des initiatives de déploiement de la large bande dans les provinces                                             | 107 |

## Liste des tableaux (suite)

|               |                                                                                                |     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tableau 6.2.1 | État du Programme d'amélioration du service                                                    | 111 |
| Tableau 6.2.2 | Dépenses mensuelles des ménages consacrées<br>aux télécommunications (Pourcentage des ménages) | 114 |
| Tableau 6.2.3 | Abonnements au service sans fil (Pourcentage des ménages)                                      | 114 |
| Tableau 6.2.4 | Importance de garder le numéro de téléphone sans fil en cas de changement de fournisseur       | 120 |
| Tableau 6.2.5 | Comparaison des services filaires et sans fil                                                  | 121 |
| Tableau 6.2.6 | Capacité des consommateurs de comparer les offres de services                                  | 123 |
| Tableau 6.2.7 | Abonnement des consommateurs aux services interurbains d'une autre compagnie                   | 124 |
| Tableau 6.3.1 | Répartition des comptes d'affaires et des revenus (2004)                                       | 126 |

## Liste des diagrammes

|                 |                                                                                                                                                                      |     |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Diagramme 3.5.1 | Répartition des fournisseurs de services de télécommunication                                                                                                        | 15  |
| Diagramme 4.1.1 | Taux de croissance des revenus annuels des services filaires et sans fil                                                                                             | 18  |
| Diagramme 4.1.2 | Total des revenus - Services filaires par rapport aux services sans fil                                                                                              | 19  |
| Diagramme 4.1.3 | Revenus des services de télécommunication par segment de marché                                                                                                      | 20  |
| Diagramme 4.1.4 | Revenus mensuels moyens par ligne/abonné                                                                                                                             | 20  |
| Diagramme 4.1.5 | Excédent brut d'exploitation (EBITDA) par type de fournisseur                                                                                                        | 22  |
| Diagramme 4.1.6 | Dépenses en immobilisations par type de fournisseur                                                                                                                  | 23  |
| Diagramme 4.1.7 | Dépenses en immobilisations par dollar de revenus                                                                                                                    | 24  |
| Diagramme 4.1.8 | EBITDA par rapport aux dépenses en immobilisations (filaire)                                                                                                         | 24  |
| Diagramme 4.1.9 | Revenus des concurrents (ESLT hors territoire) par rapport aux revenus des titulaires provenant du secteur filaire (2004)                                            | 26  |
| Diagramme 4.2.1 | Revenus de l'interurbain par composante                                                                                                                              | 29  |
| Diagramme 4.2.2 | Part de marché des revenus de l'interurbain                                                                                                                          | 32  |
| Diagramme 4.2.3 | Interurbain de détail - Revenu moyen par minute (RMPM)                                                                                                               | 33  |
| Diagramme 4.2.4 | Part de marché des revenus de l'interurbain d'affaires                                                                                                               | 35  |
| Diagramme 4.2.5 | Part des revenus provenant de l'interurbain de résidence                                                                                                             | 37  |
| Diagramme 4.2.6 | Part des revenus provenant de l'interurbain de gros                                                                                                                  | 38  |
| Diagramme 4.3.1 | Revenus du service local de résidence par composante                                                                                                                 | 50  |
| Diagramme 4.3.2 | Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation                                                                                           | 54  |
| Diagramme 4.3.3 | Lignes locales de résidence et d'affaires des concurrents par type d'installations                                                                                   | 55  |
| Diagramme 4.4.1 | Parts de marché des revenus du service d'accès Internet d'affaires par participant du marché                                                                         | 65  |
| Diagramme 4.4.2 | Parts de marché des revenus du service d'accès Internet de résidence des participants du marché                                                                      | 66  |
| Diagramme 4.4.3 | Combinaison technologique des services d'accès Internet de résidence (2000 par rapport à 2004)                                                                       | 70  |
| Diagramme 4.5.1 | Revenus du sans-fil, nombre d'abonnés et revenus par abonné                                                                                                          | 77  |
| Diagramme 4.5.2 | Augmentation du nombre d'abonnés du service mobile                                                                                                                   | 77  |
| Diagramme 4.5.3 | Pourcentage d'abonnés aux services prépayés et postpayés                                                                                                             | 78  |
| Diagramme 4.5.4 | Revenus des services sans fil par principale composante (excluant le service téléphonique de base)                                                                   | 79  |
| Diagramme 4.5.5 | Part de marché des intervenants de l'industrie du sans-fil                                                                                                           | 80  |
| Diagramme 4.6.1 | Services de protocole de données - Répartition des revenus par catégorie de services                                                                                 | 90  |
| Diagramme 4.6.2 | Répartition des revenus totaux des services de liaison spécialisée - Titulaires par rapport aux concurrents                                                          | 93  |
| Diagramme 4.6.3 | Services de liaison spécialisée longue distance fournis par satellite par rapport à ceux fournis par des installations terrestres                                    | 94  |
| Diagramme 4.6.4 | Revenus provenant des services de liaison spécialisée de détail - Part de revenus des concurrents                                                                    | 95  |
| Diagramme 4.6.5 | Revenus provenant des services de liaison spécialisée de gros - Part de revenus des concurrents                                                                      | 96  |
| Diagramme 5.2.1 | Comparaison de la disponibilité de la large bande entre 2003 et 2004                                                                                                 | 98  |
| Diagramme 5.2.2 | Comparaison de la disponibilité de la large bande entre les zones urbaines et les zones rurales                                                                      | 99  |
| Diagramme 5.2.3 | Disponibilité de la large bande par rapport au nombre d'abonnés                                                                                                      | 100 |
| Diagramme 5.2.4 | Accès à la large bande dans les pays de l'OCDE par 100 habitants (décembre 2004)                                                                                     | 101 |
| Diagramme 5.4.1 | Collectivités avec et sans accès à la large bande - Programme pilote sur les services à large bande                                                                  | 109 |
| Diagramme 6.2.1 | Fluctuation des prix des services téléphoniques comparée au taux d'inflation                                                                                         | 112 |
| Diagramme 6.3.1 | Répartition des revenus globaux - Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres) - 2004                                                           | 127 |
| Diagramme 6.3.2 | Répartition des revenus des services locaux - Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres) - 2004                                               | 128 |
| Diagramme 6.3.3 | Répartition des revenus des services interurbains - Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres) - 2004                                         | 129 |
| Diagramme 6.3.4 | Répartition des revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée - Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres) - 2004 | 129 |

## **Liste des cartes**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques) | 83 |
| Présence des fournisseurs de services mobiles                         | 84 |

## 1.0 Introduction

### 1.1 Raison d'être du rapport

Le présent document est le cinquième et dernier rapport annuel que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le Conseil) adresse à la gouverneure en conseil sur l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que la mise en place et l'accessibilité des services et des installations à large bande partout au pays (rapport de surveillance à la gouverneure en conseil)<sup>1</sup>.

Ces rapports ont évolué et représentent désormais un élément fondamental du plan de surveillance continue du Conseil ainsi qu'une source d'information qui fait autorité dans l'industrie canadienne des télécommunications, source d'ailleurs utilisée par l'ensemble des intervenants. Même s'il s'agit du dernier rapport que le Conseil adresse à la gouverneure en conseil sur l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications ainsi que la mise en place et l'accessibilité des services et des installations à large bande, le Conseil continuera d'assumer ses responsabilités de surveillance et de publier des rapports sur la concurrence dans les marchés de télécommunication. Dans l'avis *Surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2005-15, 18 octobre 2005, le Conseil a avisé l'industrie qu'il trouvait les rapports bien utiles pour remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) et qu'il poursuivrait ses activités de surveillance et continuerait de publier des rapports à cet égard.

Ces rapports ont été rédigés en réponse au décret de la gouverneure en conseil émis en juin 2000 et dans lequel elle :

(a) demande au Conseil 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<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Les quatre premiers 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, décembre 2002, novembre 2003 et novembre 2004.

<sup>2</sup> Décret C.P. 2000-1053, publié le 26 juin 2000 conformément à l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications*.

Les données recueillies dans le cadre de ses activités de surveillance permettent au Conseil 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.

En plus de porter sur les compagnies qui fournissent surtout des services de télécommunication, le présent rapport traite d'autres entités, telles les compagnies de services publics et les entreprises de distribution de radiodiffusion (p. ex., les entreprises de câblodistribution) qui fournissent, directement ou indirectement par l'entremise d'affiliées, des services de télécommunication comme l'accès à Internet ou d'autres services de télécommunication. Dans le cas des câblodistributeurs<sup>3</sup> et des 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), le présent rapport ne traite que des services et des activités de télécommunication.

## **1.2 Collecte des données et aperçu du rapport**

Le rapport est basé sur les réponses que le Conseil a recueillies dans les formulaires de collecte de données qui sont remis chaque année depuis 2001 (ci-après appelées collectivement les données recueillies par le CRTC), ainsi que sur des analyses faites à l'interne, des données provenant d'autres sources comme Statistique Canada, Industrie Canada et les rapports financiers d'entreprises et l'information contenue dans les archives du Conseil.

En 2004, le Conseil a apporté des changements de nature administrative au processus de collecte de données afin de mieux coordonner et de rationaliser certaines activités qu'il entreprend dans le but de réglementer et de surveiller l'industrie canadienne des télécommunications. Il s'agit notamment des activités ayant trait à l'information recueillie et destinée aux listes d'enregistrement des entités de télécommunication, aux licences internationales, aux droits de télécommunication et au régime de contribution<sup>4</sup>.

En 2004, le Conseil a mis en place une plateforme électronique sécurisée, le Système de collecte de données ou SCD qui était conforme au projet Gouvernement en direct (GED), afin de recueillir les données de 2003. En plus des changements de nature administrative soulignés précédemment, le SCD vise à accélérer l'ensemble de l'activité de collecte de données, à améliorer l'exactitude des renseignements recueillis et à réduire le travail nécessaire pour produire le rapport de surveillance.

---

<sup>3</sup> Le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* du Conseil contient des données exhaustives sur les entreprises de distribution de radiodiffusion, sur les radiodiffuseurs et les télédiffuseurs, ainsi que sur l'utilisation d'Internet au Canada.

<sup>4</sup> *Collecte de données sur l'industrie des télécommunications : mise à jour des listes d'enregistrement du CRTC, droits de télécommunication, administration du fonds du mécanisme de contribution canadien, licences internationales et surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications*, Circulaire de télécom CRTC 2003-1, 11 décembre 2003.

Afin d'améliorer la sécurité des données communiquées en ligne par l'entremise du SCD, le Conseil a introduit, en 2005, l'outil de sécurité « epass », une preuve d'identité électronique qui permet désormais de communiquer en toute sécurité avec les services gouvernementaux en ligne. Toutes les entités qui accèdent au SCD doivent utiliser cet outil de sécurité lors de la soumission de données.

En 2005, d'autres changements ont été apportés pour simplifier le processus de collecte de données. Afin de réduire les exigences en matière de rapports pour les petites entités, le Conseil a scindé l'industrie en deux grands groupes (Groupe 1 et Groupe 2) à des fins de collecte de données. Le Groupe 1 comprend les entités qui (i) touchent d'importants revenus de télécommunication, (ii) déposent des tarifs ou (iii) ont des licences internationales. Le Groupe 2 comprend les autres entités, qui ne touchent habituellement que peu de revenus.

Les entités appartenant au Groupe 1 devaient remplir et soumettre des formulaires de collecte de données qui 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 sont définis sur une base nationale, provinciale/territoriale, régionale, urbaine ou, aux fins de mappage, en fonction du code postal. Les entités du Groupe 2 devaient remplir et soumettre une version simplifiée du formulaire, dont les questions étaient de portée générale. Pour toutes les entités, il s'agissait des données au 31 décembre 2004.

Certains chiffres, publiés dans des rapports de surveillance antérieurs, peuvent être rajustés de manière conforme aux données inscrites dans ce rapport. D'autres chiffres peuvent avoir changé du fait que certaines compagnies ont présenté à nouveau des données concernant des années précédentes. De plus, il est probable que certaines données soient reclassifiées pour mieux refléter les segments du marché ou les changements dans l'industrie. Ces modifications sont identifiées par le symbole #.

La plupart des tableaux et diagrammes du rapport sont tirés des données recueillies par le système de collecte du CRTC, alors que d'autres proviennent de l'information fournie par Statistique Canada et Industrie Canada. Les données provenant de ces sources ne sont pas toujours cohérentes, étant donné que les univers visés, les définitions utilisées et le niveau de détail exigé sont parfois différents. La source des données de chaque tableau et diagramme est indiquée. En général, les données de Statistique Canada ne sont utilisées que si les données ne peuvent être obtenues du système de collecte de données du CRTC.

Le rapport comprend aussi les résultats d'une enquête menée auprès des consommateurs par le Centre de recherche Décima et qui a permis au Conseil d'évaluer le comportement, les perceptions et la sensibilisation des consommateurs à l'égard de différents services de télécommunication. L'enquête visait à mesurer les dépenses et les choix des consommateurs en matière de services de télécommunication ainsi que l'utilisation du sans-fil et d'Internet; elle visait également à recueillir les opinions sur la réglementation et les avantages de la concurrence.

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'arrivée de la concurrence) et de préciser si la compagnie possède des installations (p. ex., entreprises dotées d'installations ou 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 (ESLT hors territoire)
  - b) fournisseurs de services concurrents (autres)
    - i) fournisseurs de services concurrents dotés d'installations
    - ii) revendeurs/fournisseurs de services de téléphones payants
    - iii) fournisseurs de services par câble
    - iv) compagnies de téléphone de services publics

Selon cette classification, les fournisseurs de services sans fil ne forment pas une catégorie distincte. Ils sont cependant classés en fonction de leur affiliation à d'autres fournisseurs de services. Par exemple, les fournisseurs de services sans fil affiliés à des compagnies de téléphone titulaires font partie de la catégorie des titulaires et les affiliés à des câblodistributeurs font partie de la catégorie des fournisseurs de services par câble.

Le présent rapport comporte 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 de divers secteurs de l'industrie. Elle traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris l'interurbain, les services locaux et d'accès, Internet et la large bande, le sans-fil, les services de données et de liaison spécialisée, ainsi que les téléphones payants.

- La section 5 présente la disponibilité de la large bande et 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, à la demande du Conseil.
- L'annexe 1 renferme un sommaire des étapes de l'ouverture des marchés des télécommunications canadiennes à la concurrence.
- L'annexe 2 offre un sommaire des marchés canadiens des télécommunications assujettis aux règles d'abstention de la réglementation.
- L'annexe 3 contient un sommaire de certaines décisions récentes du Conseil sur la concurrence dans les télécommunications.
- L'annexe 4 renferme un glossaire des termes et des sigles utilisés dans le rapport.

## **2.0 Le rôle de l'information concernant les marchés**

### **2.1 Aperçu**

Le Conseil est en grande partie responsable de la mise en œuvre de la Loi adoptée en 1993. Certains objectifs énoncés à l'article 7 de la Loi sont directement ou indirectement liés à la notion de concurrence. Par exemple, l'alinéa 7f) de la Loi prévoit clairement que le Conseil 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, qui donne un aperçu de l'état de la concurrence dans les divers segments du marché des télécommunications au Canada, ainsi que la surveillance continue de l'industrie des télécommunications, aideront le Conseil à appliquer la Loi et à réglementer l'industrie.

Le Conseil fait partie d'un ensemble d'organismes de réglementation des télécommunications du monde entier qui présentent régulièrement des rapports de surveillance. Cette pratique est de plus en plus fréquente, car elle permet de suivre les progrès constants dans l'industrie et de déterminer si les objectifs prescrits dans la réglementation et la législation sont atteints. C'est en particulier le cas dans les pays qui mettent l'accent sur la concurrence en vue de remplacer la réglementation conventionnelle des services de télécommunication.

### **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 Conseil a utilisé ses propres mécanismes de collecte de données afin de recueillir des données détaillées à jour dans un délai raisonnable.

Il n'existe pas de moyen unique ou simple d'évaluer l'état de la concurrence dans un marché. Le Conseil recueille des renseignements portant sur les marchés des télécommunications au Canada pour surveiller l'état de la concurrence, notamment : (i) diverses mesures de la taille du marché et de la part du marché en fonction de critères comme les revenus et 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 des entreprises.

Avec le temps, certains éléments de l'exercice de surveillance sont appelés à changer pour tenir compte de nouvelles questions de réglementation ou de l'évolution du marché, comme l'arrivée de nouvelles technologies, les changements apportés à la structure du marché ou à la réglementation nationale et internationale ou aux accords nationaux et internationaux, ou alors l'introduction de nouveaux services ou de services en évolution. Grâce à l'adaptation que nous faisons, les rapports de surveillance continuent de jouer un rôle utile pour toutes les parties intéressées, notamment 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**

Le Conseil détient 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 indue à l'égard des services de télécommunication qu'elles offrent<sup>5</sup>. En plus de réglementer les tarifs, les modalités et les conditions aux termes desquels les services de télécommunication sont fournis, le Conseil 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<sup>6</sup>.

La *Loi sur la radiocommunication* confère à Industrie Canada le pouvoir d'attribuer des segments 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 de délivrer des licences d'utilisation du spectre en procédant par appels de demandes ou mise aux enchères<sup>7</sup>. Industrie Canada a élaboré des stratégies relatives à la délivrance de licences d'utilisation du spectre qui ont permis d'améliorer les possibilités d'entrée 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 Conseil 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 Conseil et Industrie Canada partagent la responsabilité du secteur sans fil de l'industrie des télécommunications au Canada.

#### **3.2 Le Conseil et la concurrence**

Au fil des ans, dans l'exercice de ses pouvoirs statutaires aux termes de l'ancienne législation et en vertu de la Loi, le Conseil a progressivement et systématiquement ouvert les marchés monopolistiques à la concurrence. Et pour ouvrir divers segments de marché à la concurrence, le Conseil 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 cas échéant, lorsque le Conseil estime qu'un service ou une catégorie de services est fourni dans un contexte suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs, il s'abstient de réglementer en vertu de l'article 34 de la Loi.

---

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

<sup>6</sup> Article 34 de la *Loi sur les télécommunications*.

<sup>7</sup> Article 5 de la *Loi sur la radiocommunication*.

Le Conseil continue de chercher 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, d'encourager les compagnies titulaires à accroître leur efficacité et à être plus innovatrices et d'adopter des approches réglementaires qui réduisent au maximum le fardeau réglementaire. Le Conseil 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 Conseil 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 Conseil a mis en place une gamme d'autres mesures destinées à favoriser la concurrence dans les secteurs de l'industrie encore assujettis à la réglementation. Par exemple, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) offre une tribune qui permet aux parties intéressées de travailler de concert avec le personnel du Conseil pour régler les questions de mise en œuvre de la concurrence locale sur les plans technologique, opérationnel ou administratif.

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

Dans le cas de différends en matière de concurrence, le Conseil encourage les parties à examiner les diverses options qui s'offrent à elles pour régler le différend, y compris les négociations bilatérales, la médiation d'une tierce partie ou l'aide du personnel.

Le Conseil met également en œuvre des procédures accélérées<sup>8</sup> pour résoudre les questions de concurrence dans la mesure où les questions en cause sont de nature factuelle et ont trait aux règles établies et non à la création de nouvelles règles. Ce processus est un moyen efficace de régler les différends. Les audiences accélérées aboutissent généralement à des décisions dans la semaine suivante. Dans d'autres cas, il n'est pas nécessaire de présenter une demande, ou encore les demandes sont retirées, car les parties réussissent à résoudre leur différend avec l'aide du personnel du Conseil.

Le Conseil reconnaît qu'il doit se prononcer rapidement sur les demandes tarifaires présentées par les compagnies au sujet de nouveaux services ou de services modifiés. Compte tenu des intérêts des entreprises titulaires, des concurrents et des consommateurs, des initiatives ont été adoptées pour simplifier et accélérer le processus de traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail<sup>9</sup> et celui des demandes visant le retrait de services qui nécessitent l'utilisation de nouvelles technologies et pour lesquels des services de remplacement existent<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004.

<sup>9</sup> *Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-6, 25 avril 2005.

<sup>10</sup> *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005.

Le Conseil s'efforce de minimiser le fardeau réglementaire de l'industrie, le cas échéant. Par exemple, en 2005, le Conseil s'est abstenu de réglementer environ 800 routes de liaison spécialisée intercirconscriptions supplémentaires<sup>11</sup>.

L'annexe 2 fournit un sommaire des décisions les plus importantes en matière d'abstention de la réglementation depuis que le Conseil a été investi de ce pouvoir en 1993. Même si le Conseil s'est abstenu de réglementer des services de télécommunication et qu'il poursuit dans cette optique, il reste qu'il continue d'en réglementer. Dans le cas des grandes entreprises titulaires [y compris Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et TELUS Communications Inc. (TCI)], 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. Depuis 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<sup>12</sup>. Le premier régime de réglementation des prix couvrait la période de 1998 à 2002. En 2002, il a fait l'objet d'un examen et a ensuite été modifié<sup>13</sup>. Le nouveau régime, qui désormais s'applique également à SaskTel, est entré en vigueur en juin 2002 et le demeurera jusqu'en 2006.

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. (TCQ) (faisant maintenant partie de TCI) ont été assujettis à la réglementation par plafonnement des prix à compter d'août 2002<sup>14</sup>. De plus, les services ne faisant pas l'objet d'une abstention et qui sont fournis par les petites compagnies de téléphone titulaires ont été assujettis à une forme simplifiée de réglementation des prix à partir de janvier 2002<sup>15</sup>.

En 2005, le Conseil a publié l'avis public de télécom CRTC 2005-2<sup>16</sup> pour amorcer une instance et solliciter, entre autres choses, des observations sur un cadre relatif à l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence et d'affaires.

---

<sup>11</sup> *Abstention de la réglementation des services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions*, Décision de télécom CRTC 2005-18, 29 mars 2005 (la décision 2005-18).

<sup>12</sup> *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1<sup>er</sup> mai 1997 (la décision 97-9).

<sup>13</sup> *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).

<sup>14</sup> *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).

<sup>15</sup> *Cadre de réglementation applicable aux petites compagnies de téléphone titulaires*, Décision CRTC 2001-756, 14 décembre 2001 (la décision 2001-756).

<sup>16</sup> *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005.

Des mesures ont aussi été prises pour alléger considérablement le fardeau administratif que représente le dépôt de rapports trimestriels et annuels. L'obligation de déposer des rapports trimestriels pour (i) Consultation manuelle de la base de données AAA 9-1-1<sup>17</sup>, (ii) Qualité du service - Pannes du réseau<sup>18</sup> et (iii) Surveillance de l'abordabilité<sup>19</sup> a été modifiée et impose désormais un dépôt annuel. Tel que mentionné précédemment, le Conseil a également allégé le fardeau administratif que représente le dépôt de données dans le cadre du processus de collecte de données; en effet, il a éliminé 20 % des formulaires de collecte des données et simplifié 40 % de ces formulaires.

Le Conseil a aussi réduit les obligations réglementaires liées à la demande et au renouvellement de licences internationales en prolongeant la période d'application de la licence de cinq à dix ans et en supprimant les différentes conditions de licence<sup>20</sup>.

De plus, le Conseil a récemment publié des décisions en faveur de la mise en œuvre 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 important dans l'ensemble de l'économie canadienne. En 2004, la part du produit national brut (PNB) réel du Canada (valeur ajoutée) pour l'industrie des télécommunications s'établissait à 2,4 %<sup>21</sup>, une augmentation par rapport à ce qu'elle était en 2003, soit à 2,3 %. L'industrie des télécommunications se classait au 9<sup>e</sup> rang en 2004 sur les 14 grandes composantes du secteur des services du PNB selon Statistique Canada<sup>22</sup>.

---

<sup>17</sup> *Dépôt des rapports sur la consultation manuelle de la base de données AAA 9-1-1 et sur les interruptions des services fournis par les ESLT aux concurrents*, Circulaire de télécom CRTC 2005-5, 4 avril 2005 (circulaire 2005-5).

<sup>18</sup> *Dépôt des rapports sur la consultation manuelle de la base de données AAA 9-1-1 et sur les interruptions des services fournis par les ESLT aux concurrents*, Circulaire de télécom CRTC 2005-5, 4 avril 2005.

<sup>19</sup> *Modification du programme de contrôle de l'abordabilité du service téléphonique de résidence au Canada*, Décision de télécom CRTC 2004-73, 9 novembre 2004.

<sup>20</sup> *Services de télécommunication internationale de base (STIB) - Modifications au régime d'attribution de licences*, Circulaire de télécom CRTC 2005-8, 23 juin 2005.

<sup>21</sup> Industrie Canada, Profil statistique des technologies de l'information et des communications (<http://strategis.ic.gc.ca/ictso>) Mise à jour : avril 2005. Produit intérieur brut (PIB) du secteur des TIC, 2004 (en dollars constants de 1997).

<sup>22</sup> Tableau(x) CANSIM de Statistique Canada; 379-0017 et catalogue n° 15-001-XIE.

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. Les dépenses en immobilisations pour l'industrie des télécommunications représentaient 2,3 % du total des dépenses en immobilisations de l'ensemble de l'économie en 2004<sup>23</sup>, soit une hausse par rapport à 2,2 % en 2003. Les dépenses en immobilisations engagées par l'industrie ont augmenté de 9,6 %<sup>24</sup> en 2004. Cette augmentation est attribuable notamment au fait que les entreprises déploient des technologies nouvelles ou avancées pour entrer dans de nouveaux marchés. Par exemple, les entreprises de câblodistribution se sont préparées à entrer dans le marché local et à y accéder en utilisant la technologie de protocole Internet (IP) et par conséquent en offrant aux abonnés un plus vaste ensemble de services. Les compagnies de téléphone ont augmenté et/ou ont mis à niveau leurs réseaux pour profiter de la technologie IP et étendre la zone de couverture des lignes d'abonné numériques (LAN) pour offrir à leurs abonnés un plus vaste ensemble de services.

L'emploi dans les télécommunications, comme le révèle le tableau 3.3.1, a augmenté de 2,5 % par an, passant de 103 700 employés en 2000 à 114 300 employés en 2004.

**Tableau 3.3.1**  
**Emploi dans les services de télécommunication**  
**(en milliers)**

| Année | Employés |
|-------|----------|
| 2000  | 103,7    |
| 2001  | 104,9    |
| 2002  | 105,1    |
| 2003  | 110,8    |
| 2004  | 114,3    |

Source : Statistique Canada

En 2004, le nombre de personnes qui travaillaient pour l'industrie des services de télécommunication au Canada représentait 0,9 % de l'ensemble des employés au Canada<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> En 2004, les dépenses en immobilisations pour l'ensemble de l'économie s'élevaient à 243 871,4 millions de dollars. Ce sont des dépenses réelles préliminaires déclarées par Statistique Canada en date du 30 août 2005. Source – Tableau 029-005 et cat. n° I61-205-XIB de Statistique Canada.

<sup>24</sup> Données recueillies par le CRTC (sauf celles sur le spectre).

<sup>25</sup> Industrie Canada, *Service de télécommunications au Canada : Un aperçu de l'industrie*, Section 1, Tableau 1-2 (mis à jour le 11 août 2005).

Les revenus des services de télécommunication s'élevaient à 33,3 milliards de dollars en 2004<sup>26</sup>. Ce chiffre représente une augmentation annuelle d'environ 3,6 % par rapport aux revenus de 2000, qui se chiffraient à 28,9 milliards de dollars. Le tableau 3.3.2 fournit un sommaire du total des revenus des services de télécommunication pour chacune des cinq années.

**Tableau 3.3.2**  
**Total des revenus des services de télécommunication**  
**(milliards \$)**

| Année | Total des revenus des services de télécommunication |
|-------|-----------------------------------------------------|
| 2000  | 28,9                                                |
| 2001  | 31,4                                                |
| 2002  | 31,5                                                |
| 2003  | 31,8                                                |
| 2004  | 33,3                                                |

Source : Données recueillies par le CRTC

### 3.4 Taux de pénétration

Le taux de pénétration offre un indice général utile en ce qui concerne l'accès des consommateurs aux réseaux de télécommunication.

Aux fins du présent rapport, le taux de pénétration est mesuré en identifiant le pourcentage des ménages qui ont accès au réseau. Les données de taux de pénétration pour le Canada, y compris les services filaires, les services sans fil, les services filaires et/ou sans fil et les services filaires uniquement pour la période de 1999 à 2003, sont résumés au tableau 3.4.1 ci-dessous<sup>27</sup>.

Le taux de pénétration des services filaires et/ou sans fil est resté relativement stable entre 1999 et 2003, en touchant environ 98,8 % des ménages. Le taux de pénétration pour le service filaire a diminué au cours de la période, pour passer de 98,2 % à 96,3 % des ménages. Par contre, le nombre d'abonnés du service sans fil a augmenté de près de 70 % au cours de la période pour atteindre 53,9 % des ménages en 2003. D'après les données du tableau 3.4.1, 2,5 % des ménages canadiens n'étaient abonnés qu'au service sans fil en 2003, soit une hausse cinq fois supérieure par rapport à 0,5 % en 1999.

<sup>26</sup> Ce montant comprend les estimations qui ont été établies pour les entités qui n'ont pas été en mesure de remplir les formulaires à temps. Ces estimations, qui servent généralement de sous-dénombrement, ont été utilisées pour le marché Internet.

<sup>27</sup> Rapport de contrôle de l'abordabilité de juin 2005 en vertu de la décision *Modification du programme de contrôle de l'abordabilité du service téléphonique de résidence au Canada*, Décision de télécom CRTC 2004-73, 9 novembre 2004. Source des données : Statistique Canada.

**Tableau 3.4.1**  
**Taux de pénétration au Canada**  
**Lignes d'accès filaires et abonnés du sans-fil**  
**(par 100 ménages)**

| Année | Filaire | Sans fil | Filaire et/ou sans fil | Sans fil (seulement) |
|-------|---------|----------|------------------------|----------------------|
| 1999  | 98,2    | 31,9     | 98,7                   | 0,5                  |
| 2000  | 97,7    | 41,8     | 98,8                   | 1,1                  |
| 2001  | 97,4    | 47,6     | 98,6                   | 1,2                  |
| 2002  | 97,0    | 51,6     | 98,7                   | 1,7                  |
| 2003  | 96,3    | 53,9     | 98,8                   | 2,5                  |

Source : Statistique Canada

### 3.5 Participants du marché

Le Conseil tient des listes d'enregistrement<sup>28</sup> des fournisseurs de services qui exercent ou entendent exercer des activités dans l'industrie canadienne des télécommunications. Plus de 1 000 fournisseurs de services de télécommunication figurent sur ces listes. Ces fournisseurs de services ont été contactés et ont reçu un formulaire du Profil de l'entité déclarante (PED) à remplir dans le cadre de la collecte de données expliquée à la section 1.2.

Tel qu'indiqué à la section 1.2, ces fournisseurs sont classés dans les catégories suivantes :

- 1) Les *compagnies titulaires* sont les compagnies de téléphone qui fournissaient des services de télécommunication monopolistiques avant l'introduction de la concurrence. Cependant, aux fins du présent rapport, les résultats que ces compagnies ont obtenus grâce à leurs activités menées à l'extérieur de leur territoire d'exploitation habituel ont été intégrés aux résultats du groupe de concurrents (ESLT hors territoire) mentionné ci-dessous.
  - a) Les *grandes compagnies titulaires* desservent des territoires ruraux et urbains relativement importants et fournissent entre autres des services locaux, interurbains, sans fil, Internet, de transmission des données et de liaison spécialisée. Ces grandes compagnies titulaires sont Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel et TCI, de même que Norouestel Inc. (Norouestel), Télébec et TCQ.

<sup>28</sup> Des listes séparées sont tenues pour les entreprises non dominantes, les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), les services de télécommunication internationaux de base (STIB), les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC), les fournisseurs de lignes d'abonné numériques (LAN), les entreprises indépendantes, les revendeurs et les revendeurs de service Internet haute vitesse. On peut consulter ces listes à : <http://www.crtc.gc.ca/fr/lists.htm>.

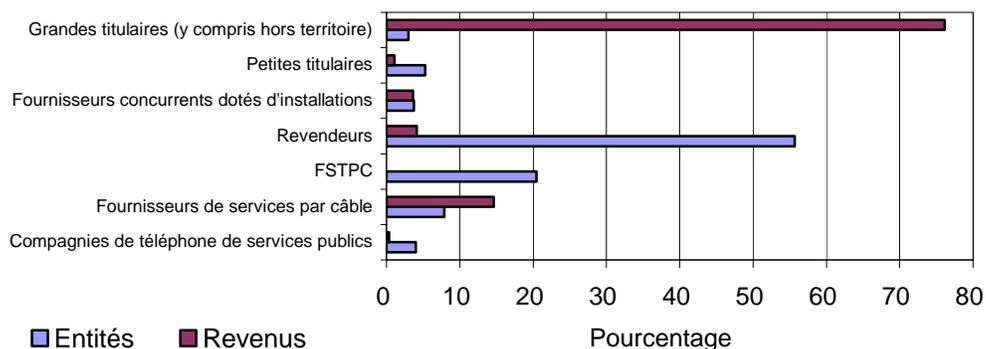
- b) Les *petites compagnies titulaires* desservent des territoires relativement petits (surtout des municipalités situées habituellement dans des régions moins peuplées) en Ontario, au Québec et, dans un cas, en Colombie-Britannique. Comme leur territoire de desserte est restreint, ces compagnies ne fournissent généralement pas le service téléphonique interurbain à l'aide de leurs propres 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 TBayTel.
- 2) Les *concurrents* sont les fournisseurs de services de télécommunication autres que les compagnies de téléphone titulaires mentionnées au point 1). Ce groupe inclut cependant les compagnies titulaires qui offrent des services en dehors de leur territoire habituel, comme Navigata. Les concurrents sont divisés comme suit :
- a) Les concurrents (ESLT hors territoire) sont les compagnies titulaires qui offrent des services en dehors de leur territoire habituel. Font partie de ce groupe les affiliées et les filiales des titulaires qui offrent des services de télécommunication en dehors de leur territoire habituel, par exemple les activités que mène TCI en Ontario.
  - b) Les concurrents (autres) sont les fournisseurs de services de télécommunication autres que les compagnies de téléphone titulaires.
    - i) Les *fournisseurs de services concurrents dotés d'installations* possèdent leurs propres installations de transmission (interurbaine, intra-urbaine ou locale). Ils comprennent notamment Call-Net Enterprises Inc. (maintenant Rogers Telecom Holdings Inc. (Rogers Holdings)) et FCI Broadband (une filiale de Futureway Communications Inc.).
    - ii) Les *revendeurs* sont des fournisseurs de services concurrents non dotés d'installations. Il s'agit notamment de Primus Telecommunications Canada Inc., Distributel Communications Limited, YAK Communications (Canada) Inc., et de beaucoup d'autres, y compris les fournisseurs de services Internet (FSI) indépendants.
    - iii) Les *fournisseurs de services de téléphones payants concurrents* (FSTPC) sont des fournisseurs concurrents qui offrent des services de télécommunication publics au moyen de téléphones payants.
    - iv) Les *fournisseurs de services par câble* sont les anciens câblodistributeurs monopolistiques qui fournissent également des services de télécommunication (Internet, sans fil, téléphoniques). Parmi ces fournisseurs de services par câble, mentionnons Rogers Communications Inc. (Rogers), Shaw Communications Inc. (Shaw), Le Groupe Vidéotron ltée, Cogeco Inc. et Bragg Communications Incorporated (EastLink).

- v) Les *compagnies de téléphone de services publics* sont les fournisseurs de services 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 ou autres. Ce sont notamment Hydro One Telecom Inc., Toronto Hydro Telecom Inc. et Fibre Wired Network.

Tel que mentionné précédemment à la section 1.2 ainsi que dans la structure de classification ci-dessus, les compagnies de télécommunication sans fil sont classées en fonction de la relation d'affiliée qu'elles ont avec les fournisseurs de services.

Comme l'indique le diagramme 3.5.1, environ 55 % des fournisseurs de services sont des revendeurs et ils représentent le groupe de fournisseurs de services de télécommunication le plus important qui exploite, ou qui propose d'exploiter dans l'industrie des télécommunications au Canada. Même si les revendeurs représentent 55 % des participants, en tant que groupe, ils ne recueillent environ que 4 % des revenus.

**Diagramme 3.5.1**  
**Répartition des fournisseurs de services de télécommunication**



Source : Listes du CRTC - Télécommunications

Les titulaires, y compris leurs activités hors territoire et leur secteur sans fil, représentaient environ 3 % du nombre de participants. Le fait qu'elles ont recueilli environ 76 % des revenus en fait le groupe le plus important sur le plan des revenus. Les fournisseurs de services par câble étaient le troisième groupe en importance avec 8 % des participants et 15 % des revenus. Ils étaient donc le deuxième groupe en importance en termes de revenus de télécommunication. Plus de 95 % de leurs revenus à titre de fournisseurs par câble étaient liés à la fourniture de services Internet ou sans fil.

Chacune des entités déclarantes 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. De plus, il est possible que certains chiffres et calculs relatifs à la croissance en pourcentage ne concordent pas parce que les données ont été arrondies.

Tel qu'indiqué à la section 4.0, un certain nombre d'acquisitions importantes en 2004 ont eu un impact sur l'attribution des revenus aux catégories précitées. Pour les concurrents qui ont acheté d'autres entités, les revenus de la compagnie acquise ont été classés dans la même catégorie que celle du concurrent acquéreur. Cependant, dans le cas des titulaires, les revenus de la compagnie nouvellement acquise qui ont été générés dans le territoire de desserte habituel de la titulaire ont été classés dans la catégorie de la titulaire et les revenus restants ont été attribués au concurrent (ESLT hors territoire).

Tel que mentionné plus haut, les activités hors territoire des entreprises titulaires sont incluses dans le groupe des concurrents (ESLT hors territoire) dans les diverses sections du rapport. Cela n'a cependant pas toujours été possible et dans certains cas, les activités hors territoire des titulaires ont été ajoutées à celles des titulaires et sont indiquées au titre des titulaires (y compris les ESLT hors territoire).

Le tableau 3.5.1 ci-dessous présente un sommaire des revenus totaux provenant des services de télécommunication, dans l'ensemble et par type de participant du marché, pour la période de cinq ans allant de 2000 à 2004. Comme l'indique le tableau, la part des revenus générés par les services de télécommunication des titulaires dans l'ensemble de l'industrie a augmenté, passant de 75 % en 2003 à 77 % en 2004 étant donné que les titulaires ont fait l'acquisition de plusieurs concurrents dotés d'installations.

**Tableau 3.5.1**  
**Revenus totaux générés par les services de télécommunication**  
**selon le type de participant du marché**  
**(millions \$)**

|                                                              | 2000            | 2001            | 2002            | 2003            | 2004            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Titulaires (y compris les titulaires hors territoire)</b> |                 |                 |                 |                 |                 |
| Grandes                                                      | 22 622,9        | 24 541,0        | 23 560,4        | 23 483,9        | 25 410,2        |
| Petites                                                      | 278,4           | 281,9           | 319,5           | 311,9           | 369,0           |
| Total partiel                                                | 22 901,3        | 24 822,9        | 23 879,9        | 23 795,8        | 25 779,2        |
| Pourcentage du total                                         | 79 %            | 79 %            | 76 %            | 75 %            | 77 %            |
| <b>Concurrents (autres)</b>                                  |                 |                 |                 |                 |                 |
| Dotés d'installations                                        | 3 310,9         | 3 391,3         | 3 247,3         | 3 141,5         | 1 001,8         |
| Revendeurs/FSTPC                                             | 625,0           | 709,2           | 1 217,6         | 1 315,2         | 1 558,6         |
| Fournisseurs de services par câble                           | 2 037,7         | 2 448,4         | 3 009,2         | 3 432,9         | 4 875,8         |
| Compagnies de téléphone de services publics                  | 5,6             | 31,2            | 104,5           | 132,3           | 95,5            |
| Total partiel                                                | 5 979,2         | 6 580,1         | 7 578,6         | 8 021,9         | 7 531,8         |
| Pourcentage du total                                         | 21 %            | 21 %            | 24 %            | 25 %            | 23 %            |
| <b>Total</b>                                                 | <b>28 880,5</b> | <b>31 403,0</b> | <b>31 458,5</b> | <b>31 817,7</b> | <b>33 311,0</b> |

Source : Données recueillies par le CRTC

## 4.0 État de la concurrence

### 4.1 Examen financier des marchés

#### Points saillants

- En 2004, les revenus provenant de l'industrie des services de télécommunication ont affiché une augmentation de 4,7 %, ceux du secteur filaire ont augmenté de 0,3 % et ceux du sans-fil, de 17,6 %.
- Dans l'ensemble de l'industrie, les dépenses en immobilisations sont passées de 5,2 milliards de dollars en 2003 à 5,7 milliards de dollars en 2004, ce qui représente une hausse de 9,6 %.
- L'excédent brut d'exploitation (EBITDA) de l'industrie des télécommunications est passé de 10,9 milliards de dollars en 2003 à 11,5 milliards de dollars en 2004, soit une augmentation de 5,5 %.

#### Partie A - Revenus des services de télécommunication

##### *Aperçu - Revenus par segment de marché*

Les revenus des services de télécommunication comprennent les revenus des secteurs filaire et sans fil. Dans le cas du secteur filaire, les revenus comprennent ceux qui découlent des services locaux et d'accès, des services interurbains, des services de données et de liaison spécialisée ainsi que des services Internet, mais pas les revenus générés par la vente et la location d'équipement terminal. Dans le cas du secteur sans fil, les revenus incluent ceux qui sont attribuables aux services mobiles et de téléappel ainsi qu'à l'équipement terminal.

Comme l'indique le tableau 4.1.1, les revenus du secteur filaire ont augmenté de 0,3 %, passant de 23,8 milliards de dollars en 2003 à 23,9 milliards en 2004.

**Tableau 4.1.1**  
**Total des revenus des services de télécommunication<sup>29</sup>**  
**(milliards \$)**

|          | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | <i>Croissance</i><br><i>2003-2004</i> | <i>TCAC</i><br><i>2000-2004</i> |
|----------|------|------|------|------|------|---------------------------------------|---------------------------------|
| Filaire  | 23,3 | 25,0 | 24,4 | 23,8 | 23,9 | 0,3 %                                 | 0,6 %                           |
| Sans fil | 5,6  | 6,4  | 7,1  | 8,0  | 9,5  | 17,6 %                                | 14,1 %                          |
| Total    | 28,9 | 31,4 | 31,5 | 31,8 | 33,3 | 4,7 %                                 | 3,6 %                           |

Source : Données recueillies par le CRTC

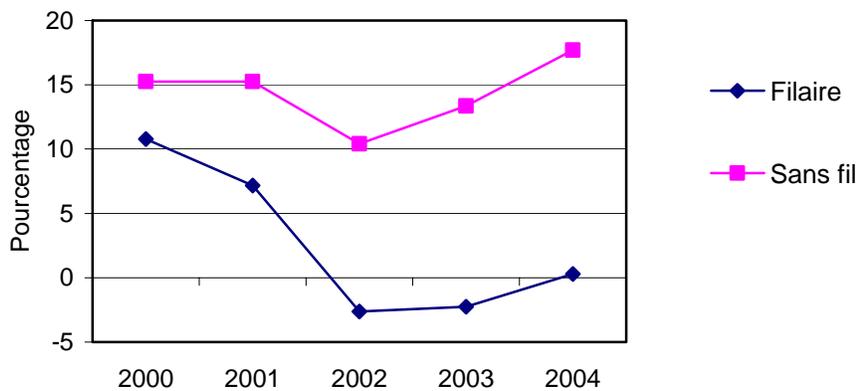
Note : TCAC désigne le taux de croissance annuel cumulatif

<sup>29</sup> Le total des revenus des services de télécommunication comprend les revenus des services de télécommunication de toutes les compagnies interrogées. Les revenus générés par l'équipement terminal filaire et les revenus autres que de télécommunication ont été exclus. On s'est servi d'estimations pour exprimer les revenus des petites entités qui n'étaient pas tenues de remplir un formulaire de données. Ces estimations étaient basées sur les données que les entités ont fournies dans leurs formulaires concernant le Profil de l'entité déclarante (PED).

Cette augmentation de 0,3 % est assortie de la croissance du sans-fil, laquelle demeure solide avec un taux de 17,6 %. En effet, les revenus du sans-fil ont augmenté de 8,0 milliards de dollars en 2003 à 9,5 milliards de dollars en 2004. Le total des revenus des services de télécommunication est passé de 31,8 milliards de dollars en 2003 à 33,3 milliards de dollars en 2004, soit une augmentation de 1,5 milliard de dollars ou 4,7 %.

Comme le montre le diagramme 4.1.1 ci-après, le taux de croissance des revenus des services filaires, qui s'établissait à un respectable 11 % en 2000, a chuté pour accuser un taux de croissance négatif de 3 % en 2002, et il est resté négatif en 2003. En 2004, le taux de croissance est devenu positif, pour s'établir à 0,3 %. En revanche, les revenus du secteur sans fil ont beaucoup augmenté par rapport à 2000. En fait, ils connaissent un taux de croissance de 15 % en 2000, lequel est passé à 10 % en 2002 pour ensuite remonter à 13 % l'année suivante et finalement afficher 17,6 % en 2004.

**Diagramme 4.1.1**  
**Taux de croissance des revenus annuels des services filaires et sans fil (%)**



Source : Données recueillies par le CRTC

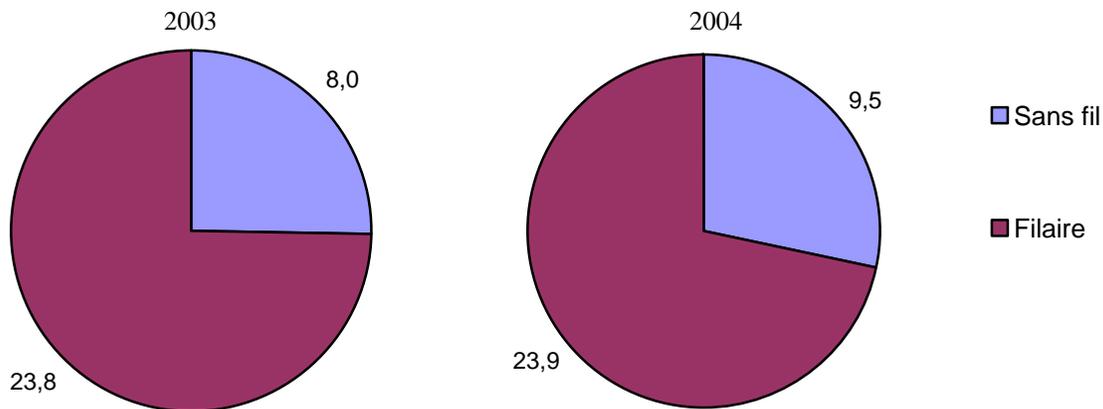
Comme le révèle le tableau 4.1.2, les revenus générés par les services interurbains de même que ceux provenant des services de données et de liaison spécialisée ont connu, en 2004, une croissance négative de 6 % et 1,6 %, respectivement. En revanche, les revenus découlant des services locaux et d'accès sont demeurés assez stables. Quant aux revenus provenant des services Internet, ils ont grimpé de 12,9 %. La baisse des prix et la réduction de la demande dans le marché des liaisons spécialisées ont entraîné une perte de revenus de 0,1 milliard de dollars dans ce secteur. Dans le marché de l'interurbain, la perte de 0,3 milliard de dollars est essentiellement attribuable à la chute des prix. Même si certains segments des services filaires ont affiché des taux de croissance à la baisse, l'ensemble du secteur filaire génère encore à lui seul la majorité (72 %) des revenus des services de télécommunication, tel que le révèle le diagramme 4.1.2.

**Tableau 4.1.2**  
**Revenus des services de télécommunication par segment de marché**  
**(milliards \$)**

|                                   | 2002        | 2003        | 2004        | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2002-2004</i> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------------|---------------------------|
| <b>Filaire</b>                    |             |             |             |                                 |                           |
| Interurbain                       | 6,5         | 5,9         | 5,6         | -6,0 %                          | -7,5 %                    |
| Local et accès                    | 10,0        | 9,7         | 9,7         | 0,0 %                           | -1,6 %                    |
| Données et liaison<br>spécialisée | 4,5         | 4,5         | 4,4         | -1,6 %                          | -1,5 %                    |
| Internet                          | 3,3         | 3,7         | 4,2         | 12,9 %                          | 12,6 %                    |
| <b>Total du secteur filaire</b>   | <b>24,4</b> | <b>23,8</b> | <b>23,9</b> | <b>0,2 %</b>                    | <b>-1,0 %</b>             |
| <b>Sans fil</b>                   | <b>7,1</b>  | <b>8,0</b>  | <b>9,5</b>  | <b>17,6 %</b>                   | <b>15,5 %</b>             |
| <b>Total de l'industrie</b>       | <b>31,5</b> | <b>31,9</b> | <b>33,3</b> | <b>4,6 %</b>                    | <b>2,9 %</b>              |

Source : Données recueillies par le CRTC

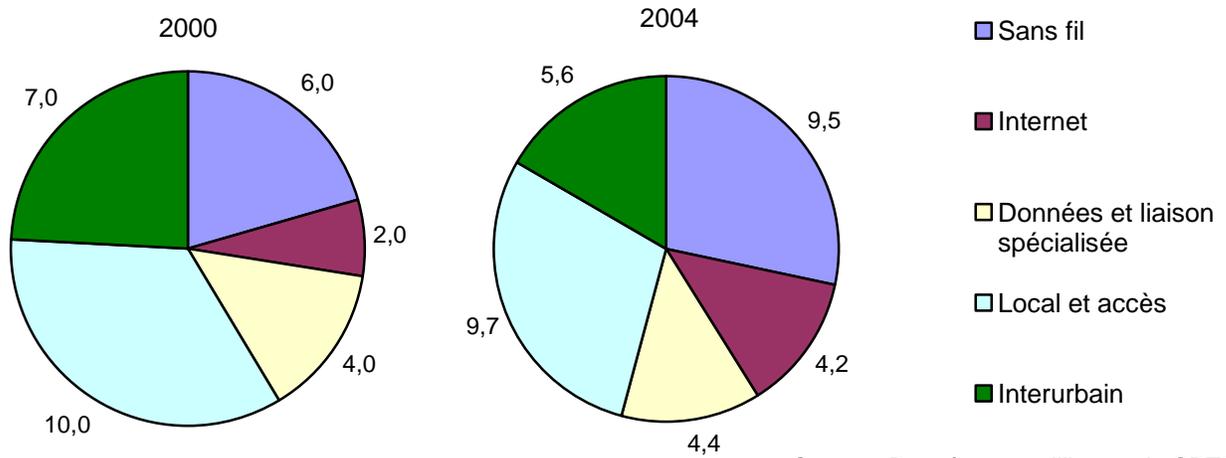
**Diagramme 4.1.2**  
**Total des revenus**  
**Services filaires par rapport aux services sans fil**  
**(milliards \$)**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.3 permet de comparer, par segment de marché, les revenus que les services de télécommunication ont générés en 2000 par rapport à ceux de 2004. Durant la période de 2000 à 2004, les revenus de l'interurbain ont diminué alors que les revenus des services Internet et sans fil ont enregistré une hausse annuelle de 137 % et de 70 %, respectivement. Quant aux revenus provenant des services de données et de liaison spécialisée, comme l'indique le tableau 4.6.1, section 4.6, ils ont atteint un sommet en 2001 et ils ont baissé depuis de 4 %. De leur côté, les revenus provenant des services locaux et d'accès ont aussi atteint un maximum en 2001, ils ont chuté de 11 % en 2002 et ont depuis baissé de 3 %, comme l'indique le tableau 4.3.1, section 4.3.

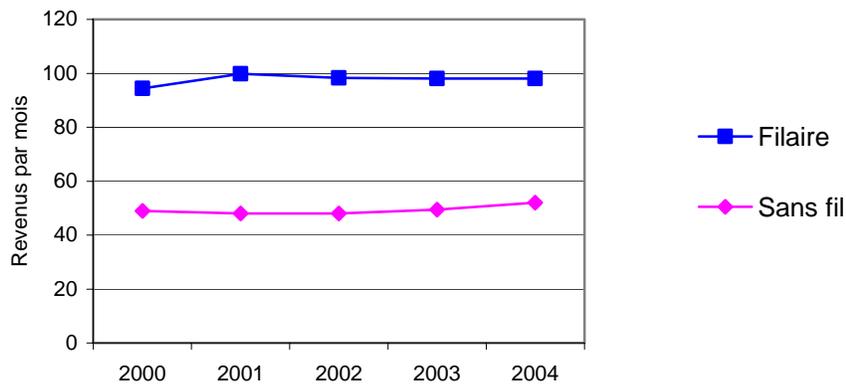
**Diagramme 4.1.3**  
**Revenus des services de télécommunication par segment de marché**  
**(milliards \$)**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.4 révèle que pour le service filaire, les revenus mensuels moyens par ligne n'ont pas beaucoup bougé pour s'établir à 98 \$. Quant aux revenus mensuels des services sans fil par abonné, ils ont augmenté progressivement, passant de 48 \$ en 2002 à 52 \$ en 2004.

**Diagramme 4.1.4**  
**Revenus mensuels moyens par ligne/abonné**



Source : Données recueillies par le CRTC

En 2004, les services locaux et d'accès représentaient environ 41 % de l'ensemble des revenus mensuels par ligne dans le cas des fournisseurs de services filaires.

## Partie B - Principaux indicateurs financiers<sup>30</sup>

La section qui suit donne un portrait plus général de l'industrie canadienne des télécommunications, ce qui n'est possible que par l'étude des revenus des services. En effet, outre les revenus, certains indicateurs clés, tels que l'EBITDA et les dépenses en immobilisations, peuvent également servir à évaluer la situation financière de l'industrie. Toutefois, comme il est difficile de cerner ces indicateurs financiers dans le cas des activités hors territoire des titulaires, les résultats financiers des titulaires incluent donc les résultats attribuables aux activités hors territoire.

### a) *EBITDA*

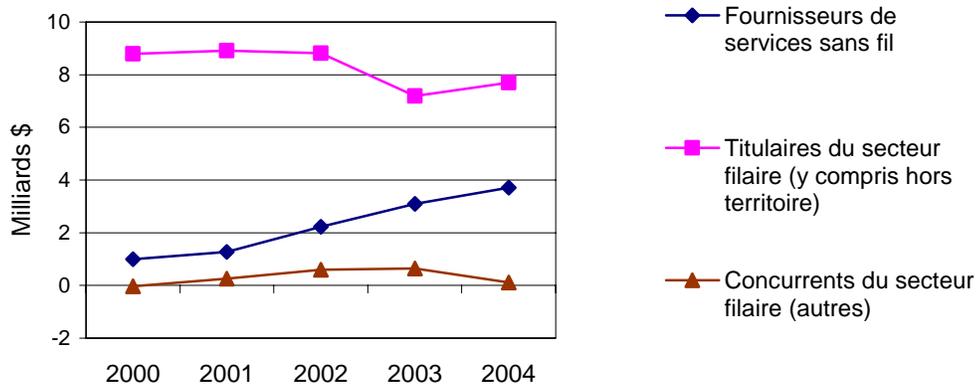
Comme l'indique le diagramme 4.1.5, l'EBITDA des fournisseurs de services sans fil a continué d'augmenter en 2004. En fait, il a grimpé de 19,4 %, passant de 3,1 milliards de dollars en 2003 à 3,7 milliards de dollars en 2004, ce qui, chez les fournisseurs de services sans fil, s'est traduit par une augmentation de leur part de l'EBITDA du marché, laquelle est passée de 28 % en 2003 à 32 % en 2004. L'EBITDA du secteur filaire a baissé légèrement en 2004 pour passer de 7,83 milliards de dollars en 2003 à 7,81 milliards de dollars en 2004, soit une baisse de 0,2 %.

Dans le secteur filaire, l'EBITDA des concurrents (autres) s'est chiffré à 0,11 milliard de dollars en 2004, soit une chute de 83 %, tandis que celui des titulaires, y compris leurs activités hors territoire, est passé de 7,2 milliards de dollars en 2003 à 7,7 milliards en 2004, une augmentation de 0,5 milliard de dollars ou 7,0 %. Pour l'ensemble de l'industrie, l'EBITDA a connu une hausse, affichant 10,9 milliards de dollars en 2003 contre 11,5 milliards de dollars en 2004. La part de l'EBITDA des concurrents (autres) du secteur filaire par rapport à l'ensemble de l'industrie a chuté, passant de 6 % en 2003 à 0,9 % en 2004, tandis que la part des titulaires, laquelle tient compte des activités hors territoire, a connu une hausse, passant de 66 % en 2003 à 67 % en 2004.

---

<sup>30</sup> 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 4.1.1 et 4.1.2. Les compagnies pour lesquelles les services de télécommunication ne sont 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.

**Diagramme 4.1.5**  
**Excédent brut d'exploitation (EBITDA)**  
**par type de fournisseur**



Source : Données recueillies par le CRTC

**b) Dépenses dans les télécommunications**

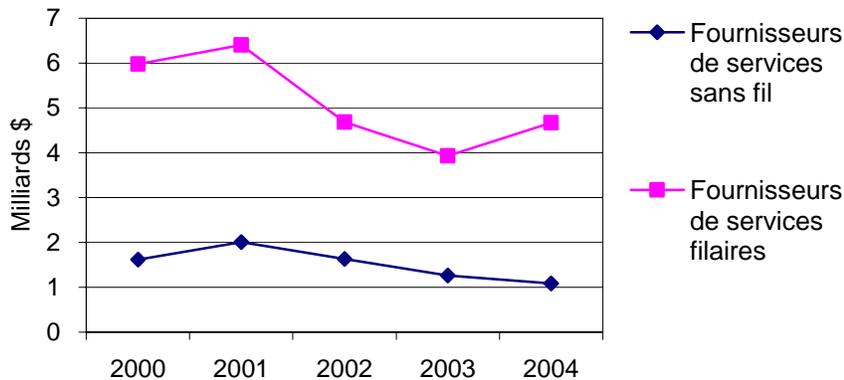
Les principaux coûts associés à la fourniture des services de télécommunication sont les dépenses en immobilisations que l'entité doit engager pour construire ses propres installations ou les dépenses interentreprises qu'elle doit assumer pour obtenir l'accès aux installations d'autres entités. La valeur brute des installations en service en 2004 s'élevait à 58,7 milliards de dollars.

Les dépenses en immobilisations dans l'industrie canadienne des télécommunications entre 2000 et 2004 sont indiquées par type de fournisseur de services dans le diagramme 4.1.6. Les dépenses totales en immobilisations dans l'industrie canadienne des télécommunications ont atteint 5,7 milliards de dollars en 2004, une hausse de 9,6 % par rapport à 5,2 milliards de dollars en 2003.

Les dépenses en immobilisations dans le secteur filaire ont augmenté, passant de 3,9 milliards de dollars en 2003 à 4,7 milliards de dollars en 2004, une hausse de 20,5 %, alors que dans le secteur du sans-fil, les dépenses en immobilisations, à l'exclusion du spectre, ont diminué de 15,4 %, passant de 1,3 milliard de dollars en 2003 à 1,1 milliard de dollars en 2004.

En 2004, le secteur filaire a investi 4,7 milliards de dollars en immobilisations, soit 82 % des dépenses que l'ensemble de l'industrie a consacrées aux immobilisations.

**Diagramme 4.1.6**  
**Dépenses en immobilisations par type de fournisseur**



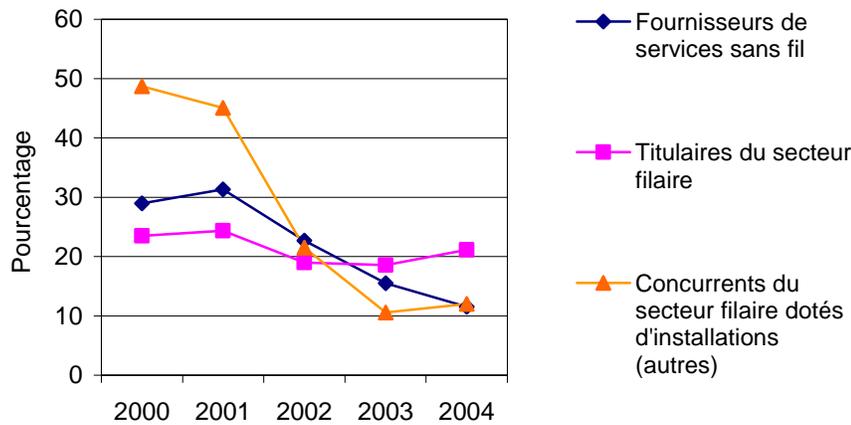
Source : Données recueillies par le CRTC

### *Intensité de capital*

Comme le révèle le diagramme 4.1.7, l'ampleur des dépenses en immobilisations par dollar de revenus des fournisseurs de services sans fil, des titulaires du secteur filaire (leurs activités hors territoire étant incluses) et des concurrents dotés d'installations du secteur filaire a changé sensiblement depuis cinq ans. En 2000, les titulaires du secteur filaire affichaient le taux d'investissement par dollar de revenus le plus bas, tandis qu'en 2004, leur taux d'investissement était le plus élevé pour se chiffrer autour de 21 % et en 2000, les concurrents dotés d'installations affichaient le plus haut taux de dépenses en immobilisations par dollar de revenus soit 49 % alors qu'aujourd'hui, leur taux de dépenses est parmi les plus bas pour se situer à 12 %.

Au cours des trois dernières années, le taux d'investissement par dollar de revenus a également diminué chez les fournisseurs de services sans fil, passant de 31 % en 2001 à 11 % en 2004. Cette diminution découle des réductions de dépenses et de la hausse des revenus. L'élargissement de la couverture aux termes des accords d'itinérance a réduit la nécessité d'accroître les installations.

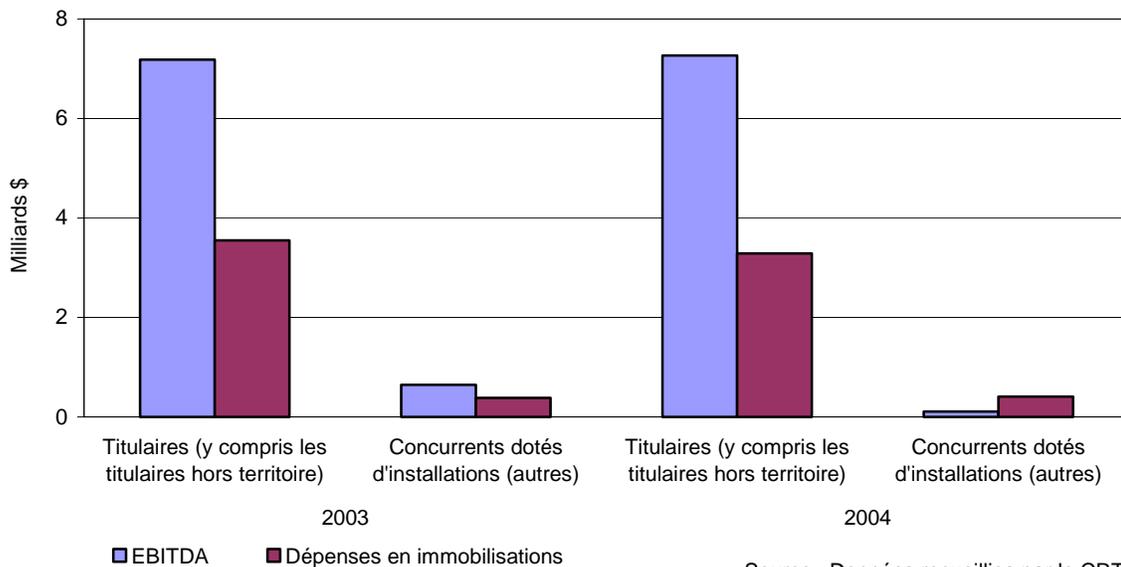
**Diagramme 4.1.7**  
**Dépenses en immobilisations par dollar de revenus**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.1.8 fournit une comparaison entre les dépenses en immobilisations et l'EBITDA des titulaires (y compris leurs activités hors territoire) et des concurrents dotés d'installations (autres) en 2003 et 2004. Les données révèlent que chaque année, l'EBITDA des titulaires dépasse les dépenses en immobilisations, ce qui veut dire que les titulaires sont généralement en mesure d'autofinancer leurs dépenses en immobilisations. Toutefois, tel n'était pas normalement le cas pour les concurrents dotés d'installations. En 2004, ces concurrents dotés d'installations ont affiché un niveau de dépenses et un EBITDA minimes, situation qui est attribuable au mouvement de fusions observé dans l'industrie et, dans une moindre mesure, à la baisse de l'EBITDA en 2004, ce qui a limité leur possibilité de financer ces dépenses en immobilisations.

**Diagramme 4.1.8**  
**EBITDA par rapport aux dépenses en immobilisations (filaire)**



Source : Données recueillies par le CRTC

**c) Paiements interentreprises**

Le tableau 4.1.3 présente les paiements interentreprises, à l'exclusion des frais de partage, par dollar de revenus des titulaires (y compris les activités hors territoire) et des concurrents (autres) dans l'industrie filaire, par secteur de marché. En 2004, comme l'année précédente, les paiements interentreprises par dollar de revenus sont beaucoup plus élevés pour les concurrents (autres), et ce, dans tous les segments, sauf celui d'Internet. Les changements les plus frappants entre 2003 et 2004 concernent les paiements interentreprises des concurrents (autres) dans le marché des services locaux et d'accès qui, exprimés en pourcentage des revenus, sont passés de 52 % à 58 %. Les paiements interentreprises des concurrents (autres) par dollar de revenus pour les services de données et de liaison spécialisée ont augmenté pour passer de 36 % à 46 %. L'augmentation des paiements interentreprises des concurrents par dollar de revenus pour l'interurbain, lesquels sont passés de 41 % à 48 %, peut s'expliquer par le fait que certains plans d'appel interurbain offrent plus de minutes d'interurbain.

**Tableau 4.1.3  
Paiements interentreprises par dollar de revenus  
par secteur du marché filaire<sup>31</sup>**

|                                        | Local |      |      | Interurbain |      |      | Données et liaison spécialisée |      |      | Internet |      |      | Total |      |      |
|----------------------------------------|-------|------|------|-------------|------|------|--------------------------------|------|------|----------|------|------|-------|------|------|
|                                        | 2002  | 2003 | 2004 | 2002        | 2003 | 2004 | 2002                           | 2003 | 2004 | 2002     | 2003 | 2004 | 2002  | 2003 | 2004 |
| Titulaires (y compris hors territoire) | n/d   | 1 %  | 2 %  | 8 %         | 16 % | 23 % | 29 %                           | 28 % | 20 % | 21 %     | 17 % | 6 %  | 9 %   | 11 % | 9 %  |
| Concurrents (autres)                   | 78 %  | 52 % | 58 % | 30 %        | 41 % | 48 % | 44 %                           | 36 % | 46 % | 12 %     | 17 % | 7 %  | 34 %  | 25 % | 17 % |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d En raison de questions de divulgation par recoupement, ces dépenses ont été combinées avec celles des concurrents.

**d) Évolution de l'industrie**

Certains changements importants sont survenus dans la composition du marché canadien des télécommunications en 2003 et 2004. Par exemple, les principaux acteurs ont reconnu l'effet potentiel que le protocole Internet (IP) pourrait avoir sur leurs activités ou leurs réseaux et sur les services offerts. Tel que mentionné précédemment, les fournisseurs ont investi dans l'IP et presque tous les grands fournisseurs du secteur filaire ont annoncé un service VoIP au secteur d'affaires ou au secteur de résidence, ou encore aux deux.

<sup>31</sup> Les dépenses interentreprises ne comprennent pas les paiements de contribution.

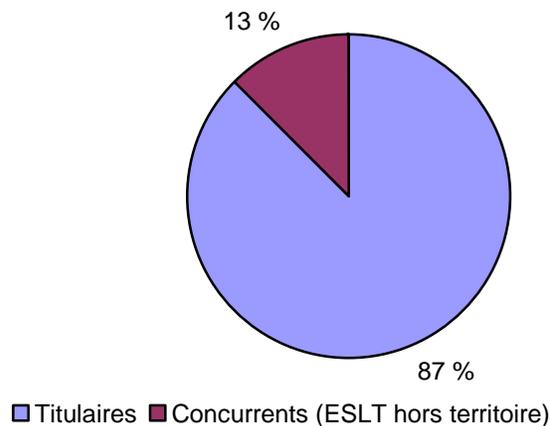
### Activités hors territoire des titulaires

En 2004, dans la foulée de leur expansion au-delà de leurs territoires habituels, les titulaires régionales ont fait l'acquisition d'entreprises concurrentes de grande taille. MTS, en se portant acquéreur d'Allstream, est soudainement devenue le troisième fournisseur de services en importance au Canada et un acteur national grâce à sa présence dans l'est du Canada. De son côté, Bell Canada a affermi sa position dans l'Ouest canadien en achetant les actifs canadiens de 360networks. Dans le cadre de cette transaction, Bell Canada a vendu à Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net) la clientèle canadienne que 360networks desservait dans l'est du pays. Rogers Wireless Inc. (RWI) a fait l'acquisition de Microcell. En achetant le reste des parts (40 %) que détenait MTS (désormais MTS Allstream), Bell Canada est également devenue le propriétaire exclusif de Bell West. Plus récemment, en 2005, Rogers a acheté Call-Net.

Le diagramme 4.1.9 indique que le pourcentage des revenus que représentent les activités hors territoire des titulaires en 2004 est environ 13 % de l'ensemble des revenus que le secteur filaire leur a rapportés.

Quant aux revenus des concurrents (ESLT hors territoire), ils représentent environ 62 % des revenus des concurrents (autres)<sup>32</sup>.

**Diagramme 4.1.9**  
**Revenus des concurrents (ESLT hors territoire) par rapport aux**  
**revenus des titulaires provenant du secteur filaire (2004)**



Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>32</sup> Données recueillies par le CRTC.

*e) Groupement de services*

Au cours des dernières années, les fournisseurs de services de télécommunication n'ont cessé de miser sur le groupement de divers services pour maintenir leurs revenus, voire les accroître. Par exemple, ceux qui offrent le service local ont de plus en plus tendance à y jumeler le service interurbain.

Les fournisseurs qui offrent la gamme complète de services de télécommunication sont bien placés pour tirer pleinement profit des avantages propres au groupement des services. Les compagnies qui n'offrent pas la gamme complète de services mais qui désirent profiter des avantages que présente le groupement doivent conclure des ententes avec d'autres fournisseurs de services pour compléter leur gamme de services.

**Résumé**

Les revenus de l'industrie canadienne des télécommunications ont augmenté d'environ 4,7 % en 2004. Dans les segments de service, la forte croissance des revenus des services d'accès Internet et du sans-fil, 12,9 % et 17,6 % respectivement, s'est poursuivie en 2004. Ces hausses dans les deux segments ont été encore une fois largement contrebalancées par une baisse des revenus dans l'interurbain (6 %) ainsi que dans les services de données et de liaison spécialisée (1,6 %). Quant aux revenus générés par les services locaux et d'accès, ils sont demeurés relativement stables. Les revenus mensuels par ligne des fournisseurs de services filaires n'ont pas beaucoup bougé depuis 2002 et s'établissent à 98 \$ tandis que les revenus mensuels des services sans fil par abonné ont augmenté progressivement, passant de 48 \$ en 2002 à 52 \$ en 2004.

Devant la forte croissance du secteur du sans-fil, la part des revenus des services de télécommunication dans le secteur filaire a continué de diminuer, passant de 75 % en 2003 à 72 % en 2004. Les titulaires du secteur filaire ont continué de détenir la part du lion des revenus des services de télécommunication (77 %).

À l'échelle de l'industrie, l'EBITDA a connu une hausse de 5,5 %, passant de 10,9 milliards de dollars en 2003 à 11,5 milliards de dollars en 2004. La part de l'EBITDA correspondant au secteur filaire a diminué, passant de 72 % en 2003 à 68 % en 2004 alors que l'EBITDA des services sans fil a augmenté, passant de 3,1 milliards de dollars en 2003 à 3,7 milliards de dollars en 2004.

Les dépenses totales en immobilisations dans l'industrie canadienne des télécommunications se sont chiffrées à 5,7 milliards de dollars en 2004, une hausse de 9,6 % par rapport à 2003. Comptant sur le passage aux technologies IP et l'expansion des réseaux IP, les compagnies prévoient des coûts d'exploitation moins élevés, ce qui leur permettra d'améliorer leur marge d'exploitation. Le marché concurrentiel risque d'exercer des pressions pour que les titulaires et les concurrents partagent une partie de ces économies avec les clients, sous la forme de baisses de prix.

## 4.2 Interurbain

### Points saillants

- Les revenus de l'interurbain ont continué à baisser et sont passés de 5,9 milliards de dollars en 2003 à 5,6 milliards de dollars en 2004, ce qui représente une baisse de 6 %.
- Les minutes d'interurbain ont continué d'augmenter, passant de 55,8 milliards en 2003 à 59,2 milliards en 2004, soit une hausse de 6 %.
- La part des revenus générés par les services interurbains des titulaires, qui se chiffrait à 67 %, est demeurée sensiblement la même.
- Dans le marché de détail, les concurrents ont généré 31 % des revenus de l'interurbain en 2004, un chiffre relativement identique à celui de l'année précédente.

### Description du secteur

#### a) Description des services

Le segment du marché de l'interurbain comprend le trafic téléphonique filaire acheminé à l'extérieur de la zone d'appel local. Les services interurbains filaires sont vendus selon des formules aussi diversifiées que l'imposition de frais standard par minute, des plans à frais mensuels fixes offerts par une entreprise intercirconscription de base (EIB) présélectionnée et des services de contournement qui évitent l'EIB au profit des services d'un autre fournisseur de services interurbains. Par le passé, le trafic interurbain était acheminé à partir du réseau à commutation de circuits. En 2004, plusieurs fournisseurs offraient des services de communication vocale sur protocole Internet (IP).

#### b) Marchés et observations

Le tableau 4.2.1 présente les revenus et les minutes d'interurbain pour la période de 2000 à 2004. Les revenus comprennent les revenus de détail provenant des services interurbains vendus aux abonnés des services de résidence et d'affaires, les revenus de gros générés par le trafic interurbain 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 d'interurbain comprennent à la fois les minutes de détail et de gros, mais excluent les minutes associées au partage des revenus nationaux et internationaux.

**Tableau 4.2.1**  
**Total des revenus et des minutes de l'interurbain**

|                       | 2000   | 2001   | 2002   | 2003   | 2004   | Croissance<br>2003-2004 | TCAC<br>2000-2004 |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|-------------------|
| Revenus (millions \$) | 7 126  | 6 700  | 6 534  | 5 944  | 5 588  | -6,0 %                  | -5,9 %            |
| Minutes (millions)    | 50 885 | 52 977 | 54 835 | 55 820 | 59 175 | 6,0 %                   | 3,8 %             |

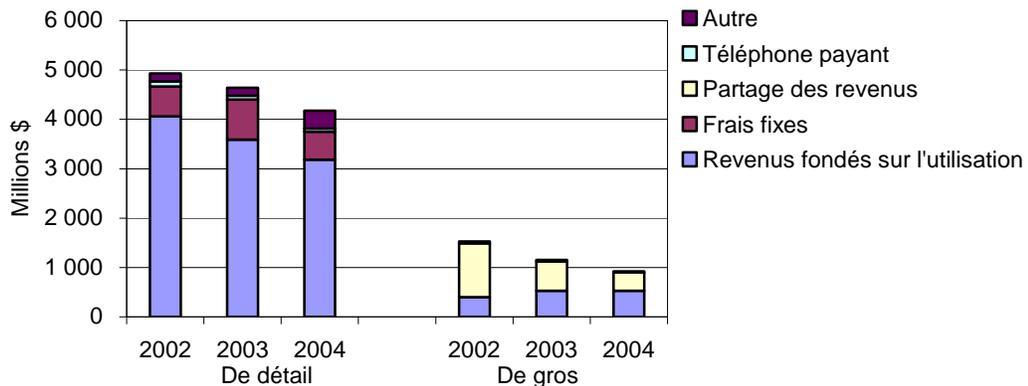
Source : Données recueillies par le CRTC

La concurrence continue de se refléter dans le nombre de forfaits interurbains optionnels disponibles, le nombre de fournisseurs de services qui offrent ces forfaits et la baisse des prix. Nombre de fournisseurs de services interurbains ont réalisé des progrès dans la transformation du réseau IP en 2004, ce qui pourrait leur permettre d'accroître leurs marges d'exploitation. Par contre, les pressions concurrentielles ont forcé les entreprises à répercuter une partie de ces économies sur le consommateur. Les prix de l'interurbain ont donc diminué, ce qui a généré une baisse des revenus et une augmentation du nombre de minutes d'interurbain. Également, les fournisseurs de services locaux concurrents groupent de plus en plus l'interurbain au service local lorsqu'ils font la promotion de ce dernier.

Le diagramme 4.2.1 indique les revenus de l'interurbain par composante, répartis selon le service de détail et de gros, pour la période 2002-2004. Les revenus de détail représentent 83 % du total des revenus de l'interurbain en 2004, soit une légère hausse par rapport à 81 % en 2003. Les revenus fondés sur l'utilisation ont diminué en 2004, affichant une baisse de 11 %.

Les revenus de gros ont continué de diminuer, passant de 19 % des revenus de l'interurbain en 2003 à 17 % en 2004. Les revenus fondés sur l'utilisation, qui représentaient la plus grande partie des revenus de gros en 2004, ont augmenté pour se fixer à 0,5 million de dollars, soit 57 % des revenus de gros. Le partage des revenus a continué de chuter alors qu'il est passé de 0,6 milliard de dollars, ou 51 % des revenus de gros en 2003, à 0,4 milliard de dollars, ou 40 % des revenus de gros en 2004.

**Diagramme 4.2.1**  
**Revenus de l'interurbain par composante**



Source : Données recueillies par le CRTC

**c) Participants du secteur**

Les participants du secteur comprennent surtout les grandes compagnies de téléphone titulaires, plusieurs entreprises dotées d'installations qui fournissent des services locaux et des services interurbains commutés ainsi que divers revendeurs qui revendent le service interurbain ou le fournissent à l'aide d'installations appartenant normalement à une titulaire ou à une entreprise de services intercirconscriptions dotée d'installations. Les grandes compagnies titulaires fournissent également le service interurbain à l'extérieur de leur territoire habituel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une filiale distincte. Dans leur territoire d'exploitation habituel, elles sont considérées comme des titulaires, alors qu'à l'extérieur de ce territoire, elles sont reconnues à titre de concurrents (ESLT hors territoire). Les autres concurrents sont désignés sous le nom de concurrents (autres).

En plus de choisir leur EIB pour le trafic interurbain, les abonnés de l'interurbain de détail peuvent également recourir à d'autres fournisseurs de services, « contournant » ainsi leur EIB. Ils peuvent, entre autres choses, utiliser des cartes prépayées ou faire appel à des fournisseurs de services de contournement. En 2004, les revenus de ces services ont représenté environ 7 % des revenus de l'interurbain de détail.

**d) Cadre de réglementation**

La concurrence dans le marché de l'interurbain a commencé en 1990 avec la revente de certains services interurbains commutés (la décision 90-3)<sup>33</sup>. En 1992, le marché s'est ouvert davantage aux entreprises dotées d'installations (la décision 92-12)<sup>34</sup>. En 1998, conformément à la décision 97-19<sup>35</sup>, le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs des services interurbains des entreprises titulaires, à l'exception de Norouestel, en imposant certaines conditions aux titulaires, notamment un plafonnement des prix s'appliquant à chaque tableau des tarifs des services interurbains de base.

Le Conseil s'est abstenu de réglementer le marché de l'interurbain en prenant plusieurs décisions concernant divers intervenants et segments (la décision 94-19<sup>36</sup>, la décision 95-19<sup>37</sup>, la décision 97-10<sup>38</sup>, la décision 97-19 et l'ordonnance 99-1202<sup>39</sup>).

---

<sup>33</sup> *Revente et partage des services téléphoniques de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 90-3, 1<sup>er</sup> mars 1990.

<sup>34</sup> *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.

<sup>35</sup> *Abstention - Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997.

<sup>36</sup> *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994.

<sup>37</sup> *Abstention - Services fournis par des entreprises canadiennes non dominantes*, Décision Télécom CRTC 95-19, 8 septembre 1995.

<sup>38</sup> *Télélobe Canada Inc. - Revente et partage de services internationaux de ligne directe*, Décision Télécom CRTC 97-10, 5 mai 1997.

<sup>39</sup> *Abstention de réglementation des ententes entre entreprises de télécommunications canadiennes et étrangères*, Ordonnance Télécom CRTC 99-1202, 22 décembre 1999.

Même si le Conseil s'est abstenu de réglementer le marché de l'interurbain, il continue de réglementer le marché des services locaux et d'accès, ce qui détermine le coût que les entreprises de services interurbains concurrentes doivent payer pour se raccorder aux installations d'une ESLT. Les tarifs de raccordement direct ont été examinés en 2002 et à nouveau en 2003, ce qui a entraîné des réductions des tarifs que les fournisseurs de services interurbains paient aux ESLT pour le trafic interurbain d'arrivée et de départ<sup>40</sup>.

## Segments du marché

### *Interurbain*

Le tableau 4.2.2 présente un résumé des revenus de l'interurbain par segment de résidence, d'affaires et de gros pour la période 2000 à 2004.

**Tableau 4.2.2**  
**Revenus de l'interurbain par segment du marché**  
**(millions \$)**

|              | 2000  | 2001  | 2002  | 2003  | 2004  | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------|---------------------------|
| De résidence | 3 211 | 3 007 | 3 038 | 3 013 | 2 857 | -5,2 %                          | -2,9 %                    |
| D'affaires   | 2 209 | 2 081 | 1 970 | 1 777 | 1 790 | 0,7 %                           | -5,1 %                    |
| De gros      | 1 706 | 1 612 | 1 526 | 1 154 | 941   | -18,4 %                         | -13,8 %                   |
| Total        | 7 126 | 6 700 | 6 534 | 5 944 | 5 588 | -6,0 %                          | -5,9 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

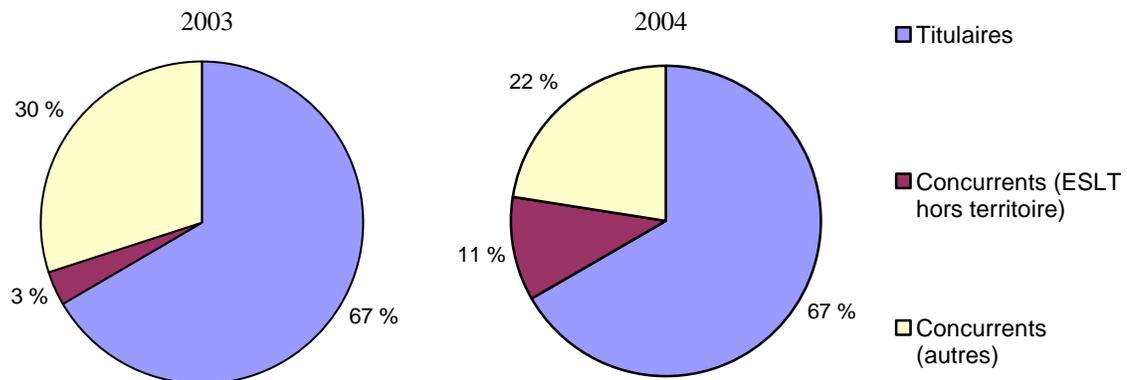
En 2004, les revenus de l'interurbain ont diminué de 6,0 %, passant à 5,6 milliards de dollars. C'est dans le marché de gros, qui comprend le partage des revenus entre entreprises pour le transport et/ou le raccordement du trafic d'une autre entreprise, que la baisse a été la plus marquée. Les revenus de gros ont diminué de 18,4 %, soit 0,2 milliard de dollars, ce qui est en partie attribuable au fait que les entreprises ont continué de réduire les tarifs de partage des revenus et de gros pour le transport et le raccordement du trafic interurbain. En tant que pourcentage des revenus totaux de l'interurbain, les revenus de gros ont encore diminué, passant de 19,4 % en 2003 à 16,8 % en 2004.

Les revenus de résidence sont passés de 3,0 milliards de dollars en 2003 à 2,9 milliards en 2004, soit une baisse de 0,1 milliard ou 5 %. Par contre, les revenus d'affaires sont restés relativement au même niveau à 1,8 milliard de dollars. Exprimés en pourcentage des revenus totaux de l'interurbain, les revenus d'affaires ont augmenté, passant de 29,9 % en 2003 à 32,0 % en 2004, et les revenus du service de résidence ont fait de même pour se fixer à 51,1 % en 2004, comparativement à 50,7 % en 2003.

<sup>40</sup> *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, *Service de raccordement direct*, Décision de télécom CRTC 2003-83, 17 décembre 2003, *Tarifs applicables à l'espace de co-implantation, au service de raccordement direct, à l'accès au service sans fil : services d'accès côté ligne et au service d'accès au réseau 9-1-1 provincial évolué offert aux fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-12-1, 19 novembre 2003.

La diminution des revenus des services de résidence est principalement le résultat de pressions tarifaires attribuables à la concurrence et au groupement de services interurbains dans les forfaits des entreprises. Tel qu'indiqué au diagramme 4.2.2, la part de revenus des titulaires provenant de l'interurbain est demeurée la même en 2004.

**Diagramme 4.2.2**  
**Part de marché des revenus de l'interurbain<sup>41</sup>**

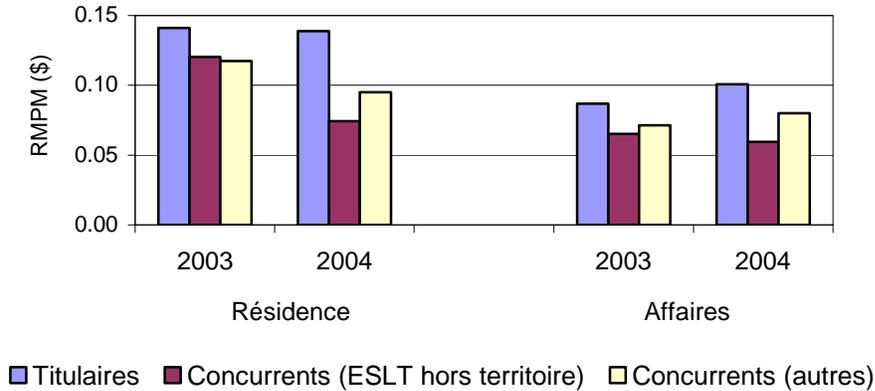


Source : Données recueillies par le CRTC

Dans le marché de l'interurbain, tous les fournisseurs de services ont connu une baisse de leurs revenus moyens par minute (RMPM) dans le secteur de résidence. Par contre, dans le secteur d'affaires, les titulaires et les concurrents (autres) ont vu leurs RMPM augmenter. En 2004, les clients du secteur d'affaires ont bénéficié d'avantages au niveau des prix dont les clients du secteur de résidence n'ont pu bénéficier, parce que les grands fournisseurs concurrents ont continué de cibler les entreprises à fort volume et les grands clients d'affaires au moyen de structures tarifaires plus basses. Les RMPM pour le trafic de résidence et d'affaires sont indiqués dans le diagramme 4.2.3.

<sup>41</sup> La part des revenus de l'interurbain des concurrents (câblodistributeurs) était négligeable en 2004.

**Diagramme 4.2.3  
Interurbain de détail - Revenu moyen par minute (RMPPM)**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le RMPPM plus élevé des titulaires s'explique notamment par le fait qu'une partie de leurs abonnés n'adhèrent pas à un plan interurbain.

Le tableau 4.2.3 présente les parts du marché de détail des grandes compagnies de téléphone titulaires pour 2003 et 2004, exprimées en revenus de l'interurbain d'affaires et de résidence, dans leurs territoires d'exploitation habituels<sup>42</sup>.

**Tableau 4.2.3  
Part du marché de détail des revenus de l'interurbain  
des compagnies de téléphone titulaires par région**

| Région          | Pourcentage |      |
|-----------------|-------------|------|
|                 | 2003        | 2004 |
| C.-B., Alberta  | 72 %        | 69 % |
| Saskatchewan    | 82 %        | 84 % |
| Manitoba        | 76 %        | 84 % |
| Ontario, Québec | 66 %        | 65 % |
| Atlantique      | 75 % #      | 78 % |

Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>42</sup> Au tableau 4.2.3, les données sur les parts de marché excluent les revenus des titulaires hors territoire.

### *Interurbain de détail - Marché des services d'affaires*

Les tableaux 4.2.4 et 4.2.5 présentent les revenus et les minutes d'interurbain d'affaires pour 2003 et 2004. Le diagramme 4.2.4 illustre les parts de marché au chapitre des revenus provenant de l'interurbain d'affaires par fournisseur de services.

En 2004, la somme des revenus de l'interurbain d'affaires, soit 1,8 milliard de dollars, est demeurée plus ou moins inchangée. Le volume de trafic connexe a diminué de 7 %, passant de 22,5 milliards de minutes à 21,1 milliards de minutes, et les concurrents (y compris les ESLT hors territoire) ont acheminé un volume aussi grand que les titulaires. La faible augmentation des revenus d'affaires en 2004, en plus de la diminution de 7 % du volume de minutes, reflète la croissance du RMPM dans les cas des titulaires et des concurrents (autres). L'impact de la structure tarifaire des fournisseurs de services se traduit dans la valeur du RMPM, qui a augmenté de 9 % dans le marché d'affaires, passant de 8 cents par minute en 2003 à 9 cents par minute l'année suivante.

**Tableau 4.2.4**  
**Revenus de l'interurbain d'affaires**  
**(millions \$)**

|                                    | 2003  | 2004  | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|------------------------------------|-------|-------|---------------------------------|
| Titulaires                         | 977   | 1 067 | 9,2 %                           |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 62    | 332   | 435,6 %                         |
| Concurrents (autres)               | 738   | 390   | -47,1 %                         |
| Total                              | 1 777 | 1 790 | 0,7 %                           |

Source : Données recueillies par le CRTC

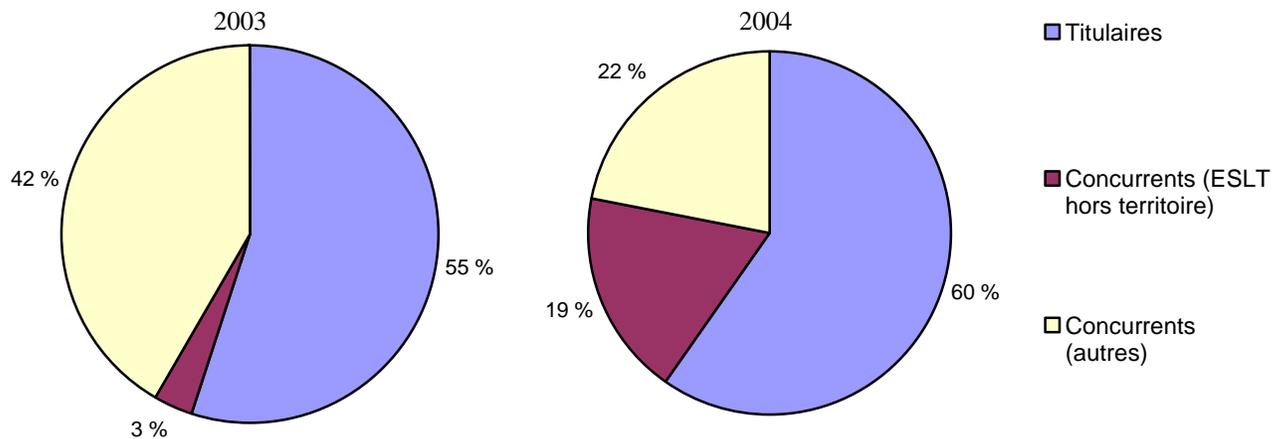
**Tableau 4.2.5**  
**Minutes d'interurbain d'affaires**  
**(millions)**

|                                    | 2003   | 2004   | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|------------------------------------|--------|--------|---------------------------------|
| Titulaires                         | 11 247 | 10 585 | -5,9 %                          |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 951    | 5 584  | 486,9 %                         |
| Concurrents (autres)               | 10 334 | 4 882  | -52,8 %                         |
| Total                              | 22 532 | 21 051 | -6,6 %                          |

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2004, les revenus de l'interurbain d'affaires des titulaires ont augmenté de 9,2 % par rapport à l'année précédente pour se chiffrer à 1,1 milliard de dollars, alors que ceux des concurrents ont chuté de 9,8 % pendant la même période, passant de 0,8 milliard de dollars à 0,7 milliard de dollars. La forte augmentation chez les concurrents (ESLT hors territoire) et la forte diminution chez les concurrents (autres) sont surtout attribuables aux fusions d'entreprises qui ont eu lieu dans l'industrie en 2004. En effet, tel que mentionné précédemment dans la section 4.1 (Examen financier des marchés), MTS (désormais MTS Allstream) et Bell Canada ont respectivement acquis Allstream Canada et 360networks. En ce qui concerne le volume de trafic, les titulaires ont vu leurs minutes d'interurbain d'affaires diminuer de 6 % pour se chiffrer à 10,6 milliards de minutes, alors que le volume de trafic des concurrents a diminué de 7 %, passant de 11,3 milliards de minutes en 2003 à 10,5 milliards de minutes en 2004. Comme il a été mentionné plus haut, l'impact de la structure tarifaire des fournisseurs de services est reflété dans la valeur du tarif moyen par minute, qui a respectivement augmenté de 16 % et de 12 % dans le cas des titulaires et des concurrents (autres), et qui a diminué de 9 % chez les concurrents (ESLT hors territoire).

**Diagramme 4.2.4**  
**Part de marché des revenus de l'interurbain d'affaires**



Source : Données recueillies par le CRTC

Étant donné qu'en 2004, les revenus du segment interurbain d'affaires des titulaires ont augmenté et que ceux des concurrents ont diminué, la part de marché des concurrents a chuté, passant de 45 % en 2003 à 41 % en 2004.

***Interurbain de détail - Marché de résidence***

En 2004, les revenus de l'interurbain de résidence se sont élevés à 2,9 milliards de dollars, une baisse de 5,1 % par rapport à l'année précédente. Les minutes d'interurbain de résidence ont augmenté de 3 %, passant de 22,4 milliards en 2003 à 23 milliards en 2004. Cette augmentation est surtout attribuable à la croissance du trafic des concurrents, compensée en partie par une diminution de 6 % du nombre de minutes des titulaires pendant la même période.

Les tableaux 4.2.6 et 4.2.7 présentent les revenus et les minutes d'interurbain de résidence pour 2003 et 2004.

**Tableau 4.2.6**  
**Revenus de l'interurbain de résidence**  
**(millions \$)**

|                                    | 2003         | 2004         | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|
| Titulaires                         | 2 300        | 2 135        | -7,2 %                          |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 1            | 2            | 221,1 %                         |
| Concurrents (autres)               | 712          | 721          | 1,3 %                           |
| <b>Total</b>                       | <b>3 012</b> | <b>2 857</b> | <b>-5,1 %</b>                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 4.2.7**  
**Minutes d'interurbain de résidence**  
**(millions)**

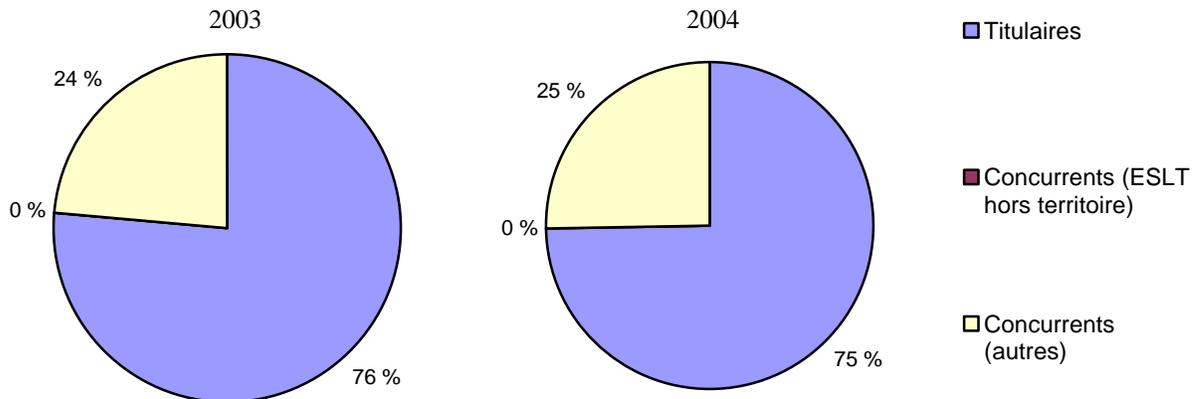
|                                    | 2003          | 2004          | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------------------------|
| Titulaires                         | 16 295        | 15 383        | -5,6 %                          |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 5             | 26            | 420,0 %                         |
| Concurrents (autres)               | 6 061         | 7 592         | 25,3 %                          |
| <b>Total</b>                       | <b>22 361</b> | <b>23 001</b> | <b>2,9 %</b>                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus de l'interurbain de résidence des titulaires ont diminué de 7,2 % en 2004 par rapport à l'année précédente pour s'établir à 2,1 milliards de dollars, alors que ceux des concurrents sont demeurés plus ou moins stables à 0,7 milliard de dollars. En ce qui concerne le volume de trafic, les minutes d'interurbain de résidence des titulaires ont diminué de 5,6 % pour se fixer à 15,4 milliards de minutes, alors que le volume chez les concurrents (autres) a augmenté de 25,3 % pour s'établir à 7,6 milliards de minutes. Les concurrents hors territoire ont acheminé une faible partie des minutes du segment de résidence parce qu'ils ciblaient les clients du secteur d'affaires.

Bien que les minutes de résidence aient augmenté de 3 %, cette augmentation concerne essentiellement les concurrents, étant donné que les clients ont continué de tirer profit de leurs offres.

**Diagramme 4.2.5**  
**Part des revenus provenant de l'interurbain de résidence**



Source : Données recueillies par le CRTC

En raison de la diminution des revenus de l'interurbain de résidence chez les titulaires et de la croissance de ces revenus dans le cas des concurrents, la part de revenus des titulaires a légèrement diminué, passant de 76 % en 2003 à 75 % en 2004, tel que l'indique le diagramme 4.2.5. Les concurrents (ESLT hors territoire) détiennent une faible part du marché de l'interurbain de résidence parce qu'ils se concentrent sur le segment d'affaires.

***Interurbain de gros***

L'interurbain de gros représente les services que les fournisseurs de services interurbains offrent à d'autres fournisseurs de services interurbains. Ces services comprennent les arrangements de raccordement conclus entre entreprises dotées d'installations pour assurer le transport et/ou le raccordement du trafic au nom d'un autre fournisseur, sauf le trafic en provenance et à destination des réseaux locaux. L'interurbain de gros comprend aussi la vente de blocs de minutes de gros à des revendeurs de services interurbains. En 2004, les revenus de l'interurbain de gros se sont chiffrés à près de 0,9 milliard de dollars, soit une baisse de 0,2 milliard de dollars, ou 18 %, par rapport à 2003.

Le tableau 4.2.8 présente les revenus provenant de l'interurbain de gros pour 2003 et 2004. En 2004, dans le cas des titulaires, ces revenus ont diminué de 156 millions de dollars, ou 23 %. Chez les concurrents, ils ont chuté de 56 millions de dollars, ou 12 %. Les fusions dans l'industrie en 2004 sont à l'origine de l'augmentation importante des revenus pour les concurrents (ESLT hors territoire) et de la diminution des revenus des concurrents (autres).

**Tableau 4.2.8**  
**Revenus de l'interurbain de gros**  
**(millions \$)**

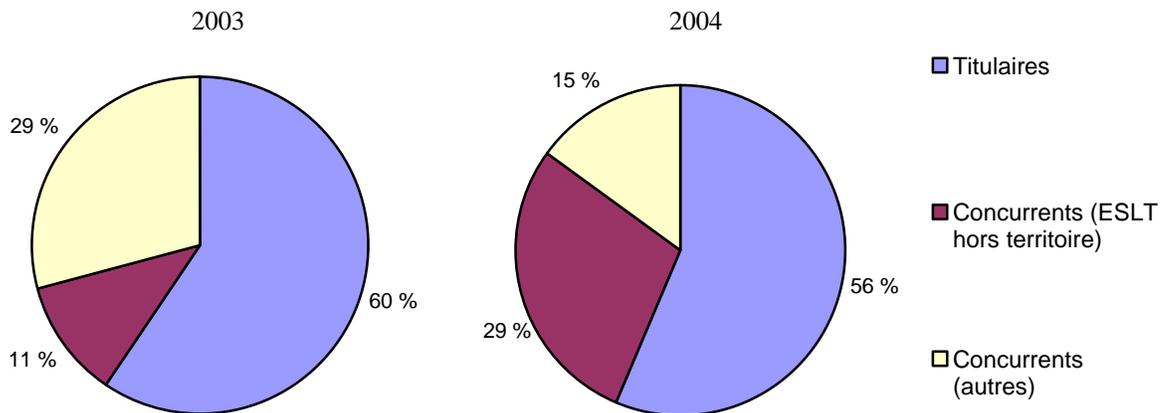
|                                    | 2003         | 2004       |
|------------------------------------|--------------|------------|
| Titulaires                         | 686          | 530        |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 130          | 270        |
| Concurrents (autres)               | 337          | 141        |
| <b>Total</b>                       | <b>1 154</b> | <b>941</b> |

*Croissance*  
*2003-2004*  
-22,8 %  
107,7 %  
-58,2 %  
-18,4 %

Source : Données recueillies par le CRTC

En ce qui concerne le partage des revenus, les titulaires et les concurrents ont connu une baisse de leurs revenus, qui sont passés de 1,1 milliard de dollars en 2002 à 0,4 milliard de dollars en 2004, soit une réduction de 64 %<sup>43</sup>. Ces diminutions peuvent s'expliquer en partie par les réductions successives des tarifs de partage et par une moins grande dépendance à l'égard des fournisseurs canadiens de gros pour les appels internationaux.

**Diagramme 4.2.6**  
**Part des revenus provenant de l'interurbain de gros**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.2.6 présente, pour 2003 et 2004, les parts de marché au chapitre des revenus de gros par type de fournisseurs. En 2004, les concurrents ont vu leur part des revenus de l'interurbain de gros atteindre 44 %, comparativement à 40 % l'année précédente.

<sup>43</sup> Source : Données recueillies par le CRTC.

## Résumé

Dans l'ensemble, les revenus de l'interurbain filaire continuent de diminuer chaque année en raison surtout des pressions tarifaires attribuables à la concurrence. En 2004, les revenus des titulaires dans le segment de résidence ont diminué alors qu'ils ont augmenté dans le secteur d'affaires. Quant aux concurrents, leurs revenus du segment d'affaires ont chuté, alors que ceux du secteur de résidence ont connu une hausse. Dans le marché de l'interurbain de gros, les titulaires et les concurrents ont tous les deux enregistré une baisse de revenus.

Les services interurbains filaires sont progressivement remplacés par d'autres technologies de communication, notamment l'accès sans fil, le courriel, la messagerie instantanée et d'autres services de communication vocale.

En 2004, le secteur de l'interurbain a subi d'importants changements. L'utilisation croissante des réseaux IP pour acheminer le trafic interurbain, lesquels offrent une solution économique, pourrait avoir des répercussions positives sur la structure de coûts des fournisseurs de services interurbains. L'unification de l'industrie a également eu une incidence sur ce secteur. MTS (désormais MTS Allstream) a acquis Allstream Canada, ce qui lui a permis d'augmenter sa part de marché de manière significative. Par ailleurs, Call-Net a acheté de Bell Canada la clientèle que 360networks possédait dans l'est du Canada, avec option d'acheter également les actifs établis dans cette région. Le fait que les principales compagnies regroupent l'interurbain avec d'autres services tels que les services locaux, Internet, le service mobile et le vidéo/câble continuera d'exercer une pression à la baisse sur les tarifs de l'interurbain.

## 4.3 Services locaux et d'accès

### Points saillants

- En 2004, les revenus et le nombre de lignes des services locaux et d'accès sont restés relativement stables à 9,7 milliards de dollars et à 20,6 millions de lignes, respectivement.
- Le nombre total de lignes de détail est resté à peu près le même, à 19,8 millions. Les concurrents en détenaient 6,5 %, soit une hausse par rapport à 5,2 % en 2003.
- La part des revenus générés par les services de détail des concurrents a augmenté de 19,4 % pour se chiffrer à 548 millions de dollars, ce qui représente 6,4 % de la totalité des revenus du secteur de détail, une hausse par rapport à 5,4 % en 2003.

### Description du secteur

#### a) *Description des services*

Le service téléphonique filaire local est à la base des services de télécommunication vocaux de résidence et d'affaires au Canada. Traditionnellement, le service local s'entend du service téléphonique de base qui, à partir d'un appareil téléphonique raccordé au réseau de l'ESL et moyennant des frais mensuels de base, permet à l'abonné de faire un nombre illimité d'appels dans la zone locale. Le service local inclut certains autres services comme les services de messages automatisés, le Centrex d'affaires, les services de réseau numérique à intégration de services (RNIS) et d'autres services aux utilisateurs, notamment l'installation et la réparation, le câblage intérieur, les téléconférences et divers services locaux.

Les revenus des services locaux et d'accès comprennent également la vente de services locaux de gros et, depuis l'introduction de la concurrence locale, les revenus des services d'accès fournis aux entreprises et aux autres fournisseurs de services pour s'interconnecter, notamment la commutation et le groupement, ainsi que les composantes réseau dégroupées.

Les revenus de contribution, que reçoivent les ESL en fonction du nombre de lignes de résidence qu'elles fournissent dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE), sont également compris dans les revenus des services locaux et d'accès. Bien que les revenus de contribution soient inclus dans l'ensemble des revenus du segment indiqués au tableau 4.3.1, ils sont exclus des autres tableaux dans la section sur les services locaux et d'accès du présent rapport.

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

#### b) *Marchés et observations pour 2004*

Le tableau 4.3.1 présente le total des revenus et des lignes concernant les services locaux et d'accès pour la période de 2000 à 2004.

**Tableau 4.3.1**  
**Total des revenus et des lignes des services locaux et d'accès**

|                                                      | 2000   | 2001   | 2002   | 2003     | 2004   | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|------------------------------------------------------|--------|--------|--------|----------|--------|---------------------------------|---------------------------|
| Revenus totaux - local et accès (millions \$)        | 10 345 | 11 203 | 10 003 | 9 699    | 9 695  | 0,0 %                           | -1,6 %                    |
| moins : les revenus de contribution (millions \$)    | 957    | 1 002  | 250    | 247      | 240    | -2,8 %                          | -29,2 %                   |
| Revenus des services locaux et d'accès (millions \$) | 9 388  | 10 021 | 9 724  | 9 452    | 9 455  | 0,0 %                           | 0,2 %                     |
| Lignes (milliers)                                    | 20 840 | 21 126 | 20 622 | 20 612 # | 20 610 | 0,0 %                           | -0,3 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

Le total des revenus des services locaux et d'accès indiqué dans le tableau 4.3.1 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 locaux. Le nombre de lignes locales indiqué dans ce tableau inclut les lignes des services de résidence et d'affaires et les lignes des téléphones payants locaux ainsi que les lignes vendues au prix de gros à des affiliées et à des tiers fournisseurs de services de télécommunication. À moins d'indication contraire, tous les autres tableaux et diagrammes de cette section excluent les revenus provenant de la contribution, ainsi que les revenus et les lignes des téléphones payants.

Entre 2003 et 2004, le total des revenus et de lignes pour les services locaux et d'accès est resté à peu près le même à 9,7 milliards de dollars et à 20,6 millions de lignes, respectivement.

*i) Nombre de numéros de téléphone par rapport au nombre de lignes*

Alors que le nombre de lignes de détail en service a atteint un sommet en 2001 (avant de commencer à diminuer lentement), le nombre des codes de centraux en service (une approximation de l'utilisation des numéros de téléphone) continue d'augmenter à un taux annuel d'environ 4,5 %<sup>44</sup>. La croissance des abonnements au téléphone sans fil contribue largement à cette divergence ainsi que tout service qui exige de grandes quantités de numéros de téléphone par rapport au nombre de lignes d'accès au RTPC. Ces services comprennent notamment la messagerie télécopie, la messagerie unifiée, les services de standard de tierces parties et, plus récemment, la téléphonie Internet.

*ii) Renforcement de la concurrence locale*

Même si les utilisateurs d'ordinateurs personnels peuvent se servir des communications vocales sur Internet entre ordinateurs depuis plusieurs années déjà, l'utilisation du protocole Internet pour les communications vocales (VoIP) augmente sur un certain nombre de fronts :

- les fournisseurs de services de télécommunication dotés d'installations abandonnent les anciens réseaux pour des réseaux de base sur IP plus efficaces et plus rentables;

<sup>44</sup> Administrateur de la numérotation canadienne - Prévission de l'utilisation des numéros, [www.cnac.ca/cocus.htm](http://www.cnac.ca/cocus.htm).

- la commercialisation et la disponibilité des services, facilitées par l'adoption croissante de la large bande de résidence qui permet aux internautes de s'interconnecter au RTPC en se servant du Plan de numérotation nord-américain standard (téléphonie Internet);
- l'introduction du service de téléphone de résidence par des câblodistributeurs qui utilisent leurs propres réseaux de distribution (téléphonie par câble).

En 2004 et en 2005, de nombreux participants de l'industrie, notamment les titulaires, les concurrents dotés d'installations, les revendeurs et les câblodistributeurs ont introduit des services de détail qui permettent de transmettre le trafic vocal par VoIP et de s'interconnecter au RTPC. Le service local est déjà offert depuis un certain temps par les participants dans chacune de ces catégories de fournisseurs de services, mais le service reposait jusque là sur la technologie à commutation de circuits traditionnelle.

Le service local traditionnel comprend une ligne d'accès du client vers le fournisseur de services, la connectivité au RTPC et un numéro de téléphone. Les services VoIP peuvent reproduire la fonctionnalité du service local traditionnel, ils offrent aux abonnés de nombreuses fonctions d'appel et de gestion des messages et ils fonctionnent sur Internet ou avec une connexion distincte. La téléphonie Internet permet au fournisseur de services et au fournisseur d'accès d'être indépendants. Comme pour le service filaire traditionnel, la téléphonie par câble est « fixe » par définition puisqu'il existe une connexion d'accès gérée entre l'abonné et le fournisseur de services.

En 2004, les services VoIP n'ont pratiquement pas eu d'incidence sur les revenus des services locaux, mais on s'attend à ce qu'il y ait une augmentation des revenus et des abonnements dans le cas du VoIP en 2005.

### *iii) Téléphones payants*

Après plusieurs années de déclin, le nombre des téléphones payants au Canada est resté stable en 2004, soit environ 155 000 lignes, dont la plupart sont fournies par les titulaires. En 2004, les revenus annuels des titulaires s'élevaient à environ 1 250 \$ par téléphone payant, par rapport à environ 1 500 \$ en 2003. Les revenus que les titulaires tirent des téléphones payants comprennent :

- leurs propres téléphones payants lorsque les consommateurs font les appels;
- la compensation par appel reçue des entreprises de services intercirconscriptions (ESI) lorsque les consommateurs composent des numéros sans frais d'interurbain non acheminés par la titulaire;
- les frais demandés aux FSTPC pour la ligne locale de téléphone payant et pour l'établissement des appels.

En tant que fournisseurs dominants de services de téléphone payant au Canada, le Conseil exige que les titulaires :

- informent le Conseil de leur intention de désactiver les derniers téléphones payants dans une localité;
- signalent chaque année, entre autres, le nombre de téléphones payants dans leurs territoires d'exploitation qui acceptent les pièces et/ou permettent de recevoir des appels.

Les concurrents qui offrent un service de téléphones payants doivent être inscrits auprès du Conseil. En 2004, il y avait plus de 200 FSTPC inscrits dont la plupart avaient moins de cinq lignes.

### *c) Participants du secteur*

Les grandes titulaires exercent leurs activités presque partout au pays. En plus de s'y livrer dans leurs territoires de desserte d'origine, certaines s'y adonnent également dans d'autres régions, soit directement, soit par l'intermédiaire d'affiliées. Les petites titulaires, qui comprennent à la fois les entreprises municipales ainsi que les entreprises publiques et privées, exploitent dans certaines régions de l'Ontario, du Québec et de la Colombie-Britannique. À elles seules, les petites titulaires fournissent 1,8 % des lignes de détail qu'offre l'ensemble des titulaires au Canada.

Depuis l'instauration de la concurrence locale en 1998, la pénétration des concurrents dans le segment des services locaux et d'accès a été limitée. Normalement, les concurrents sont des fournisseurs de services dotés d'installations qui possèdent une partie de leurs installations de RTPC, ou des revendeurs de services RTPC, tels que Centrex, achetés des titulaires ou d'autres concurrents dotés d'installations. Sont également assimilés aux concurrents dotés d'installations les câblodistributeurs qui fournissent des services de télécommunication à partir de leurs propres installations. Certaines ESLT ont étendu leurs activités en dehors de leurs territoires de desserte traditionnels et y assurent une concurrence soit directement, soit par l'intermédiaire d'affiliées. Dans le présent rapport, ces activités sont classées dans la catégorie des concurrents (ESLT hors territoire).

Les concurrents continuent de cibler les marchés locaux d'affaires et de résidence dans les grands centres urbains, même si le degré de pénétration de ces marchés demeure négligeable dans certaines localités.

De nouveaux regroupements ont eu lieu en 2004, notamment l'acquisition d>Allstream par MTS Communications Inc. (pour former MTS Allstream) en juin et l'acquisition de 360networks, y compris les actifs de LondonConnect Inc. et de GT Group Telecom Services Corp., par Bell Canada en novembre. Aux fins du présent rapport, les revenus générés et les dépenses engagées par les entités acquises jusqu'à la fin des transactions respectives ont été classés dans la catégorie des titulaires pour la partie provenant du territoire traditionnel des titulaires et dans la catégorie des concurrents (ESLT hors territoire) pour les parties ne provenant pas de leur territoire traditionnel.

**d) Cadre de réglementation**

En 1998, le service téléphonique local a été ouvert à la concurrence fondée sur les installations dans les territoires des grandes ESLT (sauf les territoires de SaskTel, de Norouestel, de Télébec et de TCQ). Désormais, la concurrence locale est autorisée dans les territoires de toutes les grandes ESLT (sauf Norouestel). Le Conseil continue toutefois de réglementer les services locaux que les ESLT fournissent aux consommateurs ainsi que les services d'interconnexion que fournissent les ESL. Avant l'instauration de la concurrence locale, 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 les besoins en revenus, d'après un taux de rendement approuvé par le Conseil.

Avec l'arrivée de la concurrence dans les services locaux, la réglementation par plafonnement des prix a remplacé la réglementation fondée sur le taux de rendement. Cette réglementation, qui fait appel à une formule pour déterminer le prix maximum exigible pour les différents ensembles de services, est jugée plus efficace que celle fondée sur le taux de rendement parce qu'elle incite davantage les ESLT à réduire les coûts et à faire preuve d'efficacité et d'innovation dans la fourniture de leurs services.

**e) Évolution de la réglementation**

Dans la décision CRTC 2004-46<sup>45</sup>, le Conseil a modifié le cadre de réglementation régissant l'interconnexion des réseaux locaux entre les ESL dans le but de rendre l'interconnexion plus efficace et moins coûteuse. En plus d'échanger du trafic sur un nombre réduit de groupes de circuits distincts, les ESLC peuvent désormais s'interconnecter avec les ESLT à moins d'endroits en utilisant des régions d'interconnexion locale plus vastes, composées de nombreuses circonscriptions.

En 2004 et en 2005, de nombreux fournisseurs de services ont commencé à offrir des services VoIP, ou annoncé leur intention de le faire. Dans la décision 2005-28<sup>46</sup>, le Conseil a énoncé les détails du régime de réglementation applicable à la fourniture des services VoIP, notamment l'obligation imposée aux fournisseurs de services VoIP locaux n'exerçant pas leurs activités à titre d'entreprise canadienne de s'inscrire auprès du Conseil en tant que revendeurs et le fait que les revenus des services VoIP locaux sont admissibles à la contribution.

Le service local est un des derniers marchés de l'industrie des télécommunications qui continue d'être réglementé. Une instance, amorcée par l'avis 2005-2<sup>47</sup>, est en cours et vise à établir un cadre pour l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence et d'affaires.

---

<sup>45</sup> *Arrangements de circuit régissant l'échange de trafic et le point d'interconnexion entre les entreprises de services locaux*, Décision de télécom CRTC 2004-46, 14 juillet 2004.

<sup>46</sup> *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005.

<sup>47</sup> *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005.

## Segments du marché

Le tableau 4.3.2 présente un résumé des revenus des services locaux et d'accès (à l'exclusion de la contribution, des revenus provenant de l'équipement terminal et des téléphones payants) répartis selon les segments de résidence, d'affaires et de gros pour la période de 2000 à 2004. Le tableau 4.3.3 indique le nombre de lignes locales qui correspond à ces segments du marché, alors que le tableau 4.3.4 indique le total des revenus et des lignes de résidence et d'affaires (revenus et lignes de détail).

**Tableau 4.3.2**  
**Revenus des services locaux et d'accès par principal segment de marché**  
**(millions \$)**

|              | 2000         | 2001         | 2002         | 2003         | 2004         | <i>Croissance</i> | <i>TCAC</i>      |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|------------------|
|              |              |              |              |              |              | <i>2003-2004</i>  | <i>2000-2004</i> |
| De résidence | 4 833        | 5 060        | 5 140        | 5 132        | 5 099        | -0,6 %            | 1,3 %            |
| D'affaires   | 3 769        | 3 946        | 3 544        | 3 398        | 3 402        | 0,1 %             | -2,5 %           |
| De gros      | 636          | 740          | 893          | 755          | 822          | 8,9 %             | 6,6 %            |
| <b>Total</b> | <b>9 238</b> | <b>9 746</b> | <b>9 577</b> | <b>9 285</b> | <b>9 323</b> | <b>0,4 %</b>      | <b>0,2 %</b>     |

Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 4.3.3**  
**Lignes locales par segment de marché<sup>48</sup>**  
**(milliers)**

|              | 2000          | 2001          | 2002          | 2003            | 2004          | <i>Croissance</i> | <i>TCAC</i>      |
|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|-------------------|------------------|
|              |               |               |               |                 |               | <i>2003-2004</i>  | <i>2000-2004</i> |
| De résidence | 12 909        | 12 920        | 12 913        | 12 886          | 12 891        | 0,0 %             | 0,0 %            |
| D'affaires   | 7 378         | 7 561         | 7 024         | 6 952 #         | 6 947 #       | -0,1 %            | -1,5 %           |
| De gros      | 381           | 474           | 521           | 611             | 617 #         | 1,0 %             | 12,8 %           |
| <b>Total</b> | <b>20 668</b> | <b>20 955</b> | <b>20 458</b> | <b>20 450 #</b> | <b>20 455</b> | <b>0,0 %</b>      | <b>-0,3 %</b>    |

Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 4.3.4**  
**Total des revenus et des lignes de détail**

|                       | 2000   | 2001   | 2002   | 2003   | 2004   | <i>Croissance</i> | <i>TCAC</i>      |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------|------------------|
|                       |        |        |        |        |        | <i>2003-2004</i>  | <i>2000-2004</i> |
| Revenus (millions \$) | 8 602  | 9 006  | 8 684  | 8 530  | 8 501  | -0,3 %            | -0,3 %           |
| Lignes (milliers)     | 20 287 | 20 481 | 19 937 | 19 838 | 19 838 | 0,0 %             | -0,6 %           |

Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>48</sup> Dans le présent tableau, les données tirées de l'avis public de télécom CRTC 2005-11 du 30 août 2005 intitulé *Publication de renseignements concernant le marché local* ont été mises à jour à la lumière des récentes données révisées fournies par certaines compagnies.

En 2004, 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 augmenté de 0,4 %. Alors que les revenus dans le segment de résidence ont diminué de 0,6 %, les revenus dans le segment d'affaires sont restés stables. Toutefois, le segment de gros a connu une croissance de 8,9 %.

Durant la même période, le nombre total de lignes locales est resté relativement stable à moins de 20,5 millions, le nombre des lignes de détail est resté inchangé et le secteur de gros a connu une légère augmentation du nombre des lignes locales pour s'établir à 0,62 million de lignes.

#### **a) Marché du service local de détail**

En 2004, les revenus des services de détail fournis par les concurrents ont augmenté de 19,4 %<sup>49</sup> pour s'établir à 548 millions de dollars, représentant 6,4 %<sup>50</sup> de tous les revenus de détail, une hausse par rapport à 5,4 % en 2003. Face à la stabilité des lignes de détail, la croissance des revenus et des lignes de gros confirme qu'un plus grand nombre de lignes de détail ont été fournies par les concurrents. En 2004, le nombre des lignes de détail fournies par les concurrents a augmenté de 24,8 % pour atteindre 1,3 million de lignes, dont beaucoup l'ont été à l'aide de certaines composantes des services de gros. La corrélation entre la croissance des lignes de détail fournies par les concurrents et les revenus de gros est analysée à la partie d) Marché du service local de gros.

Le tableau 4.3.5 indique la part des lignes locales de détail des titulaires par province. La part de marché des titulaires exclut leurs activités locales hors territoire.

**Tableau 4.3.5  
Part du marché local de détail des titulaires par province (lignes)**

| <b>Province</b>         | <b>2003</b> | <b>2004</b> |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Colombie-Britannique    | 95,3 %      | 94,0 %      |
| Alberta                 | 94,2 %      | 92,4 %      |
| Saskatchewan            | 100,0 %     | 100,0 %     |
| Manitoba                | 98,1 %      | 99,6 %      |
| Ontario                 | 93,3 %      | 91,9 %      |
| Québec                  | 96,4 %      | 95,4 %      |
| Nouveau-Brunswick       | 99,7 %      | 99,8 %      |
| Nouvelle-Écosse         | 89,0 %      | 85,1 %      |
| Île-du-Prince-Édouard   | 93,1 %      | 90,7 %      |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 97,0 %      | 97,7 %      |

Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>49</sup> Source : Données recueillies par le CRTC.

<sup>50</sup> En 2004, à l'échelle nationale, la part de marché des services locaux de détail des concurrents incluait une part de 0,3 % détenue par les câblodistributeurs.

Le tableau 4.3.6 renferme d'autres données sur les parts de marché de détail, exprimées en segments de résidence et d'affaires et mesurées en nombre de lignes locales dans plusieurs grands centres urbains.

Comparé aux résultats par province présentés au tableau 4.3.5, le pourcentage plus élevé de lignes locales détenu par les titulaires dans la plupart des grands centres montre que les concurrents continuent de cibler les grands centres du Canada. Collectivement, 90,2 %<sup>51</sup> des lignes de détail des concurrents sont situées dans les 21 grands centres figurant au tableau 4.3.6.

---

<sup>51</sup> Source : Données recueillies par le CRTC.

**Tableau 4.3.6**  
**Part de marché (lignes locales dans les grands centres urbains)<sup>52</sup>**

| Province                           | Ville                              | Lignes d'affaires |        | Lignes de résidence |         |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|--------|---------------------|---------|
|                                    |                                    | 2003              | 2004   | 2003                | 2004    |
| Colombie-Britannique               | Vancouver                          |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 81,5 % #          | 78,1 % | 96,9 %              | 95,1 %  |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 7,5 % #           | 17,0 % | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 11,0 % #          | 4,9 %  | 3,1 %               | 4,9 %   |
|                                    | Victoria                           |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 90,1 % #          | 90,8 % | 100,0 %             | 99,5 %  |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 1,6 % #                            | 9,1 %             | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Concurrents (autres)               | 8,3 % #                            | 0,1 %             | 0,0 %  | 0,5 %               |         |
| Alberta                            | Calgary                            |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 84,1 %            | 77,7 % | 94,9 %              | 93,0 %  |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 6,3 %             | 16,5 % | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 9,5 %             | 5,8 %  | 5,1 %               | 7,0 %   |
|                                    | Edmonton                           |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 79,7 %            | 77,1 % | 100,0 %             | 99,7 %  |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 13,0 %                             | 22,5 %            | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Concurrents (autres)               | 7,3 %                              | 0,3 %             | 0,0 %  | 0,3 %               |         |
| Saskatchewan                       | Saskatoon                          |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 99,9 %            | 99,8 % | 100,0 %             | 100,0 % |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %             | 0,2 %  | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 0,1 %             | 0,0 %  | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Regina                             |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 99,9 %            | 99,9 % | 100,0 %             | 100,0 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %                              | 0,1 %             | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Concurrents (autres)               | 0,1 %                              | 0,0 %             | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Manitoba                           | Winnipeg                           |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 92,4 %            | 98,4 % | 100,0 %             | 100,0 % |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %             | 1,5 %  | 0,0 %               | 0,0 %   |
| Concurrents (autres)               | 7,6 %                              | 0,1 %             | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Ontario                            | Toronto                            |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 81,3 %            | 81,0 % | 94,0 %              | 91,9 %  |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 1,9 %             | 11,1 % | 0,1 %               | 0,1 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 16,8 %            | 8,0 %  | 5,9 %               | 8,1 %   |
|                                    | Ottawa-Gatineau                    |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 91,3 %            | 90,5 % | 98,4 %              | 96,6 %  |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %             | 6,1 %  | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 8,7 %             | 3,4 %  | 1,6 %               | 3,4 %   |
|                                    | Hamilton                           |                   |        |                     |         |
|                                    | Titulaires                         | 85,6 %            | 85,4 % | 96,8 %              | 94,1 %  |
|                                    | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,8 %             | 9,4 %  | 0,0 %               | 0,0 %   |
|                                    | Concurrents (autres)               | 13,6 %            | 5,2 %  | 3,2 %               | 5,9 %   |
| London                             |                                    |                   |        |                     |         |
| Titulaires                         | 84,8 %                             | 83,7 %            | 96,4 % | 93,6 %              |         |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %                              | 10,5 %            | 0,0 %  | 0,0 %               |         |
| Concurrents (autres)               | 15,2 %                             | 5,8 %             | 3,6 %  | 6,4 %               |         |

<sup>52</sup> Grand centre urbain s'entend comme une agglomération de recensement, sens que lui confère Statistique Canada.

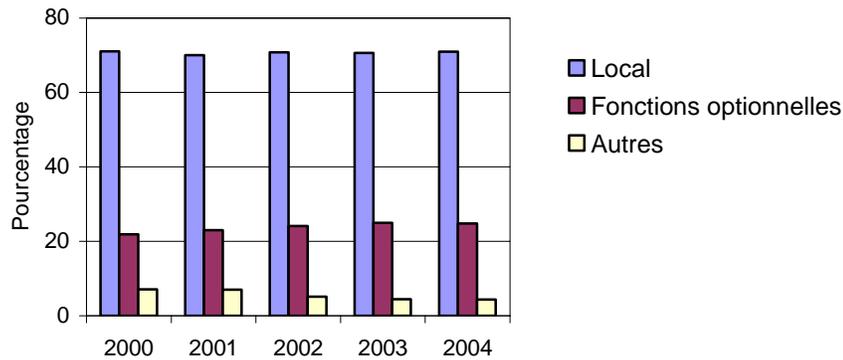
**Tableau 4.3.6**  
**Part de marché (lignes locales dans les grands centres urbains) (suite)**

| Province                       | Ville                  | Lignes d'affaires                  |          | Lignes de résidence |          |         |
|--------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------|---------------------|----------|---------|
|                                |                        | 2003                               | 2004     | 2003                | 2004     |         |
| <b>Ontario (suite)</b>         | Kitchener              | Titulaires                         | 84,2 %   | 83,6 %              | 96,4 %   | 94,2 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 10,3 %              | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 15,8 %   | 6,1 %               | 3,6 %    | 5,8 %   |
|                                | St. Catharines-Niagara | Titulaires                         | 86,1 %   | 87,7 %              | 100,0 %  | 99,9 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 10,5 %              | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 13,9 %   | 1,8 %               | 0,0 %    | 0,1 %   |
|                                | Windsor                | Titulaires                         | 83,3 %   | 83,4 %              | 100,0 %  | 100,0 % |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 13,1 %              | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 16,7 %   | 3,5 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                | Oshawa                 | Titulaires                         | 88,6 %   | 89,7 %              | 96,6 %   | 93,9 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 6,8 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 11,4 %   | 3,5 %               | 3,4 %    | 6,1 %   |
| <b>Québec</b>                  | Montréal               | Titulaires                         | 87,8 %   | 85,3 %              | 98,3 %   | 95,8 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 3,0 %    | 10,9 %              | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 9,3 %    | 3,8 %               | 1,7 %    | 4,2 %   |
|                                | Québec                 | Titulaires                         | 83,8 %   | 83,0 %              | 100,0 %  | 99,9 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 5,5 %    | 16,3 %              | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 10,7 %   | 0,6 %               | 0,0 %    | 0,1 %   |
| <b>Nouveau-Brunswick</b>       | Fredericton            | Titulaires                         | 99,9 %   | 99,9 %              | 100,0 %  | 100,0 % |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 0,1 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 0,1 %    | 0,0 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        |                                    |          |                     |          |         |
| <b>Nouvelle-Écosse</b>         | Halifax                | Titulaires                         | 89,2 % # | 85,1 % #            | 80,0 % # | 72,1 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 3,6 % #             | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 10,8 % # | 11,3 % #            | 20,0 % # | 27,9 %  |
|                                |                        |                                    |          |                     |          |         |
| <b>Île-du-Prince-Édouard</b>   | Charlottetown          | Titulaires                         | 91,4 % # | 89,2 % #            | 81,8 % # | 76,0 %  |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 0,2 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 8,6 % #  | 10,7 % #            | 18,2 % # | 24,0 %  |
|                                |                        |                                    |          |                     |          |         |
| <b>Terre-Neuve-et-Labrador</b> | St. John's             | Titulaires                         | 89,8 % # | 86,5 % #            | 100,0 %  | 100,0 % |
|                                |                        | Concurrents (ESLT hors territoire) | 0,0 %    | 0,6 %               | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        | Concurrents (autres)               | 10,2 % # | 12,9 % #            | 0,0 %    | 0,0 %   |
|                                |                        |                                    |          |                     |          |         |

**b) Marché du service local de résidence**

Le service local de résidence comprend trois composantes principales : le service local de base, les fonctions optionnelles et d'autres services non récurrents comme les frais de raccordement et de câblage intérieur. Le diagramme 4.3.1 montre que la répartition des revenus du service local de résidence entre ces trois composantes reste stable depuis plusieurs années, le service local de base représentant 71 % des revenus du service local de résidence en 2004.

**Diagramme 4.3.1  
Revenus du service local de résidence par composante**



Source : Données recueillies par le CRTC

Les tableaux 4.3.7 et 4.3.8 présentent respectivement les revenus et les lignes du service local de résidence de 2000 à 2004.

**Tableau 4.3.7  
Revenus du service local de résidence  
(millions \$)**

|                                    | 2000         | 2001         | 2002         | 2003         | 2004         | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------------|---------------------------|
| Titulaires                         | 4 817        | 5 038        | 5 082        | 5 035        | 4 957        | -1,5 %                          | 0,7 %                     |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d          | n/d          | n/d          | 0            | 0            | n/d                             | n/d                       |
| Concurrents (autres)               | 16           | 22           | 58           | 97           | 142          | 46,4 %                          | 72,6 %                    |
| <b>Total</b>                       | <b>4 833</b> | <b>5 060</b> | <b>5 140</b> | <b>5 132</b> | <b>5 099</b> | <b>-0,6 %</b>                   | <b>1,3 %</b>              |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

En 2004, les revenus du service local de résidence ont diminué de 0,6 % pour s'établir à un peu moins de 5,1 milliards de dollars, alors que pendant la même période, le nombre de lignes du service local de résidence est resté à peu près le même, à 12,9 millions de lignes.

Comme le montre le tableau 4.3.7, les revenus du service local de résidence des titulaires ont baissé de 1,5 % pour se chiffrer à un peu moins de 5,0 milliards de dollars en 2004, alors que les revenus du service local de résidence des concurrents ont grimpé de 46,4 % pour atteindre 142 millions de dollars. La part des revenus du service local de résidence détenue par les concurrents est passée à 2,8 % en 2004, soit une hausse par rapport à 1,9 % en 2003.

**Tableau 4.3.8**  
**Lignes du service local de résidence**  
**(milliers)**

|                                    | 2000   | 2001   | 2002   | 2003   | 2004   | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------------------|---------------------------|
| Titulaires                         | 12 864 | 12 846 | 12 729 | 12 627 | 12 473 | -1,2 %                          | -0,8 %                    |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d    | n/d    | n/d    | 1      | 1      | n/d                             | n/d                       |
| Concurrents (autres)               | 45     | 74     | 184    | 258    | 418    | 62,0 %                          | 74,6 %                    |
| Total                              | 13 909 | 12 920 | 12 913 | 12 886 | 12 891 | 0,0 %                           | 0,0 %                     |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

Comme le montre le tableau 4.3.8, le nombre des lignes locales de résidence détenues par les titulaires a diminué de 1,2 % pour se chiffrer à un peu moins de 12,5 millions de lignes en 2004, alors que le nombre des lignes des concurrents a augmenté de 62 % pour atteindre 0,42 million de lignes. La part des lignes locales de résidence détenues par les concurrents est passée de 2,0 % en 2003 à 3,2 % en 2004.

Parmi les concurrents (ESLT hors territoire), les revenus et les lignes du service local de résidence qu'ils fournissent sont restés négligeables en 2004 du fait qu'ils ont continué de centrer leurs efforts sur le marché d'affaires.

Au cours des dernières années, le nombre des ménages canadiens n'a cessé d'augmenter<sup>53</sup>, mais en 2004, le nombre des lignes de téléphone de résidence est resté relativement stable. Divers facteurs démographiques et technologiques peuvent contribuer à cette situation, notamment le nombre accru d'abonnements au sans fil, l'élimination des deuxièmes lignes de téléphone du fait que les consommateurs ont adopté Internet à large bande, ainsi que le nombre accru de centres de retraite dotés de systèmes de téléphone partagés.

<sup>53</sup> L'observateur du logement au Canada, <http://www.cmhc-schl.gc.ca>.

c) *Marché du service local d'affaires*

Les tableaux 4.3.9 et 4.3.10 présentent respectivement les revenus et les lignes du service local d'affaires pour la période de 2000 à 2004.

**Tableau 4.3.9**  
**Revenus du service local d'affaires**  
**(millions \$)**

|                                    | 2000  | 2001  | 2002  | 2003    | 2004  | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|---------|-------|--------------------------------|--------------------------|
| Titulaires                         | 3 619 | 3 736 | 3 258 | 3 036 # | 2 996 | -1,3 %                         | -4,6 %                   |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d   | n/d   | n/d   | 92 #    | 298   | 223,9 %                        | n/d                      |
| Concurrents (autres)               | 150   | 210   | 286   | 270     | 108   | -60,0 %                        | -7,9 %                   |
| Total                              | 3 769 | 3 946 | 3 544 | 3 398   | 3 402 | 0,1 %                          | -2,5 %                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

En 2004, les revenus du service local d'affaires sont restés relativement les mêmes à un peu plus de 3,4 milliards de dollars et le nombre des lignes locales de résidence est également resté pratiquement inchangé à 6,9 millions de lignes.

Comme l'indique le tableau 4.3.9, les revenus du service local d'affaires des titulaires ont diminué de 1,3 % en 2004 pour se situer à environ 3,0 milliards de dollars, alors que pendant la même période, les revenus des concurrents ont augmenté de 12,2 % pour atteindre un peu plus de 0,4 milliard de dollars, soit 12 % du total des revenus d'affaires.

**Tableau 4.3.10**  
**Lignes locales d'affaires<sup>54</sup>**  
**(milliers)**

|                                    | 2000  | 2001  | 2002  | 2003    | 2004    | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|---------|---------|--------------------------------|--------------------------|
| Titulaires                         | 6 806 | 6 970 | 6 303 | 6 185   | 6 086   | -1,6 %                         | -2,8 %                   |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d   | n/d   | 119   | 169 #   | 596     | 252,7 %                        | n/d                      |
| Concurrents (autres)               | 572   | 591   | 602   | 598     | 265     | -55,7 %                        | -17,5 %                  |
| Total                              | 7 378 | 7 561 | 7 024 | 6 952 # | 6 947 # | -0,1 %                         | -1,5 %                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

<sup>54</sup> Dans le présent tableau, les données tirées de l'avis *Publication de renseignements concernant le marché local*, Avis public de télécom CRTC 2005-11, 30 août 2005, ont été mises à jour à la lumière des récentes données révisées fournies par certaines compagnies. Pour 2004, les chiffres sont révisés pour refléter les lignes que les fournisseurs de services utilisent à des fins internes.

Comme l'indique le tableau 4.3.10, le nombre de lignes locales d'affaires fournies par des titulaires a diminué de 1,6 % en 2004 pour se chiffrer à 6,1 millions de lignes, alors que le nombre de lignes d'affaires des concurrents a augmenté de 12,3 % pour atteindre environ 0,9 million de lignes, soit 12,4 % du total des lignes d'affaires.

**d) *Marché du service local de gros***

Le segment du marché de gros comprend les services d'accès aux entreprises qu'utilisent les ESL pour interconnecter leurs réseaux respectifs et se raccorder à leurs clients de détail. Les services ou installations qu'un fournisseur de services revend ultérieurement à ses clients finals font également partie du segment local de gros. Les grandes composantes des services de gros sont notamment :

- l'interconnexion, en particulier la commutation et le groupement, le transit et le règlement des circuits de facturation-conservation;
- les composantes de réseau dégroupées comme les lignes qu'utilisent les concurrents pour étendre les services sur le « dernier kilomètre » à leurs clients;
- l'accès au RTPC, comme le RNIS, le service Centrex et les services locaux de base qu'utilisent les revendeurs et d'autres concurrents pour fournir le service local dans des circonscriptions où ils ne possèdent pas d'installations.

Le tableau 4.3.11 présente une ventilation des revenus du service local de gros par composante pour la période de 2000 à 2004. En 2004, les revenus du service local de gros ont augmenté de 8,8 % pour s'établir à 822 millions de dollars, une hausse par rapport à 755 millions de dollars en 2003. La hausse des revenus du service local de gros est largement attribuable à une augmentation des revenus d'interconnexion, des lignes dégroupées et de l'accès au RTPC.

**Tableau 4.3.11**  
**Revenus du service local de gros par principale composante**  
**(millions \$)**

|                         | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------|--------------------------|
| Interconnexion          | 248        | 315        | 354        | 287        | 333        | 16,0 %                         | 7,6 %                    |
| Revente Centrex         | 84         | 120        | 163        | 134        | 123        | -8,2 %                         | 10,0 %                   |
| Accès au RTPC           | 148        | 129        | 146        | 128        | 136        | 6,6 %                          | -2,0 %                   |
| Lignes dégroupées       | 13         | 31         | 53         | 61         | 84         | 37,9 %                         | 59,5 %                   |
| Service local de base   | 38         | 55         | 84         | 89         | 83         | -6,9 %                         | 21,5 %                   |
| Autres frais de service | 105        | 90         | 93         | 56         | 62         | 11,3 %                         | -12,2 %                  |
| <b>Total</b>            | <b>636</b> | <b>740</b> | <b>893</b> | <b>755</b> | <b>822</b> | <b>8,8 %</b>                   | <b>6,6 %</b>             |

Source : Données recueillies par le CRTC

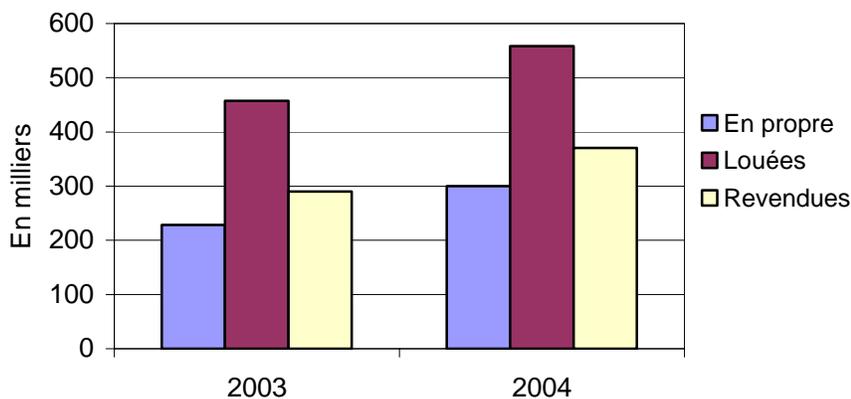
Lorsqu'un concurrent ne peut pas joindre un client de détail en se servant de ses propres installations, il peut procéder de deux façons :

- louer les installations, par exemple les lignes dégroupées ou les installations équivalentes à des lignes auprès d'un fournisseur de services de télécommunication doté d'installations pour raccorder le client de détail au réseau du concurrent. Comme dans le cas de ses propres installations, la tonalité est assurée par le réseau du concurrent; ou
- revendre les services, comme le Centrex ou ses équivalents, loués auprès d'une ESL et revendus au client final sans passer par le réseau du concurrent.

En 2004, l'augmentation du nombre des lignes de détail des concurrents a certainement contribué à la hausse des revenus provenant des lignes dégroupées et de l'interconnexion. Même si l'augmentation des revenus des lignes dégroupées est attribuable à l'accroissement du nombre de lignes locales fournies par les concurrents, le fait que les concurrents font migrer leurs clients actuels, approvisionnés jusque là au moyen de services revendus, vers leur propre réseau a également joué un rôle. La hausse des revenus d'interconnexion est attribuable à l'accroissement du trafic sur le réseau entre les titulaires et les concurrents.

Le diagramme 4.3.2 illustre les proportions de lignes de détail des concurrents fournies en se servant de leurs propres installations (en propre), d'installations louées ou revendues.

**Diagramme 4.3.2**  
**Nombre de lignes locales de détail des concurrents par type d'installation**

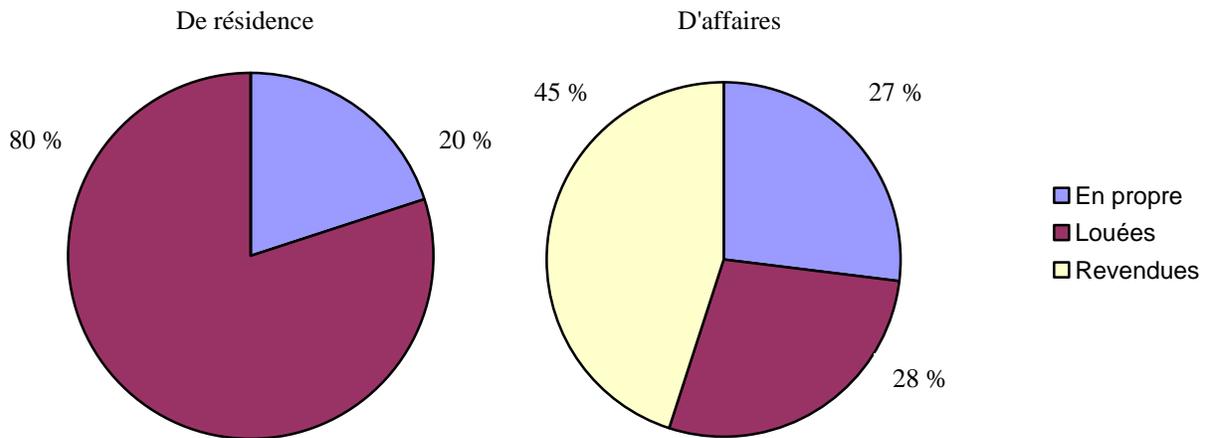


Source : Données recueillies par le CRTC

Parmi les concurrents, le recours à la location d'installations est demeurée la formule privilégiée pour fournir les lignes locales de détail et cette tendance s'est poursuivie en 2004. Cependant, entre les segments de résidence et d'affaires, les types d'installations utilisées pour fournir le service local sont répartis différemment.

Pour fournir le service de résidence local, les concurrents se servent surtout des lignes locales dégroupées louées des titulaires. En 2004, les revenus que les titulaires ont touchés par la fourniture de lignes locales se sont élevés à 84 millions de dollars, soit une hausse de 37,9 % attribuable surtout à la croissance du volet des services locaux de résidence fournis par les concurrents. En effet, comme l'indique le tableau 4.3.8, le nombre de lignes a augmenté de 160 000. Comme le montre le diagramme 4.3.3, les lignes dégroupées représentent 80 % de toutes les lignes de résidence fournies par les concurrents, les lignes auto-approvisionnées représentant les 20 % restants.

**Diagramme 4.3.3**  
**Lignes locales de résidence et d'affaires des concurrents**  
**par type d'installations**



Source : Données recueillies par le CRTC

Dans le marché d'affaires, les concurrents privilégient la revente des lignes d'une ESL pour fournir des services. Presque 45 % des lignes d'affaires des concurrents sont fournies par la revente, le reste étant partagé à égalité entre les installations louées et auto-approvisionnées. Les clients d'affaires utilisent certains services locaux à plus grande capacité, comme l'interface à débit primaire pour le RNIS. Lorsqu'un concurrent ne peut pas assurer ces services en se servant de ses propres installations, il peut louer des accès numériques d'une ESL. Les revenus provenant de services d'accès numérique ont été ajoutés aux services de liaison spécialisée.

Comme il est indiqué au tableau 4.3.12, les revenus du service local de gros des titulaires ont augmenté de 15,4 % pour s'établir à 712 millions de dollars en 2004, alors que les revenus des concurrents ont diminué de 20,3 % et se chiffrent à 110 millions de dollars.

**Tableau 4.3.12**  
**Revenus des lignes locales de gros**  
**(millions \$)**

|                                    | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------|--------------------------|
| Titulaires                         | 608        | 713        | 836        | 617 #      | 712        | 15,4 %                         | 4,0 %                    |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d        | n/d        | n/d        | 70 #       | 93         | 32,9 %                         | n/d                      |
| Concurrents (autres)               | 28         | 27         | 57         | 68         | 17         | -75,0 %                        | -11,7 %                  |
| <b>Total</b>                       | <b>636</b> | <b>740</b> | <b>893</b> | <b>755</b> | <b>822</b> | <b>8,9 %</b>                   | <b>6,6 %</b>             |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

Pendant la même période, comme le montre le tableau 4.3.13, le nombre des lignes locales de gros des titulaires a augmenté de 11,3 % pour atteindre 454 000 lignes, alors que le nombre des lignes des concurrents a diminué de 19,7 %, pour s'établir à 163 000 lignes. Les titulaires demeurent les principaux fournisseurs de services locaux de gros.

Contrairement au marché de détail, l'acquisition de 360networks par Bell Canada a modifié la répartition des fournisseurs dans le marché des services de gros du fait que les activités de deux compagnies affiliées, GT Group Telecom et LondonConnect, ont été regroupées, ce qui a éliminé un fournisseur de services de gros.

**Tableau 4.3.13**  
**Lignes locales de gros**  
**(milliers)**

|                                    | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------|--------------------------|
| Titulaires                         | 289        | 368        | 376        | 408        | 465        | 14,0 %                         | 12,6 %                   |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | n/d        | n/d        | 43         | 11         | 129        | 1072,7 %                       | n/d                      |
| Concurrents (autres)               | 92         | 106        | 102        | 192        | 34         | -82,3 %                        | -22,0 %                  |
| <b>Total</b>                       | <b>381</b> | <b>474</b> | <b>521</b> | <b>611</b> | <b>628</b> | <b>2,8 %</b>                   | <b>13,3 %</b>            |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

## Résumé

En 2004, l'ensemble des revenus des services locaux et d'accès est resté stable à 9,7 milliards de dollars. De même, le nombre des lignes locales et d'accès a très peu changé et se situe à 20,6 millions de lignes. À l'exclusion des revenus provenant de la contribution, des services de gros et de la vente d'équipement terminal, les revenus de détail ont diminué de 0,3 % pour s'établir à 8,5 milliards de dollars, alors que le nombre des lignes de détail est demeuré stable, soit à 19,8 millions de lignes.

Les revenus des services locaux de détail des concurrents ont augmenté de 19,4 % pour atteindre 548 millions de dollars en 2004, soit 6,4 % de tous les revenus de détail alors que ce pourcentage était de 5,4 % en 2003. Le nombre des lignes locales de détail détenues par les concurrents a augmenté de 19,3 % pour atteindre 1,3 million de lignes, ou 6,5 % de toutes les lignes de détail. Cette augmentation a permis d'accroître les revenus de gros générés par la vente des composantes que les concurrents utilisent pour s'interconnecter avec les titulaires et leurs clients.

Les titulaires continuent de produire la majorité des revenus et de fournir la plupart des lignes des segments de résidence et d'affaires. Même si les concurrents gagnent du terrain dans certains grands centres urbains, la concurrence dans d'autres centres demeure presque inexistante. En 2004, la majorité des nouvelles lignes de détail fournies par les concurrents provenaient du secteur de résidence, dont presque aucune n'a été fournie par les concurrents (ESLT hors territoire), qui continuent de mettre l'accent sur le secteur d'affaires.

La méthode que privilégient les concurrents pour fournir les lignes locales diffère selon qu'il s'agit du segment de résidence ou d'affaires. Alors que les lignes dégroupées ou leurs équivalents, louées auprès d'une ESL, servent à fournir 80 % des lignes de résidence des concurrents, la principale méthode que les concurrents utilisent pour fournir le service dans le segment d'affaires est la revente des lignes d'affaires, comme le Centrex, également fourni par une ESL.

En 2004 et tout au long de 2005, de nombreux fournisseurs de services, y compris les titulaires, les concurrents dotés d'installations, les revendeurs et les câblodistributeurs, ont commencé à offrir des services vocaux de détail qui s'interconnectent avec le RTPC et à utiliser le protocole Internet. Ces services VoIP peuvent reproduire la fonctionnalité du service téléphonique traditionnel et peuvent offrir aux utilisateurs de nombreuses fonctions d'appel et de gestion des messages. En 2004, les services VoIP n'ont pratiquement pas eu d'incidence sur les revenus locaux, mais on s'attend à voir une augmentation des revenus et des abonnements dans ce secteur en 2005.

## 4.4 Services Internet

### Points saillants

- Les revenus d'Internet ont augmenté de 12,9 %, passant de 3,7 milliards de dollars en 2003 à 4,2 milliards de dollars en 2004, ce qui en fait un des segments les plus dynamiques de l'industrie canadienne des services de télécommunication.
- Les services d'accès Internet de détail ont généré des revenus de 3,3 milliards de dollars en 2004, une hausse de 10,3 % par rapport aux revenus de 3,0 milliards de dollars l'année précédente.
- Le nombre de ménages abonnés à l'accès Internet de résidence a atteint 7,4 millions en 2004, soit 59 % de tous les ménages canadiens. Le nombre de ménages abonnés au service Internet haute vitesse a atteint 5,4 millions, soit 43 % de tous les ménages canadiens, une hausse de 36 % par rapport à l'année précédente.
- Les abonnements à l'accès commuté ont encore diminué, cette fois de 20 %. En 2004, ils représentaient 27 % de tous les abonnements, comparativement à 36 % l'année précédente.

### Description du secteur

#### a) *Description des services*

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

L'accès Internet se résume à fournir aux utilisateurs finals une connexion IP qui leur permet d'échanger du trafic avec des prestataires de services Internet et d'autres utilisateurs finals. Le service d'accès Internet comprend trois composantes distinctes :

- une ligne d'accès : câble de cuivre par paires torsadées ou câble coaxial, câble à fibres optiques ou spectre en direct;
- une liaison de données à basse ou à 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 entre les installations du FSI et l'ordinateur ou appareil semblable auquel est branché le modem de l'utilisateur final.

Les services d'accès Internet sont fournis selon divers débits. 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 Mbps) et large bande (plus de 1,5 Mbps), sont normalement fournis sur une ligne d'abonné numérique (LAN), un câble coaxial et sur des câbles à fibres optiques, ce dernier cas s'appliquant plus particulièrement aux entreprises. 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 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 interurbaines nationales et internationales entre les commutateurs ou les routeurs de trafic Internet. Dans certains cas, les fournisseurs de services Internet à dorsale concluent entre eux des accords d'homologage plutôt que de signer des contrats de vente de services de transport Internet. Il n'est donc pas toujours possible de comptabiliser séparément tous les services de transport Internet.

Les applications Internet englobent un nombre croissant de services qui se greffent sur les services de connectivité Internet. Le courrier électronique, l'hébergement et la navigation Web ainsi que la messagerie instantanée font notamment partie de ces services. Normalement, bon nombre des services d'application sont groupés avec les services d'accès Internet. Toutefois, les FSI et d'autres entreprises de télécommunication participent au développement de nouveaux marchés des applications Internet d'affaires autonomes, parmi lesquels on compte des services comme l'hébergement Web, les centres de données Internet et l'entreposage de données à l'extérieur, la sécurité et les coupe-feu.

#### **b) Marchés et observations pour 2004**

En 2004, les revenus des services de télécommunication liés à Internet au Canada se sont élevés à 4,2 milliards de dollars, soit une hausse de près de 13 % par rapport à l'année précédente. Tel que l'indique le tableau 4.4.1, les services d'accès Internet de détail représentaient la plus grosse part de ces revenus<sup>55</sup>. Toutefois, la croissance annuelle des revenus tirés de l'accès de détail a chuté ces dernières années, passant de 54,7 % en 2001 à 10,3 % en 2004.

**Tableau 4.4.1**  
**Revenus des services Internet**<sup>56</sup>  
**(millions \$)**

|                                                       | 2000  | 2001  | 2002  | 2003    | 2004  | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|---------|-------|--------------------------------|--------------------------|
| Services d'accès Internet et de détail                | 1 293 | 2 000 | 2 537 | 3 004 # | 3 314 | 10,3 %                         | 26,5 %                   |
| Internet - transport, applications et autres services | 459   | 660   | 748   | 685 #   | 851   | 24,2 %                         | 16,7 %                   |
| Total des revenus d'Internet                          | 1 752 | 2 660 | 3 285 | 3 689   | 4 165 | 12,9 %                         | 24,2 %                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>55</sup> 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.

<sup>56</sup> Les revenus des accès Internet (transport, applications et autres services connexes) figurant dans ce tableau ne rendent pas compte des ententes poste-à-poste qui ne comportent aucune compensation financière. Dans le cadre de ces ententes, les entreprises échangent des volumes de trafic semblables. Les chiffres du tableau reflètent simplement les revenus déclarés par les fournisseurs de services de télécommunication participant au processus de collecte de données du Conseil. Par conséquent, la présente section porte avant tout sur les services d'accès Internet de détail, car ils représentent la majorité des données recueillies sur les revenus associés à Internet.

c) *Participants du secteur*

Quatre grands groupes de participants fournissent des services d'accès et de transport Internet de détail au Canada :

- Les entreprises de services locaux titulaires (les titulaires), qui détiennent la grande majorité des liaisons d'accès par paires de cuivre torsadées aux résidences et aux entreprises. Ces entités fournissent l'accès Internet essentiellement par ligne commutée, LAN, fibres ou satellite, bien que le sans-fil fixe soit utilisé à certains endroits.
- Les entreprises de câblodistribution propriétaires des réseaux de distribution de télévision par câble coaxial employés pour desservir les résidences et, d'une façon moins considérable, les entreprises. Elles fournissent surtout l'accès par modem câble ou par fibres.
- Les fournisseurs de services de télécommunication concurrents dotés d'installations, qui fournissent le service par ligne commutée, LAN, fibres et/ou satellite. Dans ce groupe, on compte de plus en plus de FSI qui utilisent le sans-fil exploité sans licence dans les zones rurales.
- Les FSI non dotés d'installations, comme AOL Canada, Cybersurf Inc., Inter.net Canada et Uniserve, offrent essentiellement des services d'accès Internet. Ces compagnies ont tendance à utiliser les services de transmission de données LAN de gros des titulaires, bien que l'utilisation du service d'accès Internet de tiers (AIT) par câble soit de plus en plus fréquente.

De plus, Télésat Canada (Télésat) offre des services par satellite de gros aux FSI, qui peuvent ainsi desservir leurs utilisateurs finals. En 2004, Télésat a lancé le satellite Anik F2 dont elle se sert maintenant en 2005 pour fournir des services par satellite de gros aux FSI qui offrent aux utilisateurs finals un accès à Internet. Outre les services d'accès Internet, certains fournisseurs de services dotés d'installations, comme les titulaires, les entreprises de câblodistribution et les concurrents, fournissent également des services de transport Internet.

Les FSI sont classés en fonction des catégories de participants décrites à la section 3. Les activités des compagnies de téléphone menées à l'intérieur de leur territoire habituel sont intégrées à celles des titulaires, et les activités hors territoire sont intégrées à celles des concurrents (ESLT hors territoire). Même si les câblodistributeurs sont des titulaires, pour leurs activités de distribution par câble, ils sont considérés comme des concurrents (câblodistributeurs). Les autres entités sont appelées les concurrents (autres).

**d) Cadre de réglementation**

En 1999, lorsqu'il s'est penché sur la façon de réglementer les nouveaux médias<sup>57</sup>, le Conseil a conclu que même si certaines applications Internet étaient régies par la *Loi sur la radiodiffusion*, il n'était pas justifié de les réglementer. Bien que les services d'accès Internet de détail à faible et à haute vitesse aient fait l'objet d'une abstention de la réglementation, le Conseil continue de réglementer la fourniture des services d'accès Internet de gros. Dans le cas des titulaires, les installations et les services sous-jacents nécessaires aux tiers fournisseurs de services d'accès Internet de LAN 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. Il s'agit de l'AIT (l'accès Internet de tiers).

**e) Évolution de la réglementation au cours de l'année écoulée**

Dans la décision 2004-34<sup>58</sup>, le Conseil a ordonné à Bell Canada, à Aliant Telecom Inc., à SaskTel et à TCI d'étendre, sur demande, leur service Internet LAN aux clients du service d'affaires des ESLC, ce qui a permis à ces clients d'être desservis par les FSI indépendants.

Dans la décision 2004-37<sup>59</sup>, le Conseil a établi des lignes directrices relatives à l'utilisation et à la mise à l'essai des modems câbles dont les FSI se servent pour offrir l'accès Internet sur les réseaux de câblodistribution.

Dans la décision 2004-69<sup>60</sup>, le Conseil a approuvé les tarifs et les ententes qui déterminent les taux, les modalités et les conditions applicables à l'accès Internet de tiers (AIT) et qui permettent aux fournisseurs de services Internet de raccorder les clients aux réseaux de câblodistribution des principales entreprises de câblodistribution, en l'occurrence Cogeco Cable Canada inc., Rogers Communications Inc., Shaw Communications Inc. et Vidéotron ltée, ainsi que de les desservir. Le Conseil a approuvé ces tarifs provisoirement en attendant de se prononcer sur le supplément qu'il convient d'appliquer aux services et aux installations d'AIT fournis par les entreprises de câblodistribution.

---

<sup>57</sup> *Nouveaux médias*, Avis public Télécom CRTC 99-14, Avis public radiodiffusion CRTC 1999-84, 17 mai 1999.

<sup>58</sup> *FCI Broadband - Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services d'affaires*, Décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004.

<sup>59</sup> *Accès Internet de tiers fourni par modem câble*, Décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004.

<sup>60</sup> *Tarifs, modalités et conditions à l'égard des points d'interconnexion et des frais de service applicables à l'accès Internet de tiers qui utilisent les réseaux de câblodistribution*, Décision de télécom CRTC 2004-69, 2 novembre 2004.

Dans l'ordonnance 2005-62<sup>61</sup>, le Conseil a approuvé une demande présentée par Bell Canada en vue de fournir en gros le service d'accès par passerelle et le service d'accès haute vitesse dans le cadre de son Tarif général. Ces services permettent aux FSI de desservir des clients au moyen de l'infrastructure haute vitesse LNPA de Bell Canada. Cette dernière fournissait ces services à titre provisoire, et précédemment, BCE Nexxia les avait offerts sur une base non tarifée.

Dans l'ordonnance 2005-144<sup>62</sup>, le Conseil a approuvé provisoirement une demande présentée par Bell Canada en vue de supprimer l'obligation, pour un client final, de s'abonner aux services locaux de base (SLB), dans l'article Service d'accès par passerelle (SAP) de son Tarif général. Cette configuration, connue sous le nom de « LAN simple », permet à un FSI d'offrir le service Internet haute vitesse au moyen des installations LAN sans que l'utilisateur final ait à s'abonner au service téléphonique local.

### Segments du marché

Le tableau 4.4.2 fournit une ventilation des revenus des segments du marché des services d'accès Internet de détail. Depuis 2002, les revenus de l'accès Internet de résidence ont représenté plus de 75 % du marché de détail.

Le taux de croissance annuel des revenus du service d'accès Internet de résidence a diminué de façon constante depuis 2001, passant de 50 % à 10,7 % en 2004. Dans le même ordre d'idées, le taux de croissance annuel des revenus du service d'accès Internet d'affaires a également baissé de façon continue, mais à un rythme plus rapide; en effet, il est passé de 69 % en 2001 à 9,1 % en 2004. Si l'on compare 2003 à 2004, on constate que les taux de croissance des services d'affaires et de résidence ont respectivement chuté de 13 et de 7 points de pourcentage.

Néanmoins, le taux de croissance moyen annuel des deux segments combinés était de 27 % entre 2000 et 2004, ce qui fait du marché des services d'accès Internet de détail un des segments les plus dynamiques de l'industrie des télécommunications.

**Tableau 4.4.2**  
**Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires**  
**(millions \$)**

|                       | 2000    | 2001    | 2002    | 2003      | 2004    | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|-----------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------------------------------|---------------------------|
| De résidence          | 974,7   | 1 461,9 | 1 943,0 | 2 279,5   | 2 523,6 | 10,7 %                          | 26,9 %                    |
| <i>Part de marché</i> | 75,4 %  | 73,1 %  | 76,6 %  | 75,9 %    | 76,1 %  |                                 |                           |
| D'affaires            | 318,5   | 537,6   | 593,8   | 724,5 #   | 790,4   | 9,1 %                           | 25,5 %                    |
| <i>Part de marché</i> | 24,6 %  | 26,9 %  | 23,4 %  | 24,1 %    | 23,9 %  |                                 |                           |
| Revenus totaux        | 1 293,2 | 1 999,5 | 2 536,8 | 3 004,0 # | 3 314,0 | 10,3 %                          | 26,5 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

<sup>61</sup> *Service d'accès par passerelle et service d'accès haute vitesse*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-62, 17 février 2005.

<sup>62</sup> *Service d'accès par passerelle*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-144, 15 avril 2005.

Le tableau 4.4.3 présente une ventilation des revenus d'accès Internet de détail pour chaque catégorie de participants au marché. Ces chiffres indiquent que les titulaires et les concurrents (câblodistributeurs) sont les principaux intervenants et que leurs parts de marché des revenus sont respectivement de 43 % et de 39 % en 2004, une augmentation comparativement aux pourcentages de 41 % et de 37 % en 2003. Le déclin de la part de marché des concurrents (autres), qui est passé de 21 % à 15 %, est attribuable en grande partie aux initiatives de MTS et de Bell Canada qui ont respectivement acquis, en 2004, Allstream Canada et 360networks. Ces acquisitions ont entraîné la reclassification des activités d'Allstream Canada à l'extérieur du territoire d'exploitation de MTS de la catégorie des concurrents (autres) à celle des concurrents (ESLT hors territoire). Par ailleurs, les activités de MTS à l'intérieur de son territoire d'exploitation ont été classées dans la catégorie des titulaires. Dans le cas de 360networks, ses activités dans l'ouest sont passées de la catégorie concurrents (autres) à concurrents (ESLT hors territoire) et ses activités dans l'est sont demeurées dans la même catégorie, soit celle des concurrents (autres), parce que Call-Net Enterprises Inc. (désormais Rogers Holdings) en a fait l'acquisition.

**Tableau 4.4.3**  
**Revenus du service d'accès Internet par groupe de participants du marché**  
**(millions \$)**

|                                    | <b>2003</b> | <b>2004</b> | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------|
| Titulaires                         | 1 218,9 #   | 1 431,6     | 17,4 %                          |
| <i>Part de marché</i>              | 40,6 %      | 43,2 %      |                                 |
| Concurrents (câblodistributeurs)   | 1 108,2     | 1 284,6     | 15,9 %                          |
| <i>Part de marché</i>              | 36,9 %      | 38,8 %      |                                 |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 35,1        | 102,1       | 191,1 %                         |
| <i>Part de marché</i>              | 1,2 %       | 3,1 %       |                                 |
| Concurrents (autres)               | 641,8 #     | 495,7       | -22,8 %                         |
| <i>Part de marché</i>              | 21,4 %      | 15,0 %      |                                 |
| Concurrents                        | 1 785,1 #   | 1 882,4     | 5,5 %                           |
| <i>Part de marché</i>              | 59,4 %      | 56,8 %      |                                 |
| Total                              | 3 004,0 #   | 3 314,0     | 10,3 %                          |

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme le révèle le tableau 4.4.4, les quatre principaux fournisseurs de service d'accès Internet<sup>63</sup> continuent non seulement de dominer le marché, mais ils améliorent constamment leur position sur le marché de l'accès Internet et leur part de marché est passée de 39 % en 2000 à 59 % en 2004.

<sup>63</sup> Les quatre principales compagnies sont Bell Canada, TCI, RWI et Shaw.

**Tableau 4.4.4**  
**Revenus des quatre principales compagnies de service Internet de détail**  
**(millions \$)**

|                               | 2000    | 2001    | 2002    | 2003      | 2004    | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|--------------------------------|--------------------------|
| Quatre principales compagnies | 505,7   | 875,3   | 1 289,9 | 1 641,0 # | 1 956,4 | 19,2 %                         | 40,2 %                   |
| <i>Part de marché</i>         | 39,1 %  | 43,8 %  | 50,8 %  | 54,6 %    | 59,0 %  |                                |                          |
| Autres                        | 787,4   | 1 124,2 | 1 246,9 | 1 363,0 # | 1 357,6 | -0,4 %                         | 14,6 %                   |
| <i>Part de marché</i>         | 60,9 %  | 56,2 %  | 49,2 %  | 45,4 %    | 41,0 %  |                                |                          |
| Total                         | 1 293,1 | 1 999,5 | 2 536,8 | 3 004,0 # | 3 314,0 | 10,3 %                         | 26,5 %                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le tableau 4.4.5, la part de marché des concurrents (autres) dans le segment d'affaires du service d'accès Internet de détail a diminué en 2004, passant de 42 % à 31 %. Tel que mentionné précédemment, cette diminution est surtout attribuable aux regroupements qui ont eu lieu au sein de l'industrie en 2004.

Les concurrents (autres) ont la plus grosse part (31 %) des revenus du segment du service d'accès Internet d'affaires après les titulaires dont la part est de 49 %. Les concurrents (ESLT hors territoire) et les concurrents (câblodistributeurs) détiennent respectivement 12 % et 8 % des revenus de ce segment en 2004.

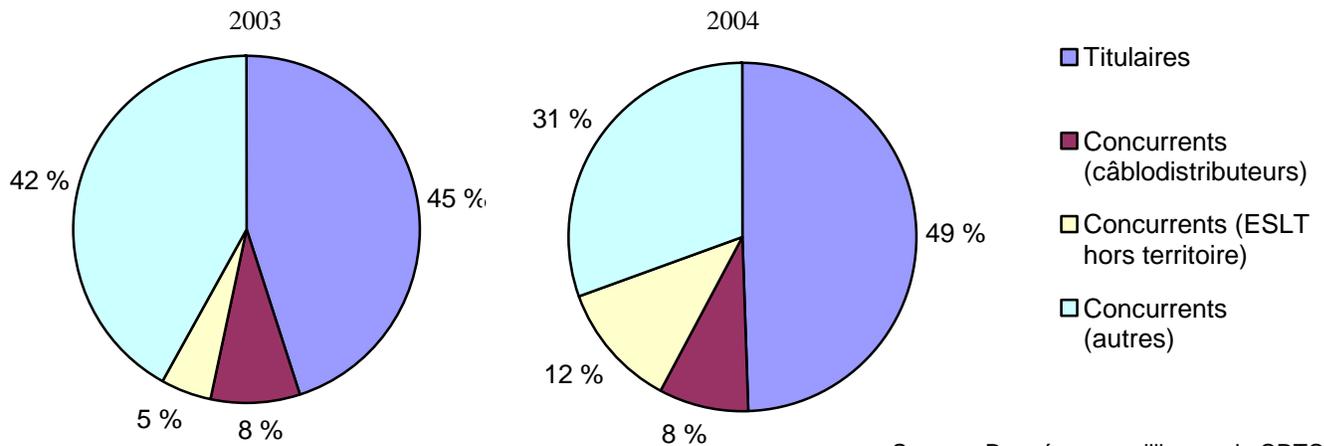
**Tableau 4.4.5**  
**Revenus du service d'accès Internet d'affaires par participant du marché**  
**(millions \$)**

|                                    | 2003    | 2004   | <i>Croissance</i><br>2003-2004 |
|------------------------------------|---------|--------|--------------------------------|
| Titulaires                         | 326,9 # | 389,8  | 19,2 %                         |
| <i>Part de marché</i>              | 45,1 %  | 49,3 % |                                |
| Concurrents (câblodistributeurs)   | 58,9    | 66,1   | 12,2 %                         |
| <i>Part de marché</i>              | 8,1 %   | 8,4 %  |                                |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 35,1    | 93,1   | 165,5 %                        |
| <i>Part de marché</i>              | 4,8 %   | 11,8 % |                                |
| Concurrents (autres)               | 303,6 # | 241,4  | -20,5 %                        |
| <i>Part de marché</i>              | 41,9 %  | 30,5 % |                                |
| Concurrents                        | 397,6 # | 400,6  | 0,8 %                          |
| <i>Part de marché</i>              | 54,9 %  | 50,7 % |                                |
| Total                              | 724,5 # | 790,4  | 9,1 %                          |

Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.4.1 illustre ce changement dans les parts de marché du segment d'affaires du marché des services d'accès Internet.

**Diagramme 4.4.1**  
**Parts de marché des revenus du service d'accès Internet d'affaires**  
**par participant du marché**



Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus du service d'accès Internet de résidence sont environ 3,2 fois supérieurs à ceux du service d'affaires. Le tableau 4.4.6 présente les revenus du service d'accès Internet de résidence de chaque participant du marché, pour les années 2000 à 2004. Par contre, les activités hors territoire des titulaires sont limitées en ce qui a trait au marché d'accès Internet de résidence. Comme le révèlent le tableau 4.4.6 et le diagramme 4.4.2, les concurrents (autres) ont perdu du terrain au profit des titulaires et des câblodistributeurs. De plus, dans le secteur de l'accès Internet de résidence, contrairement à ce que l'on observe dans le marché de l'accès Internet d'affaires, les titulaires et les concurrents (câblodistributeurs) ont généré environ 90 % des revenus en 2004.

**Tableau 4.4.6**  
**Revenus du service d'accès Internet de résidence des participants du marché**  
**(millions \$)**

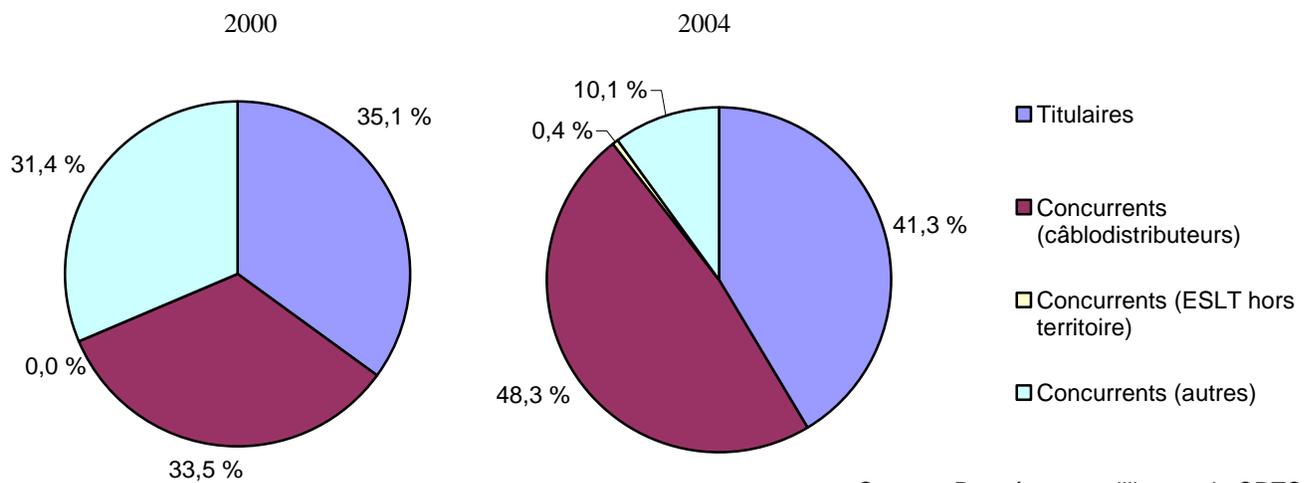
|                                    | 2000   | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|------------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------|---------------------------|
| Titulaires                         | 342,3  | 551,5   | 780,0   | 892,0   | 1 041,8 | 16,8 %                          | 32,1 %                    |
| <i>Part de marché</i>              | 35,1 % | 37,7 %  | 40,1 %  | 39,1 %  | 41,3 %  |                                 |                           |
| Concurrents (câblodistributeurs)   | 326,1  | 570,8   | 846,2   | 1 049,3 | 1 218,5 | 16,1 %                          | 39,0 %                    |
| <i>Part de marché</i>              | 33,5 % | 39,0 %  | 43,6 %  | 46,0 %  | 48,3 %  |                                 |                           |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | -      | -       | -       | -       | 9,0     |                                 |                           |
| <i>Part de marché</i>              |        |         |         |         | 0,4 %   |                                 |                           |
| Concurrents (autres)               | 306,3  | 339,6   | 316,9   | 338,2   | 254,3   | -24,8 %                         | -4,5 %                    |
| <i>Part de marché</i>              | 31,4 % | 23,2 %  | 16,3 %  | 14,8 %  | 10,1 %  |                                 |                           |
| Concurrents                        | 632,4  | 910,4   | 1 163,0 | 1 387,5 | 1 481,8 | 6,8 %                           | 23,7 %                    |
| <i>Part de marché</i>              | 64,9 % | 62,3 %  | 59,9 %  | 60,9 %  | 58,7 %  |                                 |                           |
| Total                              | 974,7  | 1 461,9 | 1 943,0 | 2 279,5 | 2 523,6 | 10,7 %                          | 26,8 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

Le déclin de la part du marché du service de résidence des concurrents (autres) s'explique en grande partie par le fait que ces concurrents ne détiennent qu'une partie minime du marché croissant de l'accès Internet haute vitesse de résidence. En effet, tel que l'indique le tableau 4.4.8, entre 2000 et 2004, les concurrents (autres) ne desservaient qu'entre 1 % et 4 % du nombre d'abonnés au service Internet haute vitesse.

Le diagramme 4.4.2 illustre le changement dans les parts de marché des revenus du service d'accès Internet de résidence pour les années 2000 et 2004.

**Diagramme 4.4.2**  
**Parts de marché des revenus du service d'accès Internet de résidence**  
**des participants du marché**



Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 4.4.7**  
**Revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires**  
**et part de marché des revenus par technologie d'accès**  
**(millions \$)**

|                            | 2003                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 2004                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> |
|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                            | Revenus<br>(millions) | Part de marché des participants |                                          |                                          |                         | Part<br>des<br>modes<br>d'accès | Revenus<br>(millions) | Part de marché des participants |                                          |                                          |                         | Part<br>des<br>modes<br>d'accès |                                 |
|                            |                       | Titulaires                      | Concurrents<br>(câblo-<br>distributeurs) | Concurrents<br>(ESLT hors<br>territoire) | Concurrents<br>(autres) |                                 |                       | Titulaires                      | Concurrents<br>(câblo-<br>distributeurs) | Concurrents<br>(ESLT hors<br>territoire) | Concurrents<br>(autres) |                                 |                                 |
| Ligne commutée             |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| De résidence               | 561                   | 44 %                            | 2 %                                      | 0 %                                      | 54 %                    | 25 %                            | 433                   | 53 %                            | 1 %                                      | 2 %                                      | 44 %                    | 17 %                            | -22,8 %                         |
| D'affaires                 | 121                   | 46 %                            | 0 %                                      | 17 %                                     | 37 %                    | 17 %                            | 126                   | 42 %                            | 1 %                                      | 7 %                                      | 51 %                    | 16 %                            | 4,0 %                           |
| De détail                  | 682                   | 45 %                            | 1 %                                      | 3 %                                      | 51 %                    | 23 %                            | 559                   | 50 %                            | 1 %                                      | 3 %                                      | 45 %                    | 17 %                            | -18,0 %                         |
| Part du segment d'affaires | 18 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 23 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| LAN                        |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| De résidence               | 668                   | 95 %                            | 0 %                                      | 0 %                                      | 5 %                     | 29 %                            | 845                   | 95 %                            | 0 %                                      | 0 %                                      | 5 %                     | 33 %                            | 26,6 %                          |
| D'affaires                 | 288 #                 | 59 %                            | 0 %                                      | 2 %                                      | 39 %                    | 40 %                            | 287                   | 74 %                            | 0 %                                      | 6 %                                      | 19 %                    | 36 %                            | -0,1 %                          |
| De détail                  | 955                   | 85 %                            | 0 %                                      | 0 %                                      | 15 %                    | 32 %                            | 1 133                 | 90 %                            | 0 %                                      | 2 %                                      | 8 %                     | 34 %                            | 18,6 %                          |
| Part du segment d'affaires | 30 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 25 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| Câble                      |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| De résidence               | 1 045                 | 0 %                             | 99 %                                     | 0 %                                      | 0 %                     | 46 %                            | 1 226                 | 0 %                             | 99 %                                     | 0 %                                      | 1 %                     | 49 %                            | 17,3 %                          |
| D'affaires                 | 44                    | 0 %                             | 100 %                                    | 0 %                                      | 0 %                     | 6 %                             | 58                    | 1 %                             | 99 %                                     | 0 %                                      | 0 %                     | 7 %                             | 31,6 %                          |
| De détail                  | 1 089                 | 0 %                             | 99 %                                     | 0 %                                      | 0 %                     | 36 %                            | 1 284                 | 0 %                             | 99 %                                     | 0 %                                      | 1 %                     | 39 %                            | 17,9 %                          |
| Part du segment d'affaires | 4 %                   |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 5 %                   |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| Autres                     |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| De résidence               | 6                     | 47 %                            | 0 %                                      | 0 %                                      | 53 %                    | 0 %                             | 19                    | 12 %                            | 0 %                                      | 0 %                                      | 88 %                    | 1 %                             | 229,3 %                         |
| D'affaires                 | 272 #                 | 37 %                            | 5 %                                      | 3 %                                      | 54 %                    | 38 %                            | 319                   | 39 %                            | 2 %                                      | 21 %                                     | 39 %                    | 40 %                            | 17,5 %                          |
| De détail                  | 278                   | 37 %                            | 5 %                                      | 3 %                                      | 54 %                    | 9 %                             | 338                   | 37 %                            | 2 %                                      | 19 %                                     | 42 %                    | 10 %                            | 21,9 %                          |
| Part du segment d'affaires | 98 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 94 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| Total                      |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                       |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |
| De résidence               | 2 279                 | 39 %                            | 46 %                                     | 0 %                                      | 15 %                    | 100 %                           | 2 524                 | 41 %                            | 48 %                                     | 0 %                                      | 10 %                    | 100 %                           | 10,7 %                          |
| D'affaires                 | 725 #                 | 45 %                            | 8 %                                      | 5 %                                      | 42 %                    | 100 %                           | 790                   | 49 %                            | 8 %                                      | 12 %                                     | 31 %                    | 100 %                           | 9,1 %                           |
| De détail                  | 3 004                 | 41 %                            | 37 %                                     | 1 %                                      | 21 %                    | 100 %                           | 3 314                 | 43 %                            | 39 %                                     | 3 %                                      | 15 %                    | 100 %                           | 10,3 %                          |
| Part du segment d'affaires | 24 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 | 24 %                  |                                 |                                          |                                          |                         |                                 |                                 |

Source : Données recueillies par le CRTC

**Remarques :**

- (a) La part des modes d'accès représente la part des revenus totaux des modes d'accès dans la même catégorie.
- (b) La part des modes d'accès pour la ligne commutée de résidence, par exemple, représente la part des revenus totaux de résidence pour la ligne commutée de résidence.
- (c) La catégorie « autres » comprend les autres technologies, notamment le RNIS, la fibre, le sans-fil fixe et le satellite.

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

Le tableau 4.4.7 présente les revenus des services d'accès Internet de résidence et d'affaires par technologie d'accès pour 2003 et 2004. On remarque une tendance à privilégier la technologie haute vitesse, soit les LAN et le modem câble, au détriment de l'accès commuté. Le pourcentage de revenus dans la catégorie « autres » lié aux fibres a augmenté, passant d'environ 79 % en 2003 à 81 % en 2004<sup>64</sup>.

Les FSI concurrents dépendent surtout des installations et des services des titulaires et, dans une moindre mesure, des services AIT des câblodistributeurs pour fournir la connectivité Internet aux utilisateurs finals. Dans certains cas, les FSI concurrents aussi bien que les titulaires dépendent d'autres fournisseurs de services de télécommunication concurrents pour offrir l'accès Internet et les installations de transport comme le satellite.

Une autre méthode d'accès en plein essor est le sans-fil fixe qui permet d'utiliser des fréquences radioélectriques non autorisées.

Les titulaires fournissent de plus de plus de services Internet haute vitesse à l'extérieur de leur territoire de desserte en se servant des mêmes services que ceux dont les autres FSI concurrents se servent. C'est le cas des grandes et des petites entreprises titulaires.

Comme l'indiquent les tableaux 4.4.7 et 4.4.8, les concurrents ont fait peu de progrès jusqu'à présent dans le segment de résidence du marché de l'accès Internet haute vitesse en se servant des installations et des services des titulaires, comme en témoigne la part relativement petite qu'ils détiennent dans ce marché (soit environ 5 % dans le cas des LAN et un pourcentage négligeable dans le cas du câble).

## **Les abonnés à l'accès Internet**

En général, le nombre de connexions d'accès Internet est calculé en fonction du nombre d'utilisateurs finals. Cette méthode de calcul ne convient cependant pas aux abonnements à l'accès Internet d'affaires qui desservent de nombreux utilisateurs. Par conséquent, les données suivantes sur les abonnements ne touchent que le segment de résidence du marché.

Tel que l'indique le tableau 4.4.8, à la fin de l'année 2004, on comptait 7,4 millions d'abonnements à l'accès Internet de résidence, soit 59 % des ménages canadiens. Le nombre de ménages abonnés à Internet haute vitesse a atteint 5,4 millions, ce qui représente 43 % des ménages canadiens, comparativement à 36 % l'année précédente.

---

<sup>64</sup> Données recueillies par le CRTC.

Ce tableau illustre également la différence entre le nombre d'abonnements à Internet commuté et haute vitesse de résidence entre 2000 et 2004. Les chiffres montrent effectivement la popularité grandissante du service haute vitesse. En 2000, la grande majorité des services d'accès à Internet de résidence (69 %) se faisaient par accès commuté. Quatre ans plus tard, en 2004, l'accès commuté ne représentait que 27 % de tous les abonnements Internet de résidence. Le service haute vitesse est désormais le moyen le plus populaire d'accéder à Internet; il représente 73 % de tous les abonnements au service Internet de résidence.

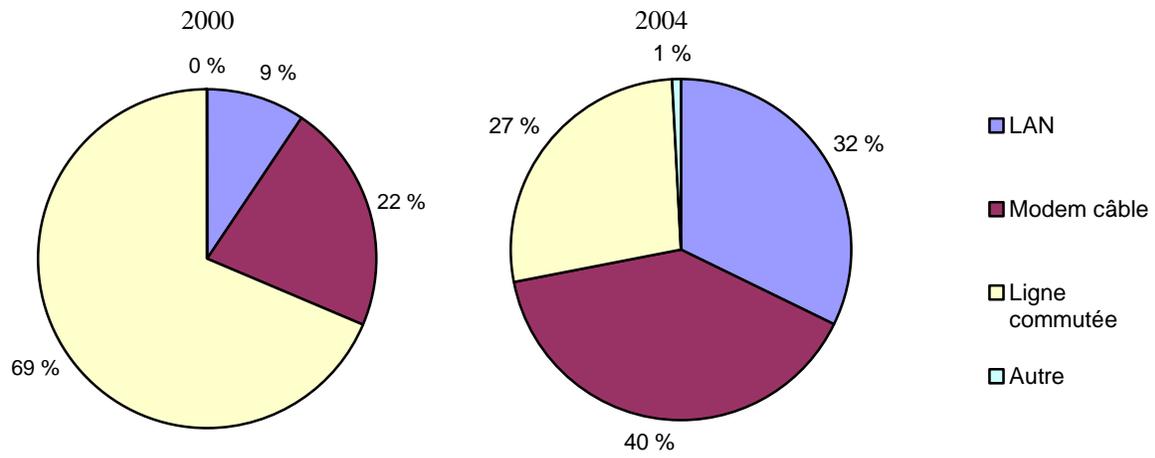
Le tableau 4.4.8 indique également que pendant la période de 2000 à 2004, le nombre d'abonnements à l'accès commuté est passé de 3 millions à 2 millions, soit une diminution annuelle moyenne de 19 %. Depuis 2000, les concurrents détiennent une part plus ou moins stable d'un marché en déclin. Ainsi, en 2000, la part de marché des concurrents était de 56 %, alors qu'elle était de 50 % en 2004.

Le service « haute vitesse allégé », lancé en 2002 par les fournisseurs de service d'accès Internet LAN et par câble, a contribué au déclin du nombre d'abonnements à l'accès commuté. Il a permis de préciser les caractéristiques propres à ce créneau. Le service haute vitesse allégé fournit des connexions Internet permanentes à une vitesse de transmission plus lente (p. ex., environ 128 Kpbs). Dans le tableau 4.4.8, ce service est compris dans la catégorie haute vitesse.

Pendant la période de 2000 à 2004, le nombre d'abonnements au service Internet haute vitesse a augmenté de 41 % par année. La technologie LAN a continué de gagner du terrain et de réduire l'écart entre le nombre d'abonnements par modem câble. En 2000, le nombre d'abonnements au service de modem câble étaient environ 2,3 fois plus élevé que celui au service LAN, soit environ 42 abonnements au service LAN pour 100 abonnements au service de modem câble. En 2004, le ratio entre les abonnements au modem câble et ceux au service LAN est passé de 1,3 à 1,2, soit environ 82 abonnements par LAN pour 100 abonnements au modem câble, une augmentation par rapport aux données de 2003 (77 abonnements par LAN).

Le diagramme 4.4.3 illustre le changement mentionné ci-dessus dans la combinaison des technologies utilisées au sein du marché des services d'accès Internet de résidence et il permet de comparer la combinaison technologique de 2000 à celle de 2004.

**Diagramme 4.4.3**  
**Combinaison technologique des services d'accès Internet de résidence**  
**(2000 par rapport à 2004)**



Source : Données recueillies par le CRTC

**Tableau 4.4.8**  
**Abonnés du service Internet de résidence par participant du marché**

|                                           | 2000             |               | 2001             |               | 2002             |               | 2003             |               | 2004             |               | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|-------------------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|---------------------------------|---------------------------|
|                                           | Abonnés<br>/1000 | Part*         |                                 |                           |
| <b>Titulaires</b>                         |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            | 1 318            | 44,4 %        | 1 524            | 48,4 %        | 1 392            | 46,1 %        | 1 123            | 44,9 %        | 1 010            | 49,8 %        | -10,1 %                         | -6,5 %                    |
| Haute vitesse                             | 398              | 29,3 %        | 903              | 35,3 %        | 1 400            | 39,7 %        | 1 859            | 41,2 %        | 2 268            | 41,9 %        | 22,0 %                          | 54,5 %                    |
| <b>Total</b>                              | <b>1 716</b>     | <b>39,7 %</b> | <b>2 427</b>     | <b>42,5 %</b> | <b>2 792</b>     | <b>42,7 %</b> | <b>2 982</b>     | <b>42,5 %</b> | <b>3 277</b>     | <b>44,0 %</b> | <b>9,9 %</b>                    | <b>17,6 %</b>             |
| <b>Concurrents (câblodistributeurs)</b>   |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            | 74               | 2,5 %         | 65               | 2,1 %         | 70               | 2,3 %         | 44               | 1,8 %         | 38               | 1,9 %         | -12,6 %                         | -15,2 %                   |
| Haute vitesse                             | 943              | 69,6 %        | 1 624            | 63,5 %        | 2 055            | 58,3 %        | 2 532            | 56,1 %        | 2 933            | 54,1 %        | 15,8 %                          | 32,8 %                    |
| <b>Total</b>                              | <b>1 018</b>     | <b>23,5 %</b> | <b>1 689</b>     | <b>29,6 %</b> | <b>2 125</b>     | <b>32,5 %</b> | <b>2 576</b>     | <b>36,7 %</b> | <b>2 971</b>     | <b>39,9 %</b> | <b>15,3 %</b>                   | <b>30,7 %</b>             |
| <b>Concurrents (ESLT hors territoire)</b> |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               | 25               | 1,2 %         |                                 |                           |
| Haute vitesse                             |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               | 0                | 0,0 %         |                                 |                           |
| <b>Total</b>                              |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               | <b>25</b>        | <b>0,3 %</b>  |                                 |                           |
| <b>Concurrents (autres)</b>               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            | 1 576            | 53,1 %        | 1 560            | 49,5 %        | 1 558            | 51,6 %        | 1 333            | 53,3 %        | 952              | 47,0 %        | -28,6 %                         | -11,8 %                   |
| Haute vitesse                             | 14               | 1,0 %         | 31               | 1,2 %         | 71               | 2,0 %         | 122              | 2,7 %         | 216              | 4,0 %         | 76,9 %                          | 98,2 %                    |
| <b>Total</b>                              | <b>1 590</b>     | <b>36,8 %</b> | <b>1 591</b>     | <b>27,9 %</b> | <b>1 629</b>     | <b>24,9 %</b> | <b>1 455</b>     | <b>20,7 %</b> | <b>1 168</b>     | <b>15,7 %</b> | <b>-19,7 %</b>                  | <b>-7,4 %</b>             |
| <b>Concurrents</b>                        |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            | 1 650            | 55,6 %        | 1 625            | 51,6 %        | 1 628            | 53,9 %        | 1 377            | 55,1 %        | 1 016            | 50,2 %        | -26,2 %                         | -11,4 %                   |
| Haute vitesse                             | 957              | 70,7 %        | 1 655            | 64,7 %        | 2 126            | 60,3 %        | 2 654            | 58,8 %        | 3 149            | 58,1 %        | 18,6 %                          | 34,7 %                    |
| <b>Total</b>                              | <b>2 608</b>     | <b>60,3 %</b> | <b>3 280</b>     | <b>57,5 %</b> | <b>3 754</b>     | <b>57,3 %</b> | <b>4 031</b>     | <b>57,5 %</b> | <b>4 165</b>     | <b>56,0 %</b> | <b>3,3 %</b>                    | <b>12,4 %</b>             |
| <b>Total</b>                              |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                  |               |                                 |                           |
| Ligne commutée                            | 2 969            | 68,7 %        | 3 149            | 55,2 %        | 3 020            | 46,1 %        | 2 500            | 35,6 %        | 2 025            | 27,2 %        | -19,0 %                         | -9,1 %                    |
| Haute vitesse                             | 1 355            | 31,3 %        | 2 558            | 44,8 %        | 3 527            | 53,9 %        | 4 513            | 64,4 %        | 5 416            | 72,8 %        | 20,0 %                          | 41,4 %                    |
| <b>Total</b>                              | <b>4 324</b>     |               | <b>5 706</b>     |               | <b>6 547</b>     |               | <b>7 013</b>     |               | <b>7 442</b>     |               | <b>6,1 %</b>                    | <b>14,5 %</b>             |

\* 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 de tous les abonnements au service de résidence pour l'ensemble de l'industrie.

Source : Données recueillies par le CRTC

## Résumé

En 2004, les revenus des services Internet ont atteint 4,2 milliards de dollars, soit une hausse d'environ 12,9 % 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 80 % du marché d'Internet.

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 27 % entre 2000 et 2004. Le segment de résidence représentait environ les trois quarts du marché. La part de presque tous les principaux segments du marché détenue par les câblodistributeurs et les titulaires a augmenté et, dans le cas des services haute vitesse de résidence, ils englobaient presque tout le marché. La part du marché de détail des concurrents (autres) a diminué tant dans les segments de résidence que d'affaires, passant de 15 % en 2003 à 10 % en 2004 pour le segment de résidence, et de 42 % à 31 % pour le segment d'affaires. La part de marché des quatre principales compagnies a continué d'augmenter, passant de 55 % en 2003 à 59 % en 2004.

À la fin de 2004, près de 7,4 millions d'abonnés ou 59 % de tous les ménages canadiens étaient abonnés à Internet, soit une hausse de 6 % par rapport à l'année précédente.

## 4.5 Services sans fil

### Points saillants

- En 2004, l'industrie du sans-fil a connu un taux de croissance de ses revenus de 17,6 % et un taux de croissance de ses abonnés de 13 %.
- Après avoir accusé un déclin en 2002 et en 2003, le nombre d'abonnés qui était de 13,3 millions en 2003 est passé à environ 15 millions en 2004, soit une augmentation en pourcentage de 10,8 % à 13 %.
- Il y a eu un regroupement au sein de l'industrie. En effet, RWI a acheté Microcell.
- En 2003, le revenu moyen par abonné (RMPA) était de 49 \$ par mois alors qu'en 2004, il a augmenté pour atteindre 52 \$ par mois.

### Description du secteur

#### a) Description des services

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

En plus de la communication vocale, l'innovation a permis la mise au point de technologies et d'applications dont les abonnés au service sans fil se servent de plus en plus pour envoyer des messages textes et multimédias, ces derniers comprenant des photos, des éléments graphiques ainsi que des clips audio et vidéo. Pour tenir compte de ces innovations, les exploitants de services sans fil ont mis en œuvre la messagerie texte interentreprise, qui est utilisée depuis quelques années déjà. De plus, le 1<sup>er</sup> juillet 2005, les services de messagerie photo et vidéo ont été élargis et les entreprises de services sans fil ont commencé à offrir le service complet de messagerie multimédia interentreprise<sup>65</sup>.

#### b) Marchés et observations

Les revenus des services sans fil ont continué de croître en 2004. L'introduction de nouveaux services et de nouvelles applications, les plans de tarification ciblés, l'amélioration des combinés téléphoniques ainsi que les groupements de services innovateurs ont contribué à l'augmentation des revenus et des abonnés dans le segment du sans-fil. Le tableau 4.5.1 présente les revenus provenant des services sans fil de 2000 à 2004.

---

<sup>65</sup> Communiqué de presse de l'ACTSF, 29 juin 2005.

**Tableau 4.5.1**  
**Revenus des services sans fil**  
**(millions \$)**

|                      | 2000    | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | <i>Croissance<br/>2003-2004</i> | <i>TCAC<br/>2000-2004</i> |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------|---------------------------|
| Téléphonique de base | 3 994,5 | 4 758,4 | 5 399,9 | 6 315,5 | 7 214,4 | 14,2 %                          | 15,9 %                    |
| Interurbain          | 459,4   | 494,3   | 517,7   | 572,6   | 664,9   | 16,1 %                          | 9,7 %                     |
| Téléappel            | 240,9   | 232,0   | 166,4   | 131,4   | 103,3   | -21,4 %                         | -19,1 %                   |
| Données et autres    | 364,5   | 416,9   | 617,4   | 549,3   | 941,4   | 71,4 %                          | 26,8 %                    |
| Terminal             | 513,7   | 521,3   | 389,6   | 467,9   | 528,1   | 12,9 %                          | 0,7 %                     |
| Total                | 5 573,0 | 6 422,9 | 7 091,0 | 8 036,7 | 9 452,1 | 17,6 %                          | 14,1 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

En 2004, le secteur du sans-fil a généré des revenus d'environ 9,5 milliards de dollars, une hausse de 17,6 % par rapport à l'année précédente, et il comptait environ 15 millions d'abonnés, ce qui représente une augmentation de 12,9 % par rapport à l'année précédente.

**c) *Participants du secteur***

Les participants de l'industrie comprennent trois entités nationales (le groupe de compagnies Bell<sup>66</sup>, TCI et RWI), des entreprises régionales de services sans fil, des petites entreprises titulaires et des revendeurs de services sans fil. Les participants peuvent s'inscrire sur la liste d'enregistrement du Conseil à titre de fournisseur de sans-fil. En 2004, 15 entreprises étaient inscrites.

En 2004-2005, d'autres fournisseurs de services de télécommunication (FST) ont commencé à offrir le service sans fil. En octobre 2004, Primus Canada a lancé un service national de téléphone cellulaire en utilisant le réseau de Microcell. En 2004, Virgin Group du Royaume-Uni et Bell Mobilité ont constitué une société en participation, sous la bannière de Virgin Mobile Canada, et ils ont annoncé leur intention de fournir les services de téléphonie mobile et de transmission de données. Ces services ont été lancés en mars 2005 au Québec, en Ontario, en Colombie-Britannique et en Alberta; les services mobiles prépayés et destinés aux jeunes consommateurs représentaient alors l'objectif principal de cette initiative. En 2005, Shaw Communications Inc. a annoncé qu'elle offrirait, au cours de cette même année, un service sans fil groupé avec ses services de câblodistribution en collaboration avec un fournisseur de service sans fil encore inconnu. Cette annonce faisait suite à l'initiative conjointe amorcée conjointement par EastLink et RWI en vue d'offrir un service sans fil à leurs clients.

En novembre 2004, RWI a acquis Microcell, ce qui lui a permis d'ajouter 1,3 million d'abonnés au service sans fil à sa clientèle existante<sup>67</sup>.

<sup>66</sup> Le groupe de compagnies Bell comprend Bell Canada, Aliant Telecom, Northwestel Mobility Inc., Télébec Mobilité et NorTel (Northern) Mobility.

<sup>67</sup> Rapport annuel de 2004 de Rogers Communications Inc.

**d) Cadre de réglementation**

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

**e) Évolution de la réglementation**

À la suite d'une consultation publique amorcée en 2003, Industrie Canada a abrogé, le 27 août 2004, la politique de plafonnement existante en matière de fréquences du service mobile instaurée en 1995 et qui imposait des limites aux avoirs en fréquences des compagnies de téléphonie cellulaire afin de favoriser l'innovation et d'aider les nouveaux venus à s'imposer dans l'industrie des services cellulaires<sup>68</sup>. Industrie Canada a affirmé que l'industrie du sans-fil était parvenue à maturité et qu'elle offrait aux consommateurs un éventail de services de téléphonie et de transmission de données. Le ministre a indiqué que la décision respectait les objectifs de la politique canadienne en matière de télécommunications, notamment parce qu'elle vise à accorder une plus grande place aux forces du marché dans le cadre de la fourniture des services de télécommunication.

Dans la décision 2004-68<sup>69</sup>, le Conseil a ordonné à TCI d'offrir aux fournisseurs de services sans fil un nouveau service optionnel de circuits bidirectionnels afin de leur permettre de regrouper le trafic interurbain d'arrivée et le trafic local sur des circuits locaux reliant leur point d'interconnexion et les commutateurs locaux de TCI. Le Conseil estimait que l'option d'acheminement bidirectionnel du trafic local/interurbain était dans l'intérêt public parce qu'elle permet d'améliorer les services de gestion des appels pour les clients et d'offrir des arrangements d'interconnexion plus efficaces.

Dans la décision 2004-70<sup>70</sup>, le Conseil a approuvé le service 9-1-1 évolué - Fournisseurs de services sans fil (E9-1-1 - SSF) de MTS Allstream et l'entente de service afférente, sous réserve de modifications. Il a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TCI d'apporter des modifications à leurs propres ententes E9-1-1 - FSSF.

Dans la décision 2004-84<sup>71</sup>, le Conseil s'est abstenu, à certaines conditions, de réglementer les services cellulaires fournis par Prince Rupert City Telephones.

---

<sup>68</sup> Industrie Canada, *Décision d'annuler la politique de plafonnement de fréquences du service mobile*, Avis n° DGTP-010-04, 27 août 2004.

<sup>69</sup> *Suivi de la décision de télécom 2003-76 : Rogers Wireless Inc. c. TELUS Communications Inc. - Arrangements d'acheminement du trafic interurbain*, Décision de télécom CRTC 2004-68, 21 octobre 2004.

<sup>70</sup> *MTS Allstream Inc. - Introduction du service 9-1-1 évolué - Fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2004-70, 4 novembre 2004.

<sup>71</sup> *Prince Rupert City Telephones - Abstention de réglementation des services cellulaires*, Décision de télécom CRTC 2004-84, 21 décembre 2004.

Dans le plan budgétaire que le gouvernement du Canada a déposé devant le Parlement en février 2005, il a été question de l'intention du gouvernement de demander au Conseil d'agir promptement afin de mettre en œuvre la transférabilité des numéros de services sans fil (TNSSF), qui figurait dans son plan de travail triennal pour l'exercice 2005-2006. En réponse à cette demande, les entreprises de services sans fil ont accepté de mettre en œuvre la TNSSF et elles ont commencé à élaborer un plan de mise en œuvre qui a été achevé en septembre 2005. La TNSSF devait inclure la transférabilité d'un service sans fil à un service sans fil, d'un service filaire à un service sans fil et d'un service sans fil à un service filaire.

En mai 2005, Industrie Canada a annoncé une révision du cadre de sa politique sur le spectre afin de répondre à la demande grandissante des services sans fil et de s'adapter à l'évolution rapide des technologies sans fil<sup>72</sup>.

Par suite d'une consultation avec des représentants de l'industrie du sans-fil et d'autres intervenants, Industrie Canada a annoncé en juillet 2005 la mise en œuvre d'une nouvelle politique visant à encourager les entreprises régionales et nationales de services sans fil à fournir gratuitement des services numériques d'itinérance aux entreprises de services sans fil rurales et non concurrentes<sup>73</sup>. Selon Industrie Canada, les abonnés des régions rurales pourront ainsi bénéficier d'une plus grande zone de desserte au Canada et de services de communication évolués.

### **Segments du marché**

Comme le révèle le diagramme 4.5.1, les revenus des services sans fil sont passés de 5,6 milliards de dollars en 2000 à 9,5 milliards de dollars en 2004, soit un taux de croissance annuel de 14,1 %. Parallèlement, le nombre d'abonnés du sans-fil a également augmenté, pour passer de 8,9 millions en 2000 à 15,0 millions en 2004, ce qui représente un taux de croissance annuel de 14,0 %. Depuis juin 2005, le nombre estimatif d'abonnés aux services sans fil est d'environ 15,6 millions<sup>74</sup>.

Le diagramme 4.5.1 indique également le revenu moyen par abonné (RMPA) de 2000 à 2004. Au cours de cette période, les revenus par abonné ont chuté, pour passer d'une moyenne de 49 \$ par mois en 2000 à 48 \$ par mois en 2001. Cette tendance à la baisse a commencé à s'inverser en 2002, et le RMPA a augmenté progressivement pour s'établir à 52 \$ par mois en 2004. Ce redressement est attribuable au fait que les fournisseurs mettent davantage l'accent sur les plans de services postpayés, qui ont généralement un RMPA plus élevé que les plans prépayés. Il faut également souligner l'utilisation croissante du téléphone cellulaire pour accéder aux services de messagerie texte par le biais d'envoi de messages courts, aux services Internet ainsi qu'aux services de messagerie multimédia.

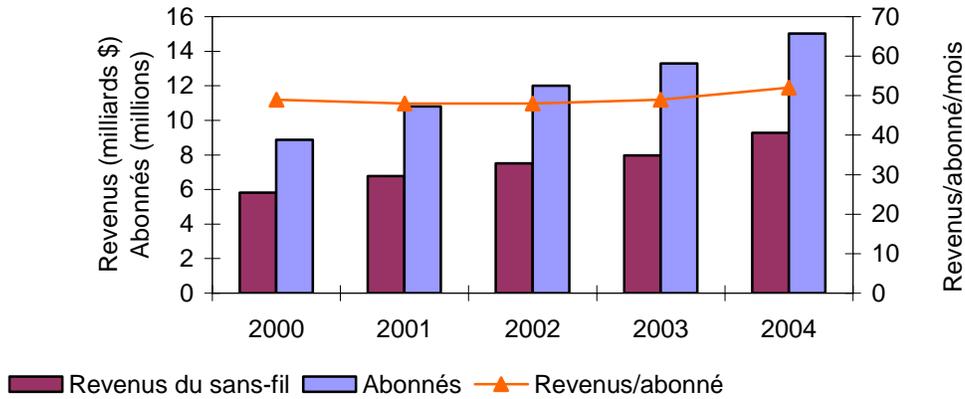
---

<sup>72</sup> Industrie Canada, *Consultation sur le renouvellement du Cadre de la politique canadienne du spectre et sur les progrès constants de la gestion du spectre*, Avis de la Gazette du Canada DGTP-001-05, 13 mai 2005.

<sup>73</sup> *Politique pour promouvoir la prestation de services numériques d'itinérance aux abonnés dans les régions rurales*, Avis de la Gazette du Canada DGTP-006-05, 21 juillet 2005.

<sup>74</sup> Selon les rapports trimestriels des compagnies de juin 2005.

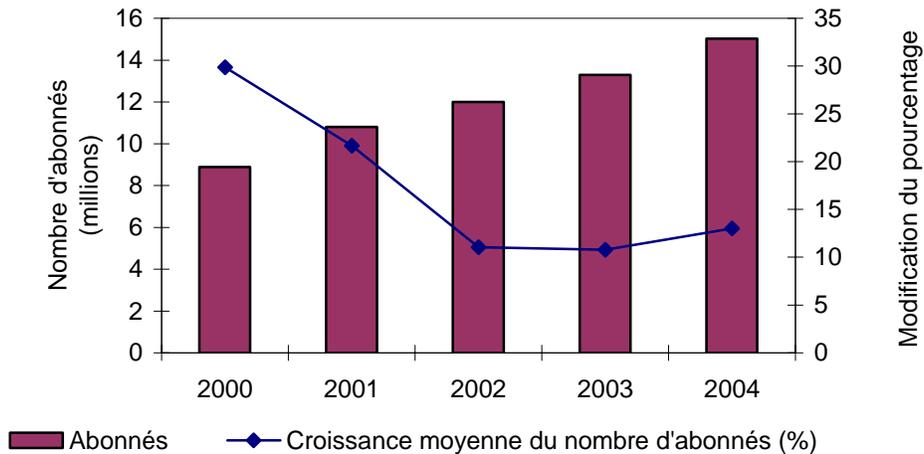
**Diagramme 4.5.1**  
**Revenus du sans-fil, nombre d'abonnés et revenus par abonné**



Source : Données recueillies par le CRTC

Comme l'indique le diagramme 4.5.2, le nombre d'abonnés des services sans fil a augmenté considérablement au cours de la période de 2000 à 2004. Le taux de croissance annuel d'abonnés a beaucoup diminué de 2000 à 2002, mais il a progressivement augmenté depuis. Bien que ce taux ait été de 14 % de 2000 à 2004, l'augmentation annuelle en 2004 s'est établie à 13 %. En 2005, la forte tendance relative aux abonnements aux services sans fil se poursuit.

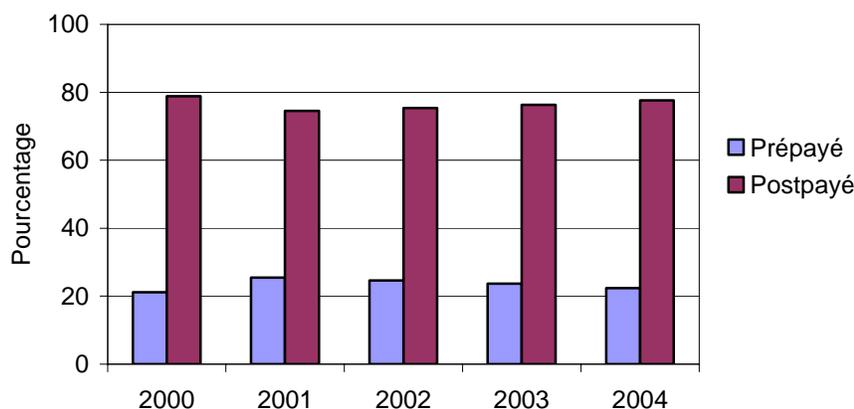
**Diagramme 4.5.2**  
**Augmentation du nombre d'abonnés du service mobile**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.5.3 présente le pourcentage d'abonnés aux services prépayés et postpayés pour les années 2000 à 2004. On constate que de 2002 à 2004, la proportion des abonnés aux services postpayés a légèrement augmenté, passant de 75 % à 78 %. Une vaste gamme de plans de services postpayés et d'options offrent aux clients des choix et des services accrus. La plupart des fournisseurs de services sans fil ont ciblé le segment de marché des services postpayés afin de conserver les clients les plus intéressants. Étant donné que les clients des services postpayés doivent généralement s'engager envers un fournisseur pendant une période de temps donnée, le taux de roulement est également réduit.

**Diagramme 4.5.3**  
**Pourcentage d'abonnés aux services prépayés et postpayés**



Source : Données recueillies par le CRTC

### Principales composantes des revenus

Tel que l'indique le tableau 4.5.1 de la partie Marchés et observations de la présente section, les revenus des services sans fil sont répartis selon cinq grandes composantes : téléphonie de base, interurbain, téléappel, données et autres<sup>75</sup>, et terminal. De façon générale, la croissance de ces revenus peut être attribuée à une augmentation du nombre d'abonnés aux services sans fil et, dans une moindre mesure, à une utilisation accrue d'applications sans fil traditionnelles et nouvelles qui sont comprises dans les composantes citées.

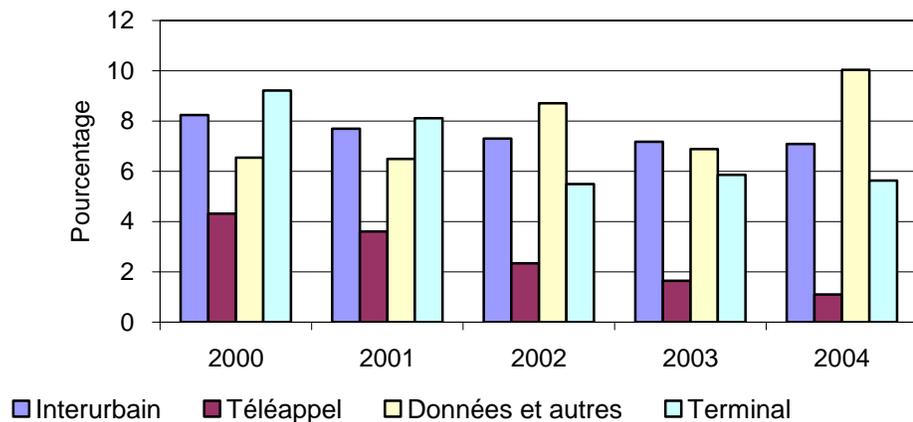
Depuis 2000, les forfaits téléphoniques de base ont représenté entre 72 % et 78 % des revenus globaux du sans-fil. En 2004, cette proportion a été de 76 %. Le diagramme 4.5.4 présente, pour la période de 2000 à 2004, la répartition en pourcentage des revenus du sans-fil entre les autres composantes.

<sup>75</sup> La composante « Données et autres » comprend les frais d'itinérance, d'interconnexion et les revenus des services mobiles de transmission de données.

Selon le tableau 4.5.1, entre 2001 et 2003, les revenus des services sans fil interurbains ont augmenté d'une valeur comprise entre 5 % et 11 %; en 2004, la croissance a été de 16 %. Toutefois, pour la période de 2000 à 2004, ces revenus ont représenté annuellement environ de 8 % à 7 % des revenus globaux du sans-fil.

Le diagramme 4.5.4 indique que les revenus provenant des services de téléappel et de l'équipement terminal, exprimés en pourcentage de l'ensemble des revenus du sans-fil, ont diminué au cours de cette période de cinq ans. Les revenus des services de téléappel ont diminué essentiellement parce que les téléphones mobiles et autres appareils de messagerie ont remplacé les téléavertisseurs. Les revenus des services de transmission de données et autres, également exprimés en pourcentage des revenus globaux du sans-fil, ont augmenté au cours des trois premières années. Ils ont diminué en 2003 et ils ont ensuite augmenté de façon importante en 2004. Une analyse plus poussée des revenus découlant des services de transmission de données et autres révèle que les revenus de la transmission des données ont augmenté de 89,9 % en 2004, mais que cette augmentation a été atténuée par des croissances moins importantes des revenus générés par d'autres volets de cette même composante, à savoir l'itinérance du service mobile et l'interconnexion.

**Diagramme 4.5.4**  
**Revenus des services sans fil par principale composante**  
**(excluant le service téléphonique de base)**



Source : Données recueillies par le CRTC

### Comparaison des services de gros et de détail

Comme le nombre de radiofréquences attribuées sous licence est limité, l'industrie se limite à quelques intervenants, qui ont d'ailleurs ciblé le marché de détail en concluant entre eux des accords leur permettant de maximiser leur couverture tout en minimisant leurs dépenses en immobilisations. De plus, ces intervenants offrent des plans d'abonnement qui comprennent des subventions pour le téléphone. Tous ces facteurs contribuent à dissuader les entreprises de revendre le service sans fil. C'est pourquoi le marché de gros est négligeable.

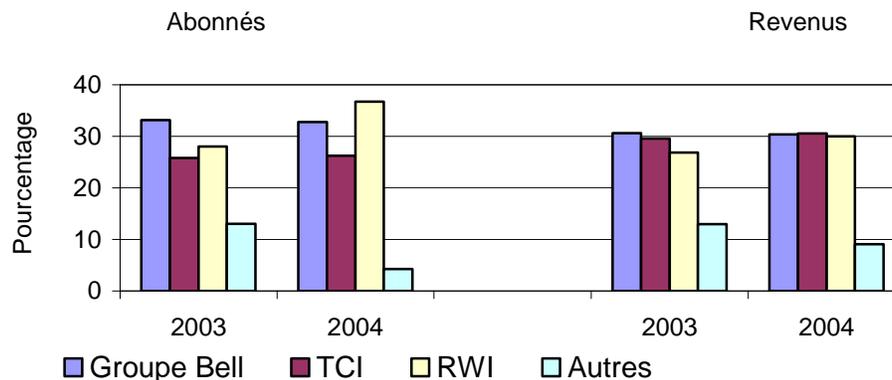
Au fur et à mesure que le marché prendra de l'expansion, le segment des services de gros en fera de même. D'ailleurs, Bell Mobilité et Virgin Group ont constitué une société en participation pour offrir des services sans fil en se servant du réseau de Bell Mobilité.

## Part de marché

Le diagramme 4.5.5 illustre la part de marché de chacun des principaux intervenants de l'industrie, mesurée en fonction des revenus et du nombre d'abonnés pour 2003 et 2004.

Dans l'ensemble, les trois principaux fournisseurs (le groupe Bell, RWI et TCI) ont continué de dominer le marché en 2004, détenant environ 90 % du marché. Par contre, aucun fournisseur de services sans fil ne domine le marché à l'échelle nationale.

**Diagramme 4.5.5**  
**Part de marché des intervenants de l'industrie du sans-fil<sup>76</sup>**



Source : Rapports annuels des compagnies et données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.5.2 présente, pour 2004, la part des abonnés de chacun des fournisseurs de services sans fil dans toutes les provinces et dans le Nord<sup>77</sup>. Un examen des données révèle que dans la plupart des provinces et des territoires, un seul fournisseur dessert plus de 50 % des abonnés. En Ontario et en Colombie-Britannique, deux fournisseurs détiennent une part des abonnés qui est supérieure ou égale à 40 %. Les données indiquent également que dans trois provinces, trois fournisseurs ont 10 % ou plus des abonnés, alors que dans six des sept autres provinces, au moins deux fournisseurs desservent au moins 10 % des abonnés. Dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador, un seul fournisseur a plus de 10 % des abonnés. Dans le Nord, il n'existe qu'un seul fournisseur de services sans fil.

<sup>76</sup> MTS Allstream, SaskTel et de petits fournisseurs de services sans fil figurent parmi les « autres ».

<sup>77</sup> Le Nord comprend le Territoire du Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

**Tableau 4.5.2**  
**Part des abonnés aux services sans fil par province en 2004**

| Province                | Groupe Bell | TCI  | RWI  | Autres |
|-------------------------|-------------|------|------|--------|
| Colombie-Britannique    | 8 %         | 48 % | 44 % | 0 %    |
| Alberta                 | 10 %        | 64 % | 26 % | 0 %    |
| Saskatchewan            | 0 %         | 3 %  | 17 % | 80 %   |
| Manitoba                | 0 %         | 8 %  | 30 % | 62 %   |
| Ontario                 | 40 %        | 17 % | 42 % | 1 %    |
| Québec                  | 49 %        | 18 % | 32 % | 1 %    |
| Nouveau-Brunswick       | 74 %        | 4 %  | 22 % | 0 %    |
| Nouvelle-Écosse         | 64 %        | 9 %  | 27 % | 0 %    |
| Île-du-Prince-Édouard   | 89 %        | 10 % | 1 %  | 0 %    |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 87 %        | 8 %  | 5 %  | 0 %    |
| Nord                    | 100 %       | 0 %  | 0 %  | 0 %    |

Source : Données recueillies par le CRTC

### Taux de roulement

Le tableau 4.5.3 indique le taux de roulement mensuel de chacun des principaux intervenants pour les années 2000 à 2004<sup>78</sup>. Ce taux est calculé en divisant le nombre d'unités d'abonnés débranchées par le nombre moyen d'unités. Quand les numéros ne sont pas transférables, que les plateformes entre les fournisseurs de services ne sont pas compatibles et que la plupart des contrats de services postpayés sont conclus à plus long terme, le taux de roulement est généralement bas. En 2004, les taux de roulement ont diminué chez chacun des principaux fournisseurs.

**Tableau 4.5.3**  
**Taux de roulement mensuel moyen**

|               | 2000  | 2001  | 2002  | 2003  | 2004      |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Bell Mobilité | 1,5 % | 1,5 % | 1,6 % | 1,4 % | 1,3 %     |
| Microcell     | 2,2 % | 2,6 % | 3,4 % | 3,1 % | voir note |
| RWI           | 2,4 % | 2,2 % | 2,0 % | 2,1 % | 1,8 %     |
| TCI           | 2,0 % | 2,0 % | 1,8 % | 1,5 % | 1,4 %     |

Note : RWI a acquis Microcell en 2004

Source : Rapports annuels des compagnies

<sup>78</sup> RWI a acquis Microcell en 2004.

## Téléappel

En 2004, le nombre d'abonnés dans le marché du téléappel a diminué de 21,4 % par rapport à l'année précédente, et les revenus ont chuté de 21 %<sup>79</sup>.

Bell Mobilité, RWI et TCI ont continué de dominer le marché, avec 87 % des revenus de téléappel en 2004.

## Couverture des services mobiles

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

En 2004, plus de 94 % des Canadiens avaient accès aux services sans fil<sup>80</sup>. La plupart d'entre eux pouvaient choisir leur fournisseur, à l'exception des habitants du Nord, où il n'y avait qu'un seul fournisseur.

La couverture des services mobiles ne s'est guère étendue en 2004 et les dépenses en immobilisations de l'industrie ont diminué de 15,4 % par rapport à l'année précédente<sup>81</sup>. Le secteur du sans-fil étant en évolution, de nouvelles technologies, notamment le service sans fil de troisième génération (3G), devraient permettre à l'industrie d'offrir des services additionnels, y compris des services évolués.

## Résumé

Le marché du sans-fil continue de se développer. La taille de ce marché, tant sur le plan des revenus que celui des abonnés, s'est accrue de manière importante en 2004. Plus de 94 % de la population canadienne a accès aux services sans fil.

À l'échelle nationale, la part du marché fondée sur les revenus des trois plus grands groupes d'entreprises (TCI, le groupe Bell et RWI) est d'environ 90 %. Après plusieurs années de déclin, la croissance du RMPA, confirmée en 2003, s'est poursuivie. Le taux de roulement demeure faible. Toutefois, le segment du téléappel a continué de perdre de l'importance et est devenu un marché à créneaux puisque les consommateurs utilisent désormais d'autres technologies sans fil.

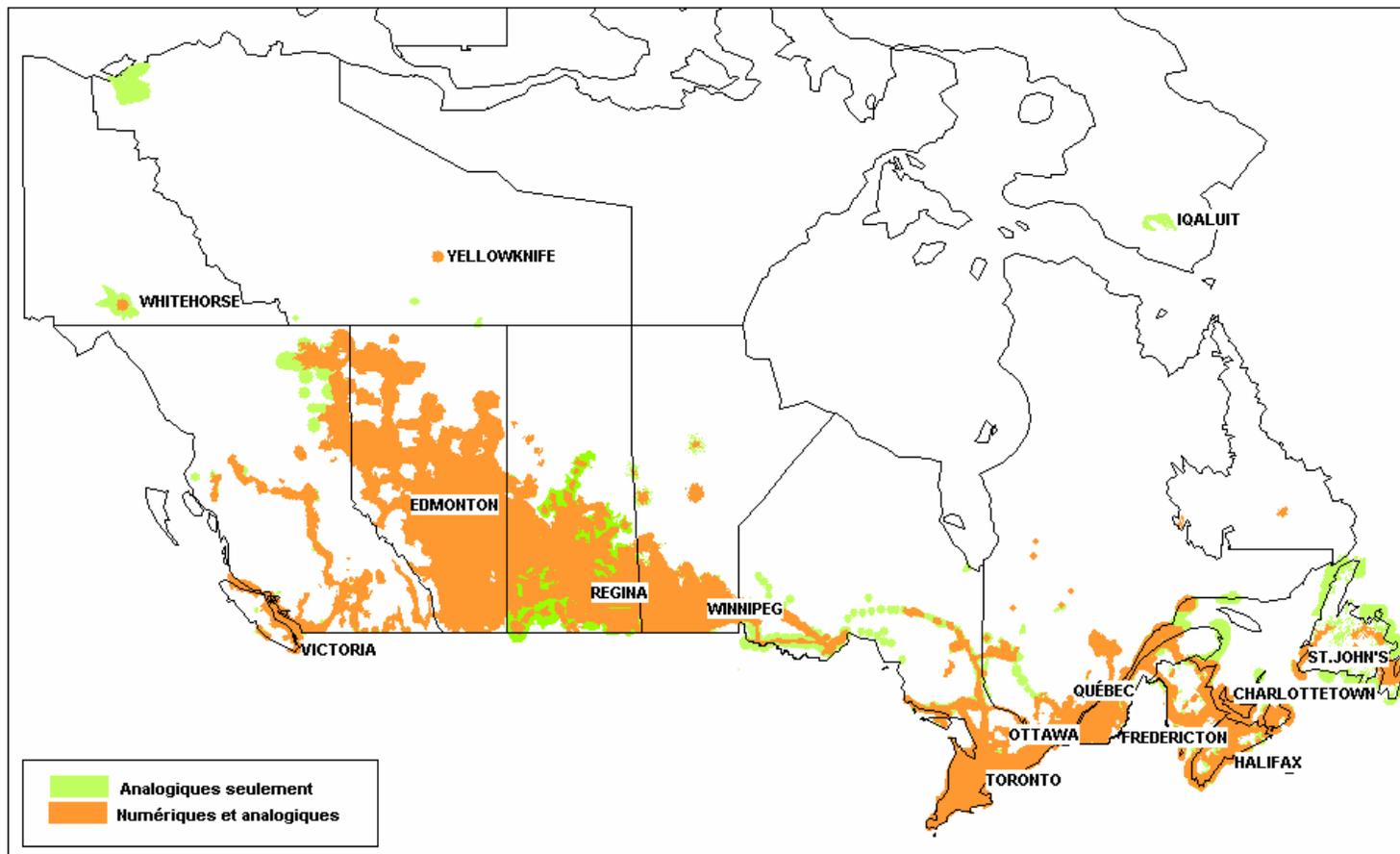
---

<sup>79</sup> Données recueillies par le CRTC.

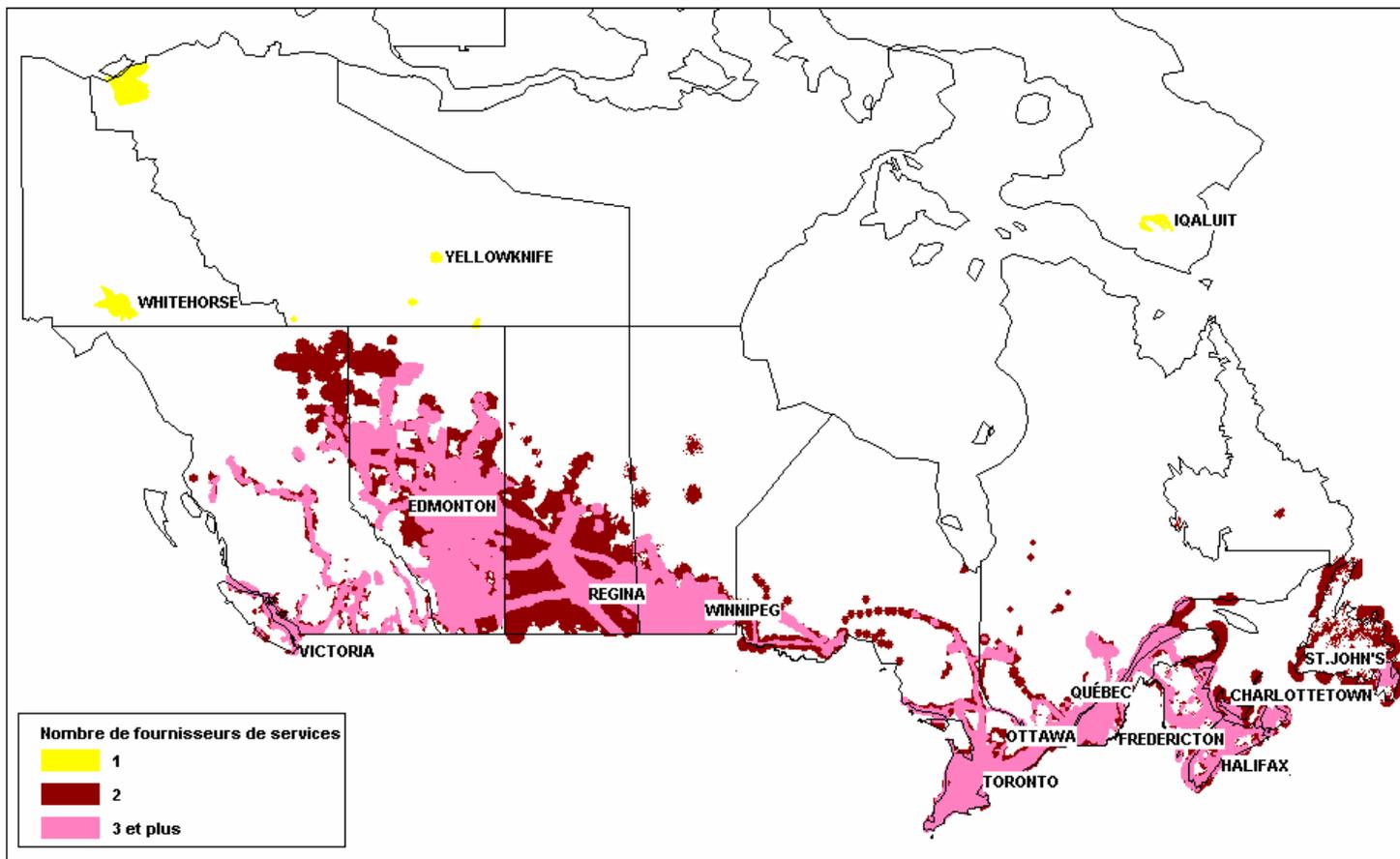
<sup>80</sup> Industrie Canada, Avis n° DGTP-010-04, *Décision d'annuler la politique de plafonnement de fréquences du service mobile*, 27 août 2004.

<sup>81</sup> Données recueillies par le CRTC.

Couverture nationale des services mobiles (numériques et analogiques)



### Présence des fournisseurs de services mobiles



## 4.6 Services de transmission de données et de liaison spécialisée

### Points saillants

- En 2004, les revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée ont encore diminué, cette fois de 1,6 %, pour s'établir à 4,4 milliards de dollars.
- Les revenus des services de transmission de données ont augmenté de 6,9 % et ont atteint 2,3 milliards de dollars, surpassant du même coup les revenus des services de liaison spécialisée, qui ont chuté à 2,1 milliards de dollars, soit une diminution de 9,7 %.
- Les revenus des services de protocole de données continuent d'être répartis en faveur des services IP et Ethernet.
- La part des revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée détenue par les concurrents a augmenté et s'est fixée à 27 % en 2004, comparativement à 26 % en 2003.

### Description du secteur

#### a) *Description des services*

Les services de transmission de données servent à fournir l'accès aux réseaux de données locales, de vidéo et téléphoniques, à raccorder ces services entre eux dans une zone métropolitaine ou encore à l'échelle nationale ou internationale et à donner accès aux clients à des services de réseau local géré et de réseau étendu. Les services de transmission de données comprennent des protocoles traditionnels tels que X.25 (réseau de commutation par paquets), le relais de trames et le mode de transfert asynchrone (MTA), ainsi que des protocoles plus récents, notamment le RPV-IP (le réseau privé virtuel) et Ethernet, sans oublier la fourniture et la gestion de réseaux et d'équipement de réseau.

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 numérique grand débit (à des vitesses de 56/64 Kbps pouvant, sur fibre optique, atteindre des vitesses de l'ordre du gigabit) et les systèmes de données numériques, de même que les services de voies téléphoniques et autres services analogiques.

#### b) *Marchés et observations pour 2004*

Le segment du marché des services de transmission de données et de liaison spécialisée est le quatrième en importance dans le segment des télécommunications, affichant des revenus de 4,4 milliards de dollars, ou environ 13 % du total des revenus des services de télécommunication. Après avoir atteint un sommet en 2001, les revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée ont diminué d'environ 1,4 % par année de 2001 à 2004. Pour la première fois, en 2004, les revenus de transmission de données ont été supérieurs à ceux du service de liaison spécialisée; ils ont en effet augmenté pour représenter 53 % des revenus totaux de ces deux services, alors qu'ils étaient de 49 % en 2003.

La baisse des revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée de 1,6 % observée en 2004 est attribuable au fait que le marché de liaison spécialisée a connu une baisse de 9,7 %, compensée partiellement par l'augmentation de 6,9 % des revenus de transmission de données. La baisse des revenus provenant du service de liaison spécialisée est attribuable en grande partie au déclin accusé par le marché de gros de ce même secteur. Par ailleurs, la hausse des revenus provenant des services de protocole et de gestion a contribué à une augmentation des revenus de transmission de données.

En 2004, les revenus du service de protocole de données ont augmenté en raison d'une hausse des revenus des protocoles Ethernet et RPV-IP, augmentation neutralisée en partie par une baisse des revenus des protocoles de données traditionnels.

**Tableau 4.6.1**  
**Revenus des services de données et de liaison spécialisée**  
**(millions \$)**

|                     | 2000  | 2001  | 2002  | 2003  | 2004  | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------------------|--------------------------|
| Données             | 1 883 | 2 069 | 2 092 | 2 184 | 2 334 | 6,9 %                          | 5,5 %                    |
| Liaison spécialisée | 2 201 | 2 528 | 2 454 | 2 300 | 2 077 | -9,7 %                         | -1,4 %                   |
| Total               | 4 084 | 4 597 | 4 546 | 4 484 | 4 411 | -1,6 %                         | 1,9 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

La part de revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée des concurrents a augmenté de 1 % de 2003 à 2004 pour s'établir à 27 %.

**c) *Participants du secteur***

Les services de transmission de données et de liaison spécialisée sont fournis au moyen de technologies filaires, sans fil fixes ou par satellite par un certain nombre d'intervenants, dont les entreprises titulaires, les fournisseurs de services par satellite, les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations et qui pratiquent la revente, les entreprises de câblodistribution et les compagnies de téléphone de services publics. Les services de transmission de données et de liaison spécialisée sont vendus au détail aux clients finals et en gros à d'autres fournisseurs de services qui les revendent eux-mêmes ou les utilisent pour bâtir des réseaux sous-jacents qui leur permettent de fournir des produits et des services à leurs clients finals dans le marché de détail.

**d) Cadre de réglementation**

C'est en 1979 que la concurrence a été autorisée pour la première fois dans le marché des services de transmission de données et de liaison spécialisée intercirconscriptions. Depuis, le Conseil s'est abstenu de réglementer une grande partie du marché des services de transmission 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, lorsqu'il estime que le service est ou sera suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs du service. Dans l'ordonnance 99-434<sup>82</sup>, le Conseil enjoint aux concurrents de déposer les 1<sup>er</sup> avril et 1<sup>er</sup> octobre de chaque année, la liste des routes de liaison spécialisée intercirconscriptions sur lesquelles ils offrent ou fournissent des services à largeur de bande équivalente ou supérieure à DS-3 (44 736 Mbps), en utilisant leurs propres installations terrestres ou des installations terrestres louées d'une compagnie autre qu'une ESLT ou une affiliée d'une ESLT. Toujours dans cette ordonnance, le Conseil déclare que si, à son avis, un ou plusieurs concurrents répondent à ce critère, il publiera rapidement une ordonnance d'abstention sans autre processus, du fait que l'abstention serait basée sur la preuve produite par les concurrents des ESLT. Quant aux compagnies titulaires, elles sont également libres de soumettre des demandes d'abstention lorsqu'elles le désirent.

En 2005, à la suite de la publication des décisions 2005-18 et 2005-44<sup>83</sup>, 1 000 routes supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions ont fait l'objet d'une abstention de la réglementation.

En février 1996, conformément à l'ordonnance 96-130<sup>84</sup>, le Conseil a décidé de s'abstenir de réglementer les services X.25 et de relais de trames. Puis, en juin 2000, conformément à l'ordonnance 2000-553<sup>85</sup>, il s'est abstenu de réglementer les services de réseau étendu. Il continue cependant de réglementer les composantes d'accès des services MTA et Ethernet.

En général, dans les décisions d'abstention, le Conseil se réserve suffisamment de pouvoirs conformément à l'article 24 de la Loi pour préciser, lorsque les circonstances le justifient, les conditions futures possibles applicables aux services faisant l'objet d'une abstention et qui sont fournis par les ESLT concernées.

---

<sup>82</sup> Ordonnance Télécom CRTC 99-434, 12 mai 1999.

<sup>83</sup> *Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions sur des routes supplémentaires*, Décision de télécom CRTC 2005-44, 5 août 2005.

<sup>84</sup> Ordonnance Télécom CRTC 96-130, 19 février 1996.

<sup>85</sup> *Abstention accordée pour les services de réseau étendu des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000.

En 2005, le Conseil a publié la décision sur le service de réseau numérique propre aux concurrents (RNC)<sup>86</sup>, en s'inspirant de la décision provisoire portant sur le service ARNC<sup>87</sup>, de sorte que les concurrents puissent avoir accès à d'autres éléments tarifaires à des tarifs de détail réduits. La décision est entrée en vigueur en juin 2002; ainsi, en plus de bénéficier d'une baisse immédiate des dépenses d'exploitation, les concurrents qui utilisent ces services bénéficieront aussi de rajustements tarifaires rétroactifs.

## Segments du marché

### *a) Services de transmission de données*

Aux fins du présent rapport, les revenus des services de transmission de données sont divisés en six catégories. Cinq de ces catégories représentent les services de protocole de données (X.25, relais de trames, MTA, RPV-IP et Ethernet), et une sixième (Autres) se rapporte à des protocoles de données non spécifiques ainsi qu'à la gestion et à l'équipement de réseau. Le tableau 4.6.2 présente, pour les années 2000 à 2004, un sommaire des revenus des services de transmission de données pour chacune des catégories.

Comme l'indique le tableau 4.6.2, en 2004, le total des revenus pour les services de données de détail et de gros était approximativement de 2,3 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation d'environ 7,4 % par rapport à l'année précédente. Les revenus des services de transmission de données de détail et de gros ont augmenté respectivement de 7,2 % et de 8,7 %.

Afin de déterminer les tendances dans le marché des services de transmission de données, le Conseil examine les revenus des cinq services de protocole de données en faisant abstraction des revenus extraordinaires de la catégorie Autres. Les revenus tirés de la vente ponctuelle d'équipement de réseau qui coïncident avec un transfert de service ou un élargissement de réseau peuvent exagérer les revenus pour une année donnée. Il est plus facile de faire la comparaison d'une année à l'autre si l'on fait abstraction des revenus provenant des services de gestion et d'équipement de réseau.

En 2004, les revenus totaux des cinq services de protocole de données ont atteint 1,4 milliard de dollars, une augmentation de 6 %; les revenus cumulés des services Ethernet et RPV-IP ont augmenté pour représenter 41 % des revenus totaux des services de protocole alors qu'ils étaient de 34 % en 2003. Cette tendance, qui a été signalée dans le rapport de l'an dernier, devrait se poursuivre étant donné la souplesse, la capacité et l'interopérabilité accrues qu'offrent les services IP aux clients finals. En plus de permettre de récupérer les revenus des services traditionnels de transmission de données, les nouveaux services de transmission de données contribuent aussi à réduire les revenus des services de liaison spécialisée parce qu'ils peuvent reproduire de façon plus rentable la capacité et la sécurité associées à ces services.

---

<sup>86</sup> *Services de réseau numérique propres aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005.

<sup>87</sup> *Service provisoire d'accès au réseau numérique propre aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2002-78, 23 décembre 2002.

**Tableau 4.6.2<sup>88</sup>**  
**Revenus des services de transmission de données de détail et de gros**  
**par catégorie de services**  
**(millions \$)**

|                               | 2000    | 2001    | 2002    | 2003    | 2004    | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------|--------------------------|
| X.25                          |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | 134,7   | 140,6   | 134,4   | 131,2   | 102,0   | -22,3 %                        | -6,7 %                   |
| De gros                       | 19,3    | 20,2    | 22,5    | 9,1     | 5,7     | -37,4 %                        | -26,3 %                  |
| Total                         | 154,0   | 160,9   | 156,9   | 140,3   | 107,7   | -23,2 %                        | -8,6 %                   |
| MTA                           |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | 67,1    | 96,7    | 116,0   | 109,5   | 83,6    | -23,7 %                        | 5,7 %                    |
| De gros                       | 8,2     | 8,8     | 12,4    | 14,6    | 16,1    | 10,3 %                         | 18,4 %                   |
| Total                         | 75,3    | 105,5   | 128,4   | 124,2   | 99,7    | -19,7 %                        | 7,3 %                    |
| Relais de trames              |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | 499,9   | 518,0   | 564,4   | 573,7   | 546,8   | -4,7 %                         | 2,3 %                    |
| De gros                       | 65,1    | 80,4    | 73,7    | 76,0    | 78,4    | 3,2 %                          | 4,8 %                    |
| Total                         | 565,1   | 598,4   | 638,1   | 649,7   | 625,2   | -3,8 %                         | 2,6 %                    |
| Ethernet                      |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | n/d     | n/d     | 272,5   | 351,3   | 427,4   | 21,7 %                         |                          |
| De gros                       | n/d     | n/d     | 24,7    | 48,1    | 44,4    | -7,7 %                         |                          |
| Total                         |         |         | 297,2   | 399,4   | 471,8   | 18,1 %                         |                          |
| RPV-IP                        |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | n/d     | n/d     | 38,6    | 64,9    | 110,7   | 70,6 %                         |                          |
| De gros                       | n/d     | n/d     | 0,1     | 2,4     | 2,4     | 0,0 %                          |                          |
| Total                         |         |         | 38,7    | 67,2    | 113,1   | 68,3 %                         |                          |
| Autres                        |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | 811,7   | 933,7   | 704,3   | 634,6   | 729,2   | 14,9 %                         | -2,6 %                   |
| De gros                       | 276,8   | 270,7   | 128,3   | 132,6   | 160,3   | 20,9 %                         | -12,8 %                  |
| Total                         | 1 088,6 | 1 204,4 | 832,6   | 767,2   | 889,5   | 15,9 %                         | -4,9 %                   |
| Total des services de données |         |         |         |         |         |                                |                          |
| De détail                     | 1 513,5 | 1 689,1 | 1 830,2 | 1 865,1 | 1 999,7 | 7,2 %                          | 7,2 %                    |
| De gros                       | 369,4   | 380,2   | 261,7   | 282,8   | 307,3   | 8,7 %                          | -4,5 %                   |
| Total                         | 1 882,9 | 2 069,3 | 2 091,9 | 2 147,9 | 2 307,0 | 7,4 %                          | 5,2 %                    |

Source : Données recueillies par le CRTC

n/d : non disponible

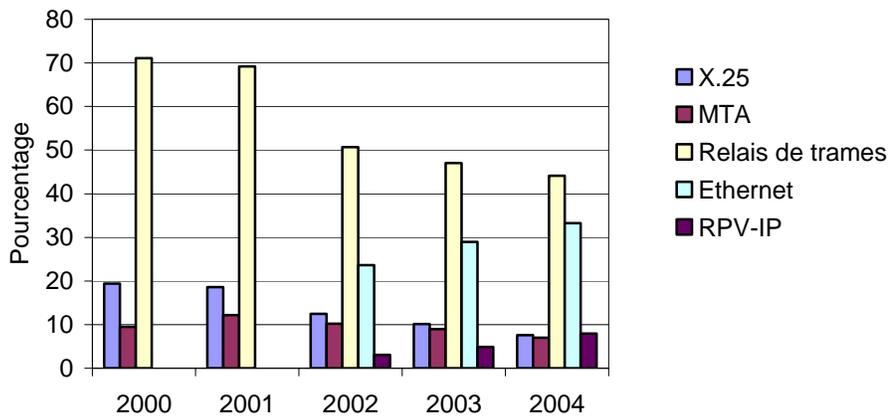
<sup>88</sup> Les revenus des services de transmission de données que les petits fournisseurs de services ont soumis ne comportent pas ce genre de détail et sont donc exclus de ce tableau. En 2003 et en 2004, ces revenus représentaient respectivement environ 36 millions et 27 millions de dollars.

En 2004, les revenus des services de relais de trames ont chuté (pour la première fois) de 3,8 %. Les revenus des services X.25 et MTA, qui avaient commencé à baisser en 2003, ont cette fois diminué de 23,2 % et 19,7 % respectivement. Comme l'an dernier, les services RPV-IP ont affiché la plus importante augmentation, soit une hausse de 68,3 % en 2004, en sus de celle de 74 % enregistrée en 2003. Depuis 2002, les revenus cumulés des services RPV-IP et Ethernet ont augmenté à un taux de croissance annuel de 32 %.

Le diagramme 4.6.1 présente, pour les années 2000 à 2004, les parts de revenus des cinq catégories de services de protocole de données et permet d'observer le changement dans la distribution des revenus.

On s'attend à ce que ce changement se poursuive si les fournisseurs de services continuent d'accorder des droits acquis aux utilisateurs finals et de les faire passer de technologies plus anciennes à des plateformes plus efficaces et si les clients utilisent de plus en plus des réseaux privés virtuels sécuritaires à la fois sur des réseaux privés IP et sur Internet.

**Diagramme 4.6.1**  
**Services de protocole de données**  
**Répartition des revenus par catégorie de services**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.6.3 présente la part de revenus des titulaires et des concurrents par catégorie de service de transmission de données. Les revenus des concurrents ont augmenté, passant de 28 % en 2003 à 34 % en 2004.

La part de revenus des concurrents à l'intérieur de catégories de données particulières varie d'environ 9 % pour le service X.25 à 53 % pour celui de MTA.

**Tableau 4.6.3**  
**Part de marché par catégorie de services de transmission de données<sup>89</sup>**

|                                    | 2003 | 2004 |
|------------------------------------|------|------|
| <b>X.25</b>                        |      |      |
| Titulaires                         | 90 % | 91 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 8 %  | 8 %  |
| Concurrents (autres)               | 2 %  | 1 %  |
| <b>MTA</b>                         |      |      |
| Titulaires                         | 45 % | 47 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 2 %  | 37 % |
| Concurrents (autres)               | 52 % | 16 % |
| <b>Relais de trames</b>            |      |      |
| Titulaires                         | 56 % | 52 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 5 %  | 31 % |
| Concurrents (autres)               | 39 % | 17 % |
| <b>Ethernet</b>                    |      |      |
| Titulaires                         | 73 % | 72 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 14 % | 16 % |
| Concurrents (autres)               | 13 % | 12 % |
| <b>RPV-IP</b>                      |      |      |
| Titulaires                         | 90 % | 71 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 0 %  | 1 %  |
| Concurrents (autres)               | 10 % | 28 % |
| <b>Total</b>                       |      |      |
| Titulaires                         | 72 % | 66 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 5 %  | 19 % |
| Concurrents (autres)               | 23 % | 15 % |

Source : Données recueillies par le CRTC

### ***b) Services de liaison spécialisée***

Le service de liaison spécialisée est offert au moyen de connexions point à point non commutés ou multipoint qui peuvent servir à la transmission de signaux vocaux, 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 liaison spécialisée sont divisés en deux grandes catégories : les liaisons spécialisées

<sup>89</sup> Les concurrents (autres) comprennent les concurrents (câblodistributeurs). En 2004, à l'échelle nationale, les concurrents (câblodistributeurs) détenaient environ 1,6 % des revenus provenant des services de transmission de données.

courte distance et les liaisons spécialisées longue distance. De plus, les revenus du service longue distance sont partagés entre les fournisseurs qui se servent d'installations terrestres et ceux qui utilisent des installations satellitaires.

Le tableau 4.6.4 présente un résumé des revenus provenant des services de liaison spécialisée courte distance et longue distance à l'échelle de l'industrie pour les années 2000 à 2004.

**Tableau 4.6.4**  
**Revenus provenant de la vente au détail et en gros**  
**des services de liaison spécialisée par catégorie de services**<sup>90</sup>  
**(millions \$)**

|                 | 2000  | 2001  | 2002  | 2003    | 2004  | <i>Croissance</i><br>2003-2004 | <i>TCAC</i><br>2000-2004 |
|-----------------|-------|-------|-------|---------|-------|--------------------------------|--------------------------|
| Courte distance |       |       |       |         |       |                                |                          |
| De détail       | 385   | 471   | 527   | 496 #   | 521   | 5,0 %                          | 7,9 %                    |
| De gros         | 259   | 342   | 440   | 444 #   | 369   | -16,9 %                        | 9,3 %                    |
| Total           | 644   | 813   | 966   | 940 #   | 890   | -5,3 %                         | 8,4 %                    |
| Longue distance |       |       |       |         |       |                                |                          |
| De détail       | 922   | 971   | 800   | 739 #   | 732   | -0,9 %                         | -5,6 %                   |
| De gros         | 635   | 744   | 688   | 600 #   | 419   | -30,2 %                        | -9,9 %                   |
| Total           | 1 557 | 1 715 | 1 488 | 1 339 # | 1 151 | -14,0 %                        | -7,3 %                   |
| Total           |       |       |       |         |       |                                |                          |
| De détail       | 1 307 | 1 442 | 1 326 | 1 235   | 1 253 | 1,5 %                          | -1,0 %                   |
| De gros         | 894   | 1 086 | 1 128 | 1 044   | 788   | -24,5 %                        | -3,1 %                   |
| Total           | 2 201 | 2 528 | 2 454 | 2 280   | 2 042 | -10,4 %                        | -1,9 %                   |

Source : Données recueillies par le CRTC

Les revenus totaux provenant des services de liaison spécialisée dépassaient légèrement les 2 milliards de dollars en 2004, soit une baisse de 10,4 % par rapport à 2003. Les revenus des services de liaison spécialisée courte distance et longue distance ont diminué de 5,3 % et de 14 %, respectivement, en 2004. Par conséquent, les revenus des services de liaison spécialisée longue distance représentent désormais 56 % du segment de liaison spécialisée, soit une baisse par rapport aux pourcentages de 2003 et de 2002, qui étaient respectivement de 59 % et de 61 %.

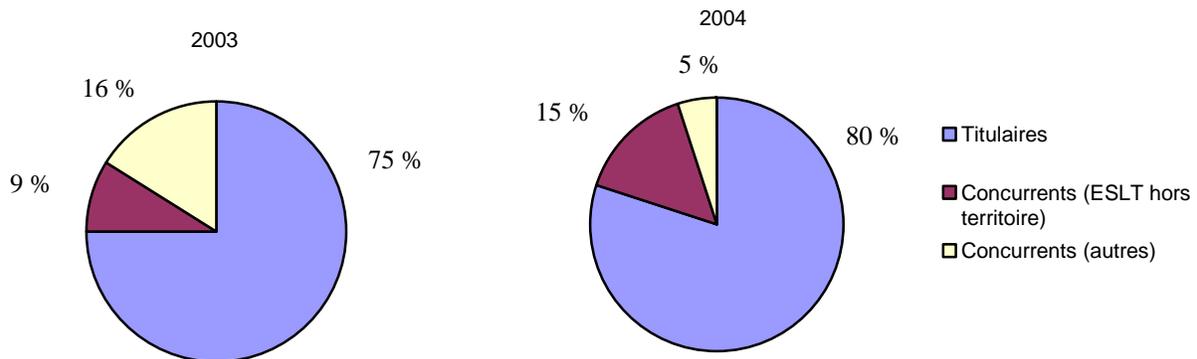
Le principal facteur responsable de la baisse des revenus du service de liaison spécialisée est le segment de gros qui a connu une concurrence forte et soutenue au niveau des prix. De plus, en raison des fusions au sein de l'industrie, les compagnies renforcent et élargissent leurs réseaux en y ajoutant des installations, ce qui a pour effet de réduire le nombre de concurrents. En 2004, la taille du marché de gros global du service de liaison spécialisée a diminué d'environ 24 %, baisse attribuable en grande partie au segment longue distance, qui a chuté d'approximativement 30 %.

<sup>90</sup> Les revenus des services de liaison spécialisée que les petits fournisseurs de services ont soumis ne comportent pas ce genre de détails et sont donc exclus de ce tableau. En 2003 et en 2004, ces revenus représentaient respectivement environ 20 millions et 35 millions de dollars.

Toujours en 2004, les revenus de la vente au détail ont légèrement augmenté, soit de 1,5 %, en raison d'une croissance de 5 % des revenus du segment courte distance, croissance qui a été en partie neutralisée par une diminution des revenus du segment longue distance. La popularité grandissante des services de transmission de données, dont les réseaux privés IP, et l'utilisation de réseaux privés virtuels sur Internet contribuent aussi à réduire la demande de services de détail de liaison spécialisée au niveau du segment longue distance.

Comme l'indique le diagramme 4.6.2, en 2004, la part de revenus des titulaires a augmenté dans le petit marché du service de liaison spécialisée, tandis que celle des concurrents a baissé pour s'établir à 20 %, alors qu'elle était de 25 % en 2003. Cette diminution est attribuable en grande partie aux répercussions que les transactions de Bell Canada-360networks et MTS-Allstream ont eu sur la répartition des parts de revenus entre les concurrents.

**Diagramme 4.6.2**  
**Répartition des revenus totaux des services de liaison spécialisée**  
**Titulaires par rapport aux concurrents<sup>91</sup>**



Source : Données recueillies par le CRTC

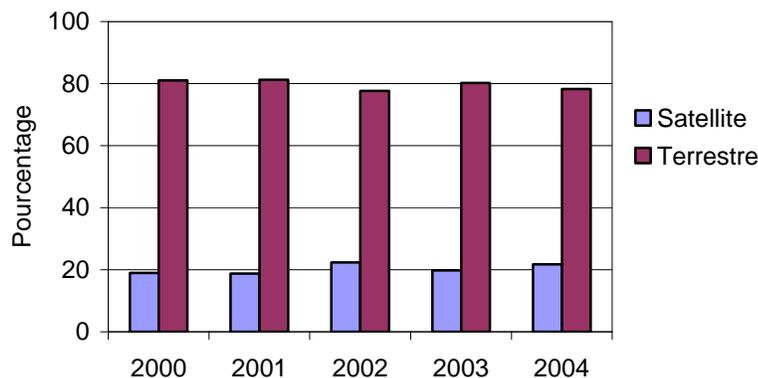
<sup>91</sup> Les concurrents (autres) comprennent les concurrents (câblodistributeurs). En 2004, à l'échelle nationale, les concurrents (câblodistributeurs) détenaient environ 0,7 % des revenus provenant des services de liaison spécialisée.

Les revenus générés par la vente en gros de services de liaison spécialisée ont atteint un sommet en 2002 de 1,1 milliard de dollars alors qu'ils représentaient 46 % des revenus du marché de liaison spécialisée. Depuis, les revenus de la vente en gros ont diminué pour atteindre un peu moins de 800 millions de dollars en 2004, soit 39 % des revenus des services de liaison spécialisée. Étant donné que dans une certaine mesure, les fournisseurs de services dotés d'installations et les revendeurs utilisent des circuits de liaison spécialisée fournis par les voies de gros d'autres fournisseurs de services, la baisse des revenus générés par la vente en gros peut donc être attribuable :

- à des services fournis à des tarifs réduits en raison de la forte concurrence en matière de prix et des réductions imposées par le Conseil;
- à une baisse des dépenses engagées par les concurrents à la suite d'initiatives visant l'optimisation des réseaux;
- aux regroupements dans l'industrie, qui ont réduit la demande globale des services de gros.

Les services de liaison spécialisée longue distance sont fournis au moyen d'installations terrestres et par satellite. Tel que l'indique le diagramme 4.6.3, la part du total des revenus de la vente au détail et en gros des services de liaison spécialisée longue distance fournis par satellite a augmenté, passant de 20 % en 2003 à 22 % en 2004.

**Diagramme 4.6.3**  
**Services de liaison spécialisée longue distance**  
**fournis par satellite par rapport à ceux fournis par des installations terrestres**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le tableau 4.6.5 indique que la part des revenus des services de liaison spécialisée détenue par les concurrents, qui était de 25 % en 2003, a baissé pour s'établir à 20 % l'année suivante.

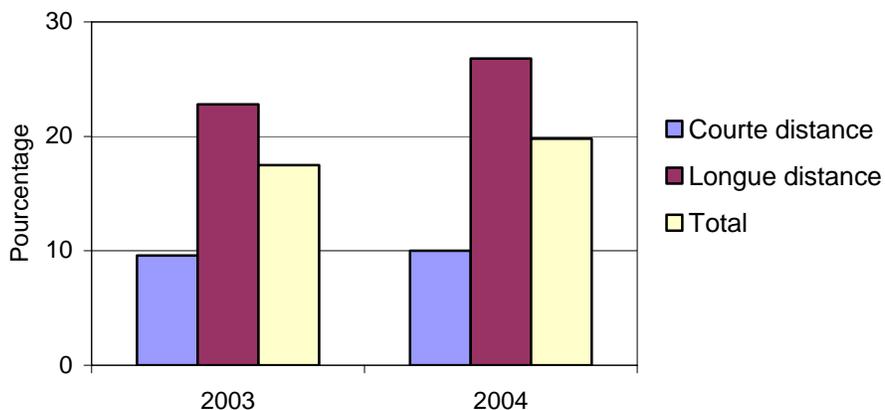
**Tableau 4.6.5**  
**Revenus générés par les services de liaison spécialisée**  
**Parts de marché courte distance et longue distance**

|                                    | 2003 | 2004 |
|------------------------------------|------|------|
| <b>Courte distance</b>             |      |      |
| Titulaires                         | 79 % | 90 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 10 % | 9 %  |
| Concurrents (autres)               | 11 % | 1 %  |
| <b>Longue distance</b>             |      |      |
| Titulaires                         | 73 % | 72 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 8 %  | 20 % |
| Concurrents (autres)               | 19 % | 7 %  |
| <b>Total</b>                       |      |      |
| Titulaires                         | 75 % | 80 % |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 9 %  | 15 % |
| Concurrents (autres)               | 16 % | 5 %  |

Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.6.4 illustre la part de revenus des concurrents pour les services de liaison spécialisée de détail en 2003 et en 2004. En effet, la part de revenus de détail des concurrents a légèrement augmenté pour se fixer tout juste sous les 20 %, leur part des revenus ayant augmenté à la fois dans le segment courte distance et le segment longue distance.

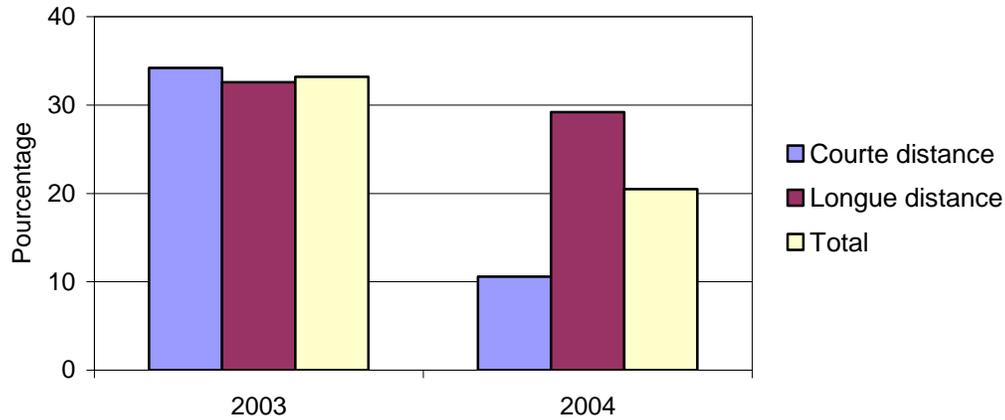
**Diagramme 4.6.4**  
**Revenus provenant des services de liaison spécialisée de détail**  
**Part de revenus des concurrents**



Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 4.6.5 illustre la différence entre la part de revenus des services de liaison spécialisée de gros détenue par les concurrents en 2003 et en 2004. Leur part a en effet baissé à la fois dans le segment courte distance et le segment longue distance pour atteindre un peu plus de 20 % des revenus globaux en 2004, alors qu'elle était de 33 % en 2003.

**Diagramme 4.6.5**  
**Revenus provenant des services de liaison spécialisée de gros**  
**Part de revenus des concurrents**



Source : Données recueillies par le CRTC

## Résumé

Après avoir atteint un sommet en 2001, les revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée n'ont cessé de baisser. En 2004, ces revenus ont diminué de 1,6 %. Par ailleurs, le marché des services de transmission de données et de liaison spécialisée affiche les caractéristiques d'un marché concurrentiel, étant donné que des services de transmission de données plus récents remplacent progressivement les services traditionnels. En 2004, la part de revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée détenue par les concurrents était de 27 %, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2003.

Les revenus des services de transmission de données ont augmenté chaque année depuis 2000 et en 2004, cette croissance a été de 6,9 %. Les services Ethernet et RPV-IP ont connu une autre forte augmentation; ensemble, ils représentaient 41 % des revenus des services de protocole de données, alors qu'ils étaient de 34 % en 2003. En 2004, les concurrents détenaient 34 % des revenus provenant des services de transmission de données.

Les revenus des services de liaison spécialisée ont continué à diminuer; en 2004, ils ont chuté de 9,7 %. Ce déclin est le résultat des baisses enregistrées dans les revenus de détail et de gros du segment longue distance des services de liaison spécialisée, revenus qui ont diminué de 0,9 % et de 30,2 % respectivement. Les services de gros du segment longue distance sont particulièrement touchés par une forte concurrence en matière de prix et par les regroupements dans l'industrie. En 2004, les concurrents détenaient 20 % des revenus des services de liaison spécialisée.

## **5.0 Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande**

### **Points saillants**

- En 2004, le service à large bande était accessible à environ 89 % des ménages canadiens, comparativement à 86 % en 2003.
- Le service à large bande était accessible à 98 % des ménages dans les centres urbains et à environ 68 % des ménages dans les centres ruraux.
- Parmi ceux qui avaient accès au service à large bande, environ 48 % s'y abonnaient.

### **5.1 Introduction**

Il est généralement admis que l'accès aux services et aux réseaux à large bande dans les collectivités rurales et du Nord comporte des avantages. Il favorise notamment une éducation et des soins de santé de qualité, soutient la création d'emploi et, de façon générale, contribue à maintenir la vitalité de ces collectivités. Par conséquent, le fait de combler le « fossé numérique » qui sépare les centres urbains et les régions rurales et éloignées du Canada est une priorité du gouvernement fédéral et d'autres ordres de gouvernement et ils y parviendront en s'assurant que chaque collectivité canadienne a accès à la large bande.

La présente section examine dans quelle mesure les centres urbains et ruraux du Canada ont accès à la large bande et combien de Canadiens sont abonnés au service. Le reste de la section fait le point sur les moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.

### **5.2 Déploiement géographique de la large bande dans les régions urbaines et rurales**

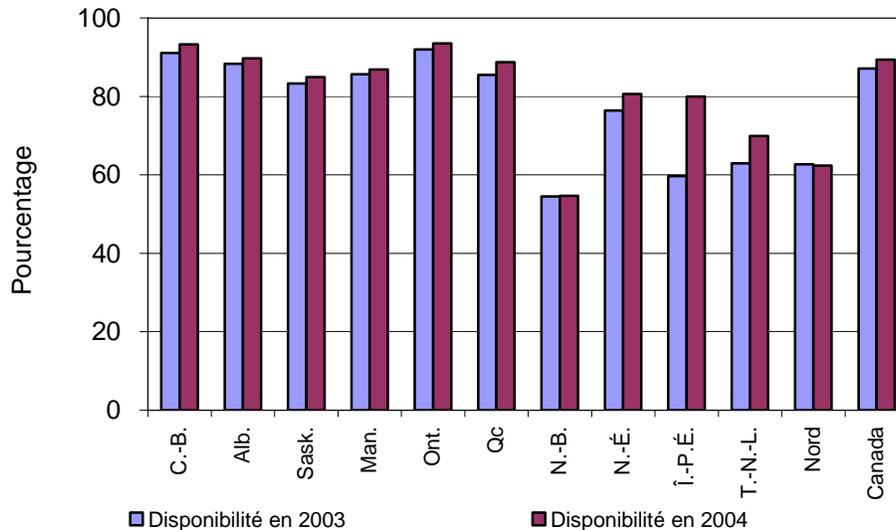
Tel qu'illustré au diagramme 5.2.1, en 2004, de modestes progrès ont été enregistrés dans le déploiement de l'infrastructure à large bande. En décembre 2004, environ 38 % des collectivités du Canada avaient accès aux services à large bande<sup>92</sup>. Toutefois, si l'on compte le nombre de ménages en 2004, environ 89 % d'entre eux pouvaient avoir accès aux services à large bande comparativement à 86 % en 2003. Grâce au déploiement de la bande Ka de Télésat, 150 000 abonnés supplémentaires ont eu accès au service à large bande en juillet 2005<sup>93</sup>, ce qui porte à 90 % le pourcentage de ménages canadiens qui ont accès à la large bande.

---

<sup>92</sup> Source : Industrie Canada : Direction de la large bande.

<sup>93</sup> Source : Preuve déposée par Télésat Canada conformément à l'avis *Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix*, Avis public de télécom CRTC 2004-1, 24 mars 2004 (l'avis 2004-1).

**Diagramme 5.2.1**  
**Comparaison de la disponibilité de la large bande**  
**entre 2003 et 2004**



Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

Des projets d'envergure sont actuellement en cours dans le Nord<sup>94</sup> et au Nouveau-Brunswick et des progrès considérables seront réalisés dès que ces projets seront terminés. Plus particulièrement, le service à large bande sera disponible dans presque tout le Nord quand le projet financé conjointement par le Programme pilote sur les services à large bande et par l'Initiative nationale de satellite sera terminé.

Au Nouveau-Brunswick, une entente a été conclue entre le gouvernement fédéral et Aliant Telecom afin de compléter le financement d'un programme destiné à offrir la large bande dans toute la province. À la fin du programme, prévue en 2006, le service aura été élargi pour inclure 327 collectivités au Nouveau-Brunswick, y compris toutes les collectivités des Premières nations de la province.

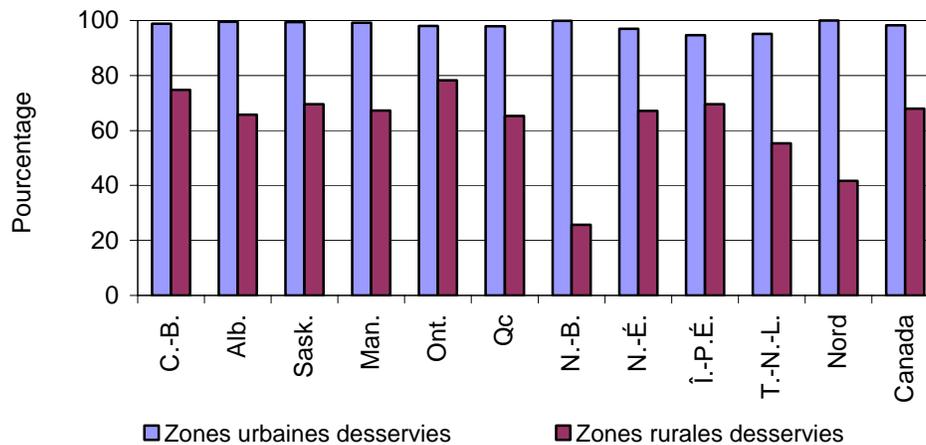
En 2004, l'Île-du-Prince-Édouard a fait un bond de 60 % à 80 % sur le plan de la disponibilité de la large bande. Cette augmentation est directement attribuable au Programme pilote sur la large bande qui a permis de financer quatre projets, dont le plus important a pris fin en 2004.

<sup>94</sup> Le Nord comprend le Territoire du Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

Le diagramme 5.2.2 présente une comparaison de la disponibilité de la large bande dans les ménages urbains et ruraux<sup>95</sup>. En 2004, presque tous les ménages canadiens (98 %) vivant dans des centres urbains, soit 72 % de tous les ménages du pays, pouvaient avoir accès aux services à large bande par rapport à 68 % pour les centres<sup>96</sup> ruraux<sup>97</sup>.

À l'échelle provinciale/territoriale, la large bande est accessible à plus de 80 % des ménages dans toutes les provinces à l'exception du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nord, où le pourcentage se situe entre 55 % et 70 %.

**Diagramme 5.2.2**  
**Comparaison de la disponibilité de la large bande**  
**entre les zones urbaines et les zones rurales**



Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

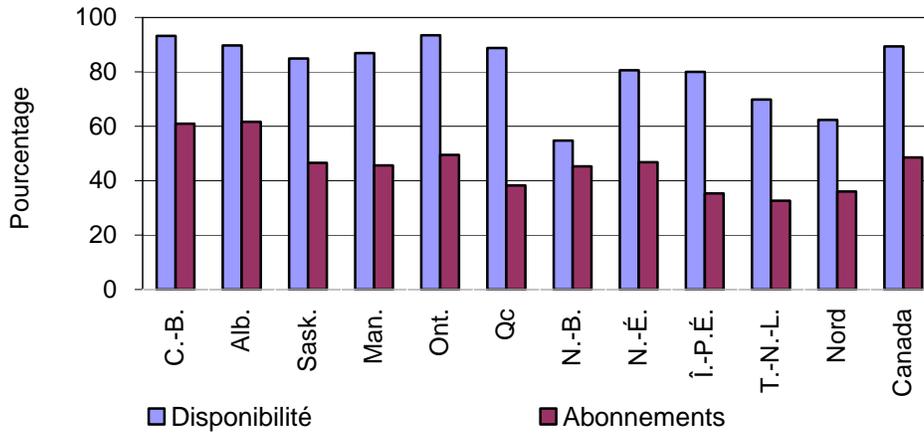
Tel qu'indiqué au diagramme 5.2.3, 89 % des ménages canadiens peuvent accéder aux services à large bande, mais seulement 48 % d'entre eux sont effectivement abonnés au service.

<sup>95</sup> Par « urbain », on entend les zones bâties à l'intérieur des régions métropolitaines de recensement (RMR), classées comme des noyaux urbains, des banlieues urbaines et des noyaux urbains secondaires. Le terme « rural », selon la définition de Statistique Canada, comprend les « régions rurales et petites villes », ce qui comprend les banlieues rurales, qui sont les régions rurales à l'intérieur des RMR, et les régions urbaines extérieures aux RMR.

<sup>96</sup> Compte tenu de la granularité de la structure des codes postaux dans les centres urbains, on s'est servi du système de collecte de données du CRTC et des codes postaux pour recueillir des données détaillées et déterminer ainsi la disponibilité de la large bande dans les régions urbaines. Mais dans les zones rurales et du Nord où la structure des codes postaux ne se prête pas à la collecte de données dans les régions peu peuplées, on s'est servi des données d'Industrie Canada.

<sup>97</sup> À noter que la méthode utilisée pour déterminer la disponibilité de la large bande dans les régions rurales peut surestimer la disponibilité du service à large bande dans ces régions du fait que l'on suppose que les collectivités sont desservies si le service y est offert.

**Diagramme 5.2.3**  
**Disponibilité de la large bande par rapport au nombre d'abonnés**

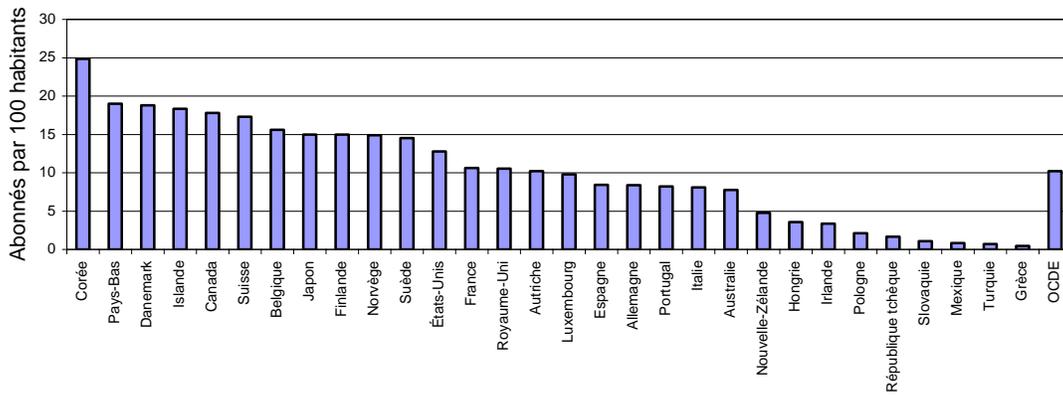


Source : Industrie Canada et données recueillies par le CRTC

Parmi les pays du G8<sup>98</sup>, le Canada se classe au premier rang pour ce qui est de la disponibilité de la large bande. Tel que l'illustre le diagramme 5.2.4, en décembre 2004, le Canada se situait au cinquième rang dans le monde parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (l'OCDE) pour ce qui est du taux d'abonnement à la large bande par 100 habitants. En 2004, le Canada a perdu trois places par rapport à 2003 où il occupait le deuxième rang. Tel que souligné par l'OCDE, les marchés de la large bande ont continué de croître rapidement parmi ses pays membres en 2004. Elle a aussi fait remarquer que le nombre d'abonnés à la large bande a augmenté dans tous les pays de l'OCDE et que cette croissance a été particulièrement rapide dans certaines parties de l'Europe.

<sup>98</sup> Les pays suivants font partie du G8 : le Japon, les États-Unis, l'Italie, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France, le Canada et la Russie.

**Diagramme 5.2.4**  
**Accès à la large bande dans les pays de l'OCDE**  
**par 100 habitants (décembre 2004)**



Source : OCDE

### 5.3 Moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande

Les rapports de surveillance précédents contenaient des aperçus détaillés de programmes gouvernementaux conçus dans le but d'appuyer le déploiement de la large bande et d'installations de transport dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations. La partie qui suit fait le point sur l'état des programmes de large bande des gouvernements fédéral et provinciaux; elle traite aussi des initiatives du secteur privé qui visent à parachever ces programmes.

#### a) *Programmes de large bande du gouvernement fédéral*

Une des principales mesures initiales adoptées par le gouvernement fédéral afin de réduire le « fossé numérique » 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). Ce dernier évaluait alors que les coûts du déploiement de l'accès à la large bande dans les collectivités canadiennes non desservies fluctuerait entre près de 3 milliards et un peu plus de 4,5 milliards de dollars, selon l'ensemble de technologies utilisé. Ces coûts seraient assumés par les parties intéressées des secteurs public et privé.

Le Groupe de travail a recommandé deux autres approches appuyées par les gouvernements et qui permettraient de déployer les services à large bande dans les collectivités où les solutions axées sur le marché sont impensables. La première approche recommandée consiste à soutenir publiquement un regroupement de la demande locale ou un champion communautaire chargé de fournir les services à large bande dans les collectivités non desservies. La deuxième approche recommandée consiste à apporter une aide publique à la construction de l'infrastructure à large bande, y compris les installations de transport à un point de présence dans une collectivité admissible ainsi que l'infrastructure de distribution et d'accès dans la collectivité.

Les deux programmes fédéraux ont été par la suite implantés pour appuyer directement le déploiement de la large bande dans les collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations, selon l'une ou l'autre des deux approches recommandées.

Le premier programme est le Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord d'Industrie Canada (le Programme pilote)<sup>99</sup>. Ce programme, lancé en septembre 2002, s'est inspiré du modèle de financement énoncé précédemment et qui est axé sur un regroupement de la demande locale ou un champion communautaire. Le gouvernement fédéral a engagé 105 millions de dollars dans ce programme, lequel devait durer trois ans.

Le financement de ce programme comporte deux volets. Dans un premier temps, les demandeurs admissibles présentent des propositions de « financement de démarrage » pour appuyer l'élaboration d'un plan d'entreprise. Dans un deuxième temps, on accorde des fonds aux demandeurs sélectionnés pour qu'ils mettent en œuvre leurs propositions de service à large bande.

Deux séries de demandes de financement étaient prévues aux termes du programme. La première a commencé à l'automne 2002 et la deuxième au printemps 2003. Les demandeurs sélectionnés à la suite de la première série de demandes ont été annoncés en octobre 2003. Ils ont reçu 44 millions de dollars du Programme pilote pour la mise en œuvre de leurs initiatives dans 433 collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations<sup>100</sup>. Puis, les demandeurs sélectionnés à la suite de la deuxième série de demandes ont été annoncés en mai 2004. Ils ont reçu 35 millions de dollars du Programme pilote pour mettre en œuvre leurs initiatives dans 451 autres collectivités rurales, éloignées, du Nord et des Premières nations. Au total, environ 880 collectivités rurales, éloignées et du Nord, dont quelque 115 sont des réserves des Premières nations, ont profité jusqu'à maintenant du Programme pilote.

Du financement total accordé dans le cadre du Programme pilote, environ 80 millions de dollars ont été investis dans les projets de déploiement des réseaux et des services à large bande dans les collectivités rurales, éloignées et du Nord. De plus, les contributions des partenaires ont fourni un montant de contrepartie supérieur au total investi par le gouvernement fédéral dans cette initiative.

À l'heure actuelle, tous les fonds du Programme pilote sont pleinement investis, et aucune autre série de demandes n'est prévue.

Le deuxième programme est l'*Initiative nationale de satellite (INS)*<sup>101</sup> lancée conjointement par Infrastructure Canada, Industrie Canada et l'Agence spatiale canadienne (l'ASC) en octobre 2003. Gérée par le Bureau d'Industrie Canada chargé de la large bande, l'INS s'inspire du modèle d'appui de l'infrastructure recommandé par le Groupe de travail.

---

<sup>99</sup> On trouvera des détails sur le programme à l'adresse suivante : <http://broadband.gc.ca/>.

<sup>100</sup> Les collectivités desservies par la large bande correspondent à des conglomérats d'aires de diffusion, selon la définition de Statistique Canada, avec une convention de nomenclature fondée sur les codes postaux.

<sup>101</sup> On trouvera des détails sur l'INS à l'adresse Internet suivante : <http://broadband.gc.ca/>.

L'INS vise expressément à trouver une solution au coût élevé de l'accès à la large bande dans les collectivités du Moyen Nord et du Grand Nord et dans les régions isolées et éloignées du Canada, où la technologie du satellite est le seul moyen réaliste de donner accès à la large bande. L'INS permet d'accorder du financement aux collectivités admissibles en créant des partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Les institutions publiques, comme les écoles et les hôpitaux, ainsi que les résidents et les entreprises des collectivités rurales et éloignées admissibles, recevront la capacité de satellite ou un financement, selon le cas, pour le déploiement des services à large bande par satellite.

Le financement total disponible provenant de l'INS est de 155 millions de dollars, dont 85 millions proviennent du Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS). Le reste est fourni par l'ASC, laquelle accorde à l'INS un crédit de service de 50 millions de dollars pour la capacité de transmission par satellite, et par Télésat Canada, qui offre un montant supplémentaire de 20 millions de dollars en capacité de satellite. L'objectif ultime de l'INS est d'abaisser le coût de l'accès à la large bande pour environ 400 collectivités du Moyen Nord et du Grand Nord.

Dans le cadre de l'INS, le financement est accordé selon trois séries de demandes. À la suite de la première série, qui s'est terminée en avril 2004, on a attribué à quatre demandeurs sélectionnés une capacité de satellite évaluée à environ 20 millions de dollars sur 15 ans. Les propositions qui seront mises en œuvre dans le cadre de cette première série de financement fourniront des services à large bande par satellite à plus de 50 collectivités éloignées de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec, dont 41 sont des collectivités inuites ou des Premières nations.

Les demandes pour la deuxième série de l'INS pouvaient être déposées jusqu'au mois de mai 2005. Le financement sera tiré des 85 millions de dollars fournis par le FCIS. Dans ce cas, un partage égal des coûts s'applique. Environ 50 % du financement attribué aux propositions sélectionnées proviendrait du FCIS, et le reste serait fourni par d'autres sources de financement telles que les gouvernements provinciaux, territoriaux, des Premières nations ou certaines tierces parties.

Toujours dans le cadre de l'INS, une troisième série de demandes est aussi prévue. Elle se rapporte aux 50 millions de dollars, fournis par l'ASC pour constituer la capacité de satellite qui sera attribuée aux institutions publiques et communautaires admissibles du Nord et du Grand Nord pendant les 11 prochaines années. Toutefois, cette composante du programme de l'INS ne servira pas à couvrir les coûts associés au secteur terrien, au service d'accès par passerelle, aux terminaux d'accès local ou au service Internet. Industrie Canada collabore actuellement avec les parties intéressées pour élaborer une stratégie permettant d'accorder du financement lors de cette série du programme.

Tel que souligné dans les rapports de surveillance précédents, le gouvernement fédéral a instauré, en plus du Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord et de l'INS, d'autres mesures qui appuient directement et indirectement le déploiement des réseaux et services à large bande partout au pays. Ces mesures comprennent des initiatives d'Infrastructure Canada comme le FCIS, qui, tel que déjà mentionné, appuie en partie l'INS, le Fonds sur l'infrastructure municipale rurale, ainsi que d'autres programmes de développement régional. Il existe également diverses initiatives de *Canada branché* comme le *Programme d'accès communautaire* et *Rescol*, dont le *Rescol des Premières nations*, qui peuvent contribuer indirectement au déploiement des installations à large bande. D'autre part, le gouvernement fédéral est également un partenaire de CANARIE, l'organisme canadien de développement de l'Internet évolué, dont la mission est d'accélérer la mise en place de l'infrastructure Internet évoluée au Canada ainsi que celle des produits, des applications et des services de communication de la prochaine génération.

Il convient aussi de souligner qu'en avril dernier, Industrie Canada a créé le groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications<sup>102</sup>. Ce groupe a été chargé d'étudier plusieurs domaines importants de l'industrie et de rédiger un rapport d'ici la fin de l'année. Plus particulièrement, le groupe d'étude doit présenter des recommandations qui feront en sorte que tous les Canadiens continueront de bénéficier d'un niveau d'accès approprié aux services de télécommunication modernes, dont l'accès à des réseaux haute vitesse.

**b) Programmes provinciaux et territoriaux de déploiement de la large bande**

La plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux ont aussi mis en œuvre des programmes visant à appuyer le déploiement des installations à large bande dans leurs territoires. Le rapport de surveillance de 2003 du Conseil donnait un aperçu détaillé des programmes de large bande des gouvernements provinciaux et territoriaux qui existaient à ce moment-là, et le rapport de surveillance de l'an dernier faisait le point sur l'état de ces programmes.

À l'heure actuelle, la plupart des programmes de large bande des gouvernements provinciaux sont parachevés ou sur le point de l'être, sauf quelques exceptions. De plus, tous les programmes de large bande des gouvernements territoriaux sont terminés depuis longtemps. Le déploiement de la large bande dans les collectivités du Nord dépend désormais surtout de deux programmes du gouvernement, soit le Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord et l'INS.

---

<sup>102</sup> Communiqué d'Industrie Canada, « Le ministre Emerson nomme les membres du groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications », 11 avril 2005.

Une des exceptions est la Colombie-Britannique, où *NetWork BC* a été établi l'année dernière par le Premier's Technology Council afin de coopérer avec les collectivités de la province et le secteur privé. L'objectif est de combler le « fossé numérique » en Colombie-Britannique d'ici 2006. Pour y arriver, *NetWork BC* s'efforce de moderniser et d'élargir le réseau SPAN/BC en place. Selon le plan, 366 collectivités<sup>103</sup> dans la province représentent des cas prioritaires pour ce qui est de l'accès à la large bande, dont 151 n'ont actuellement pas accès aux services à large bande. En avril dernier, la province de la Colombie-Britannique et TCI ont annoncé qu'elles avaient conclu une entente qui garantirait à toutes les collectivités ciblées un accès abordable au réseau ouvert à haute vitesse d'ici la fin de 2006<sup>104</sup>. Aucune exigence de financement particulière n'a été annoncée. Il semble que les frais des services fournis par le réseau qui seront facturés aux utilisateurs (gouvernement et autres) permettront de recouvrer les coûts de l'expansion.

En Alberta, on a annoncé en février dernier que le *SuperNet* était sur le point d'être parachevé<sup>105</sup>. Ce projet entrepris par le gouvernement de l'Alberta, Axia NetMedia et Bell Canada, permettra, une fois terminé, de relier 4 200 installations des secteurs du gouvernement, de la santé, de l'éducation ainsi que des bibliothèques dans 429 collectivités de la province. La construction du réseau devait être terminée en septembre 2005.

En Saskatchewan, SaskTel poursuit la deuxième phase du programme provincial *CommunityNet*, qui fournit l'accès à la large bande aux écoles, aux bibliothèques et aux institutions provinciales des collectivités rurales et des régions éloignées de la province. L'initiative *CommunityNet II*, dont les coûts sont de 34 millions de dollars et qui a été annoncée en juin 2004, permettra de fournir l'accès sans fil Internet haute vitesse aux écoles et aux bibliothèques d'au moins 71 collectivités de la province ainsi qu'aux périphéries de ces collectivités, d'ici quelques années<sup>106</sup>. De plus, *Northern Broadband Network*, une initiative de 12 millions de dollars, permettra de rendre l'Internet haute vitesse accessible à 35 collectivités du Nord d'ici la fin de 2006. SaskTel fournit la moitié du financement de ce projet, et le reste provient du Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord et d'autres fonds fédéraux de développement régional de l'Ouest et du Nord<sup>107</sup>.

---

<sup>103</sup> Dans ce cas, on considère comme étant une collectivité tout lieu de la province que l'on peut identifier avec un toponyme et qui compte une école publique, une bibliothèque ou un établissement de soins de santé.

<sup>104</sup> Communiqué de la Colombie-Britannique, « Broadband Expansion Spells Opportunity for B.C. », 7 avril 2005.

<sup>105</sup> Communiqué de l'Alberta, « Government of Alberta, Axia, and Bell Canada announce *SuperNet* Completion Plan », 22 février 2005.

<sup>106</sup> *CommunityNet I* a fourni, moyennant des coûts de 71 millions de dollars, l'accès à la large bande à 366 collectivités de la Saskatchewan.

<sup>107</sup> Communiqué de SaskTel, « Northern Saskatchewan High-Speed Access Funding Completed », 7 janvier 2005.

Quant au Manitoba, à l'Ontario, au Québec ou aux quatre provinces de l'Atlantique, aucun changement à leur programme actuel de développement de la large bande n'a été annoncé. Toutefois, il convient de souligner que le programme *L'Ontario branché : accès régional à la large bande (OBARLB)* de l'Ontario a été suspendu au milieu de 2004 pendant l'étude des plans de soutien de l'infrastructure à long terme de cette province. Au Québec, le programme *Villages branchés du Québec* demeure fonctionnel, mais la date limite pour la présentation de demandes est dépassée depuis longtemps (novembre 2003 était la date butoir pour déposer une demande dans le cadre du programme).

Certains projets continus de la large bande sont financés conjointement par les provinces et le gouvernement fédéral. Par exemple, à l'automne 2004, Québec et le gouvernement fédéral ont annoncé conjointement un projet de 14 millions de dollars afin de construire une liaison optique sous-marine entre la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine. Cette initiative permettra de fournir l'accès à la large bande notamment aux écoles et aux hôpitaux situés sur les îles. Le gouvernement du Québec a fourni la moitié du financement et le reste proviendra du FCIS<sup>108</sup>.

La province du Nouveau-Brunswick a récemment conclu une entente avec le gouvernement fédéral et Aliant Telecom pour compléter le financement d'un programme de large bande dans l'ensemble de la province. Ce programme avait d'abord été annoncé vers la fin de 2003. Les coûts du programme sont de 45 millions de dollars; la province fournit 13 millions de dollars et le gouvernement fédéral (par l'entremise du FCIS) et Aliant Telecom se partagent le reste plus ou moins également<sup>109</sup>. En 2006, une fois le programme parachevé, la large bande sera accessible à 327 collectivités du Nouveau-Brunswick, dont toutes les collectivités des Premières nations de la province.

Le tableau 5.3.1 dresse un résumé des initiatives en place. Tel qu'indiqué, les gouvernements provinciaux ont engagé environ 600 millions de dollars, répartis sur de nombreuses années, dans le cadre des programmes de large bande existants. Ce montant comprend une part de financement du gouvernement fédéral, notamment les 22 millions de dollars fournis par le FCIS relativement aux programmes du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador.

En plus de ces initiatives provinciales, le gouvernement fédéral versera 10 millions de dollars dans le cadre de l'initiative FedNor pour aider les collectivités et les entreprises rurales qui n'ont pas accès à la large bande en aménageant des points de présence et en aidant les entreprises rurales à trouver des solutions créatives à leurs besoins en matière de large bande.

---

<sup>108</sup> Communiqué d'Infrastructure Canada, « Le gouvernement du Canada investit dans un projet de câbles de fibre optique aux Îles-de-la-Madeleine », 3 septembre 2004.

<sup>109</sup> Communiqué du Nouveau-Brunswick, « Entente signée avec le gouvernement fédéral et Aliant », 21 mars 2005.

**Tableau 5.3.1**  
**Résumé des initiatives de déploiement de la large bande dans les provinces**

| <b>Province</b>         | <b>Financement<br/>(M \$)</b> | <b>Description</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alberta                 | 193                           | Le projet <i>SuperNet</i> relie 422 collectivités partout en Alberta                                                                                                                                                                                                      |
| Colombie-Britannique    |                               | Le projet <i>NetWork BC</i> vise à rendre le réseau à large bande SPAN/BC accessible à 366 collectivités partout en C.-B. (aucune contribution explicite du gouvernement provincial)                                                                                      |
| Manitoba                | 47                            | Mise à niveau et extension du réseau à large bande provincial pour joindre 85 autres collectivités                                                                                                                                                                        |
| Nouveau-Brunswick       | 29                            | Projet mené conjointement par le gouvernement fédéral et Aliant Telecom pour rendre la large bande accessible à la plupart des collectivités de la province (le montant comprend les contributions totales des gouvernements provincial et fédéral dans le cadre du FCIS) |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 10                            | Initiative publique et privée ciblant les établissements d'éducation de la province (le montant comprend des contributions égales de la province et du gouvernement fédéral dans le cadre du FCIS)                                                                        |
| Nouvelle-Écosse         | 1                             | Le projet <i>Mesure de l'économie du savoir</i> ciblant les établissements d'enseignement de la province (Aliant Telecom a fourni 5 M \$)                                                                                                                                 |
| Ontario                 | 55                            | Le programme <i>OBARLB</i> visant à financer la construction dans les collectivités rurales et du Nord en Ontario -- suspendu au milieu de 2004                                                                                                                           |
| Île-du-Prince-Édouard   |                               | Programme terminé récemment                                                                                                                                                                                                                                               |
| Québec                  | 150                           | Le projet <i>Villages branchés du Québec</i> visant à relier les établissements scolaires et municipaux au réseau à large bande du gouvernement provincial                                                                                                                |
| Saskatchewan            | 117                           | Initiatives <i>CommunityNet I &amp; II</i> et <i>Northern Broadband Network</i> fournissant les services à large bande à plus de 450 collectivités                                                                                                                        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>602</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### c) *Initiatives du secteur privé*

Certaines parties à l'instance en cours portant sur l'examen et l'utilisation des comptes de report des grandes ESLT<sup>110</sup> pour la deuxième période de plafonnement des prix ont proposé que les soldes des comptes de report servent, en partie ou en totalité, à financer le déploiement des réseaux et des services d'accès à large bande dans les régions rurales et éloignées. Les propositions à cet égard sont variées, mais elles visent toutes à parachever les programmes de large bande existants des gouvernements fédéral et provinciaux.

Le Conseil étudie actuellement ces propositions de même que d'autres propositions visant l'utilisation des soldes des comptes de report des ESLT. Dans sa décision, le Conseil jugera de la pertinence d'utiliser les soldes actuels des comptes de report pour financer les initiatives de déploiement de la large bande.

#### **5.4 Progrès réalisés dans le cadre des initiatives actuelles**

Selon le Comité national de sélection pour le Programme pilote sur les services à large bande, qui a publié un rapport d'étape sur le programme<sup>111</sup>, les investissements consentis dans le cadre du Programme pilote devraient permettre d'étendre l'accès à la large bande à environ 880 collectivités rurales, du Nord et des Premières nations d'ici la fin de la 2005. En outre, le Comité estime que les investissements complémentaires consentis dans le cadre de l'INS et du FCIS ainsi que les initiatives provinciales et territoriales, y compris la participation du secteur privé, devraient permettre à 700 autres collectivités toujours non desservies d'accéder à la large bande d'ici la fin de 2005. C'est ainsi qu'environ 1 500 collectivités non desservies auront accès à la large bande d'ici la fin de 2005 à la suite de ces initiatives.

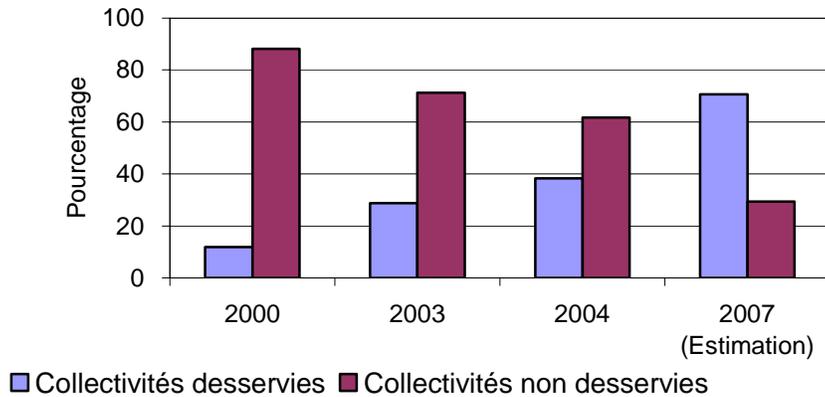
Sans ces projets gouvernementaux, le Comité national de sélection estime que quelque 3 250 des 5 500 collectivités qui existent au Canada n'auraient toujours pas accès à la large bande à la fin de 2005, ce qui représente environ 60 % de toutes les collectivités canadiennes ou 3 millions de Canadiens (soit 10 % de la population). Toutefois, grâce au Programme pilote et autres initiatives de déploiement de la large bande des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, on estime qu'environ 2 000 collectivités ne seront toujours pas desservies à la fin de 2007. Par conséquent, les programmes actuels des gouvernements ont réussi à réduire considérablement le nombre des collectivités canadiennes qui n'ont pas accès au service Internet à large bande.

---

<sup>110</sup> Dans la décision 2002-34, et la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002, le Conseil a implanté un mécanisme qui exige des ESLT qu'elles établissent un compte de report, ce qui permettrait d'atténuer les effets nuisibles possibles sur la concurrence locale que risquent d'avoir les réductions tarifaires exigées qui s'appliquent au service local. Ces réductions pourraient découler de l'application du régime de plafonnement des prix à l'ensemble des services locaux de résidence dans les zones autres que les zones de desserte à coût élevé. On a ordonné aux ESLT d'affecter dans ce compte un montant égal à toute réduction de revenus qui serait autrement exigée. En mars 2004, le Conseil a publié l'avis public CRTC 2004-1, pour examiner ces montants et déterminer leur utilisation.

<sup>111</sup> Rapport du Comité national de sélection, 31 mars 2004.

**Diagramme 5.4.1**  
**Collectivités avec et sans accès à la large bande**  
**Programme pilote sur les services à large bande**



Source : Industrie Canada

## 5.5 Résumé

La plupart des Canadiens ont accès au service à large bande. À l'échelle nationale, environ 89 % des ménages canadiens peuvent obtenir ce service. À l'échelle nationale, plus de 98 % des ménages dans les centres urbains peuvent bénéficier du service à large bande, mais seulement 68 % tout au plus y ont accès dans les collectivités rurales. Les Canadiens qui habitent dans des collectivités urbaines ont largement accès au service à large bande, mais il n'en est pas de même pour ceux qui vivent dans les collectivités rurales, ce qui souligne la nécessité de programmes comme le Programme pilote sur les services à large bande pour le développement rural et du Nord administré par le gouvernement fédéral et divers autres programmes ou initiatives des provinces comme le *CommunityNet* de la Saskatchewan.

Dans toutes les provinces et dans tous les territoires, à l'exception des provinces de l'Atlantique et du Nord, plus de 80 % de tous les ménages peuvent accéder au service à large bande. Dans le cas des provinces de l'Atlantique et du Nord, entre 55 % et 80 % des ménages ont accès au service. Dès que les projets en cours seront terminés dans le Nord, ce pourcentage devrait atteindre presque 100 %.

À l'échelle nationale, 48 % des ménages qui ont accès au service à large bande y sont effectivement abonnés. L'introduction possible de divers plans de groupement qui associent les différentes offres de services comme Internet, la vidéo et le service local, ainsi que l'introduction du service VoIP pourraient faire grimper les taux d'abonnement à Internet.

## 6.0 Utilisateurs des services de télécommunication

### 6.1 Introduction

Cette section contient de l'information sur le service de détail fourni aux utilisateurs finals des services de télécommunication, c'est-à-dire les clients des services de résidence et d'affaires. Elle contient également les résultats d'un sondage que le Centre de recherche Décima a mené en mai 2005 pour le compte du Conseil (ci-après le sondage Décima CRTC 2005)<sup>112</sup>. Dans le cadre du sondage qui visait à évaluer le comportement, les perceptions et la sensibilisation des clients du service de résidence à l'égard des divers services de télécommunication, la firme a mesuré les dépenses et les choix des ménages en matière de services de télécommunication ainsi que le degré d'utilisation du sans-fil et d'Internet, et elle a recueilli les opinions des consommateurs au sujet de la réglementation et des avantages de la concurrence.

En 2004, les dépenses totales consacrées aux services de télécommunication par les clients des services de résidence et d'affaires se sont élevées à environ 29,5 milliards de dollars, soit une augmentation de 7,5 % depuis 2003. Parmi ces dépenses, 9,3 milliards de dollars, ou 32 %, visaient les services sans fil et 20,2 milliards de dollars, ou 68 %, les services filaires. Des dépenses consacrées aux services filaires, environ 10,7 milliards de dollars, ou 53 %, provenaient des clients des services de résidence et 9,4 milliards de dollars, ou 47 %, des clients des services d'affaires.

### 6.2 Consommateurs des services de résidence

#### *Disponibilité du service*

Selon les données les plus récentes de Statistique Canada, en 2003, 98,8 %<sup>113</sup> des ménages canadiens disposaient du service téléphonique filaire ou sans fil ou les deux, soit une légère hausse par rapport à 98,7 % en 1999.

Pour maintenir les hauts niveaux de service téléphonique conformes à l'objectif du service de base<sup>114</sup>, tel que le Conseil l'avait établi, et pour continuer d'élargir le service téléphonique local au Canada, le Conseil a ordonné aux ESLT de soumettre à son approbation des plans d'amélioration

---

<sup>112</sup> L'échantillon du sondage Décima comprenait 2 022 ménages dans tout le Canada. Cet échantillon a donné une marge d'erreur de  $\pm 3,1$  %, 19 fois sur 20.

<sup>113</sup> D'après les rapports de surveillance présentés par les ESLT conformément à l'ordonnance *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité*, Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000. Le rapport de juin 2005 a été déposé auprès du Conseil le 30 juin 2005 et indiquait les taux de pénétration pour 2003 à partir des enquêtes de Statistique Canada.

<sup>114</sup> Dans la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999 (la décision 99-16), l'objectif du service de base est défini comme le service téléphonique local comprenant : a) le service local de ligne individuelle avec composition au clavier; b) l'accès au service Internet par ligne commutée sans frais d'interurbain; c) des fonctions d'appel évoluées, l'accès aux services d'urgence, le service de relais de message vocal et des fonctions de protection de la vie privée; d) l'accès aux services de téléphoniste et de l'assistance annuaire; e) l'accès au réseau interurbain; et f) une copie d'un annuaire téléphonique local à jour.

du service (PAS)<sup>115</sup>. Dans ces PAS, les compagnies indiquent comment, sur une période de quatre ans, elles se proposent d'améliorer ou de mettre à niveau le service téléphonique et d'en élargir l'accès dans les zones de desserte à coût élevé et les zones autres que les zones de desserte à coût élevé<sup>116</sup>. Dans les zones de desserte à coût élevé, les travaux prévus dans les PAS sont financés à partir du Fonds de contribution national<sup>117</sup> auquel, en vertu du régime de contribution, doivent contribuer tous les fournisseurs de services de télécommunication dont les revenus dépassent un certain seuil. Par contre, dans les zones de desserte autres que les zones de desserte à coût élevé, ces travaux sont financés à même les comptes de report des ESLT<sup>118</sup>.

Les compagnies vérifient et mettent constamment à jour le nombre de locaux qui requièrent un service ou une mise à niveau et qui sont admissibles au financement. Le tableau 6.2.1 montre les résultats cumulatifs du Programme d'amélioration du service depuis 2002.

**Tableau 6.2.1**  
**État du Programme d'amélioration du service**

|                                                                                                   | 2002   | 2003   | 2004   | <i>Changement<br/>(2003-2004)</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-----------------------------------|
| Locaux non desservis                                                                              | 19 680 | 26 620 | 26 486 |                                   |
| Locaux mal desservis                                                                              | 34 700 | 38 995 | 39 027 |                                   |
|                                                                                                   |        |        |        |                                   |
| Nombre de collectivités visées par un PAS                                                         | 1 626  | 3 218  | 3 248  |                                   |
|                                                                                                   |        |        |        |                                   |
| Non desservis auparavant (service fourni par des PAS)                                             | 742    | 5 402  | 12 877 | 138,4 %                           |
| Mal desservis auparavant (ayant maintenant un service de base)                                    | 14 219 | 20 961 | 34 200 | 63,2 %                            |
|                                                                                                   |        |        |        |                                   |
| Nombre de collectivités avec service ou service de base amélioré dans le cadre du PAS             | 221    | 865    | 1 703  | 96,9 %                            |
|                                                                                                   |        |        |        |                                   |
| Pourcentage des locaux qui n'étaient pas desservis et qui le sont maintenant dans le cadre du PAS | 3,8 %  | 20,3 % | 48,6 % |                                   |
| Pourcentage des locaux mal desservis dont le service de base a été amélioré dans le cadre du PAS  | 41,0 % | 53,8 % | 87,6 % |                                   |

Source : Dépôts des PAS approuvés des ESLT pour 2004 et les années précédentes.

<sup>115</sup> Décision 99-16.

<sup>116</sup> Décision 2002-34.

<sup>117</sup> *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000 et décision 2002-34.

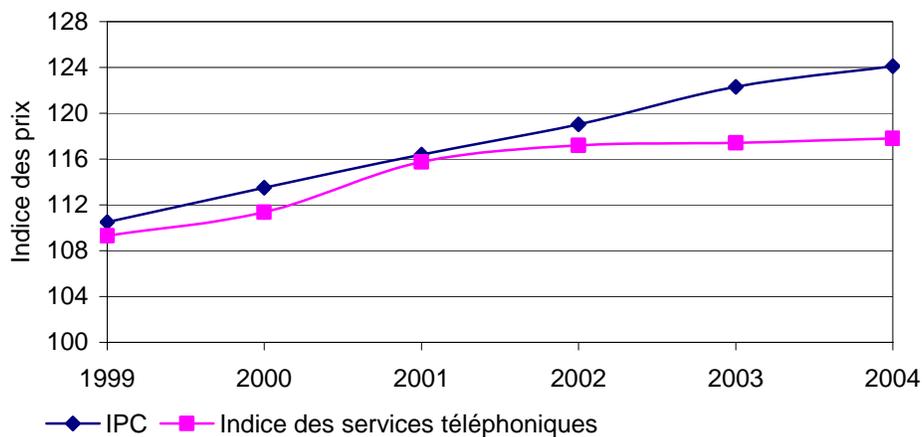
<sup>118</sup> Décision 2002-34.

Depuis 2002, le Conseil a révisé et approuvé les PAS des grandes et petites ESLT, lesquels relevaient 26 486 locaux non desservis et 39 027 locaux mal desservis<sup>119</sup> dans plus de 3 200 collectivités. Les PAS ont constamment amélioré le niveau du service local, comme en témoigne le fait que 49 % des ménages identifiés comme étant non desservis dans le cadre du programme recevaient le service de base à la fin de 2004. De plus, 88 % des ménages auparavant mal desservis dans les zones visées par un PAS ont reçu un service amélioré tel que défini dans la décision 99-16.

### Tarification

Le diagramme 6.2.1 permet de comparer l'indice des prix à la consommation (IPC) à l'indice reflétant les changements de prix qu'un ménage a connus pour recevoir un ensemble de services téléphoniques entre 1999 et 2004. 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 sans fil et à Internet sont exclues<sup>120</sup>.

**Diagramme 6.2.1**  
**Fluctuation des prix des services téléphoniques comparée au taux d'inflation**



Source : Statistique Canada

Tout au long de la période allant de 1999 à 2004, l'indice de prix des services téléphoniques est demeuré sous l'IPC. 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<sup>121</sup> et qui s'appliquait aux grandes ESLT (sauf SaskTel). Pendant cette période, le Conseil a imposé une contrainte globale de plafonnement des prix aux services des ESLT. Cette contrainte était fonction du taux d'inflation moins un facteur de productivité de 4,5 %.

<sup>119</sup> Dans la décision 99-16, les ménages mal desservis sont ceux dont le service téléphonique ne répond pas à l'objectif du service de base.

<sup>120</sup> Catalogue n° 60-010XPB 1996-98; 62-001XPB 2001-2005; 62-001, 2004, Statistique Canada.

<sup>121</sup> Décision 97-9.

En 2002, le régime de plafonnement des prix a été prorogé d'une autre période de quatre ans, mais des modifications ont été apportées aux ensembles de service et aux contraintes de tarification applicables aux services locaux de résidence et optionnels<sup>122</sup>. En vertu de ce régime, les abonnés des services de résidence ne voyaient pas leurs tarifs augmenter pour les services locaux de base, sauf si le taux d'inflation dépassait 3,5 %. Les ESLT n'ont pas augmenté le tarif du service local de base de résidence en 2003 et en 2004.

### *Dépenses consacrées aux services téléphoniques*

Depuis 2001, les clients du service de résidence consacrent moins de 1,5 % de leurs dépenses annuelles par ménage<sup>123</sup> aux services téléphoniques traditionnels<sup>124</sup>. Entre 1996 et 2001, la tarification des services téléphoniques a évolué parallèlement à une concurrence croissante dans le marché de l'interurbain. 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 étaient essentiellement inversés<sup>125</sup>.

Ces dernières années, les clients du service de résidence ont également dépensé davantage pour les services optionnels (y compris les fonctions d'appel comme la messagerie vocale, l'afficheur et la mise en attente). En 1999, les fonctions d'appel constituaient environ 20 % des dépenses provenant des services téléphoniques locaux de résidence; en 2004, ce pourcentage atteignait 23 %<sup>126</sup>.

Tel qu'illustré dans le tableau 6.2.2, les dépenses que les consommateurs du secteur de résidence ont consacrées aux services de télécommunication en 2005 n'ont pas changé par rapport à l'année précédente. Dans les sondages Décima CRTC 2004 et 2005, lorsque la firme a demandé aux ménages canadiens combien ils consacraient aux services de télécommunication, 20 % ont répondu qu'ils y consacraient moins de 50 \$ par mois au total<sup>127</sup>. Ces services comprenaient les services filaires locaux et d'interurbain, le sans-fil et l'accès Internet. La répartition des ménages dans chaque catégorie de dépenses, comme l'affiche le tableau 6.2.2, ne diffère pas d'une façon nette des petites aux grandes collectivités<sup>128</sup>.

---

<sup>122</sup> Décision 2002-34.

<sup>123</sup> Statistique Canada 62-555-XPB, Dépenses des familles au Canada, 1996; Statistique Canada 56-002-XIE, Statistiques trimestrielles sur les télécommunications, 4<sup>e</sup> trimestre 2001.

<sup>124</sup> Le service téléphonique traditionnel exclut les services sans fil et Internet.

<sup>125</sup> Statistique Canada 62-555-XPB, Dépenses des familles au Canada, 1996; Statistique Canada 56-002-XIE, Statistiques trimestrielles sur les télécommunications, 4<sup>e</sup> trimestre 2001.

<sup>126</sup> Source : Données recueillies par le CRTC.

<sup>127</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 1. Cette question portait sur les dépenses mensuelles totales consacrées aux services, dont les services local, interurbain, cellulaire et Internet.

<sup>128</sup> Les résultats ont été triés par région métropolitaine de recensement (RMR) et hors RMR. La RMR désigne un noyau urbanisé comptant au moins 100 000 habitants, selon Statistique Canada.

Cinquante-deux pour cent des ménages canadiens ont consacré plus de 75 \$ par mois aux services de télécommunication, ce qui donne à penser qu'une grande partie des ménages canadiens disposent de plusieurs moyens de répondre à leurs besoins en matière de communication. Tel que mentionné à la section 3.4, 53,9 % des ménages étaient abonnés au service sans fil alors que 2,5 % des ménages n'utilisaient que le service sans fil en 2003. Cela montre que 51,4 % des ménages disposaient à la fois des services filaire et des services sans fil pour répondre à leurs besoins en services locaux.

**Tableau 6.2.2**  
**Dépenses mensuelles des ménages consacrées aux télécommunications**  
**(Pourcentage des ménages)**

|      | Moins de 50 \$ | 50 \$-75 \$ | 75 \$-99 \$ | 99 \$ et plus | Ne savent pas / ont refusé de répondre |
|------|----------------|-------------|-------------|---------------|----------------------------------------|
| 2004 | 19 %           | 24 %        | 17 %        | 35 %          | 4 %                                    |
| 2005 | 20 %           | 23 %        | 16 %        | 36 %          | 4 %                                    |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005

Base : Tous les ménages

### *Le consommateur branché*

Bien que le nombre des abonnements au service filaire local de résidence ait diminué depuis 2001, tel que mentionné à la section 4.3, le recours à d'autres méthodes de communication, comme le sans-fil et Internet, a augmenté. Le pourcentage de ménages qui n'ont que l'accès sans fil est passé de 1,9 % en mai 2003 à 2,7 % en décembre 2004<sup>129</sup>. Comme il en a été question à la section 4.5, le nombre des abonnements au service sans fil de résidence et d'affaires a dépassé 15 millions en 2004. Par contre, selon le tableau 6.2.3, le pourcentage des ménages canadiens abonnés à au moins un service sans fil en 2004 et 2005<sup>130</sup> est demeuré relativement stable à 68 %.

**Tableau 6.2.3**  
**Abonnements au service sans fil**  
**(Pourcentage des ménages)**

|      | Aucun abonnement au sans-fil | Un abonnement au sans-fil | Deux abonnements au sans-fil | Trois abonnements ou plus au sans-fil |
|------|------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 2004 | 33 %                         | 38 %                      | 20 %                         | 9 %                                   |
| 2005 | 32 %                         | 39 %                      | 20 %                         | 9 %                                   |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005

Base : Tous les ménages

<sup>129</sup> Sondage sur le service téléphonique résidentiel (décembre 2004).

<sup>130</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 2.

En ce qui concerne l'accès Internet, environ 89 % des ménages canadiens peuvent s'abonner au service Internet haute vitesse<sup>131</sup>. En 2004, environ 5,4 millions de ménages, soit 43 % du nombre total, étaient effectivement abonnés au service haute vitesse, et 2,0 millions, soit 16 % du nombre total, étaient abonnés au service d'accès commuté. On comptait ainsi plus de 7,4 millions de ménages branchés, soit 59 % de tous les ménages canadiens<sup>132</sup>.

### **Concurrence dans la fourniture des services locaux**

Bien que les abonnés du service de résidence puissent choisir parmi nombre de fournisseurs pour accéder aux services interurbains, à Internet et à la téléphonie sans fil, seulement certains centres du Canada, où un petit nombre de concurrents offrent le service filaire local, sont desservis par plus d'un fournisseur de service local de résidence.

Quant à la fourniture d'un service téléphonique local aux clients du service de résidence, le Conseil a favorisé la concurrence, ce qui permet aux Canadiens de choisir les services et les fournisseurs avec plus de facilité et de souplesse, et, au besoin, a mis en place des mesures de sauvegarde, à savoir :

- Afin de permettre aux abonnés de changer de fournisseur de service filaire local tout en conservant leur numéro de téléphone, le Conseil a exigé la transférabilité des numéros locaux (TNL).
- En vue de permettre aux abonnés qui vivent dans des immeubles à logements multiples, comme les appartements, de choisir leur fournisseur de service local, le Conseil, dans la décision 2003-45<sup>133</sup>, a fait la déclaration suivante : toutes les compagnies de téléphone locales qui souhaitent fournir leur service à des abonnés habitant dans des immeubles à logements multiples devraient avoir accès à ces immeubles, selon des modalités et conditions raisonnables.

---

<sup>131</sup> Comme il a été indiqué à la section 5 - Disponibilité de la large bande et moyens prometteurs d'accélérer le déploiement de la large bande.

<sup>132</sup> Données recueillies par le CRTC.

<sup>133</sup> *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.

- En mai 2005, le Conseil a établi un cadre de réglementation pour les services VoIP<sup>134</sup> de façon à offrir plus de choix aux consommateurs en matière de services de télécommunication et, par le fait même, à mettre en place des mesures de sauvegarde visant les services VoIP locaux<sup>135</sup>, telles que la transférabilité des numéros locaux, les inscriptions à l'annuaire et les services d'urgence 9-1-1.
- Pour informer le public de l'étendue et des conditions de la concurrence locale<sup>136</sup>, le Conseil a publié un guide sur la concurrence dans le marché du service téléphonique résidentiel<sup>137</sup>.
- L'utilisation de forfaits ou de groupements de services sert de plus en plus comme outil de marketing en vue de promouvoir les services de télécommunication auprès des clients des services de résidence. Avant de pouvoir regrouper le service local et d'autres services, les compagnies de téléphone titulaires doivent obtenir l'approbation du Conseil<sup>138</sup>.

### ***Service interurbain***

La baisse des tarifs et la concurrence vigoureuse entre les fournisseurs de services interurbains se sont poursuivies en 2004. Les appels interurbains continuent d'être tarifés selon diverses formules, notamment des frais par minute, un prix forfaitaire pour un nombre déterminé de minutes ou des frais mensuels fixes pour un nombre illimité d'appels. Les services interurbains faisaient partie de groupements composés de services concurrentiels. La vive concurrence a provoqué une baisse considérable du prix par minute d'interurbain, ce qui a poussé de nombreux fournisseurs de services interurbains à ajouter des frais de « réseau » mensuels fixes ou frais d'abonnement à leurs plans d'interurbain.

En 2003, les consommateurs du service de résidence ont payé 3,0 milliards de dollars pour les services filaires interurbains. En 2004, ce chiffre a baissé pour s'établir à 2,9 milliards de dollars. Par contre, tel que mentionné à la section 4.2, le nombre de minutes d'interurbain du service de résidence a augmenté, passant de 22,4 milliards en 2003 à 23,0 milliards de minutes en 2004.

---

<sup>134</sup> *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005.

<sup>135</sup> Les services VoIP désignent les services de communication vocale sur protocole Internet (IP) qui utilisent des numéros de téléphone établis conformément au Plan de numérotation nord-américain et qui offrent un accès universel à destination et/ou en provenance du réseau téléphonique public commuté (RTPC). Dans la mesure où les services VoIP assurent l'accès à destination et/ou en provenance du RTPC et qu'ils permettent à l'abonné d'effectuer ou de recevoir des appels dont les points de départ et d'arrivée se situent dans une circonscription ou une zone d'appel local, telles qu'elles sont définies dans les tarifs des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), il sont considérés, dans le présent rapport, comme étant des services VoIP locaux.

<sup>136</sup> *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII - Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, Décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004.

<sup>137</sup> [http://www.crtc.gc.ca/frn/info\\_sht/t1023.htm](http://www.crtc.gc.ca/frn/info_sht/t1023.htm)

<sup>138</sup> *Mise en marché conjointe et groupement*, Décision Télécom CRTC 98-4, 24 mars 1998.

## Protection des consommateurs

Le Conseil a adopté certaines mesures pour aborder la question de la protection des consommateurs dans un environnement concurrentiel.

- Compte tenu du développement et de l'utilisation du service d'urgence 9-1-1, le Conseil a fait remarquer, dans la décision 2004-31<sup>139</sup>, que les réseaux téléphoniques étaient une ressource très importante pour la sécurité publique. Il a conclu que, conformément aux Modalités de service des ESLT, ces dernières ne pouvaient ni suspendre ni résilier ou menacer de débrancher les services tarifés d'un client qui n'a pas effectué de paiements pour les services non tarifés, dans la mesure où ce client a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir ses arriérés impayés pour les services tarifés. En juin 2005<sup>140</sup>, le Conseil a ordonné aux grandes ESLT de mettre à l'essai, à titre de projet pilote et pendant une période de 18 mois, un plan de remboursement de la dette auprès d'un échantillon représentatif d'anciens abonnés dont le service a été débranché parce qu'ils ont une dette active envers une compagnie. Les ESLT devront déposer les résultats 12 mois après le début du projet pilote et justifier pourquoi les parties ne devraient pas être tenues de rendre un tel plan permanent.
- Dans la circulaire de télécom CRTC 2005-7, le Conseil a instauré de nouvelles procédures concernant sa façon de traiter les demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés parce qu'il reconnaissait que de telles demandes peuvent avoir de sérieuses répercussions sur les particuliers. Ces procédures tiennent compte des besoins des clients actuels. Par ailleurs, le Conseil a établi une série de critères auxquels le requérant doit satisfaire, à savoir l'existence d'un substitut raisonnable, l'existence d'un plan de transition clair et la communication d'un avis adéquat aux clients concernés<sup>141</sup>.

---

<sup>139</sup> *Modalités de service - Débranchement pour cause de paiement partiel des frais*, Décision de télécom CRTC 2004-31, 11 mai 2004.

<sup>140</sup> *Outils de gestion des états de compte - Plans de remboursement des dettes*, Décision de télécom CRTC 2005-38, 29 juin 2005.

<sup>141</sup> *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005.

- Le télémarketing est un des moyens auxquels ont recours les entreprises pour promouvoir leurs produits et offrir leurs services. Des restrictions s'imposent à tous les télévendeurs, mais elles varient selon que ces derniers utilisent le télécopieur ou le téléphone. Afin d'améliorer la protection de la vie privée des clients face aux inconvénients anormaux causés par les télécommunications non sollicitées, le Conseil a annoncé des modifications à ses règlements de télémarketing dans la décision 2004-35<sup>142</sup>. Depuis, le Conseil a approuvé une suspension de ces règlements jusqu'à ce que soit rendue la décision relative à une demande de révision et de modification<sup>143</sup> de la décision 2004-35. Un projet de loi sur l'établissement d'une liste nationale « à ne plus appeler » - le Projet de loi C-37 - a ensuite été présenté et est actuellement à l'étude par le Parlement<sup>144</sup>.

## Qualité du service

Le Conseil a établi des normes de qualité du service en 1982<sup>145</sup>. Dans le cadre des changements apportés au régime de réglementation ainsi que dans le contexte de la concurrence, le Conseil a accordé une attention particulière à la qualité du service de détail offert aux clients des services de résidence et d'affaires.

En 2002, le Conseil a affirmé qu'étant donné la concurrence limitée dans le marché des services locaux, les pressions concurrentielles à elles seules ne suffiraient pas à contraindre les ESLT de respecter ces normes. C'est pourquoi il a mis en œuvre provisoirement un plan qui oblige les grandes ESLT à verser un montant à leurs abonnés ou à leur accorder un rabais lorsqu'elles fournissent un service de qualité inférieure<sup>146</sup>. En 2005, le Conseil a achevé<sup>147</sup> le plan de rajustement tarifaire, qui oblige les grandes ESLT, lorsqu'elles fournissent un service de qualité inférieure, à accorder des crédits, payables au plus tard le 30 juin de chaque année, à leurs clients des secteurs de résidence et d'affaires.

<sup>142</sup> *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004 (la décision 2004-35).

<sup>143</sup> Dans la décision *Demande de sursis présentée par l'Association canadienne du marketing à l'égard de la décision 2004-35*, Décision de télécom CRTC 2004-63, 28 septembre 2004, le Conseil a approuvé la demande présentée par l'Association canadienne du marketing (ACM) en vue de surseoir à l'application des nouvelles règles de télémarketing jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur la demande en révision et en modification de la décision 2004-35 présentée par l'ACM. Le sursis visait toutes les règles énoncées dans la décision 2004-35, sauf l'obligation qui prévoit que tous les fournisseurs de services de télécommunication doivent surveiller les statistiques sur les plaintes et en rendre compte, obligation qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005.

<sup>144</sup> Le 13 décembre 2004, le ministre de l'Industrie a annoncé que le gouvernement allait présenter un projet de loi, C-37, qui modifierait la *Loi sur les télécommunications* afin d'habiliter le Conseil à établir une liste nationale de numéros à ne plus appeler.

<sup>145</sup> 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 aussi 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.

<sup>146</sup> Décision 2002-34.

<sup>147</sup> *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005.

## Communications sans fil

Les clients des secteurs de résidence continuent d'accroître leur consommation du service sans fil. Le pourcentage de ménages canadiens qui utilisent ce service augmente chaque année; de 26,2 % en 1998, il est passé à environ 53,9 % en 2003<sup>148</sup>.

L'industrie a mis au point un certain nombre de plans tarifaires pour l'accès téléphonique et l'accès aux données et à Internet afin de répondre aux besoins des consommateurs. Comme l'indique le tableau 6.2.3, il n'est pas rare qu'un ménage soit abonné à plusieurs services.

Dans les sondages Décima CRTC 2004 et 2005<sup>149</sup>, la firme a demandé aux consommateurs d'indiquer dans quelle mesure ils souhaitaient conserver leur numéro de téléphone sans fil en cas de changement de fournisseur de service sans fil. Tel que l'indique le tableau 6.2.4, selon le sondage Décima 2005, sur les 68 % des ménages du tableau 6.2.3 qui avaient au moins un abonnement au service sans fil<sup>150</sup>, 70 % ont déclaré qu'il était important pour eux de garder le même numéro de téléphone sans fil s'ils changeaient de fournisseur. D'ailleurs, le pourcentage de ménages qui veulent garder leur numéro de téléphone a augmenté dans la dernière année<sup>151</sup>. Le sondage indique, comme celui de l'année dernière d'ailleurs, que plus un ménage détient d'abonnements au service sans fil, plus il considère important de garder son numéro de téléphone lorsqu'il change de fournisseur.

Le 21 avril 2005, l'industrie du sans-fil, avec en tête l'Association canadienne des télécommunications sans fil (l'ACTSF), a annoncé que les entreprises canadiennes de services sans fil offriraient la transférabilité des numéros au Canada. Les abonnés des services sans fil pourraient ainsi conserver le même numéro de téléphone lorsqu'ils changeraient de fournisseur de services (filaire ou sans fil). L'ACTSF a d'ailleurs publié son plan de mise en œuvre le 12 septembre 2005.

---

<sup>148</sup> Cela est fondé sur des rapports de surveillance présentés par les ESLT conformément à l'ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000. Le rapport de 2005 a été déposé auprès du Conseil le 30 juin 2005.

<sup>149</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 2a.

<sup>150</sup> Le sondage a porté sur 1 376 ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil. Cet échantillon donne une marge d'erreur globale de  $\pm 3$  %, 19 fois sur 20.

<sup>151</sup> À la question 3a du sondage Décima CRTC 2005, 65 % des ménages détenant au moins un abonnement au sans-fil ont répondu qu'ils accordaient de l'importance au fait de conserver leur numéro de téléphone sans fil actuel s'ils changeaient de fournisseur.

**Tableau 6.2.4**  
**Importance de garder le numéro de téléphone sans fil en cas de changement de fournisseur**

| Ménages comptant :                | Un abonnement au sans-fil |      | Deux abonnements au sans-fil |      | Trois abonnements ou plus au sans-fil |      | Tous les ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil |      |
|-----------------------------------|---------------------------|------|------------------------------|------|---------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------|------|
|                                   | 2004                      | 2005 | 2004                         | 2005 | 2004                                  | 2005 | 2004                                                      | 2005 |
| Important                         | 61 %                      | 65 % | 70 %                         | 76 % | 74 %                                  | 80 % | 65 %                                                      | 70 % |
| Pas important                     | 36 %                      | 32 % | 28 %                         | 24 % | 24 %                                  | 18 % | 32 %                                                      | 28 % |
| Ne savent pas / n'ont pas répondu | 4 %                       | 3 %  | 1 %                          | 1 %  | 2 %                                   | 1 %  | 3 %                                                       | 2 %  |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005

Base : Ménages ayant au moins un abonnement au sans-fil

Dans le sondage Décima CRTC 2005, on a demandé à tous les ménages de comparer les services filaire et sans fil et d'indiquer s'ils envisageraient de s'abonner au service sans fil pour remplacer le service filaire<sup>152</sup>. Tel que l'indique le tableau 6.2.5, en 2005, 55 % de tous les ménages ont estimé que le service sans fil est aussi bon ou meilleur que le service filaire, comparativement à 48 % en 2004. Parmi les ménages interrogés en 2005, 62 % des ménages qui détenaient au moins un abonnement au service sans fil ont jugé ce service comme étant aussi bon ou meilleur que le service filaire; en 2004, la proportion était de 54 %. Même si, de 2004 à 2005, la proportion des clients qui estiment que le service sans fil est aussi bon ou meilleur que le service filaire est passée de 48 % à 55 %, les abonnés n'ont aucunement changé d'idée sur le fait de remplacer leur service filaire par le service sans fil. En effet, en 2005, 83 % des ménages ont indiqué qu'ils n'envisageraient pas de substituer le service sans fil au service filaire, comparativement à 82 % en 2004.

La firme de sondage a demandé aux ménages, avec ou sans abonnements au sans-fil, ayant répondu qu'ils envisageraient de remplacer leur service filaire par le service sans fil (soit 15 % de tous les ménages) de choisir, parmi une série de facteurs, les deux qui influenceraient le plus leur décision<sup>153</sup>. Tout comme lors de l'année précédente, les facteurs les plus souvent cités ont été (1) le coût du service sans fil suivi par (2) la qualité et la fiabilité et (3) la possibilité de conserver le même numéro de téléphone.

<sup>152</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 4.

<sup>153</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 4a.

**Tableau 6.2.5  
Comparaison des services filaires et sans fil**

| <b>Comparer le service sans fil et le service filaire - lequel est le meilleur?</b>         |                              |      |                                                      |      |      |      |      |      |               |      |                  |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|---------------|------|------------------|------|
| Nombre de téléphones sans fil dans le ménage :                                              | Aucun abonnement au sans-fil |      | Ménages comptant des abonnements au service sans fil |      |      |      |      |      |               |      | Tous les ménages |      |
|                                                                                             |                              |      | Un ou plus                                           |      | Un   |      | Deux |      | Trois ou plus |      |                  |      |
|                                                                                             | 2004                         | 2005 | 2004                                                 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004          | 2005 | 2004             | 2005 |
| Le sans-fil est meilleur                                                                    | 9 %                          | 9 %  | 11 %                                                 | 13 % | 10 % | 8 %  | 10 % | 12 % | 18 %          | 19 % | 10 %             | 10 % |
| Le sans-fil est aussi bon                                                                   | 29 %                         | 33 % | 43 %                                                 | 49 % | 43 % | 52 % | 45 % | 49 % | 37 %          | 45 % | 38 %             | 45 % |
| Le sans-fil n'est pas aussi bon                                                             | 29 %                         | 31 % | 40 %                                                 | 34 % | 38 % | 35 % | 43 % | 34 % | 44 %          | 34 % | 36 %             | 33 % |
| Ne savent pas / n'ont pas répondu                                                           | 34 %                         | 28 % | 6 %                                                  | 4 %  | 9 %  | 5 %  | 3 %  | 5 %  | 2 %           | 2 %  | 15 %             | 12 % |
| <b>Envisager de délaisser complètement le service filaire au profit du service sans fil</b> |                              |      |                                                      |      |      |      |      |      |               |      |                  |      |
| Nombre de téléphones sans fil dans le ménage :                                              | Aucun abonnement au sans-fil |      | Ménages comptant des abonnements au service sans fil |      |      |      |      |      |               |      | Tous les ménages |      |
|                                                                                             |                              |      | Un ou plus                                           |      | Un   |      | Deux |      | Trois ou plus |      |                  |      |
|                                                                                             | 2004                         | 2005 | 2004                                                 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004          | 2005 | 2004             | 2005 |
| Oui - envisageraient une telle option                                                       | 12 %                         | 12 % | 17 %                                                 | 19 % | 15 % | 13 % | 17 % | 17 % | 28 %          | 28 % | 15 %             | 15 % |
| Non - n'envisageraient pas une telle option                                                 | 84 %                         | 86 % | 80 %                                                 | 78 % | 83 % | 85 % | 80 % | 80 % | 69 %          | 68 % | 82 %             | 83 % |
| N'ont pas de service téléphonique traditionnel, ne savent pas ou n'ont pas répondu          | 4 %                          | 2 %  | 3 %                                                  | 2 %  | 2 %  | 1 %  | 3 %  | 3 %  | 3 %           | 2 %  | 3 %              | 2 %  |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005

Base : Tous les ménages

## *Accès Internet*

Les fournisseurs de services Internet (FSI) offrent une gamme de services comprenant l'accès par ligne commutée, la ligne d'abonné numérique, le modem câble et l'accès sans fil suivant divers plans qui prévoient des frais horaires ou des frais mensuels fixes pour un certain nombre d'heures ou un accès illimité. Selon Statistique Canada, il existait 256 FSI offrant des services Internet en 2003<sup>154</sup>. Ce groupe comprend des compagnies de téléphone titulaires, des entreprises de câblodistribution et nombres de petites entités qui revendent des services Internet. En 2004, environ 7 millions des 12,3 millions de ménages canadiens accédaient à Internet depuis leur domicile, une hausse de 7 % par rapport à l'année précédente.

En 1998, le Conseil a demandé aux câblodistributeurs d'ouvrir leurs réseaux aux FSI<sup>155</sup>, et en 2003<sup>156</sup>, il s'est prononcé sur les prix de gros que les câblodistributeurs peuvent exiger des FSI. Comme il est indiqué dans la section 5 du rapport, 95 % des ménages dans les centres urbains et 63 % des ménages dans les régions rurales avaient accès au service à large bande en 2004.

La tarification du service Internet haute vitesse est désormais comparable à celle du service à faible vitesse dans le cas des utilisateurs qui ont besoin de longues périodes de connexion<sup>157</sup>. Même si l'accès par ligne commutée est généralement offert à partir d'environ 10 \$ par mois, selon le plan, plus les frais supplémentaires pour les dépassements, les abonnements à ce service continuent de diminuer en faveur du service haute vitesse, qui est tarifé à partir d'environ 35 \$ par mois.

Dans la décision 2003-49<sup>158</sup>, le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TCI de fournir l'accès haute vitesse LAN aux clients du service de résidence qui sont abonnés au service filaire local d'une ESLC, dans la mesure où le service est offert à partir des lignes locales de l'ESLT. Ainsi, le consommateur qui passe d'une ESLT à une ESLC pour obtenir le service local filaire n'a pas besoin d'annuler son abonnement au service haute vitesse de l'ESLT.

---

<sup>154</sup> Statistique Canada: « La lutte pour demeurer concurrentiel : une étude des facteurs faisant obstacle à la croissance chez les fournisseurs de services Internet du Canada », page 2; Heather Archibald; n° 63F0002 XIF au catalogue - N° 44, juillet 2003.

<sup>155</sup> *Réglementation en vertu de la Loi sur les télécommunications de certains services de télécommunications offerts par des « entreprises de radiodiffusion »*, Décision Télécom CRTC 98-9, 9 juillet 1998. Voir également *Demande concernant l'accès des fournisseurs de services Internet aux installations de télécommunications d'entreprises de câblodistribution titulaires*, Décision Télécom CRTC 99-11, 14 septembre 1999.

<sup>156</sup> *Demande des MIACFI visant la revente obligatoire du service Internet allégé de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-47, 14 juillet 2003.

<sup>157</sup> Merrill-Lynch Broadband Handbook, 21 février 2003, page 17.

<sup>158</sup> *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.

## Sensibilisation des consommateurs

Dans un marché concurrentiel, le consommateur a des choix. En télécommunication, les choix du consommateur ne s'arrêtent pas aux services qui répondent le mieux à ses besoins, ils s'appliquent aussi aux fournisseurs. Ainsi, lorsque le consommateur prend ses décisions, il évalue, entre autres choses, les fonctions, les prix, les avantages et la qualité des services offerts de même que le service à la clientèle.

Dans le sondage Décima CRTC 2005, la firme a demandé aux consommateurs dans quelle mesure il était facile de comparer les prix et les fonctions qu'offrent les compagnies de services filaires locaux et interurbains, sans fil et Internet<sup>159</sup>. Le tableau 6.2.6 comporte les résultats des sondages réalisés au cours des trois dernières années<sup>160</sup>.

**Tableau 6.2.6**  
**Capacité des consommateurs de comparer les offres de services**

|                                                                   | Service local |      |      | Interurbain |      |      | Service cellulaire |      |      | Internet |      |      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|------|------|-------------|------|------|--------------------|------|------|----------|------|------|
|                                                                   | 2003          | 2004 | 2005 | 2003        | 2004 | 2005 | 2003               | 2004 | 2005 | 2003     | 2004 | 2005 |
| Facile à comparer                                                 | 58 %          | 61 % | 63 % | 68 %        | 54 % | 53 % | 55 %               | 47 % | 44 % | 65 %     | 55 % | 52 % |
| Pas facile à comparer                                             | 36 %          | 30 % | 23 % | 30 %        | 39 % | 34 % | 33 %               | 36 % | 36 % | 33 %     | 25 % | 24 % |
| Ne savent pas / n'ont pas répondu ou le service ne s'applique pas | 6 %           | 9 %  | 14 % | 3 %         | 7 %  | 13 % | 12 %               | 16 % | 20 % | 12 %     | 20 % | 24 % |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005 et Sondage Ipsos-Reid CRTC 2003

Base : Tous les ménages

La firme a demandé aux répondants s'ils s'étaient déjà abonnés au service interurbain d'une compagnie autre que leur compagnie de téléphone traditionnelle<sup>161</sup>. Tel que l'indique le tableau 6.2.7, en 2005, le nombre de ménages qui se sont abonnés au service interurbain d'un autre fournisseur a légèrement augmenté par rapport à 2004.

<sup>159</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 8.

<sup>160</sup> Sondage Ipsos-Reid 2003, question 4 - basé sur 1 055 répondants.

<sup>161</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 10 a, b; Sondage Décima CRTC 2004, question 10 a, b.

**Tableau 6.2.7**  
**Abonnement des consommateurs aux services interurbains d'une autre compagnie**

|      | Interurbain |      |               |
|------|-------------|------|---------------|
|      | Oui         | Non  | Ne savent pas |
| 2004 | 41 %        | 58 % | 1 %           |
| 2005 | 42 %        | 55 % | 2 %           |

Source : Sondages Décima CRTC 2004 et 2005  
 Base : Tous les ménages

Dans l'ensemble, 64 %<sup>162</sup> des répondants ont dit avoir bénéficié de la concurrence dans les services de télécommunication, comparativement à 67 %<sup>163</sup> l'année précédente.

***Nouvelle réglementation touchant les services aux consommateurs***

Alors qu'un marché concurrentiel des télécommunications prend progressivement la place d'un monopole, le Conseil accorde beaucoup d'importance à appuyer les intérêts des consommateurs et à faciliter l'accès aux services de télécommunication. Le Conseil surveille l'application de certaines mesures réglementaires et en met d'autres en œuvre pour s'assurer que le service téléphonique de base fourni par les ESLT continue de répondre aux besoins évolutifs des consommateurs :

- Les grandes ESLT fournissent désormais à tous leurs clients des factures mensuelles détaillées compte tenu des avantages que présente une telle facturation<sup>164, 165</sup>.
- Bien que la demande pour le service de téléphones payants ait diminué, le Conseil, dans la décision 2004-47<sup>166</sup>, a conclu que les téléphones payants demeurent un service public important malgré l'implantation des services sans fil. Le Conseil a estimé que l'accès au service de téléphones payants était particulièrement essentiel dans les collectivités rurales et éloignées, où les consommateurs n'ont peut-être pas accès au service de résidence de base, et où les fournisseurs de services de télécommunication n'offrent peut-être pas de services sans fil. Le Conseil a donc établi un processus de notification que les ESLT doivent utiliser lorsqu'elles prévoient retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité. Le Conseil a également ordonné aux ESLT de mettre en œuvre un programme d'installation de téléscripteurs sur certains téléphones payants afin de rendre ces derniers accessibles aux consommateurs sourds.

<sup>162</sup> Sondage Décima CRTC 2005, question 11 c.

<sup>163</sup> Sondage Décima CRTC 2004, question 6 c.

<sup>164</sup> *Bell Canada et Aliant Telecom Inc. - Justification de la facturation mensuelle détaillée - Suivi de la décision 2002-34*, Décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003.

<sup>165</sup> *Télébec et TELUS Québec - Justification de la facturation mensuelle détaillée - Suivi de la décision 2002-43*, Décision de télécom CRTC 2004-67, 8 octobre 2004.

<sup>166</sup> *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004.

- Les codes de composition à trois chiffres (N-1-1) tels que 4-1-1, 7-1-1 et 9-1-1 sont utilisés pour fournir au public l'accès à certains services. Dans la décision 2001-475<sup>167</sup>, le Conseil a, entre autres choses, établi des directives afin de déterminer le type de services qui pourrait être associé à des codes à trois chiffres non utilisés. Le Conseil a déterminé qu'en raison de la rareté des numéros N-1-1, la fourniture de services N-1-1 doit être justifiée par une impérieuse nécessité de servir l'intérêt public en général qui ne peut être satisfaite au moyen d'autres formes de composition. Les indicatifs N-1-1 suivants permettent au public d'accéder à des services précis :
  - 2-1-1 pour accéder aux services communautaires sociaux<sup>168</sup>;
  - 3-1-1 pour l'accéder aux services municipaux autres que les services d'urgence<sup>169</sup>;
  - 4-1-1 pour accéder à l'assistance annuaire;
  - 6-1-1 pour accéder au service de réparation de réseau du fournisseur;
  - 7-1-1 pour accéder au service de transmission de messages pour les personnes sourdes;
  - 8-1-1 pour accéder aux services de télétriage pour les soins de santé non urgents<sup>170</sup>;
  - 9-1-1 pour accéder aux services d'urgence.

---

<sup>167</sup> *Attribution de codes de composition à trois chiffres pour les services publics d'information et d'aiguillage*, Décision CRTC 2001-475, 9 août 2001 (la décision 2001-475).

<sup>168</sup> Ibid.

<sup>169</sup> *Attribution du 311 aux services municipaux autres que les services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2004-71, 5 novembre 2004.

<sup>170</sup> *Demande du ministère de la Santé et du Mieux-être de l'Alberta visant l'attribution de l'indicatif 8-1-1 aux services de télétriage pour les soins de santé non urgents*, Décision de télécom CRTC 2005-39, 6 juillet 2005.

### 6.3 Clients d'affaires

En 2004, environ 91 % des comptes filaires d'affaires concernaient des comptes de petites entreprises, une diminution par rapport à 95 % en 2003. Toutefois, les revenus<sup>171</sup> générés par ces comptes représentaient approximativement 16 % des revenus totaux des services filaires d'affaires. Le tableau 6.3.1 résume la répartition, pour l'année 2004, des comptes des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises de même que les revenus correspondants enregistrés par les titulaires, les concurrents (ESLT hors territoire) et les concurrents (autres)<sup>172</sup>.

**Tableau 6.3.1**  
**Répartition des comptes d'affaires et des revenus (2004)**

|                                    | Comptes d'affaires |         |        |             | Revenus |         |        |             |
|------------------------------------|--------------------|---------|--------|-------------|---------|---------|--------|-------------|
|                                    | Petite             | Moyenne | Grande | Très grande | Petite  | Moyenne | Grande | Très grande |
| Titulaires                         | 91,3 %             | 6,9 %   | 1,5 %  | 0,3 %       | 16,8 %  | 15,4 %  | 14,5 % | 53,3 %      |
| Concurrents (ESLT hors territoire) | 89,1 %             | 8,3 %   | 1,9 %  | 0,7 %       | 10,6 %  | 10,2 %  | 15,6 % | 63,6 %      |
| Concurrents (autres)               | 93,4 %             | 2,9 %   | 3,6 %  | 0,1 %       | 22,8 %  | 16,5 %  | 24,0 % | 36,7 %      |
| Industrie                          | 91,4 %             | 6,5 %   | 1,8 %  | 0,3 %       | 16,4 %  | 14,7 %  | 15,4 % | 53,6 %      |

Source : Données recueillies par le CRTC

Entre 1999 et 2004, le nombre de comptes pour les grandes et les très grandes entreprises combinés, en pourcentage du total des comptes d'affaires, est resté relativement constant, se situant à environ 1 % et 4 %<sup>173</sup> pour ces trois groupes de fournisseurs de services. Les revenus combinés au cours de ces années représentaient 79 % de l'ensemble des revenus d'affaires pour les concurrents (ESLT hors territoire) et 61 % pour les concurrents (autres). En 2004, le nombre de comptes concernant les grandes entreprises était environ six fois supérieur au nombre des comptes relatifs aux très grandes entreprises. Par contre, en termes de revenus, ceux des très grandes entreprises étaient environ 3,5 fois plus importants que ceux des grandes entreprises.

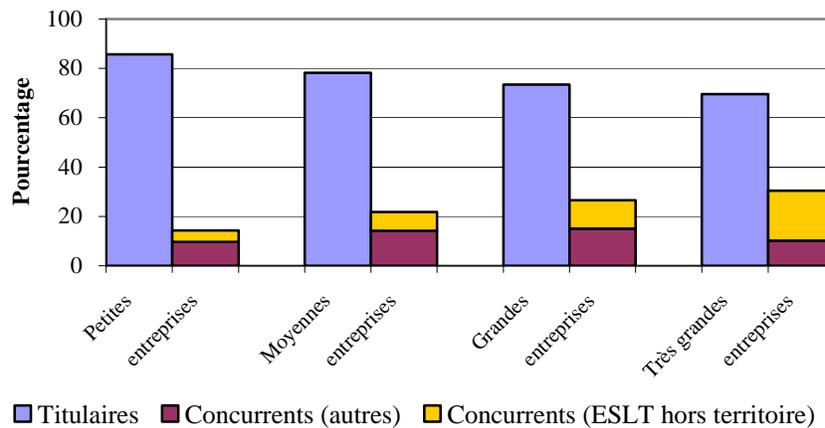
<sup>171</sup> Les revenus comprennent les revenus de l'accès filaire des services locaux, interurbains, ainsi que des services de transmission de données et de liaison spécialisée.

<sup>172</sup> Aux fins du présent rapport, 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 génère des revenus annuels se situant entre 6 000 \$ et 30 000 \$. Une grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels s'établissant entre 30 000 \$ et 240 000 \$. Une très grande entreprise est définie comme un compte d'affaires qui produit des revenus annuels supérieurs à 240 000 \$.

<sup>173</sup> Source : Données recueillies par le CRTC.

Le diagramme 6.3.1 établit une comparaison entre les revenus totaux des titulaires, des concurrents (hors territoire) et des concurrents (autres) dans le cas des services locaux, interurbains, de transmission de données et de liaison spécialisée, et ce, pour les segments de marché des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises en 2004. Les titulaires se taillaient la part du lion de ce groupe de services en détenant environ 70 % ou plus des revenus dans chacun des segments du marché. À l'exception du segment des très grandes entreprises, dans lequel les concurrents (ESLT hors territoire) détenaient approximativement 20 % des revenus d'affaires, les concurrents (autres) possédaient la plus grande partie des revenus globaux des concurrents dans tous les autres segments du marché.

**Diagramme 6.3.1**  
**Répartition des revenus globaux<sup>174</sup>**  
**Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres)**  
**2004**

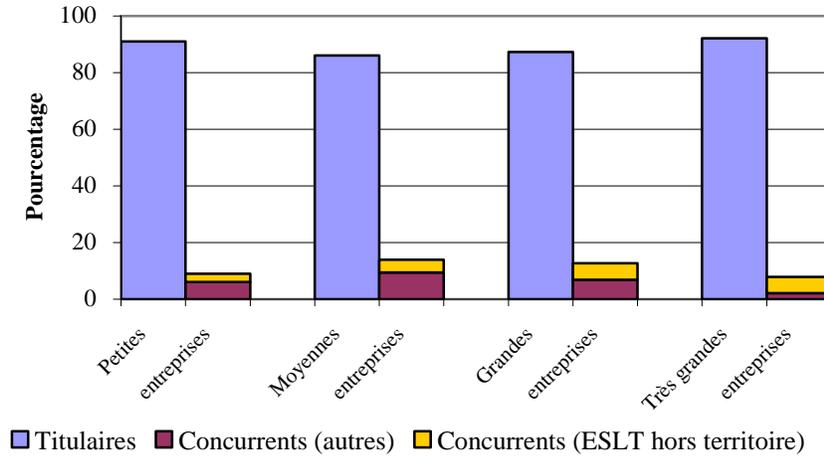


Source : Données recueillies par le CRTC

Le diagramme 6.3.2 établit une comparaison entre les revenus des services locaux des titulaires, des concurrents (hors territoire) et des concurrents (autres) pour les segments de marché des petites, moyennes, grandes et très grandes entreprises en 2004. Les titulaires étaient les fournisseurs dominants dans le secteur du service local d'affaires.

<sup>174</sup> Les revenus comprennent les revenus de l'accès filaire des services locaux, interurbains, ainsi que des services de transmission de données et de liaison spécialisée.

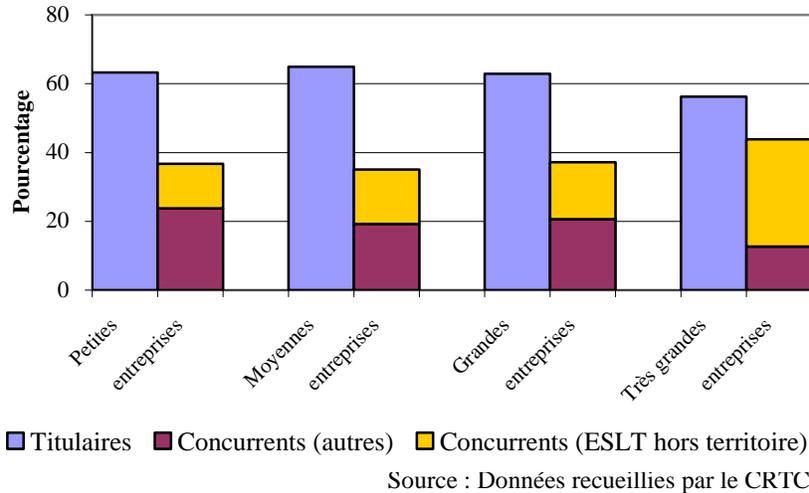
**Diagramme 6.3.2**  
**Répartition des revenus des services locaux**  
**Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres)**  
**2004**



Source : Données recueillies par le CRTC

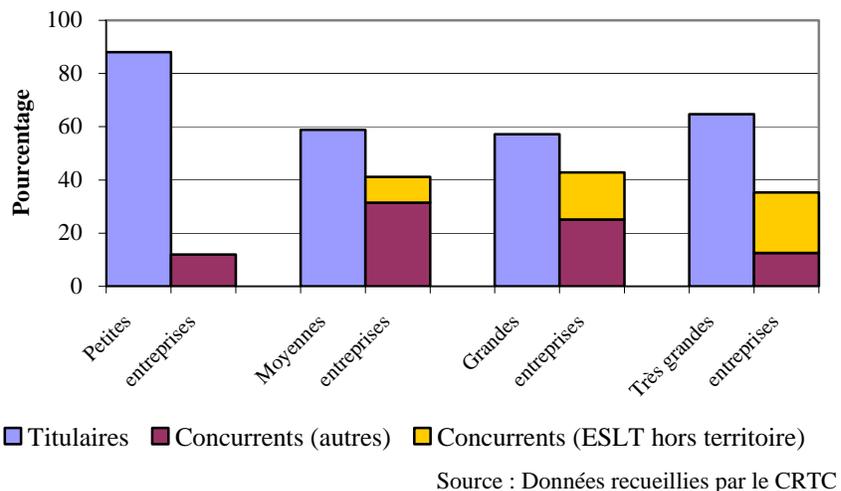
Tel que l'indique le diagramme 6.3.3, les concurrents (autres) détenaient une part d'environ 20 % du marché des services interurbains pour les segments des petites, moyennes et grandes entreprises. Dans ce même marché, les concurrents (ESLT hors territoire) récoltaient une part de 15 % dans le cas des petites, moyennes et grandes entreprises et une part de plus de 30 % du segment des très grandes entreprises. Dans tous les cas, les titulaires détenaient plus de 55 % des revenus des services interurbains dans chacun des segments du marché.

**Diagramme 6.3.3**  
**Répartition des revenus des services interurbains**  
**Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres)**  
**2004**



En ce qui concerne les revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée, les concurrents (autres) détenaient quelque 25 % à 30 % du marché des moyennes et grandes entreprises et un pourcentage plus faible du marché des petites et très grandes entreprises. Les concurrents (ESLT hors territoire) détenaient environ 10 % du marché des moyennes entreprises et un pourcentage en hausse des marchés des grandes et très grandes entreprises.

**Diagramme 6.3.4**  
**Répartition des revenus des services de transmission de données et**  
**de liaison spécialisée**  
**Titulaires, concurrents (hors territoire) et concurrents (autres)**  
**2004**



**Sommaire des étapes de la concurrence  
dans les télécommunications canadiennes**

| <b>Marché</b>                                  | <b>Année</b> | <b>Détails</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transmission de données et liaison spécialisée | 1979         | L'interconnexion de circuits de données de liaison spécialisée entre Télécommunications CNCP et Bell Canada est permise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Équipement terminal                            | 1982         | Les clients peuvent acheter leur propre équipement terminal (p. ex., des appareils téléphoniques).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sans fil                                       | 1984         | Un duopole est créé en 1984 mais, en 1995, Industrie Canada attribue deux nouvelles licences nationales de services sans fil mobiles. Les modalités et les conditions que les fournisseurs de services sans fil doivent respecter pour s'interconnecter aux réseaux des compagnies de téléphone titulaires sont établies en 1984.                                                                                                                  |
| Interurbain (revente)                          | 1987         | La revente de services interurbains est autorisée pour la première fois en 1987, et les règles qui la régissent sont assouplies en 1990. La revente de services interurbains internationaux est autorisée en 1991.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Interurbain (fondé sur les installations)      | 1992         | La concurrence fondée sur les installations est autorisée en 1992, mais la pleine concurrence ne commence qu'en 1994, quand les compagnies de téléphone titulaires sont 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 est autorisée en 1998. |
| Local                                          | 1997         | Le cadre réglementaire de la concurrence fondée sur les installations dans le marché des services locaux est établi pour la plupart des grandes compagnies de téléphone titulaires en 1997. L'année suivante, ces grandes titulaires doivent commencer à modifier leurs réseaux pour permettre aux clients de changer de fournisseur de services sans changer de numéro de téléphone (transférabilité des numéros locaux).                         |
| Téléphones payants                             | 1998         | Les compagnies de téléphone titulaires doivent mettre en place des tarifs d'accès et des ententes de service pour les nouveaux venus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Services VoIP locaux                           | 2005         | Le Conseil établit un cadre de réglementation pour les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux. Le Conseil conclut que ces services devraient être réglementés comme des services locaux.                                                                                                                                                                                                                            |

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

| <b>Marché</b>                                                 | <b>Année</b> | <b>Détails</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Équipement terminal                                           | 1994         | Vente et location d'équipement terminal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sans fil                                                      | 1994         | Services cellulaires, de communications personnelles, de radio mobile et de téléappel, sauf dans le cas des services mobiles offerts à l'interne par les fournisseurs titulaires. À compter de 1998, l'abstention est étendue aux activités des titulaires de services mobiles, après la mise en place de garanties en matière de concurrence.                        |
| Services de satellite                                         | 1994         | Initialement, services de compression vidéo numérique de Télésat; par la suite, d'autres services offerts par Télésat, comme la vente/la location de stations terrestres et de voies radiofréquences sont ajoutés.                                                                                                                                                    |
| Services fournis par des entreprises non dominantes           | 1995         | Services offerts par des entreprises concurrentes non dominantes, notamment les appels interurbains et l'Internet, ainsi que les services de transmission de données et de liaison spécialisée.                                                                                                                                                                       |
| Transmission de données et liaison spécialisée                | 1997         | Services de liaison spécialisée intercirconscriptions haute vitesse/service de données numériques fournis par les compagnies de téléphone titulaires sur des routes spécifiques.                                                                                                                                                                                      |
| Services Internet                                             | 1997         | 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.                                                                                                                                                                                                               |
| Services de transmission de données et de liaison spécialisée | 2004         | Le Conseil s'abstient, à certaines conditions, de réglementer des services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscription haut débit et de données numériques sur des routes où les concurrents de plusieurs entreprises de services locaux titulaires offrent ou fournissent maintenant des services à la vitesse DS-3 ou de bande passante supérieure. |

Sommaire des récentes décisions du CRTC sur la  
concurrence dans les télécommunications<sup>1</sup>

| Décision                                                                                                                                                                                                                                        | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII - Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence, Décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004.</i>                                                          | Le Conseil approuve, avec modifications, la demande présentée par Call-Net en vue de faire approuver une campagne de sensibilisation visant à informer le public de l'existence et des modalités de la concurrence locale. Le Conseil approuve également la demande de Call-Net visant à faire proroger de trois à 12 mois la restriction relative à l'absence de contact dans le cadre des règles de reconquête.                                |
| <i>FCI Broadband - Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients des services d'affaires, Décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004.</i>        | Le Conseil ordonne à Bell Canada, à Aliant Telecom, à SaskTel et à TCI de fournir, sur demande, leurs services Internet de ligne d'abonné numérique de détail respectifs à tout client du service local de base d'affaires d'une entreprise de services locaux concurrente qui est desservi par une ligne locale louée auprès de l'une d'elles et qui y serait normalement admissible.                                                           |
| <i>Tarifs, modalités et conditions à l'égard des points d'interconnexion et des frais de service applicables à l'accès Internet de tiers qui utilisent les réseaux de câblodistribution, Décision de télécom CRTC 2004-69, 2 novembre 2004.</i> | Le Conseil approuve les tarifs et contrats qui renferment les taux, les modalités et les conditions de l'accès Internet de tiers afin de permettre aux fournisseurs de services Internet de raccorder les clients au réseau de câblodistribution des principales entreprises de câblodistribution, en l'occurrence Cogeco Cable Canada inc., Rogers Communications Inc., Shaw Communications Inc. et Vidéotron ltée, ainsi que de les desservir. |

<sup>1</sup> Pour un sommaire des décisions antérieures, voir les rapports de surveillance précédents adressés à la gouverneure en conseil.

| <b>Décision</b>                                                                                                                                      | <b>Détails</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Services de réseau numérique propres aux concurrents</i>, Décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005.</p>                                 | <p>Le Conseil conclut que les entreprises de services locaux titulaires doivent fournir aux concurrents les installations et services suivants : accès et liaisons aux réseaux numériques propres aux concurrents (RNC), RNC intracirconscription, multiplexage de central, intercirconscription métropolitain ne faisant pas l'objet d'une abstention, liaisons de co-implantation sur fibre et sur cuivre et autres liaisons de raccordement au central.</p> <p>Le Conseil détermine le traitement tarifaire approprié à chaque service, les tarifs, modalités et conditions qui s'appliquent aux services RNC, ainsi que la compensation qu'il convient de verser aux ESLT qui fournissent des services RNC aux concurrents.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><i>Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence</i>, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005.</p> | <p>Le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux fixes (c.-à-d., non mobiles) de fournir les services 9-1-1/E9-1-1 là où ils sont offerts par une entreprise de services locaux titulaire, dans la mesure où l'IR-NXX attribué à l'utilisateur final est propre à l'une des circonscriptions locales de la région visée par le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui dessert le client.</p> <p>Au sujet des services téléphoniques offerts comme services mobiles ou depuis un numéro de téléphone non propre à l'une des circonscriptions de la zone de desserte du CASP du client, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes offrant de telles configurations de services VoIP locaux de mettre en œuvre, de façon provisoire, une solution qui assure un niveau de service fonctionnellement comparable au service d'urgence 9-1-1 de base.</p> <p>Compte tenu des questions de sécurité publique associées aux limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1 fournis dans le contexte des services VoIP locaux, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes d'aviser leur clientèle de toute limite, avant de commencer à fournir le service et pendant la durée du contrat de service. Les entreprises canadiennes sont également tenues d'obtenir de leurs clients le consentement exprès à l'égard de ces limites.</p> |

| <b>Décision</b>                                                                                                                                                     | <b>Détails</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Promotions des services filaires locaux</i> ,<br>Décision de télécom CRTC 2005-25,<br>27 avril 2005.                                                             | Le Conseil conclut que les promotions des entreprises de services locaux titulaires dans le marché local des services filaires sont permises, sous réserve d'un certain nombre de mesures de protection sur le plan de la concurrence.                          |
| <i>Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes</i> ,<br>Décision de télécom CRTC 2005-27, 29 avril 2005. | Le Conseil modifie le test d'imputation relatif à certains services autonomes des concurrents et aux groupes de services offerts aux termes d'un tarif général, ainsi que les règles qui s'appliquent à la tarification pour les contrats à terme et au volume. |

## Glossaire des termes et des acronymes<sup>176</sup>

**Accès au réseau numérique (ARN)** : service tarifé des ESLT qui permet la transmission numérique de l'information depuis les locaux du client à un autre local ou à un service réseau à l'intérieur de la circonscription.

**Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)** : groupe d'intervenants chargé, avec l'aide du Conseil, de résoudre les questions technologiques, opérationnelles ou administratives liées à la mise en œuvre 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 et qui n'est pas considéré comme une ESLT.

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

**Entreprise dotée d'installations** : entreprise qui fournit des services de télécommunication au moyen de ses propres installations de transmission.

**Équipement terminal** : équipement installé dans les locaux de l'abonné et qui sert à effectuer des communications téléphoniques ou à transmettre des 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)** : compagnies qui offrent des services d'accès Internet.

**Liaison spécialisée intercirconscription (LSI)** : voie spécialisée de communication à tarif fixe reliant des points de différentes circonscriptions.

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

**Ligne locale** : ligne reliant l'équipement de l'abonné au central téléphonique (parfois appelée le « dernier kilomètre »).

---

<sup>176</sup> Un glossaire complet de termes du domaine des télécommunications est disponible à l'adresse suivante : <http://www.crtc.gc.ca/dcs/frn/glossary.htm>.

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

**Revente de services interurbains** : achat et revente de services de liaison spécialisée ainsi que d'autres services intercirconscriptions de gros en vue de fournir des services interurbains à des clients de détail.

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

**Service à large bande** : aux fins du présent rapport, service permettant la transmission bidirectionnelle de la voix, de données ou de communications multimédias dont la vitesse dans une direction dépasse 1,544 Mbps.

**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 offert par une compagnie de téléphone et assorti de divers ensembles de fonctions (p. ex., afficheur, renvoi automatique d'appels).

**Service d'accès Internet par câble** : service bidirectionnel de communication numérique haute vitesse permettant d'accéder au réseau Internet par l'entremise du réseau coaxial de télévision par câble.

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

**Service de réseau numérique propre aux concurrents (RNC)** : service autorisé par le Conseil et grâce auquel certains éléments du service RNC sont fournis aux concurrents à des tarifs de gros prescrits. Ce service ne peut pas être utilisé pour la simple revente.

**Service filaire** : service de télécommunication avec fil.

**Service mobile** : le service sans fil comprend les systèmes cellulaires analogiques et numériques (c'est-à-dire les services de communications personnelles ou SCP), mais pas le service sans fil fixe.

**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 codés numériquement dans les réseaux téléphoniques et cellulaires numériques.

**Service sans fil** : service de télécommunication par ondes - radio, cellulaire, satellite, micro-ondes - et autres systèmes de transmission sans fil, y compris l'accès sans fil fixe.

**Service sur bande étroite** : aux fins du présent rapport, service 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.

**Service téléphonique sur protocole Internet (VoIP) :** service ou capacité qui utilise du matériel et des logiciels pour permettre aux utilisateurs de se servir des réseaux IP, par exemple Internet, comme d'un moyen de transmission des communications vocales.

**Services VoIP :** les services VoIP désignent les services de communication vocale sur protocole Internet (IP) qui utilisent des numéros de téléphone établis conformément au Plan de numérotation nord-américain et qui assurent un accès universel à destination et/ou en provenance du réseau téléphonique public commuté (RTPC). Or, dans la mesure où les services VoIP assurent l'accès à destination et/ou en provenance du RTPC et qu'ils permettent aux abonnés d'effectuer ou de recevoir des appels dont les points de départ et d'arrivée se situent dans une circonscription ou une zone d'appel local, telles qu'elles sont définies dans les tarifs des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), ces services sont considérés comme des services VoIP locaux aux fins du présent rapport.

**Structure de soutènement :** structure composée notamment de poteaux et de conduits et qui soutient les installations de transmission (câbles de cuivre et/ou fibres optiques).