



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2015-134, modifié

Ottawa, le 21 décembre 2016

Numéro de dossier : 8663-C12-201503186

### **Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne**

*La présente décision expose les mesures que le Conseil prend en vue d'aider à répondre aux besoins des Canadiens afin qu'ils puissent participer à l'économie et à la société numériques.*

*Des services de télécommunication modernes sont essentiels à la prospérité économique future, à la compétitivité à l'échelle mondiale, au développement social et au débat démocratique du Canada. En particulier, les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles sont des catalyseurs pour l'innovation et soutiennent un monde dynamique, créatif et interactif qui relie les Canadiens entre eux sur de grandes distances ainsi que les Canadiens avec le reste du monde.*

*Les Canadiens utilisent ces services pour trouver des emplois, gérer leurs placements, exercer des activités commerciales, poursuivre leurs études, se tenir informés des questions de préoccupation publique, consulter des professionnels de la santé et avoir des interactions avec tous les paliers de gouvernement. De façon générale, les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles améliorent la qualité de vie des Canadiens et leur donnent plus de moyens d'action en tant que citoyens, créateurs et consommateurs.*

*Un pays de la taille du Canada, avec ses différents climats et sa géographie diversifiée, a des défis particuliers à relever pour offrir à tous les Canadiens des services d'accès Internet à large bande similaires. Des investissements du secteur privé, ainsi que des programmes de financement des divers paliers de gouvernement, soutiennent l'expansion de ces services en dehors des centres urbains densément peuplés. Malgré ces efforts, de nombreux Canadiens, particulièrement dans les régions rurales et éloignées, n'ont pas accès à des services d'accès Internet à large bande comparables à ceux qui sont offerts à la grande majorité des Canadiens sur le plan de la vitesse, de la capacité, de la qualité et du prix.*

*Les conclusions du Conseil dans la présente décision ont été formulées en vue d'atteindre les objectifs suivants :*

- *les Canadiens des régions urbaines, rurales et éloignées peuvent avoir accès à des services de télécommunication abordables et de grande qualité;*
- *les entreprises de services de télécommunication continuent d'investir dans une infrastructure solide et divers paliers de gouvernement continuent de financer cette*

*infrastructure solide qui peut, ultérieurement, être mise à niveau et qui est en mesure de fournir des services de télécommunication de grande qualité aux Canadiens dans l'ensemble du pays;*

- *les Canadiens peuvent avoir accès à des offres de services novatrices qui stimulent le développement social et économique;*
- *les Canadiens peuvent prendre des décisions éclairées à propos de leurs services de télécommunication.*

*En vertu de son mandat législatif, le Conseil énonce l'objectif du service universel suivant : les Canadiens, dans les régions urbaines, ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. Pour mesurer l'atteinte concluante de cet objectif, le Conseil a établi plusieurs critères, dont les suivants :*

- *les abonnés canadiens de services d'accès Internet à large bande fixes de résidence et d'affaires doivent être en mesure d'avoir accès à des vitesses d'au moins 50 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement, et de s'abonner à une offre de service proposant une allocation de données illimitée;*
- *la technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente doit être disponible non seulement aux ménages et entreprises canadiens, mais également sur le plus grand nombre possible de routes principales au Canada.*

*La disponibilité et l'adoption généralisées des services d'accès Internet à large bande sont des questions dont la solution ne dépend pas uniquement du Conseil. L'objectif du service universel ne peut être atteint qu'avec l'aide d'autres acteurs dans le paysage des télécommunications canadiennes. Divers acteurs ont déjà entrepris des actions pour aborder ces questions. Par exemple, le gouvernement du Canada a annoncé du financement pour améliorer la disponibilité des services d'accès Internet à large bande dans l'ensemble du pays. De plus, des gouvernements provinciaux et des administrations municipales dans l'ensemble du pays consacrent des ressources financières aux services d'accès Internet à large bande, et le secteur privé investit dans une couverture réseau améliorée et étendue.*

*Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif du service universel, le Conseil commencera à orienter ses cadres de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande. Ainsi les services suivants – qui font partie de l'objectif du service universel – constituent par les présentes des services de télécommunication de base au sens du paragraphe 46.5(1) de la Loi sur les télécommunications (Loi) : i) les services d'accès Internet à large bande fixes et mobiles et ii) les services vocaux fixes et sans fil mobiles.*

*Le Conseil établira un mécanisme, en vertu du paragraphe 46.5(1) de la Loi, pour financer l'accès continu aux services de télécommunication de base indiqués ci-dessus. Ce mécanisme de financement aidera le Conseil à atteindre divers objectifs stratégiques énoncés dans la Loi, notamment l'établissement d'un système de télécommunication qui contribue à enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions.*

*Le fonds sera géré par un gestionnaire tiers sur une base indépendante du Conseil, de manière transparente et efficace. Le fonds évoluera au sein de l'écosystème de financement de l'Internet à large bande et sera un complément à d'autres sources de financement et d'investissements. Un maximum de 100 millions de dollars seront distribués pendant la première année du fonds. Ce montant sera haussé annuellement de 25 millions de dollars au cours des quatre années suivantes pour atteindre un plafond annuel de 200 millions de dollars.*

*En raison de ce changement, le Conseil commencera à retirer progressivement la subvention pour le service téléphonique local – à l'exception des régions où aucun service d'accès Internet à large bande fiable n'est disponible – et à réviser ses cadres de réglementation des services vocaux. Par conséquent, le cadre de réglementation par plafonnement des prix de Norouestel Inc. est prolongé jusqu'au 31 décembre 2018.*

*Le Conseil procède également à la mise en place de mesures réglementaires visant à traiter les questions liées à l'accessibilité pour les personnes handicapées et à accroître le pouvoir des consommateurs.*

*Le Conseil surveillera les progrès réalisés vers l'atteinte de l'objectif du service universel et l'élimination des écarts en matière de connectivité en poursuivant la collaboration avec les partenaires, tout en élargissant son processus de collecte de données, s'il y a lieu.*

*La présente décision est complémentaire au Programme d'innovation du gouvernement du Canada, notamment au domaine d'action : livrer concurrence dans un monde numérique. En même temps que la présente décision, le Conseil publie, à titre de présentation dans le cadre du Programme d'innovation, des observations sur la disponibilité et l'adoption des services d'accès Internet à large bande au Canada, y compris sur les écarts dans l'accès résultant de questions liées à l'infrastructure, à l'abordabilité et à la littératie numérique, ainsi que sur les obstacles à la connectivité dans les collectivités autochtones.*

## **Contexte**

1. Le Conseil veille à ce que tous les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial. Les services de télécommunication jouent un rôle important dans la vie de tous les Canadiens, leur permettant de participer à l'économie numérique d'aujourd'hui et d'accéder, par exemple, à des services de soins de santé, d'éducation, gouvernementaux et de sécurité publique.
2. Au fil des années, le Conseil a établi et modifié (le cas échéant) ses politiques pour assurer que les Canadiens ont accès à des services de télécommunication de base. Les politiques actuelles du Conseil sur les services de télécommunication de base s'appuient principalement sur trois mesures réglementaires interreliées, lesquelles ont été révisées pour la dernière fois en 2011<sup>1</sup> : l'obligation de servir, l'objectif du service de base et le régime de subvention du service local.

---

<sup>1</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2011-291.

3. L'obligation de servir exige des entreprises de services locaux titulaires (ESLT)<sup>2</sup> qu'elles fournissent le service téléphonique i) aux clients existants, ii) aux nouveaux clients demandant le service où les ESLT disposent d'installations et iii) aux nouveaux clients demandant un service au-delà des limites des installations des ESLT<sup>3</sup>.
4. L'objectif du service de base a été établi dans la décision de télécom 99-16 et se compose des éléments suivants :
  - un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone;
  - la capacité d'être raccordé à Internet au moyen d'une transmission de données à faible vitesse aux tarifs locaux;
  - l'accès au réseau interurbain, aux services de téléphonistes et d'assistance-annuaire, aux services téléphoniques évolués et de protection de la vie privée, aux services d'urgence, ainsi qu'au service de relais de message vocal;
  - sur demande, une copie imprimée de l'annuaire téléphonique local le plus récent.
5. L'objectif du service de base s'applique aux ESLT seulement dans les circonscriptions<sup>4</sup> où le Conseil continue de réglementer les tarifs et les modalités des services téléphoniques locaux filaires. Dans les circonscriptions où le Conseil s'est abstenu de réglementer (circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation), les ESLT continuent d'avoir l'obligation de fournir des services téléphoniques autonomes filaires locaux, qui se composent i) d'appels locaux illimités à un tarif mensuel fixe, sous réserve d'un prix plafond<sup>5</sup>, et ii) de l'accès à un choix de fournisseurs de services interurbains<sup>6</sup>. Les ESLT ont la possibilité de satisfaire à cette obligation en offrant des services vocaux sans fil mobiles.
6. Le régime de subvention du service local<sup>7</sup> a été établi pour subventionner la fourniture du service vocal local de résidence dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE)<sup>8</sup>. Les

---

<sup>2</sup> Les ESLT sont composées d'entreprises privées et publiques : i) les grandes entreprises de téléphone régionales (c.-à-d. les grandes ESLT, qui sont Bell Canada; MTS Inc.; Saskatchewan Telecommunications; la Société TELUS Communications et Télébec, Société en commandite); ii) les entreprises de téléphone locales plus petites (petites ESLT); et iii) Norouestel Inc., qui fournit des services dans le Nord.

<sup>3</sup> Les modalités liées à ces extensions de services sont énoncées dans les tarifs généraux respectifs des ESLT. Bell Canada est également assujettie à la *Loi sur Bell Canada*, qui exige que l'entreprise fournisse un service téléphonique à la demande de toute personne ou organisation dans une municipalité ou autre territoire dans lequel l'entreprise fournit un service téléphonique général, sous réserve de certaines limites.

<sup>4</sup> Une circonscription désigne une unité de base pour l'administration et la fourniture d'un service téléphonique et inclut habituellement une ville ou un village et des zones adjacentes.

<sup>5</sup> Le Conseil a fixé ce prix plafond à 30 \$ par mois dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et a permis à ce tarif d'augmenter annuellement, le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, par le taux d'inflation à compter de 2014. Le prix plafond comprend les frais du service Touch-Tone et d'autres frais mensuels permanents associés aux appels locaux illimités (c.-à-d. les frais de distance, du service régional et du service local étendu).

<sup>6</sup> Voir la décision de télécom 2006-15 et la politique réglementaire de télécom 2011-291.

<sup>7</sup> Le régime de subvention du service local actuel a été établi dans la décision 2000-745. Un résumé de ce régime se trouve dans la circulaire de télécom 2007-15.

fournisseurs de services de télécommunication (FST), ou groupes de FST connexes, dont les revenus provenant des services canadiens de télécommunication s'élèvent à 10 millions de dollars ou plus doivent contribuer au Fonds de contribution national (FCN). La contribution (somme d'argent) est perçue au moyen de frais en pourcentage des revenus qui sont appliqués aux revenus admissibles au titre de la contribution du FST. Certains revenus (p. ex. les services Internet et la messagerie texte<sup>9</sup> de détail) et d'autres montants (p. ex. les paiements interentreprises) sont présentement exclus du calcul des revenus admissibles au titre de la contribution du FST. Les sommes recueillies dans le FCN sont distribuées aux ESLT exerçant leurs activités dans les ZDCE réglementées, mais uniquement dans les cas où les entreprises satisfont à l'objectif du service de base.

7. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, le Conseil a reconnu que les services d'accès Internet à large bande étaient un moyen de communication qui gagne en importance. Le Conseil a établi des vitesses cibles universelles de l'ordre de 5 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement pour le service d'accès Internet à large bande<sup>10</sup> au Canada. Le Conseil a déclaré que ces vitesses devraient être disponibles à tous les Canadiens, au moyen de diverses technologies, avant la fin de 2015<sup>11</sup>.
8. Toutefois, le Conseil a déterminé qu'une intervention réglementaire n'était pas appropriée à ce moment, choisissant plutôt de se fier au libre jeu du marché et à un financement gouvernemental ciblé pour le déploiement continu du service d'accès Internet à large bande. Par conséquent, le Conseil n'a pas modifié l'objectif du service de base pour inclure le service d'accès Internet à large bande.

### **Avis de consultation de télécom 2015-134**

9. Dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2015-134, le Conseil a amorcé une instance publique pour, entre autres choses, examiner i) les services de télécommunication dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique, ii) l'utilisation que les Canadiens font de ces services de télécommunication, et iii) son rôle à s'assurer de la disponibilité de services de télécommunication de base abordables à tous les Canadiens.
10. Un grand nombre de parties ayant des antécédents et des intérêts diversifiés ont participé à l'instance. Ces parties incluaient des fournisseurs de services, comme des grandes ESLT, des petites ESLT<sup>12</sup>, des entreprises de câblodistribution et des fournisseurs de services

---

<sup>8</sup> Une ZDCE est une zone géographique bien définie où les coûts mensuels de l'ESLT pour offrir le service de base sont supérieurs aux revenus connexes générés par les tarifs du service.

<sup>9</sup> Le Conseil utilise le terme « messagerie texte » dans la présente décision car aujourd'hui, la majorité des revenus de services de téléavertisseur, tels qu'ils sont définis dans l'ordonnance 2001-220, sont des revenus de services de messagerie texte.

<sup>10</sup> La large bande est définie comme une connexion continue à Internet qui fournit une vitesse de téléchargement de 1,5 Mbps et plus. Cette connexion peut être fournie aux réseaux fixes et sans fil mobiles en utilisant diverses technologies.

<sup>11</sup> Selon le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC, à la fin de 2015, 99,5 % des ménages au Canada avaient accès à ces vitesses cibles.

<sup>12</sup> Il s'agit de petites entreprises locales indépendantes de téléphone. Il y a actuellement 35 petites ESLT : une en Colombie-Britannique et le reste en Ontario et au Québec.

Internet (FSI); des organismes à but non lucratif représentant, par exemple, les consommateurs de services de télécommunication, des Canadiens à faible et à moyen revenu, et des personnes handicapées; des petites entreprises; des gouvernements municipaux, provinciaux et territoriaux; des organismes œuvrant dans les arts et la culture; des groupes autochtones; des établissements postsecondaires; et des Canadiens à titre individuel. Ces parties représentaient toutes les régions du Canada. Les régions rurales et le Nord étaient bien représentés.

11. La présente instance comprenait une audience publique qui a débuté le 11 avril 2016.
12. Au cours de l'audience publique, le comité d'audition des Conseillers de la présente instance (comité d'audition) a proposé qu'une stratégie nationale cohérente de services à large bande soit mise en place, dans le cadre d'un processus ouvert et transparent, sur la base des témoignages de tous les Canadiens. Le comité d'audition a précisé que cette stratégie devrait faire l'objet (dans la mesure du possible) d'un consensus, et être mise en œuvre grâce à un partage des responsabilités, et que le Conseil peut prendre l'initiative de définir cette stratégie, mais qu'il ne serait pas le seul à participer à sa mise en œuvre et à son financement.
13. Le comité d'audition a déclaré que les écarts en matière de connectivité (géographiques, technologiques, économiques et du point de vue des compétences) doivent être évalués, tout comme les meilleures façons de les éliminer. Le comité d'audition a de plus soulevé la question de savoir qui était le mieux à même d'éliminer ces écarts, et quel rôle le Conseil doit jouer.
14. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance (y compris les rapports et les points de vue des participants canadiens), lequel a été fermé le 13 juin 2016. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

### **Programme d'innovation**

15. Le 14 juin 2016, le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (ISDE), l'honorable Navdeep Bains, a présenté le Programme d'innovation du gouvernement du Canada, une vision qui contribuera à faire du Canada un pôle mondial de l'innovation. La ministre des Sciences, l'honorable Kirsty Duncan, et la ministre de la Petite Entreprise et du Tourisme, l'honorable Bardish Chagger, ont donné leur appui à la vision du ministre Bains visant à faire de l'innovation une priorité nationale. Les trois ministres mèneront des activités bien définies dans le cadre d'une approche pangouvernementale visant à faire du Canada un pays inclusif et novateur.
16. Selon ISDE, le Programme d'innovation sera au centre des efforts de mobilisation publique menant à la préparation d'un plan d'action; ce plan reposera sur un appel à l'action visant tous les secteurs de la société, puisque le gouvernement du Canada ne peut pas agir seul si les Canadiens veulent obtenir des résultats significatifs.

## Objectifs de la politique stratégique

17. Bien que dans le passé les prix des communications vocales étaient établis selon le temps et la distance, la connectivité de la large bande est venue tout bousculer. La communication vocale est maintenant une application, et le contenu est un bit qui voyage à la vitesse de la lumière partout dans le monde par l'intermédiaire de réseaux numériques. De nos jours, tout est axé sur les services Internet à large bande. Par conséquent, la réglementation sur les télécommunications doit être dirigée davantage sur les questions touchant la connectivité et la capacité que sur les questions liées aux services vocaux.
18. Au cours des dernières années, les décisions du Conseil ont été rendues dans le but de modeler le système canadien de communication et de permettre aux Canadiens de participer activement à l'économie numérique pour les années futures. Ces décisions ouvrent la voie aux services d'accès Internet à large bande de grande qualité qui seront offerts à des taux compétitifs dans l'ensemble du pays et facilitent la prestation de services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles dans les collectivités canadiennes.
19. L'accès à des réseaux de large bande évolutifs<sup>13</sup> est vital au fur et à mesure que croît l'économie numérique au Canada. Les entreprises de télécommunication ont investi, et continueront d'investir, des milliards de dollars annuellement dans l'infrastructure des réseaux filaires et sans fil pour améliorer les services d'accès Internet à large bande. La technologie des fibres connaît un déploiement important dans les réseaux de télécommunication afin de fournir des vitesses plus rapides et une plus grande capacité. Les services d'accès Internet sans fil mobiles, notamment ceux fondés sur la technologie de l'évolution à long terme (LTE), peuvent offrir à la majorité des Canadiens des vitesses pour le téléchargement et pour le téléversement comparables à celles de certains services d'accès Internet à large bande fixes.
20. Des programmes de financement de divers paliers de gouvernement ont soutenu, et continueront de soutenir, l'expansion des services d'accès Internet à large bande dans des régions qu'il n'était pas jusqu'alors rentable de desservir. Par exemple, le gouvernement du Canada a annoncé dans le budget de 2016 un financement d'un maximum de 500 millions de dollars pour mettre les services d'accès Internet haute vitesse à la disposition des collectivités rurales et éloignées<sup>14</sup>.
21. Bien que le Conseil s'efforce d'examiner tous les services de télécommunication dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique, l'instance s'est concentrée sur les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles. Au cours de la deuxième semaine de l'audience, le comité d'audition a reconnu qu'aujourd'hui, les services d'accès Internet à large bande sont essentiels à la structure économique, sociale, démocratique et culturelle du Canada. Toutes les parties ont convenu de l'importance des services d'accès Internet à large bande pour permettre aux Canadiens de participer à l'économie numérique.

---

<sup>13</sup> L'évolutivité des réseaux à large bande désigne la capacité des réseaux à s'adapter à une vitesse accélérée ou d'évoluer sans engager des investissements supplémentaires importants.

<sup>14</sup> Le 15 décembre 2016, le gouvernement du Canada a annoncé les détails de ce programme de financement.

22. La *Loi sur les télécommunications (Loi)* affirme le caractère essentiel des services de télécommunication pour l'identité et la souveraineté canadiennes, et définit plusieurs objectifs larges de la politique canadienne de télécommunication. Les conclusions du Conseil dans la présente instance ont reposé sur les objectifs de politique énoncés dans l'article 7 de la *Loi*, ainsi que sur les Instructions<sup>15</sup>.
23. Dans ce contexte, les conclusions ont été tirées dans le but d'atteindre les objectifs particuliers suivants :
- les Canadiens des régions urbaines, rurales et éloignées ont accès à des services de télécommunication abordables et de grande qualité;
  - les entreprises de services de télécommunication continuent d'investir dans une infrastructure solide et évolutive et divers paliers de gouvernement continuent à financer cette infrastructure qui est en mesure de fournir des services de télécommunication de grande qualité aux Canadiens d'un bout à l'autre du pays;
  - les Canadiens peuvent avoir accès à des offres de services novatrices qui stimulent le développement économique et social;
  - les Canadiens peuvent prendre des décisions éclairées à propos de leurs services de télécommunication.

## Questions

24. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
- Politique concernant les services de télécommunication modernes
  - Rôle du Conseil concernant les services d'accès Internet à large bande
  - Critères applicables aux services d'accès Internet à large bande
  - Mécanisme de financement de la large bande
  - Modifications des mesures de réglementation actuelles pour les services vocaux locaux
  - Abordabilité des services d'accès Internet à large bande
  - Accessibilité
  - Habilitation des consommateurs
  - Littératie numérique
  - Collecte de données et surveillance

---

<sup>15</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C. P. 2006-1534, 14 décembre 2006



## Politique concernant les services de télécommunication modernes

### Positions des parties

25. Presque toutes les parties de la présente instance, qu'il s'agisse de particuliers, de FST, de gouvernements ou d'organisations non gouvernementales (p. ex. les groupes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité et les associations de consommateurs), ont fait valoir que les Canadiens ont besoin de services d'accès Internet à large bande pour participer à l'économie numérique du Canada. Des particuliers canadiens, des représentants d'entreprises et des gouvernements ont indiqué qu'ils prévoient que leurs besoins évolueront rapidement et que des services d'accès Internet à large bande fiables permettent de réduire considérablement les obstacles à l'accès aux services de santé, à l'emploi et à l'éducation. Les municipalités ont noté l'importance des services d'accès Internet à large bande pour attirer et retenir des candidats talentueux et des entreprises, et développer le tourisme.
26. La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a précisé que les francophones des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) ont besoin de services d'accès Internet à large bande afin de pallier la pénurie de contenu en français dans leur communauté, notamment de livres, d'applications mobiles pour les jeunes et les écoles, et de contenu télévisuel et radiophonique. C'est le cas, particulièrement, des CLOSM francophones dans le Nord du Canada et dans d'autres régions rurales et éloignées du pays.
27. Un grand nombre de particuliers et de parties, comme l'Administration régionale Kativik, l'Affordable Access Coalition (AAC), le Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (JTF), la Fédération canadienne des municipalités (FCM), Manitoba Keewatinowi Okimakanak, Inc. (MKO) et Rogers Communications Canada Inc. (RCCI)<sup>16</sup> ont indiqué que le Conseil devrait établir un service d'accès Internet à large bande fixe comme service de télécommunication de base. Certaines de ces parties ont également précisé que le Conseil devrait établir un cadre de réglementation qui reconnaît que les fonctionnalités fournies par les services téléphoniques locaux et interurbains peuvent être fournies par les services d'accès Internet à large bande. De plus, un grand nombre de parties, dont la FCM, le Forum for Research and Policy in Communications (FRPC) et OpenMedia.ca (OpenMedia), ont indiqué qu'il devrait y avoir un accès universel à un service d'accès Internet à large bande fixe.
28. Un petit nombre de parties, telles que Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et TBayTel, ont fait valoir que, bien que le service d'accès Internet à large bande fixe soit important, le Conseil ne devrait pas établir ce service en tant que service de télécommunication de base. Elles ont aussi fait valoir que l'objectif du service de base ne devrait pas être élargi pour inclure les services d'accès Internet à large bande.

---

<sup>16</sup> Dans le cadre de l'instance qui a mené à la présente décision, des observations ont été reçues du Rogers Communications Partnership (RCP). Toutefois, le RCP n'existe plus depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Toutes les activités commerciales du RCP, y compris ses actifs et passifs, sont maintenant contrôlées par RCCI.

29. Bell Canada et autres<sup>17</sup> ont convenu que les services d'accès Internet à large bande sont importants, mais ont proposé que seul le service d'accès Internet à large bande à des vitesses de 5 Mbps pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement soit déclaré service de base dans les régions qui n'ont actuellement pas accès à ces vitesses. La Société TELUS Communications (STC), quant à elle, a proposé que le service d'accès Internet à large bande de 5 Mbps pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement soit déclaré service de base avec des services de téléphonie locale et certains services auxiliaires.
30. Un grand nombre de particuliers canadiens et de parties, comme Bragg Communications Incorporated exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), et Media Access Canada (MAC), ont signalé l'importance des services sans fil mobiles. Certains particuliers ont estimé que les services d'accès Internet à large bande sans fil mobiles sont essentiels à leur participation à l'économie numérique et qu'ils sont nécessaires à la vie quotidienne et aux affaires. Ils ont ajouté que les services sans fil mobiles sont importants pour assurer la sécurité publique et pour gérer les situations d'urgence sur la route. D'autres parties, y compris l'AAC et le FRPC, ont signalé que même si les Canadiens adoptent de plus en plus les services sans fil mobiles, la majorité des Canadiens utilisent encore les services filaires.
31. La FCFA a indiqué que l'absence d'accès Internet et de couverture du service cellulaire dans certaines parties du pays a une incidence marquée sur la vitalité des CLOSM et limite leur capacité à participer à la société d'expression française au sens large.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

32. Tous les Canadiens, peu importe s'ils vivent dans des centres urbains ou dans des régions rurales ou éloignées, bénéficieraient de l'accès à des services de télécommunication modernes. Les services d'accès Internet à large bande sont devenus le catalyseur de nombreux changements, à la façon dont les entreprises et les gouvernements offrent et fournissent des services, et à la façon dont les Canadiens s'expriment en tant que consommateurs, créateurs et citoyens de l'univers numérique. En effet, l'environnement réseauté actuel a changé fondamentalement à peu près tous les aspects de la vie des Canadiens.
33. Les services d'accès Internet à large bande sont utilisés à des fins de développement économique, d'amélioration de la productivité, de sécurité, et pour l'Internet des objets<sup>18</sup>. De plus, les services d'accès Internet à large bande offrent aux Canadiens de nouvelles approches novatrices leur permettant de se renseigner sur l'actualité et d'avoir accès aux renseignements désirés, et ce, à partir d'un grand choix de fournisseurs. Avec ces services,

---

<sup>17</sup> Bell Canada et autres sont composées de Bell Mobilité inc.; de Câblevision du Nord du Québec inc. (CVQ); de DMTS; de KMTS; de NorthernTel, Limited Partnership; de Norouestel Inc. (Norouestel); d'Ontera et de Télébec, Société en commandite.

<sup>18</sup> L'Internet des objets est le réseau des objets physiques qui sont connectés les uns aux autres et à Internet, et qui sont en mesure de communiquer avec les humains, mais également entre eux au moyen de systèmes d'identification électroniques. Ces objets sont capables d'envoyer, de traiter et de recevoir des données sans intervention humaine. Leur interconnexion permet la fourniture de services évolués, comme les applications de santé en ligne (p. ex. la surveillance à distance du rythme cardiaque), la domotique (p. ex. la télécommande du chauffage, de l'éclairage, des appareils électroménagers), la voiture sans chauffeur et les compteurs électriques intelligents.

les Canadiens sont en mesure d'accéder à du contenu audiovisuel qui informe et divertit au moment et de la manière qu'ils choisissent. Ces services aident également à attirer et à garder des effectifs dans les régions rurales et éloignées du pays, et à y stimuler l'économie. Les Canadiens auront de plus en plus besoin d'accéder aux services d'accès Internet à large bande pour participer avec succès à l'économie numérique.

34. Depuis le dernier examen effectué par le Conseil de l'objectif du service de base, énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, l'importance des services d'accès Internet à large bande a encore augmenté pour les Canadiens. Par exemple, le nombre de ménages abonnés à des services d'accès Internet à large bande à des vitesses de 5 Mbps ou plus a augmenté pour passer de 54 % en 2011 à 80 % en 2015<sup>19</sup>. Les Canadiens ont également fait une plus grande utilisation de ces services. En effet, la quantité moyenne de données téléchargées par mois par les abonnés des services de résidence a augmenté à une moyenne annuelle de 50,4 % au cours des cinq dernières années<sup>20</sup>.
35. L'utilisation des services sans fil mobiles poursuit également sa croissance, avec 22 millions d'abonnés canadiens aux services à large bande sans fil mobiles en 2015, contre 13,2 millions en 2011<sup>21</sup>. Par ailleurs, l'utilisation mensuelle moyenne de données sans fil mobiles par abonné a augmenté pour passer de 637 mégaoctets (Mo) en 2014 à 932 Mo en 2015, et l'utilisation mensuelle moyenne de données sans fil mobiles par les utilisateurs de téléphones intelligents est passée de 988 Mo en 2014 à 1 361 Mo en 2015<sup>22</sup>.
36. Dans le cadre de l'objectif du service de base, le Conseil visait à s'assurer que les Canadiens de partout au pays avaient accès au niveau de service téléphonique habituellement disponible lorsque cet objectif a été établi en 1999. Au fil des années, cet objectif a été utilisé comme norme de service pour offrir des subventions dans les ZDCE et évaluer les plans d'amélioration du service. Avec un accès offert quasi partout à ce niveau de service au Canada, le but de l'objectif du service de base a été atteint.
37. En vertu du mandat législatif du Conseil, un nouvel objectif doit maintenant être établi pour reconnaître l'état actuel des services de télécommunication modernes au Canada et pour permettre aux Canadiens de participer encore davantage à l'économie numérique. Par conséquent, le Conseil établit par les présentes l'objectif du service universel :

Les Canadiens, dans les régions urbaines ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles.

38. Les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles sont des éléments clés de ce nouvel objectif. Les Canadiens des régions rurales et éloignées doivent avoir accès à des niveaux de service d'accès Internet à large bande similaires à ceux offerts dans les régions urbaines. De plus, il importe toujours que les Canadiens aient accès à divers services et

---

<sup>19</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2012 et 2016 du CRTC.

<sup>20</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

<sup>21</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

<sup>22</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC. Le Conseil a commencé à publier des données sur l'utilisation de données sans fil mobiles en 2015.

fonctionnalités (p. ex. vocaux, d'accessibilité, d'urgence et de protection de la vie privée) qui sont offerts par les services téléphoniques filaires traditionnels et qui peuvent maintenant également être offerts par les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles.

39. Le Conseil établira des critères pour évaluer les progrès accomplis vers l'atteinte de l'objectif du service universel. Ces critères seront utilisés pour recenser les régions qui ne disposent pas d'un niveau approprié de services d'accès Internet à large bande et pour déterminer où des investissements supplémentaires liés à l'infrastructure sont nécessaires. Les critères du Conseil applicables aux services d'accès Internet à large bande sont énoncés ci-dessous.

## **Rôle du Conseil concernant les services d'accès Internet à large bande**

### **Positions des parties**

40. Les grandes ESLT, les grandes entreprises de câblodistribution<sup>23</sup> et d'autres parties (notamment la British Columbia Broadband Association [BCBA], l'Association des fournisseurs de service internet sans fil [CanWISP] et Xplornet Communications Inc. [Xplornet]) ont indiqué que le Conseil devrait continuer de se fier sur le libre jeu du marché qui, associé au nouveau financement gouvernemental ciblé, entraînera l'expansion de la disponibilité des services d'accès Internet à large bande fixes et éliminera les écarts dans un proche avenir. De manière générale, ces parties ont soutenu que le Conseil devrait avoir pour rôle de fixer des points de référence et de surveiller les progrès accomplis. Bell Canada et autres et Cogeco ont indiqué, pour leur part, que le Conseil devrait faire rapport et présenter des recommandations au gouvernement du Canada sur les questions en cause dans la présente instance.
41. Certaines parties, telles que Bell Canada et autres et Eastlink, ont indiqué que toute intervention du Conseil visant à soutenir l'expansion de la disponibilité des services d'accès Internet à large bande ne devrait être autorisée qu'en dernier recours, et que cette intervention ne devrait être envisagée que pour les régions les plus éloignées qui ne peuvent pas compter sur le libre jeu du marché et le financement gouvernemental.
42. De nombreuses parties, y compris l'AAC, le JTF, MKO, OpenMedia et le Réseau régional de l'Est ontarien/Eastern Ontario Wardens' Caucus (RREO/EOWC), ont indiqué que le Conseil doit prendre des mesures pour éliminer les écarts dans la disponibilité des services d'accès Internet à large bande. Ces parties ont soutenu que le libre jeu du marché et le financement gouvernemental ciblé n'entraîneront pas la disponibilité universelle des services d'accès Internet à large bande. MKO a de plus fait valoir que le Conseil a tenté de mener une « stratégie prudente » en 2011, et que depuis, les lacunes en matière de connectivité se sont accrues. Le First Mile Connectivity Consortium (FMCC) et le JTF ont fait valoir que, même si les programmes de financement fédéraux ont bénéficié à de nombreuses collectivités mal desservies, leur portée, leur échelle ou leur viabilité ne sont

---

<sup>23</sup> Les grandes entreprises de câblodistribution se composent de Cogeco, d'Eastlink, de RCCI, de Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) et de Vidéotron s.e.n.c.

pas suffisantes pour éliminer entièrement les écarts. Ces parties ont soutenu que le Conseil devrait donc prendre des mesures. MKO a ajouté que malgré le caractère essentiel d'Internet, les services fournis aux Premières Nations de MKO sont inférieurs à la norme et manquent de fiabilité.

43. Certaines parties, telles que le RREO/EOWC et M. Luc Berthold, député fédéral de la circonscription de Mégantic-L'Érable, ont indiqué que les écarts dans la disponibilité des services sans fil mobiles doivent également être comblés. Ces parties ont soutenu que ces écarts sont particulièrement préoccupants pour la sécurité publique. M. Berthold a ajouté que ces écarts dans les régions rurales i) ont des répercussions négatives sur le tourisme, et ii) nuisent à la croissance économique en rendant difficiles les efforts pour attirer des travailleurs et des entreprises, et retenir les jeunes.
44. Certaines parties, comme le FMCC, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), le gouvernement du Yukon (GY) et le SSi Group of Companies (SSi), ont indiqué que le Conseil devrait établir un mécanisme de financement pour remédier au coût élevé et à la faible capacité des services d'accès Internet à large bande dans le Nord, y compris dans les collectivités desservies par satellite.
45. Lors de l'audience publique, des membres de l'Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN) ont parlé de leurs luttes relatives à l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande et des sacrifices qu'ils font pour payer leurs abonnements. Des parties, dont l'AAC, OpenMedia et l'Union des consommateurs (Union), ont indiqué que le Conseil devrait prendre des mesures pour régler le problème relatif aux écarts dans l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande.
46. D'autres parties, dont le FMCC, la Nation crie/Réseau de communications Eeyou (RCE) ainsi que MM. Dinesh Rathi et Michael McNally, ont indiqué que le Conseil devrait prendre des mesures pour éliminer les écarts en littératie numérique, qui empêchent plusieurs Canadiens de participer à l'économie numérique. Le FMCC et la Nation crie/RCE ont soutenu que le Conseil devrait dégager des fonds pour la tenue d'activités liées à la littératie numérique à l'intention des habitants du Nord.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

47. Pour que le Canada soit prospère dans l'économie numérique, il est essentiel de se doter de mesures politiques ingénieuses qui tiennent compte des réalités du marché numérique international, qui suivent le rythme dynamique des changements dans les industries fondées sur la connaissance, qui encouragent l'innovation et qui assurent l'existence d'un environnement numérique de classe mondiale pour les Canadiens.
48. Le dossier de la présente instance montre clairement qu'il existe une grande disparité dans les niveaux de services d'accès Internet à large bande disponibles dans les centres urbains comparativement à ceux des régions rurales et éloignées.
49. Au-delà des écarts dans la disponibilité des services d'accès Internet à large bande de grande qualité, le dossier de la présente instance a mis en évidence d'autres écarts, dont l'abordabilité de ces services, l'accessibilité de ces services pour les personnes handicapées

et les niveaux de compétence en matière de littératie numérique. Ces écarts empêchent plusieurs Canadiens de bénéficier de l'économie numérique.

50. Le Conseil ne peut, à lui seul, éliminer tous les écarts dans la disponibilité et l'adoption des services d'accès Internet à large bande qui ont été relevés au cours de la présente instance. Même si la *Loi* confère au Conseil de larges pouvoirs pour réglementer la fourniture de services de télécommunication, d'autres acteurs sont mieux placés pour mettre en œuvre des solutions permettant de combler certains de ces écarts, comme il est discuté plus loin dans la présente décision.
51. Toutefois, en vue de mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*, le Conseil a un rôle à jouer dans l'établissement de politiques qui aideront à étendre la disponibilité et l'adoption des services d'accès Internet à large bande. Par conséquent, le Conseil commencera à orienter ses cadres actuels de réglementation non plus sur les services vocaux filaires mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande. En particulier, pour soutenir l'accès continu aux services d'accès Internet à large bande dans les régions mal desservies, le Conseil a l'intention de retirer progressivement le régime de subvention du service local et d'instaurer un nouveau mécanisme de financement pour les services d'accès Internet à large bande. Le Conseil procède également à la mise en place de mesures de réglementation visant à traiter les questions liées à l'accessibilité pour les personnes handicapées et à accroître le pouvoir des consommateurs, comme il est exposé dans les sections appropriées ci-dessous.
52. Les conclusions tirées dans la présente décision sont complémentaires au Programme d'innovation du gouvernement du Canada, particulièrement au domaine d'action « Livrer concurrence dans un monde numérique ». Ce domaine d'action cherche à mettre à profit l'économie numérique dans tous les secteurs afin d'encourager l'adoption du numérique et de renforcer la compétitivité, qui l'un et l'autre requièrent la disponibilité d'une infrastructure numérique appropriée, un accès abordable et de meilleures compétences numériques chez les Canadiens.
53. Le 18 octobre 2016, le ministre de l'ISDE a invité le Conseil à présenter ses observations dans le cadre du Programme d'innovation. Par conséquent, en même temps que la présente décision, le Conseil publie, à titre de [présentation dans le cadre du Programme d'innovation](#), des observations dans lesquelles il résume ses conclusions et les points de vue exprimés par les parties au cours de l'instance sur les questions liées à la disponibilité et à l'adoption des services d'accès Internet à large bande dans l'ensemble du Canada. Ces questions incluent les écarts dans l'accès résultant des questions liées à l'infrastructure, à l'abordabilité et à la littératie numérique.

### **Critères applicables aux services d'accès Internet à large bande**

54. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil sollicitait des observations sur les caractéristiques que les services d'accès Internet à large bande devraient avoir pour répondre aux besoins des Canadiens.

55. Ci-après, le Conseil établit des critères pour définir le niveau des services d'accès Internet à large bande qui devrait être disponible pour les Canadiens. De manière plus précise, le Conseil considérera la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande comme atteinte lorsque les Canadiens auront accès à des services d'accès Internet à large bande qui satisfont aux critères énoncés ci-dessous. Ces critères joueront également un rôle dans le nouveau mécanisme de financement du Conseil, dont il est question plus loin dans la présente décision.

### **Positions des parties**

56. Un large éventail d'opinions ont été exprimées au sujet d'un niveau acceptable de service d'accès Internet à large bande fixe. Dans l'ensemble, la plupart des parties, telles que l'AAC, le GY et le JTF, étaient d'avis que les critères les plus importants étaient : i) les vitesses pour le téléchargement et le téléversement, ii) l'allocation de données et iii) la qualité du service.
57. Très peu de parties ont donné leur point de vue sur un niveau acceptable de service d'accès Internet à large bande sans fil mobile. Celles qui l'ont fait, comme le Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC), suggéraient souvent les mêmes critères (à savoir la vitesse, l'allocation de données et la qualité du service) que ceux qui avaient été proposés pour le service d'accès Internet à large bande fixe.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

58. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, reconnaissant les vitesses nécessaires pour de nombreuses applications Internet, le Conseil a établi des vitesses cibles pour le téléchargement et le téléversement. Les vitesses de téléchargement et de téléversement restent donc des caractéristiques importantes des services d'accès Internet à large bande.
59. Au cours des dernières années, le nombre d'applications et d'appareils connectés utilisés dans un ménage a nettement augmenté, et ce nombre continuera vraisemblablement à augmenter. Par conséquent, la demande de bande passante est également croissante. Pour donner aux Canadiens les outils dont ils ont besoin pour être en mesure de participer à l'économie numérique, leurs services d'accès Internet à large bande doivent avoir une allocation de données suffisante.
60. Les services d'accès Internet à large bande rendent possibles les applications en temps réel, comme les applications des services de soins de santé en ligne et d'apprentissage à distance, qui sont sensibles à toute dégradation de la connexion. Pour que les Canadiens soient en mesure d'utiliser ces applications, la connexion Internet à large bande doit être de grande qualité.
61. Par conséquent, la disponibilité d'offres de service d'accès Internet à large bande fixe qui satisfont à certains niveaux de vitesses, d'allocation de données et de qualité de service contribuera à faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services qui répondent à leurs besoins et qui leur permettent de participer à la société numérique d'aujourd'hui. Des valeurs et des paramètres particuliers pour ces caractéristiques sont établis ci-dessous.

62. Les critères mentionnés ci-dessus ne peuvent toutefois pas être les mêmes que pour le service d'accès Internet à large bande sans fil mobiles, puisqu'il faut tenir compte des spécifications techniques de la technologie sans fil mobile.
63. La technologie LTE est actuellement la technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente et est disponible à 97 % de la population<sup>24</sup>. Toutefois, de nombreux facteurs peuvent influencer de manière unique sur le rendement du service d'accès Internet à large bande sans fil mobile, comme le terrain, le spectre, la distance par rapport à l'antenne, les conditions météorologiques, le type d'appareil et le nombre d'utilisateurs finals connectés au réseau à un moment donné. Le Conseil précise donc, ci-après, la technologie sans fil mobile à laquelle les Canadiens devraient avoir accès en tant que mesure de l'atteinte de la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande.
64. Par conséquent, le Conseil établit les critères suivants pour déterminer si la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande est atteinte : la technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente devrait être disponible au Canada non seulement aux emplacements<sup>25</sup>, mais également sur le plus grand nombre possible de routes principales<sup>26</sup>. Le Conseil reconnaît cependant qu'il faudra du temps pour atteindre ce niveau de couverture, puisque la priorité consistera à satisfaire à l'objectif du service universel pour les services d'accès Internet à large bande fixes.

## **Critères applicables aux services d'accès Internet à large bande fixes**

### **Vitesses**

#### ***Positions des parties***

65. Plusieurs ESLT ont fait valoir que les vitesses cibles existantes du Conseil de l'ordre de 5 Mbps pour le téléchargement et de 1 Mbps pour le téléversement conviennent toujours. Elles ont indiqué que ces vitesses sont suffisantes pour permettre aux Canadiens de participer à l'économie numérique dans le cadre de diverses activités, comme la navigation sur le Web, l'envoi de courriels et la diffusion vidéo en continu.
66. D'autres parties, telles que le GTNO, le JTF, la Nunavut Broadband Development Corporation (NBDC) et l'Union, ont recommandé de mettre à jour ces vitesses cibles. Un grand nombre de consommateurs ont réclamé des vitesses cibles plus près de l'ordre de 25 Mbps pour le téléchargement et de 3 Mbps pour le téléversement, et d'autres ont réclamé des vitesses cibles encore plus élevées. Cisco Systems, Inc. a fait valoir que les Canadiens doivent aspirer à une offre de service d'accès Internet de 100 Mbps pour le téléchargement et le téléversement, alors que i-CANADA a proposé des vitesses cibles supérieures de l'ordre de 1 gigabit par seconde (Gbps) pour le téléchargement et le téléversement.

---

<sup>24</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

<sup>25</sup> Les emplacements incluent les ménages, les entreprises et les établissements publics comme les hôpitaux et les écoles.

<sup>26</sup> Les routes principales incluent les principaux corridors routiers interprovinciaux et internationaux, les routes importantes de raccordement à ces routes principales à partir des agglomérations et des centres économiques, et les liaisons routières importantes avec les routes principales qui constituent la principale voie d'accès aux régions nordiques et éloignées.



67. De nombreuses parties en faveur de vitesses cibles plus élevées, notamment l'AAC et Cogeco, ont indiqué que ces vitesses permettraient aux Canadiens de tirer pleinement profit des applications disponibles aujourd'hui et d'utiliser les futures applications au fur et à mesure de leur disponibilité (p. ex. Internet des objets). Elles étaient également d'avis que des vitesses cibles plus élevées sont nécessaires, notamment lorsqu'il y a de nombreux utilisateurs d'Internet et de nombreux appareils connectés simultanément dans un même ménage.
68. Certaines parties ont fait remarquer que les petites entreprises et les employés travaillant à distance ont besoin de plus grandes vitesses pour utiliser les applications et les outils d'affaires qui sont offerts en ligne. West Parry Sound Smart Community Network Inc. a indiqué que les vitesses cibles actuelles ne permettent pas d'utiliser les applications logicielles d'affaires plus complexes d'aujourd'hui. Certains représentants de plus petites collectivités et de collectivités situées à l'extérieur des grands centres urbains ont fait valoir que le manque de disponibilité de vitesses plus élevées constitue un obstacle pour attirer des entreprises et des investisseurs dans leurs collectivités.
69. Bon nombre de parties, telles que Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c (Vidéotron), et Xplornet, ont proposé que le Conseil établisse une définition des services d'accès Internet à large bande fixes de base pour aujourd'hui, y compris des vitesses comme 5 Mbps pour le téléchargement et 1 Mbps pour le téléversement, et un objectif « ambitieux » pour l'avenir avec des vitesses plus élevées. Pour cet objectif ambitieux, de nombreuses parties ont suggéré une vitesse de 25 Mbps pour le téléchargement, mais il y a eu certains désaccords quant à la vitesse de téléversement. Certaines parties ont suggéré qu'elle demeure à 1 Mbps, et d'autres ont indiqué qu'elle devrait être haussée. Par exemple, OpenMedia a proposé une vitesse de téléversement ambitieuse de 15 Mbps.
70. Certaines parties ont proposé des vitesses de téléchargement et de téléversement plus ambitieuses encore. Par exemple, le FRPC a proposé que des vitesses de téléchargement et de téléversement de 100 Mbps soient disponibles d'ici 2021.
71. Certaines parties, telles que le CSSSC et OpenMedia, ont proposé que les vitesses cibles soient symétriques afin de tenir compte du fait que les applications permettant de téléverser du contenu sur Internet (p. ex. l'informatique en nuage) gagnent en importance.
72. Campbell Patterson Communications (CPC) a fait valoir que chaque Canadien a besoin d'un accès équitable non seulement à la connectivité symétrique, mais également à la connectivité évolutive. Axia NetMedia Corp. (Axia) a indiqué que les vitesses de téléchargement et de téléversement requises en cette ère numérique doivent être évolutives pour passer des vitesses de 25 Mbps jusqu'à 1 Gbps.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

73. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-657, le Conseil a fait état des sommes que les FSI canadiens investissent dans l'infrastructure des réseaux et les a encouragés à continuer d'investir pour faire face à l'évolution des conditions du réseau. Ces conditions changeantes ont été causées en partie par la dépendance croissante des Canadiens à l'égard d'Internet et par l'utilisation de services novateurs. Depuis cette décision, les sommes

investies par les FSI ont eu pour effet d'accroître la disponibilité de vitesses plus rapides pour l'accès Internet à large bande. Par exemple, en 2011, le service d'accès Internet à large bande fixe à une vitesse de téléchargement de plus de 100 Mbps était disponible à 28 % des ménages; toutefois, avec les sommes investies par les FSI, ce pourcentage a augmenté pour atteindre 75 % des ménages en 2015<sup>27</sup>.

74. Au cours des dernières années, de plus en plus de Canadiens ont adopté les plateformes numériques pour de nombreuses activités quotidiennes, comme celles concernant le commerce, la politique, les soins de santé, l'éducation, le divertissement, la sécurité, les sports et les affaires mondiales. Avec l'apparition de nouvelles applications et de nouveaux services, les Canadiens ont considérablement accru leur utilisation des services d'accès Internet à large bande, et les besoins en matière de vitesse continuent d'augmenter. Les vitesses qui étaient considérées autrefois comme acceptables par les Canadiens sont considérées comme lentes quelques années plus tard. Par conséquent, les forfaits de service d'accès Internet à large bande offrant des vitesses plus élevées sont devenus de plus en plus populaires. Par exemple, le pourcentage des abonnements à des forfaits de service d'accès Internet à large bande ayant des vitesses de téléchargement d'au moins 50 Mbps est passé d'une proportion d'uniquement 0,3 % des abonnements à des services de résidence en 2011 à 19,2 % en 2015<sup>28</sup>.
75. Le recours croissant aux plateformes numériques ne se limite pas qu'au Canada; cette tendance s'observe dans le monde entier. De nombreux partenaires commerciaux du Canada, comme les États-Unis et les membres de la Commission européenne, mettent en place des stratégies numériques en vue d'atteindre des vitesses de téléchargement de 50 Mbps ou plus d'ici les quelques prochaines années, et ce, afin d'améliorer les infrastructures des réseaux et pour répondre à la demande croissante de vitesses Internet supérieures.
76. Il est crucial que les services d'accès Internet à large bande au Canada s'adaptent à ces tendances mondiales. Ils doivent offrir les niveaux de rendement requis pour permettre non seulement aux Canadiens de créer, d'offrir et d'utiliser des produits et des services en ligne, mais également pour permettre au Canada de prendre une longueur d'avance en attirant des investissements et en étant concurrentiel dans l'économie numérique.
77. Les Canadiens ont également besoin de services d'accès Internet à large bande offrant des vitesses de téléversement appropriées pour diverses activités, telles que le télétravail, la vidéoconférence et le travail collaboratif en temps réel. Plutôt que de simplement recevoir du contenu de divers fournisseurs, les Canadiens ont besoin de pouvoir téléverser du contenu rapidement pour devenir des exportateurs et des créateurs de contenu. Toutefois, les Canadiens et les entreprises des régions rurales et éloignées n'ont généralement pas la capacité de téléverser des données rapidement, ce qui entrave leur participation à l'économie numérique comparativement à ceux des régions urbaines.

---

<sup>27</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

<sup>28</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

78. Il importe également que des investissements soient réalisés dans une infrastructure de réseau évolutive. À mesure que la technologie et les applications évoluent dans l'écosystème des télécommunications, les attentes à l'égard des vitesses sont susceptibles de changer et les infrastructures des réseaux doivent être en mesure de répondre aux besoins futurs.
79. En établissant un critère approprié en matière de vitesse, le Conseil doit tenir compte de ce qui est actuellement mis à la disposition de la grande majorité de la population et de ce qui pourrait s'avérer nécessaire à l'avenir pour permettre aux Canadiens d'avoir des façons nouvelles et créatives de participer à l'économie numérique. Le Conseil estime que 82 % des Canadiens ont accès à l'heure actuelle à des services d'accès Internet à large bande fixes à des vitesses d'au moins 50 Mbps pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement<sup>29</sup>. L'infrastructure de réseau en mesure d'offrir ces vitesses est généralement évolutive, ce qui signifie qu'elle peut prendre en charge des vitesses de téléchargement et de téléversement jusqu'à 1 Gbps sans exiger d'autres investissements importants<sup>30</sup>.
80. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil énonce le critère suivant pour déterminer si la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande est atteinte : les abonnés canadiens de services d'accès Internet à large bande fixes de résidence et d'affaires sont en mesure d'avoir accès à des vitesses d'au moins 50 Mbps pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement.
81. Ces vitesses doivent être les vitesses réellement livrées, non seulement annoncées. Cela dit, le Conseil reconnaît que les vitesses des services d'accès Internet à large bande dont les utilisateurs se servent actuellement sont touchées par de nombreux facteurs, dont certains sont hors du contrôle du fournisseur de réseau.

#### **Allocation de données**

##### ***Positions des parties***

82. La plupart des parties ont fait valoir que les Canadiens ont besoin d'une certaine allocation mensuelle de données pour les services Internet à large bande fixes afin d'être en mesure de participer à l'économie numérique. Le FMCC et OpenMedia ont indiqué que les forfaits à faible coût des services d'accès Internet à large bande s'accompagnent souvent d'une allocation de données peu élevée, ce qui rend impraticable leur participation à l'économie numérique d'aujourd'hui.
83. De nombreuses personnes ont affirmé qu'elles utilisent leur allocation mensuelle de données trop rapidement. D'autres ont indiqué que les frais élevés en cas de dépassement de l'allocation mensuelle de données et la crainte de dépasser la limite d'utilisation de données les empêchent de s'adonner à certaines activités en ligne.

---

<sup>29</sup> Selon des renseignements du Système de collecte de données du Conseil

<sup>30</sup> Les réseaux qui reposent sur la technologie de spécification d'interface du service de transmission de données par câble (DOCSIS) 3.1 et la technologie de la fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP) sont généralement évolutifs pour prendre en charge des vitesses plus élevées. Dans les années à venir, l'innovation dans les technologies pourrait permettre des vitesses supérieures par rapport à d'autres installations d'accès.

84. Certaines parties ont indiqué que dans le Nord, le nombre moyen de personnes par ménage est plus élevé, et que lorsque bon nombre de personnes se partagent une même connexion Internet, elles atteignent rapidement la limite de leur allocation mensuelle de données. La NBDC a indiqué que les consommateurs canadiens – particulièrement ceux qui vivent dans les collectivités desservies par satellite, des régions éloignées et à majorité autochtones – sont aux prises avec les allocations de données les plus restrictives des pairs du Canada du Groupe des Huit<sup>31</sup> et de l'Organisation de coopération et de développement économiques. La NBDC a donc suggéré une allocation de données de 100 gigaoctets (Go).
85. Le GY a appuyé la position selon laquelle les allocations de données devraient être retirées ou, au minimum, être examinées de manière approfondie par le Conseil dans les cas où les clients n'ont aucune chance réaliste de faire un choix de fournisseur de services. Le GTNO a indiqué qu'il conviendrait d'offrir des données illimitées, mais que si ce n'est pas possible de le faire de façon rentable, une allocation mensuelle minimale de 125 Go de données devrait être offerte.
86. Les groupes qui représentent les personnes handicapées ont indiqué que les utilisateurs de l'American Sign Language (ASL) et de la Langue des signes québécoise (LSQ) ont besoin d'une allocation mensuelle minimale suffisante de données pour satisfaire aux nouvelles demandes de communication vidéo.
87. Certaines parties ont soutenu qu'on ne devrait pas empêcher les petites entreprises d'exercer des activités commerciales en raison de faibles allocations de données. Par exemple, des représentants de collectivités situées à l'extérieur des grands centres urbains ont indiqué que les petites et moyennes entreprises ont besoin d'allocations de données suffisamment élevées pour utiliser les applications et les outils qui leur permettent d'être concurrentiels dans l'économie d'aujourd'hui.
88. De nombreuses parties ont proposé que le Conseil établisse une allocation mensuelle minimale de données élevée pour le service d'accès Internet à large bande fixe. Par exemple, le Canadian Media Concentration Research Project (CMCRP) a suggéré une allocation minimale de 200 Go.
89. Certaines parties ont indiqué qu'un système de communication de classe mondiale devrait permettre une utilisation sans contrainte d'Internet. L'Union a déclaré que tous les consommateurs, dont ceux à faible revenu et ceux qui vivent dans les régions mal desservies, devraient avoir accès à un service d'accès Internet à large bande fixe sans allocation mensuelle de données. L'AAC et OpenMedia ont indiqué que le Conseil devrait éliminer les limites d'utilisation de données. La Fédération canadienne de l'agriculture a déclaré qu'en raison de l'importance accrue de l'économie numérique pour les activités agricoles, tous les FSI devraient être tenus d'offrir des forfaits de données illimitées, y compris dans les régions rurales.

---

<sup>31</sup> Le Groupe des Huit (G8) est un groupe non officiel composé de huit pays : l'Allemagne, le Canada, les États-Unis, la France, l'Italie, le Japon, le Royaume-Uni et la Russie. Chaque année, les dirigeants du G8 et des représentants de l'Union européenne se rencontrent pour discuter des grandes questions économiques et de politique étrangère.

90. Dans l'ensemble, les FSI étaient d'avis qu'il fallait continuer à avoir recours aux limites d'utilisation de données parce que la capacité d'Internet n'est pas illimitée. Ils se sont opposés à l'idée selon laquelle le Conseil les oblige à offrir une utilisation illimitée de données, et ont proposé plutôt des allocations de données inférieures à celles proposées par les autres parties. Par exemple, le JTF et RCCI ont proposé une allocation minimale de 25 Go de données, et Eastlink a proposé une allocation minimale de 20 Go de données, soutenant que ces quantités sont suffisantes pour permettre aux Canadiens de participer à l'économie numérique.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

91. Les sites Web et les services offerts sur Internet exigent une capacité de téléchargement et de téléversement de plus en plus grande. La numérisation de nombreux services (p. ex. les services de soins de santé en ligne) et le fait que les Canadiens utilisent de plus en plus les services d'informatique en nuage (p. ex. les plateformes d'apprentissage en ligne, les services d'hébergement de fichiers et les sites de transmission multimédia en continu) démontrent également la nécessité de se doter de services d'accès Internet à large bande ayant une capacité importante.
92. Les Canadiens doivent être en mesure de consommer la quantité de données dont ils ont besoin pour satisfaire à leurs besoins culturels, sociaux et en matière d'éducation, et pour participer efficacement à l'économie numérique. Les infrastructures de l'Internet à large bande doivent donc répondre à cette demande croissante en matière de capacité.
93. Si les Canadiens n'ont pas accès à des capacités suffisantes, ils pourraient limiter leur utilisation d'Internet. Par exemple, les consommateurs pourraient renoncer aux téléchargements des mises à jour de leurs systèmes d'exploitation ou de leurs programmes informatiques afin de garantir une capacité suffisante pour les autres activités en ligne. Il existe donc un risque que plusieurs Canadiens puissent devenir vulnérables aux menaces en ligne.
94. La quantité moyenne de données téléchargées et téléversées par mois par les abonnés des services de résidence du service d'accès Internet à large bande a connu une hausse moyenne de 50,4 % et de 30,2 %, respectivement, annuellement au cours des cinq dernières années<sup>32</sup>. On s'attend à ce que la consommation de bande passante continue d'augmenter alors que les Canadiens deviennent de plus en plus dépendants des applications offertes grâce aux services d'accès Internet à large bande.
95. La plupart des abonnés des services d'accès Internet à large bande basés sur le câble et sur la fibre ont accès à un choix de forfaits d'allocation de données, dont des forfaits d'allocation illimitée de données ou avec données supplémentaires ajoutées. Toutefois, ce choix n'est actuellement pas disponible pour de nombreux Canadiens qui habitent dans des régions rurales et éloignées. Par exemple, les systèmes informatisés des fermes d'aujourd'hui

---

<sup>32</sup> En 2015, la quantité moyenne de données téléchargées et téléversées par mois par les abonnés des services de résidence était de 93,0 Go et de 10,9 Go, respectivement. Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

nécessitent des services d'accès Internet à large bande ayant une grande capacité de données. Les agriculteurs canadiens font donc face à des défis quant à leurs activités numériques croissantes en raison d'options limitées en matière de services d'accès Internet à large bande.

96. Une capacité insuffisante de données nuit à l'innovation et à la productivité dans l'économie de plusieurs collectivités rurales et éloignées. Les Canadiens devraient avoir le choix d'un forfait d'allocation mensuelle illimitée de données pour les services d'accès Internet à large bande fixes.
97. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil énonce le critère suivant pour déterminer si la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande est atteinte : les clients canadiens des services de résidence et d'affaires peuvent s'abonner à un service d'accès Internet à large bande fixe qui inclut l'option d'une allocation illimitée de données.

### **Qualité du service**

#### ***Positions des parties***

98. La plupart des FSI étaient d'avis que les Canadiens bénéficient de services d'accès Internet à large bande de grande qualité et qu'il n'est pas nécessaire d'établir des critères de qualité du service. Par ailleurs, de nombreux FSI ont soutenu que différentes applications exigent différentes caractéristiques de qualité de service, et que les besoins des Canadiens dépendent de la façon dont ils utilisent leurs services d'accès Internet à large bande. Il serait donc difficile d'établir des critères généraux pour la qualité du service. Ils ont ajouté qu'il faudrait engager des efforts intensifs pour assurer une surveillance du respect de ces critères, et que le seul libre jeu du marché garantirait que les Canadiens continuent de bénéficier de services d'accès Internet à large bande de grande qualité.
99. MAC a fait valoir que les services d'accès Internet à large bande offrant une faible qualité de service limitent le déploiement d'applications évoluées pour les personnes handicapées, leur famille et le secteur public dans son ensemble.
100. D'après la plupart des parties, les faibles niveaux de latence<sup>33</sup>, de gigue<sup>34</sup> et de perte de paquets de données<sup>35</sup> sont importants pour assurer un service d'accès Internet à large bande de grande qualité. L'importance de ces caractéristiques du service est mieux illustrée par l'exigence de qualité des services de communication en temps réel, particulièrement les

---

<sup>33</sup> La latence désigne le temps que met un paquet de données de sa source à sa destination. Une faible latence est requise pour les applications en temps réel de grande qualité.

<sup>34</sup> La gigue exprime la variation temporelle entre les paquets (un paquet est une suite de bits disposés selon un format particulier, contenant les données de commande et éventuellement les données de l'utilisateur, qui sont émis et commutés comme un tout) jusqu'à l'arrivée à destination, causée par un encombrement du réseau, un glissement de phase ou un changement d'acheminement.

<sup>35</sup> La perte de paquets désigne l'échec d'un paquet à se déplacer sur le réseau jusqu'à destination. Le trafic Internet est acheminé en tant que paquets du protocole Internet. En raison de l'encombrement du réseau ou de défauts, certains paquets n'arrivent pas intacts à destination. Ils sont considérés comme des paquets perdus.

services de type vidéoconférence comme la télé médecine (p. ex. la chirurgie à distance) et le service de relais vidéo (SRV)<sup>36</sup>.

101. OneWeb, Ltd. a indiqué que les Canadiens ont besoin d'une latence aussi faible que 30 millisecondes (ms), alors que l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) a affirmé qu'une latence pouvant aller jusqu'à 250 ms est acceptable. Xplornet a précisé que les services sans fil mobiles ont une latence d'environ 100 ms et que les services vocaux par satellite ont une latence de 400 ms, et que cela n'a pas empêché les Canadiens d'adopter ces services. Le JTF a suggéré que la gigue reste en dessous de 5 ms pour garantir une bonne qualité de service. L'ACS et le FRPC ont recommandé de maintenir la perte de paquets sous 1 %.
102. Certaines parties, dont Cogeco, Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) et le SSi, ont mentionné d'autres caractéristiques de la qualité du service, comme le débit de données<sup>37</sup>, le rapport de contention<sup>38</sup> sur un circuit partagé, le taux d'erreur<sup>39</sup> et le temps de disponibilité<sup>40</sup>.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

103. Les services d'accès Internet à large bande qui ne sont pas d'une grande qualité empêchent les Canadiens de participer à l'économie numérique, que ce soit à titre de consommateurs de produits et de services de communication, de créateurs et de distributeurs de contenu ou de citoyens qui ont besoin d'information pour participer pleinement à une société démocratique. Des services d'accès Internet à large bande fiables sont également importants pour les personnes handicapées, car elles utilisent de nombreux services et applications Internet qui améliorent leur vie quotidienne en facilitant la communication, le travail et l'accessibilité aux biens et services.
104. Dans les collectivités rurales et éloignées, un service d'accès Internet à large bande de grande qualité est essentiel pour avoir accès à des services qui ne seraient pas disponibles autrement à cause de la distance (p. ex. les services de santé par l'entremise de la vidéoconférence et en matière d'éducation). En outre, le recours accru des banques et des gouvernements aux services virtuels exige des services d'accès Internet à large bande fiables dans toutes les régions, y compris les régions rurales et éloignées.

---

<sup>36</sup> Le SRV est un service qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent l'ASL ou la LSQ de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques de langue anglaise ou française.

<sup>37</sup> Le débit de données est un paramètre décrivant la vitesse du service. Il s'agit du nombre de bits de données transférés avec succès dans un sens entre des points de référence spécifiés par unité de temps.

<sup>38</sup> Le rapport de contention est égal à la capacité de service combinée souscrite par un groupe d'utilisateurs finals, divisée par la capacité de réseau prévue pour desservir ces utilisateurs finals.

<sup>39</sup> Le taux d'erreur est le rapport du nombre de bits de données reçus de façon erronée au nombre total de bits de données correctement transmis au cours d'une période donnée.

<sup>40</sup> Le temps de disponibilité est le temps pendant lequel un réseau est opérationnel.

105. Même si les parties ont proposé une large gamme de caractéristiques de la qualité du service, les plus importantes sont la latence, la gigue et la perte de paquets de données. Les applications en temps réel – surtout celles comportant des fonctionnalités audiovisuelles – sont sensibles à toute dégradation de la connexion et exigent de faibles niveaux de ces trois caractéristiques du service pour procurer une expérience sans heurt aux Canadiens qui les utilisent.
106. Par conséquent, des niveaux pour la latence, la gigue et la perte de paquets doivent être établis pour définir un service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité qui permettrait d'atteindre la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande.
107. Même si une large fourchette de valeurs pour la latence, la gigue et la perte de paquets a été proposée, il n'y a toutefois pas suffisamment d'éléments de preuve au dossier de la présente instance pour établir les paramètres de mesure appropriés pour ces caractéristiques du service. De plus, les FSI ont soutenu qu'il serait difficile de surveiller le respect de ces caractéristiques du service.
108. Par conséquent, la collaboration entre diverses parties s'avère nécessaire pour établir des paramètres de mesure appropriés pour ces caractéristiques de la qualité du service et une méthodologie pour en assurer la surveillance.
109. Un groupe de travail au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)<sup>41</sup> offrirait la possibilité à de nombreuses parties différentes disposant des connaissances techniques nécessaires de formuler des observations sur les paramètres de mesure appropriés pour la latence, la gigue et la perte de paquets de données.
110. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil demande au CDCI d'examiner les paramètres de mesure appropriés pour la latence, la gigue et la perte de paquets afin de définir un service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité pour déterminer si la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande est atteinte, et de présenter des recommandations à cet égard. Ces recommandations devraient inclure i) les spécifications techniques, ii) la détermination des points d'interconnexion<sup>42</sup> dans les réseaux des FSI où ces paramètres de mesure s'appliqueraient, et iii) les méthodes employées pour recueillir les données sur les paramètres de mesure du service et par lesquelles les FSI pourraient en rendre compte de manière uniforme. Le Conseil s'attend à ce que les paramètres de mesure de la qualité du service soient conformes à l'objectif visant à ce que les services d'accès Internet à large bande dans les régions rurales et éloignées soient d'aussi grande qualité que ceux des régions urbaines.
111. Le Conseil demande que le CDCI lui soumette son rapport dans les **six mois** suivant la date de la présente décision.

---

<sup>41</sup> Le CDCI est un organisme créé par le Conseil afin qu'il contribue à l'élaboration de documents d'information, de procédures et de lignes directrices pouvant être nécessaires dans le cadre de certaines activités de réglementation du Conseil.

<sup>42</sup> Les points d'interconnexion ou PI sont des points auxquels des réseaux sont interconnectés.



## **Mesure du succès**

112. L'atteinte de l'objectif du service universel exigera du temps et des investissements importants, ainsi que des efforts de tous les acteurs. Le Conseil s'attend donc à ce que du financement provenant du secteur public et des investissements provenant du secteur privé soient nécessaires pendant de nombreuses années.
113. Le vaste territoire du Canada et la faible densité de la population dans les régions rurales et éloignées constituent des défis majeurs dans la construction de réseaux de communication modernes pour les ménages et les entreprises mal desservis. Les coûts pour accéder à ces régions ne sont pas les mêmes partout au pays. Dans les collectivités les plus densément peuplées et les plus près du réseau de transport (la dorsale), le coût par ménage pour améliorer ou bâtir une infrastructure est moins élevé. En revanche, les collectivités éloignées ou faiblement peuplées demandent des investissements nettement plus élevés par ménage.
114. Compte tenu de l'état de l'infrastructure de télécommunication actuelle au Canada, le Conseil prévoit, en se basant sur les critères énoncés ci-dessus, que les services d'accès Internet à large bande fixes seront disponibles à 90 % des emplacements canadiens d'ici la fin de 2021, et aux 10 % d'emplacements canadiens restants d'ici 10 à 15 ans. Dans les collectivités où la distance, la géographie et les restrictions liées aux technologies existantes présentent des défis, le Conseil s'attend à ce que des mesures intermédiaires soient prises pour progresser vers l'atteinte de ces objectifs.

## **Mécanisme de financement de la large bande**

### **Positions des parties**

115. Les grandes ESLT, les entreprises de câblodistribution (p. ex. Eastlink, RCCI, Shaw et Vidéotron), ainsi que d'autres parties, telles que la BCBA et Xplornet, ont indiqué de façon générale qu'aucun mécanisme financé par l'industrie pour le service d'accès Internet à large bande n'est justifié. Elles ont soutenu que le libre jeu du marché, combiné au financement gouvernemental, doit demeurer le moyen principal utilisé pour continuer d'élargir la disponibilité du service d'accès Internet à large bande fixe dans les régions mal desservies.
116. Cependant, la majorité des parties ont indiqué que le Conseil devrait mettre en œuvre un mécanisme de financement de la large bande en vue d'élargir la disponibilité du service d'accès Internet à large bande dans toutes les régions du Canada. De manière générale, ces parties ont soutenu que le libre jeu du marché et le financement gouvernemental ciblé ne sont pas suffisants pour éliminer tous les écarts en matière de disponibilité.
117. L'AAC et la CanWISP ont fait valoir qu'un mécanisme de financement de la large bande par l'industrie qui serait établi et géré par le Conseil ne serait pas soumis aux priorités changeantes du gouvernement et permettrait d'apporter un soutien continu relatifs aux coûts d'exploitation élevés du service d'accès Internet à large bande dans les régions rurales et éloignées.

118. Certaines parties, dont des gouvernements provinciaux et territoriaux, ont indiqué que le Conseil devrait participer au financement de l'infrastructure de transport dans les régions mal desservies. Il s'agirait à leur avis d'un moyen d'augmenter le nombre de fournisseurs de services dans ces régions.
119. L'Administration régionale Kativik et le FMCC ont indiqué qu'il faut un mécanisme financé par l'industrie pour réduire les coûts d'exploitation du service d'accès Internet à large bande dans les collectivités des Premières Nations et du Nord. Ces parties ont avancé que ces fonds devraient servir à soutenir le déploiement de la large bande pour les établissements clés, tels que les écoles et les bibliothèques, dans les collectivités des Premières Nations mal desservies.
120. En particulier, le FMCC a proposé de remplacer le FCN existant par un nouveau mécanisme de financement appelé Fonds pour l'infrastructure et les services du Nord, qui serait disponible à tout fournisseur de services par voie d'un processus concurrentiel<sup>43</sup> qui pourrait offrir d'autres installations ou services dans des régions désignées. Ce mécanisme permettrait de subventionner l'infrastructure de transport dans le territoire d'exploitation de Norouestel Inc. (Norouestel) et dans les régions nordiques des provinces, comme Nunatsivik and Nunatsiavut, et de rendre l'infrastructure subventionnée accessible sous forme de services de gros. Ce mécanisme de financement serait administré par un organisme indépendant responsable comprenant des représentants des collectivités et solliciterait une consultation continue avec les collectivités.
121. Le SSI a indiqué que les collectivités dépendantes des satellites ont besoin de fonds réservés à la construction de réseaux de transport terrestre dans ces régions éloignées. Le SSI a proposé d'inviter le Conseil à créer un fonds appelé Programme d'aide à la connectivité de base, qui permettrait un accès ouvert et à prix abordable aux services de connectivité de base (à savoir le transport) et d'accès par passerelle dans les collectivités desservies par satellite. Le SSI a également proposé que le processus concurrentiel soit utilisé pour déterminer qui recevrait du financement.
122. En particulier, le fonds proposé par le SSI contribuerait à construire une nouvelle infrastructure de transport et à prendre en charge le coût des services de base déjà en place pour offrir la connectivité à tous les fournisseurs de services locaux à un niveau uniforme à l'échelle du Nord. Le SSI a indiqué qu'il était également nécessaire d'abaisser le coût de la connectivité de base pour que les fournisseurs de services locaux puissent fournir aux consommateurs des services de large bande et autres services de communication de base abordables.
123. Pour soutenir l'objectif qui consiste à s'assurer que tous les Canadiens ont accès à des services de télécommunication « de base », particulièrement les services d'accès Internet à large bande, l'AAC a proposé un nouveau mécanisme de financement appelé Mécanisme de financement du déploiement des services à large bande, dans le cadre duquel tous les FST pourraient avoir droit à une subvention par voie d'un processus concurrentiel. Le coût annuel du mécanisme de financement proposé par l'AAC serait plafonné à 220 millions de dollars par année.

---

<sup>43</sup> Aussi appelé par les parties processus d'appel d'offres concurrentiel ou processus concurrentiel d'adjudication

124. En ce qui a trait à la distribution des fonds, plusieurs autres parties, dont l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties, Bell Canada et autres, le CMCRP, RCCI, Shaw, la STC, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy) et Vidéotron, ont fait valoir que si un fonds de la large bande devait être créé, le financement devrait être accordé par voie d'un processus concurrentiel. Ces parties ont soutenu que cette méthode constitue une pratique exemplaire dans l'industrie et leur permettrait de s'assurer que le programme de financement est équitable et transparent.
125. Un petit nombre de parties, telles que la Columbia Basin Broadband Corporation, le JTF et le gouvernement de la Colombie-Britannique, s'y sont toutefois opposées. Elles ont fait valoir que le financement devrait être accordé aux ESLT parce qu'elles sont les mieux placées pour répondre aux besoins des Canadiens mal desservis. Le GY a indiqué que Norouestel serait la mieux placée pour élaborer une proposition de projet visant à créer de nouveaux services de transport dans les régions mal desservies du Nord.
126. Les parties qui s'opposaient à l'établissement d'un mécanisme financé par l'industrie ont fait des suggestions advenant qu'il soit établi. Par exemple :
- Bell Canada et autres ont fait valoir que des principes de financement devraient être établis;
  - la STC a fait valoir que les modalités générales du programme de financement « Un Canada branché » du gouvernement du Canada devraient servir de guide pour établir des critères d'évaluation;
  - Bell Canada et autres et RCCI ont proposé que le financement soit transféré de la subvention du service vocal local et que le montant du financement de la large bande ne soit pas supérieur au montant actuel de la subvention du service vocal local;
  - Bell Canada et autres ont indiqué que si le Conseil offre du financement dans les collectivités dépendantes des satellites pour payer les frais d'exploitation permanents associés à la location de la capacité des transpondeurs, ce financement devrait être fourni séparément des autres fonds associés au transport terrestre.
127. Enfin, de nombreuses parties, dont l'AAC, Bell Canada et autres, la Nation crie/RCE et TekSavvy, ont laissé entendre que si le Conseil élabore un mécanisme de financement de la large bande, les revenus générés par Internet et la messagerie texte (actuellement exclus des revenus admissibles à la contribution) devraient être inclus dans la liste des revenus admissibles à la contribution.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

### **Services de télécommunication de base**

128. La nécessité que le Conseil se dote d'un mécanisme de financement de la large bande pour permettre la prestation de services de télécommunication modernes dans les régions mal desservies du Canada a été étudiée à fond dans le cadre de la présente instance. Éliminer les écarts dans la disponibilité du service d'accès Internet à large bande au Canada représente un énorme défi financier, nécessitant du financement et des investissements totalisant des milliards de dollars, qui ne peut être relevé que par le partage des responsabilités.

129. Même si le Conseil prévoit que les investissements continus du secteur privé et les programmes de financement des divers paliers de gouvernement contribueront à l'atteinte de la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande, le dossier de la présente instance démontre que le Conseil doit intervenir pour éliminer les écarts en matière de disponibilité au Canada.
130. Le paragraphe 46.5(1) de la *Loi* prévoit que le Conseil peut enjoindre à un FST de contribuer, aux conditions qu'il détermine, à un fonds établi pour soutenir l'accès continu à des services de télécommunication de base aux Canadiens.
131. L'objectif du service universel met en évidence des services de télécommunication modernes qui favorisent la participation des Canadiens à l'économie et à la société numériques. Le Conseil détermine que les services suivants – qui font partie de l'objectif de service universel – sont des services de télécommunication de base au sens du paragraphe 46.5(1) de la *Loi* : i) les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles et ii) les services vocaux fixes et sans fil mobiles.
132. De plus, le Conseil détermine qu'il instaurera un mécanisme, conformément au paragraphe 46.5(1) de la *Loi*, pour aider à financer l'accès continu aux services de télécommunication de base faisant partie de l'objectif du service universel. Ce nouveau mécanisme de financement aidera le Conseil à atteindre différents objectifs stratégiques énoncés dans la *Loi*, dont le développement d'un système de télécommunication qui contribue à enrichir et à renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions<sup>44</sup>.
133. De nombreux éléments interviendront dans l'instauration du nouveau mécanisme de financement du Conseil, notamment les principes directeurs, la conception du fonds et les critères d'évaluation. De plus, l'administration de ce mécanisme exigera une structure de gouvernance et un cadre de responsabilisation clairement définis. Le Conseil énonce ci-dessous ses conclusions et ses opinions préliminaires à l'égard de ces éléments. Le Conseil amorcera une instance de suivi au début de 2017 pour examiner les opinions préliminaires et d'autres questions liées à la création de ce mécanisme de financement.

### **Principes directeurs**

134. Le Conseil a établi les critères ci-dessus pour évaluer les progrès vers l'atteinte de la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande. Les régions géographiques qui ne satisfont pas à ces critères sont considérées comme des régions mal desservies aux fins du mécanisme de financement de la large bande du Conseil.
135. Le Conseil s'attend à ce que les gouvernements continuent à financer les projets d'infrastructure de la large bande dans les régions mal desservies et qu'ils créent de nouveaux programmes de financement pour les soutenir. De plus, le secteur privé continuera à investir dans l'expansion et la mise à niveau de ses réseaux à large bande, y compris dans les régions mal desservies, pour répondre aux besoins des Canadiens. Le mécanisme de

---

<sup>44</sup> Voir l'article 7 de la *Loi*.

financement de la large bande du Conseil s'harmonisera donc avec les initiatives d'investissement et de financement actuelles et futures pour la large bande; il viendra les compléter et non les remplacer.

136. En ce qui a trait à l'administration de son mécanisme de financement de la large bande, le Conseil désignera un gestionnaire de fonds conformément au paragraphe 46.5(2) de la *Loi*. La structure et les mesures de protection appropriées pour l'administration de ce mécanisme seront mises en place dans le but de s'assurer que le gestionnaire tiers gère le fonds avec équité et efficacité.
137. Par conséquent, les principes directeurs du Conseil pour l'élaboration de son mécanisme de financement de la large bande sont :
  - le mécanisme de financement se concentrera sur les régions mal desservies du Canada;
  - le Conseil tentera de faire concorder son mécanisme de financement avec l'écosystème général des fonds et des investissements actuels et futurs;
  - dans la plus grande mesure possible, le mécanisme de financement sera géré de façon indépendante, en fonction de critères objectifs, et sera administré de manière transparente, équitable et efficace.

## **Conception du fonds**

### ***Généralités***

138. Les processus concurrentiels ont été utilisés pour les programmes de financement gouvernemental de la large bande au Canada et à l'étranger. De plus, ces processus sont considérés comme des pratiques exemplaires et comme un moyen économique, équitable et transparent de distribution du financement. Par conséquent, un processus concurrentiel sera utilisé pour distribuer les fonds aux demandeurs retenus aux termes du mécanisme de financement de la large bande du Conseil.
139. Les demandeurs pourront soumettre des propositions de financement pour aménager ou améliorer l'infrastructure d'accès ou de transport des services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles afin de favoriser l'atteinte de la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande dans les régions mal desservies. Tant l'infrastructure d'accès que celle de transport sont indispensables pour fournir des services de télécommunication modernes et ainsi soutenir l'accès continu aux services de télécommunication de base. De plus, les demandeurs devront démontrer que la proposition ne serait pas viable sans fonds résultant du mécanisme du Conseil.
140. En raison de nombreux facteurs, tels que la géographie, le coût de la capacité de transport, la distance par rapport aux points de présence et la technologie utilisée, l'atteinte de l'objectif devra probablement s'accomplir par étapes dans certaines régions mal desservies.

### ***Financement du gouvernement et investissements du secteur privé***

141. Pour être admissibles au mécanisme de financement du Conseil, les demandeurs devront obtenir un niveau minimal de soutien financier d'un organisme gouvernemental. Dans ce contexte, les organismes gouvernementaux englobent, par exemple, les organismes fédéraux, provinciaux, territoriaux, régionaux et municipaux; les gouvernements autochtones; les entités communautaires; et les organismes à but non lucratif. En outre, les demandeurs devront fournir un montant minimal d'investissement dans leur projet.
142. Le niveau de financement provenant d'un organisme gouvernemental et l'investissement proposé provenant du demandeur doivent être supérieurs à un montant nominal et doivent être proportionnels à la nature du projet. Les demandeurs dont les niveaux de financement gouvernemental et d'investissement privé sont plus élevés se verront accorder plus de poids dans le processus concurrentiel.

### ***Niveau de financement***

143. En 2016, la subvention destinée au service vocal local était d'environ 100 millions de dollars. Même si le montant actuel du financement accordé à la subvention du service vocal local constitue un bon point de départ pour le nouveau mécanisme de financement de la large bande du Conseil, étant donné l'ampleur des écarts en matière de disponibilité au Canada, le niveau de financement provenant de ce nouveau mécanisme devra être plus élevé.
144. Une augmentation graduelle du niveau de financement donnerait aux contributeurs du mécanisme de financement de la large bande le temps de rajuster le tir pour faire face à leurs obligations de contribution. Par ailleurs, le fait de plafonner le niveau de financement à un montant déterminé et de retirer progressivement le régime de subvention du service local, tel qu'indiqué ci-dessous, contribuerait à atténuer les préoccupations financières des contributeurs.
145. Par conséquent, pour la première année de mise en œuvre du mécanisme de financement de la large bande du Conseil, un montant de financement maximal de 100 millions de dollars sera distribué. Cette somme sera augmentée de 25 millions de dollars par année au cours des quatre années suivantes pour atteindre un plafond annuel de 200 millions de dollars.
146. Le Conseil entend procéder à un examen du fonds au cours de la troisième année afin de s'assurer qu'il est géré de manière efficiente et qu'il sert bien les fins prévues. Les augmentations graduelles à la quatrième année et à la cinquième année seront subordonnées aux résultats de cet examen.
147. Compte tenu des modifications apportées aux revenus admissibles à la contribution présentées dans la section qui suit, les frais en pourcentage des revenus du plafond annuel de 200 millions de dollars seraient approximativement les mêmes que les frais actuels en pourcentage des revenus<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Voir la décision de télécom 2016-473.

### **Composante satellite**

148. Bon nombre des Canadiens qui dépendent des services par satellite, en tout ou en partie, pour répondre à leurs besoins en télécommunication sont dans certaines des régions les plus éloignées du pays, où les installations de transport terrestre sont minimales ou inexistantes. En particulier, les collectivités dépendantes des satellites posent un défi de connexion par voie terrestre en raison des coûts élevés, du manque de routes, de la difficulté du terrain et de la courte saison de construction.
149. Le gouvernement du Canada a offert du financement, et continue de le faire, pour élargir la disponibilité du service d'accès Internet à large bande dans les collectivités dépendantes des satellites. Ce financement est toutefois insuffisant pour fournir à ces collectivités l'infrastructure de transport terrestre appropriée pour atteindre la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande. Connecter ces collectivités au moyen d'installations de transport terrestre nécessite une approche de collaboration entre tous les acteurs et l'élaboration d'un plan d'action pour payer les coûts d'infrastructure requis. D'ici là, le mécanisme de financement de la large bande du Conseil aidera également ces collectivités à améliorer leurs services d'accès Internet à large bande.
150. Afin de veiller à ce que les collectivités dépendantes des satellites soient soutenues par le mécanisme de financement de la large bande du Conseil, jusqu'à 10 % de la limite annuelle totale du mécanisme de financement de la large bande seront alloués aux collectivités dépendantes des satellites au cours des cinq premières années d'exploitation du fonds. Ce financement est destiné à soutenir les coûts d'exploitation et éventuellement certains coûts en immobilisations connexes.

### **Critères d'admissibilité et d'évaluation**

151. En plus des exigences énoncées dans la section précédente sur la conception du fonds, les demandeurs de financement devront se plier à un processus en deux étapes. Dans le cadre de la première étape, soit la vérification de l'admissibilité, les propositions devront satisfaire à certains critères d'admissibilité. Les propositions admissibles qui passent à l'étape suivante, soit celle de l'évaluation, seront examinées selon leur bien-fondé ainsi que selon certains critères pondérés.
152. Dans l'annexe 1, le Conseil présente son opinion préliminaire sur certains critères d'admissibilité qui seront utilisés pour déterminer les bénéficiaires admissibles, ainsi que les coûts d'immobilisation et d'exploitation, ainsi que sur certains critères d'évaluation, pour le financement de projets d'infrastructure de réseaux à large bande fixes et sans fil mobiles. Généralement fondés sur ceux utilisés pour d'autres programmes fédéraux de financement de réseaux à large bande, ces critères seront examinés dans le cadre de l'instance de suivi pour établir le mécanisme de financement.
153. L'élaboration de critères adéquats pour définir les régions mal desservies qui requièrent un financement constitue un élément important du mécanisme de financement de la large bande du Conseil, lesquels seront aussi examinés dans le cadre de l'instance de suivi mentionnée ci-dessus. Ces critères peuvent comprendre le niveau actuel de services d'accès Internet à

large bande offert dans la région, la proximité de la région aux infrastructures de transport par fibre, la densité de la population dans la région et le coût de l'investissement proposé.

### **Structure de gouvernance**

154. Le mécanisme utilisé par le Conseil pour le financement de la large bande comporte deux fonctions principales :
- la mise en œuvre et l'utilisation d'un processus concurrentiel, ainsi que la gestion des ententes de financement (c.-à-d. la fonction de gestion de projets);
  - la collecte de contributions et la distribution des fonds (c.-à-d. la fonction de comptabilité).
155. Ces fonctions peuvent être menées à bien par un seul gestionnaire, ou par des gestionnaires distincts choisis pour chacune des fonctions<sup>46</sup>. Le Conseil conservera la surveillance du fonds et approuvera les projets qui seront financés.
156. Dans l'annexe 2 de la présente décision, le Conseil présente son opinion préliminaire sur ses responsabilités, ainsi que sur celles d'un ou des gestionnaires tiers concernant les fonctions de gestion de projets et de comptabilité. Ces responsabilités seront examinées dans le cadre de l'instance de suivi pour établir le mécanisme de financement.

### **Cadre de responsabilisation**

#### ***Comité de vérification***

157. Actuellement, le conseil d'administration dont relève le gestionnaire tiers du fonds de subvention du service vocal local dispose d'un comité de vérification qui lui permet de s'assurer ce que le gestionnaire a respecté les procédures approuvées par le Conseil, a recueilli suffisamment de contributions et versé le montant de subvention exact. La fonction de comptabilité relative au mécanisme utilisé par le Conseil pour le financement de la large bande nécessitera une surveillance semblable.
158. Par conséquent, le conseil d'administration dont relève le gestionnaire tiers de la fonction de comptabilité relative au mécanisme utilisé par le Conseil pour le financement de la large bande devra mettre sur pied un comité de vérification.

#### ***Surveillant de l'équité***

159. La participation d'un surveillant de l'équité<sup>47</sup> au mécanisme utilisé par le Conseil pour le financement de la large bande ne viendra pas diminuer les responsabilités et les obligations du gestionnaire tiers pour la fonction de gestion de projets ni lui permettre de s'en dispenser.

---

<sup>46</sup> Par exemple, la fonction de comptabilité pourrait être exercée par l'actuel administrateur du fonds de subvention du service vocal local.

<sup>47</sup> Un surveillant de l'équité est une partie externe indépendante qui observe l'ensemble ou une partie du processus concurrentiel et fournit une opinion neutre et impartiale sur l'équité de ce processus.



Elle permettra plutôt de veiller à ce que la fonction de gestion de projets soit gérée de façon équitable, ouverte et transparente.

160. Par conséquent, le Conseil nommera un surveillant de l'équité qui observera le processus concurrentiel.

#### **Revenus admissibles à la contribution**

161. À l'instar du fonds de subvention du service vocal local, la contribution versée pour le mécanisme de financement de la large bande sera perçue au moyen de frais en pourcentage des revenus appliqués aux revenus admissibles à la contribution du FST.
162. Les consommateurs utilisent désormais les services d'accès Internet et de messagerie texte de détail en grande partie pour remplacer les services vocaux traditionnels. Étant donné que le mécanisme de financement de la large bande appuiera l'accès continu pour les Canadiens à des services de télécommunication de base, il est pertinent d'inclure les revenus provenant des services d'accès Internet et de messagerie texte de détail dans la liste de revenus admissibles à la contribution utilisée pour calculer les frais en pourcentage des revenus.
163. Par conséquent, les revenus admissibles à la contribution seront redéfinis pour inclure à la fois les revenus provenant des services d'accès Internet et de messagerie texte de détail. Ce changement apporté à la façon de calculer les frais en pourcentage des revenus entrera en vigueur au cours de la première année de la mise en œuvre du mécanisme de financement de la large bande du Conseil.

#### **Modifications des mesures de réglementation actuelles pour les services vocaux locaux**

##### **Contexte**

164. Comme il a été mentionné précédemment, le Conseil s'est appuyé sur trois mesures réglementaires interreliées pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à des services de télécommunication de base : l'objectif du service de base, l'obligation de servir et le régime de subvention du service local. En outre, le Conseil a mis en place des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale visant les services vocaux locaux, ces régimes étant liés aux mesures susmentionnées.
165. La réglementation par plafonnement des prix, qui ne s'applique qu'aux services tarifés des ESLT, impose en général des limites quant aux prix maximaux qu'une entreprise peut imposer à ses clients. Le Conseil dispose actuellement de régimes de plafonnement des prix semblables pour les grandes ESLT, les petites ESLT et Norouestel<sup>48</sup>. Bien que l'expiration du régime pour Norouestel est prévue pour le 31 décembre 2017, les régimes pour les grandes ESLT et les petites ESLT n'ont pas de dates d'expiration.

---

<sup>48</sup> Ces régimes ont été énoncés dans la décision de télécom 2007-27, la politique réglementaire de télécom 2013-160 et la politique réglementaire de télécom 2013-711, respectivement.

166. Les régimes d'abstention locale établissent les critères détaillés auxquels les grandes et petites ESLT doivent satisfaire avant que le Conseil s'abstienne de réglementer les tarifs des services locaux de détail<sup>49</sup>. Dans le cas des circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, les grandes et petites ESLT demeurent tenues de fournir des services téléphoniques locaux filaires autonomes limités par un prix plafond. Aucun régime d'abstention locale n'a été mis en place pour Norouestel.

## **Positions des parties**

### **Objectif du service de base**

167. Les ESLT et les autres parties, comme l'AAC, la CanWISP, Eastlink et MKO, ont en général fait valoir que l'actuel objectif du service de base demeure important et qu'il serait prématuré de l'éliminer, étant donné que de nombreux ménages canadiens dépendent toujours des services vocaux filaires.
168. Xplornet a indiqué que l'objectif du service de base n'est pas nécessaire parce qu'il existe aujourd'hui suffisamment d'autres technologies permettant de fournir des services vocaux. TekSavvy a ajouté que la plupart des dispositions comprises dans l'objectif du service de base demeurent obligatoires à titre de composantes du service vocal, et que ces composantes sont offertes par des fournisseurs concurrents au moyen des services d'accès Internet à large bande.
169. Pages Jaunes Limitée, la STC et d'autres parties ont proposé que le Conseil n'exige plus la fourniture d'annuaires téléphoniques imprimés aux termes de l'objectif du service de base. Elles ont déclaré, entre autres choses, que l'information contenue dans les annuaires est importante pour les Canadiens, mais qu'elle est plus facile à trouver par des moyens numériques. Elles ont fait remarquer que peu de numéros de téléphone sans fil mobile sont inscrits dans l'annuaire et que peu d'abonnés demandent une copie papier de l'annuaire.
170. L'AAC a fait valoir que les annuaires téléphoniques imprimés sont importants pour ceux qui ne disposent que d'un accès Internet à large bande limité, ou qui n'en ont pas du tout. Le JTF a proposé qu'une livraison spéciale à domicile d'annuaires téléphoniques imprimés soit organisée pour certains clients vulnérables.

### **Obligation de servir**

171. Certaines parties, comme la CanWISP, RCCI, Shaw, la STC et Vidéotron, ont indiqué qu'il y aurait lieu d'éliminer l'obligation de servir dans tous les marchés où les services vocaux locaux font l'objet d'une abstention de la réglementation, puisqu'il existe un marché concurrentiel pour ces services.

---

<sup>49</sup> Le Conseil a mis en place des régimes d'abstention semblables pour les services locaux de détail pour les grandes ESLT (dans la décision de télécom 2006-15) et pour les petites ESLT (dans la politique réglementaire de télécom 2009-379).

172. RCCI a soutenu que l'obligation de servir n'est pas nécessaire parce que dans la plupart des cas, les services vocaux sont fournis en réponse à une demande des consommateurs et suivant le libre jeu du marché concurrentiel.

### **Régime de subvention du service local**

173. Les parties comme MTS Inc. (MTS), SaskTel et la STC ont fait valoir que la subvention du service vocal local actuel devrait être maintenue. SaskTel a précisé que même si le montant de la subvention versée pour le service vocal local diminue progressivement, il demeure un important filet de sécurité pour une grande part de la population.
174. De nombreuses parties, y compris Bell Canada et autres, la CanWISP, Cogeco, la Nation crie/RCE, RCCI, Shaw, le SSI, TekSavvy, Vidéotron et Xplornet, ont indiqué que le Conseil devrait réduire, retirer progressivement ou éliminer la subvention du service vocal local.
175. Bell Canada et autres ont fait valoir que l'actuel régime de subvention du service local présente des lacunes et surévalue les coûts nécessaires à la fourniture des services vocaux, et que par conséquent, il surévalue le montant de la subvention du service vocal local nécessaire pour soutenir la fourniture d'un service vocal local.
176. Le SSI a soutenu que la subvention finance des technologies et des services vieillissants desquels la clientèle s'éloigne. Les clients choisissent d'autres formes de services vocaux, comme les services sans fil mobiles ou les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP). La CanWisp a ajouté que le Conseil devrait subventionner les services vocaux exclusivement dans les régions où aucune autre option de services vocaux n'est disponible.
177. Xplornet a proposé le retrait du régime de subvention du service local au cours d'une période de transition d'un an. Cependant, la Nation crie/RCE ont proposé que le régime de subvention du service vocal local demeure en place pendant un maximum de trois ans et soit retiré progressivement par la suite.
178. La plupart des ESLT ont fait valoir que, si le Conseil décidait de retirer progressivement le régime de subvention du service local, les mesures réglementaires associées à l'obligation de servir, y compris le prix plafond s'appliquant aux services vocaux filaires résidentiels autonomes, devraient aussi être éliminées.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

179. Les services vocaux demeurent importants pour de nombreux Canadiens. Le Conseil l'a reconnu en les incluant dans l'objectif du service universel. Toutefois, étant donné l'importance grandissante des services d'accès Internet à large bande pour la participation des Canadiens à l'économie numérique, il convient d'adopter progressivement des cadres et mesures réglementaires du Conseil centrés sur un service à large bande plutôt que sur un service vocal. Par conséquent, le Conseil doit revoir ces mesures afin de déterminer si des changements sont nécessaires pour respecter les objectifs stratégiques de la *Loi* et, le cas échéant, quels seraient ces changements.

## **Objectif du service de base, régime de subvention du service local et obligation de servir**

180. Comme il a été affirmé précédemment, l'accès au niveau de service établi dans l'objectif du service de base est quasi omniprésent au Canada. Par conséquent, le but visé par l'objectif du service de base a été atteint.
181. Le régime de subvention du service local a été créé pour permettre aux Canadiens dans les ZDCE de tirer profit des mêmes services vocaux de résidence que ceux offerts dans les régions urbaines à des prix raisonnables, par un financement de la différence entre le prix des services vocaux locaux et les coûts connexes.
182. La technologie a évolué de sorte que l'infrastructure de réseau des ESLT, au départ mise en place pour fournir des services vocaux, permet aujourd'hui de fournir également d'autres services, y compris les services d'accès Internet à large bande. Les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles sont des éléments clés de l'objectif du service universel. Comme il a été affirmé précédemment, le nouveau mécanisme de financement de réseaux à large bande permettra d'étendre la disponibilité des services d'accès Internet à large bande aux régions qui sont actuellement mal desservies.
183. Par conséquent, le Conseil détermine que l'actuelle subvention du service vocal local sera retirée progressivement. Le Conseil lancera une instance de suivi au début de 2017 pour examiner le retrait progressif du régime de subvention du service local.
184. Le Conseil s'attend à ce que la subvention pour les circonscriptions des tranches E et F des ZDCE<sup>50</sup> soit la première à être retirée, alors qu'une période de retrait progressif plus longue pourrait être nécessaire pour les circonscriptions des tranches G et H1. La subvention du service vocal local sera retirée dans les circonscriptions faisant partie des ZDCE réglementées si le Conseil détermine qu'elles sont admissibles à l'abstention de la réglementation, comme il est établi dans la décision de télécom 2006-15 et la politique réglementaire de télécom 2009-379. Cependant, dans toutes les autres circonscriptions faisant partie des ZDCE réglementées, le Conseil n'a pas l'intention de retirer la subvention du service local pour un service d'accès au réseau (SAR)<sup>51</sup> si aucun service d'accès Internet à large bande fiable n'y est offert.
185. En outre, le Conseil élimine par les présentes l'objectif du service de base, de la façon suivante : i) pour le service vocal local réglementé dans les zones autres que les ZDCE, l'objectif du service de base sera éliminé à compter de la date de la présente décision; et ii) l'objectif du service de base sera éliminé pour un SAR dans une ZDCE réglementée lorsque la subvention du service vocal local pour ce SAR sera retirée. L'élimination de l'objectif du service de base n'empêchera pas la prestation continue du service vocal local dans les circonscriptions réglementées, puisque les tarifs et les modalités connexes sont établis dans les tarifs des ESLT respectives.

---

<sup>50</sup> Une tranche de ZDCE représente un groupe de circonscriptions ou de centres de commutation dotés de caractéristiques semblables, dont le nombre de lignes, l'éloignement et, dans certains cas, la longueur des lignes. Les tranches dans les territoires des grandes ESLT sont définies dans la décision 2001-238, celles dans les territoires des petites ESLT sont définies dans la décision 2001-756, et la tranche H1 de Norouestel est définie dans la décision de télécom 2007-5.

<sup>51</sup> Le SAR est une connexion ou une ligne qui fournit aux clients un accès au réseau téléphonique public commuté.

186. En ce qui concerne l'obligation de servir, seules les ESLT sont capables de fournir un accès au service vocal local pour l'ensemble des clients dans leurs circonscriptions respectives. Compte tenu de cette situation, et de la présence minimale de concurrents dans les circonscriptions réglementées, l'obligation de servir, telle qu'elle s'applique actuellement au service téléphonique vocal, sera maintenue pour les ESLT.

### **Régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale**

187. Étant donné l'interrelation entre la subvention du service vocal local et les régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale, l'élimination de cette subvention requiert un examen des restrictions de tarification et du prix plafond actuels applicables aux tarifs des services vocaux locaux de résidence, entre autres choses.
188. Par conséquent, le Conseil a l'intention de lancer une instance pour l'examen des régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale visant les ESLT, à la suite de son examen du régime de subvention du service local.
189. Comme le Conseil doit terminer son examen du régime de subvention du service local avant de se pencher sur les régimes de plafonnement des prix et d'abstention locale, il prolonge par les présentes la durée de l'actuel cadre réglementaire de plafonnement des prix de Norouestel jusqu'au 31 décembre 2018.

### **Abordabilité des services d'accès Internet à large bande**

#### **Positions des parties**

190. Les parties ne s'entendaient pas sur la nécessité d'une intervention réglementaire concernant les prix des services d'accès Internet à large bande.
191. Les groupes de défense des consommateurs, y compris l'AAC, OpenMedia et l'Union, ont fait valoir que certains consommateurs vulnérables (p. ex. ceux à faible revenu) ont de la difficulté à se payer des services d'accès Internet à large bande. Les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi que les groupes représentant les habitants du Nord, ont fait valoir que les prix des services d'accès Internet à large bande offerts dans les régions rurales et éloignées sont considérablement plus élevés que ceux des services offerts dans les centres urbains.
192. Ces parties ont soutenu que le Conseil doit intervenir pour veiller à ce que les services d'accès Internet à large bande soient abordables pour tous les segments de consommateurs au Canada. Particulièrement, les parties comme le FMCC, le GY, le JTF et la Nation crie/RCE ont fait valoir qu'il devrait y avoir un prix de détail maximum pour les services d'accès Internet à large bande. Cybera, OpenMedia et le RREO/EOWC ont proposé que le Conseil exige un forfait d'entrée de gamme pour les services d'accès Internet à large bande, à l'instar du modèle utilisé pour les forfaits de services de télévision de base. Le gouvernement de l'Ontario et MKO ont fait valoir que le prix de détail pour les services d'accès Internet à large bande ne devait être réglementé que dans les régions où la concurrence est insuffisante.

193. L' AAC et l' Union ont contesté l' idée d' obliger l' application d' un service d' entrée de gamme pour les services d' accès Internet à large bande, précisant que cette mesure n' accorderait pas suffisamment de souplesse pour répondre aux besoins des utilisateurs finals. Elles ont plutôt proposé que le Conseil instaure une subvention à l' abordabilité pour soutenir l' accès des ménages à faible revenu aux services d' accès Internet à large bande. De la même façon, le SSI a proposé un mécanisme de subvention ciblant les consommateurs qui vivent dans les ZDCE.
194. En revanche, la plupart des FSI ont soutenu que les prix des services d' accès Internet à large bande sont concurrentiels et abordables, et qu' ils se comparent favorablement aux prix exigés dans les autres pays. Ces entreprises ont contesté l' imposition de toute mesure qui s' éloignerait d' une dépendance continue au libre jeu du marché, y compris l' introduction d' un service d' entrée de gamme obligatoire, et dont les prix sont réglementés, pour les services d' accès Internet à large bande.
195. Ces parties ont généralement reconnu les difficultés vécues par certains consommateurs vulnérables au moment de payer leurs services de télécommunication. Cependant, elles étaient d' avis que ces difficultés découlent de conditions socioéconomiques plus larges et non exclusivement des prix établis pour les services de télécommunication. Ainsi, toute subvention devrait être financée par le gouvernement fédéral ou les gouvernements provinciaux. RCCI et la STC ont également souligné les programmes dirigés par l' industrie, y compris leurs propres initiatives visant à offrir des forfaits Internet abordables aux ménages à faible revenu dans leurs zones de desserte. Elles ont proposé que d' autres expériences et recherches soient réalisées pour trouver des solutions et réduire les obstacles pour ces ménages.

### **Résultats de l' analyse du Conseil**

196. Le Conseil ne réglemente pas les tarifs de détail des services d' accès Internet à large bande, à l' exception de ceux fournis par Norouestel dans ses installations terrestres. Cependant, le Conseil a mis en place des politiques de détail et de gros afin de favoriser un marché concurrentiel pour les services d' accès Internet à large bande.
197. Par exemple, dans la politique réglementaire de télécom 2015-326, le Conseil a établi un cadre de services filaires de gros pour les Canadiens, leur offrant ainsi un plus vaste choix et des prix raisonnables pour leurs services de télécommunication. Particulièrement, aux termes de cette décision, les concurrents peuvent accéder à certaines installations de télécommunication et composantes réseau d' entreprises titulaires, y compris les installations de fibre optique.
198. En outre, dans la politique réglementaire de télécom 2015-177, le Conseil a établi des mesures réglementaires pour favoriser une concurrence durable, l' innovation et l' investissement dans le marché des services sans fil. Plus précisément, le Conseil a commencé à réglementer les tarifs imposés par les entreprises nationales de services sans fil pour les services d' itinérance de gros qu' elles fournissent à leurs concurrents. Le Conseil a également réduit certains obstacles auxquels étaient confrontés les exploitants de réseaux mobiles virtuels.

199. De plus, dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a établi le Code sur les services sans fil, soit un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. Le Code sur les services sans fil énonce les droits fondamentaux des consommateurs de services sans fil, y compris des protections contre les factures-surprises.
200. Ces politiques pour les services de gros et de détail ont facilité la concurrence durable, et continueront de le faire, ce qui entraîne une offre de services novatrice et des prix plus concurrentiels pour les consommateurs.
201. Dans la plupart des centres urbains, on dénombre de trois à neuf FSI concurrents et de deux à six fournisseurs de services sans fil (FSSF); ainsi, les Canadiens qui vivent dans les centres urbains bénéficient des avantages que leur procurent les offres concurrentielles sur le marché des services d'accès Internet à large bande de détail. Cependant, des difficultés sur les plans de la concurrence et de la technologie relativement à l'offre de services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles dans les régions rurales et éloignées peuvent contribuer à l'imposition de prix plus élevés pour les consommateurs<sup>52</sup>.
202. En outre, l'analyse des données sur l'établissement des prix et des données liées aux revenus tirées du *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC appuie le point de vue des parties selon lequel les ménages à faible revenu connaissent des difficultés quant à l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande qui leur sont offerts. Bien que les ménages à faible revenu dépensent moins pour leurs services de communication que les ménages dont le revenu est élevé, les dépenses liées aux services de communication occupent un pourcentage de leur revenu annuel considérablement supérieur. De plus, les ménages qui se situent dans les quintiles à faible revenu sont beaucoup moins enclins à utiliser Internet depuis leur domicile que ceux qui se situent dans les quintiles à revenu élevé.
203. La mise en place d'une solution exhaustive aux problèmes liés à l'abordabilité nécessitera une approche multidimensionnelle qui comprendra la participation d'autres acteurs. À cet égard, le dossier de la présente instance démontre que divers acteurs, y compris les FSI et les organismes communautaires, ont commencé à mettre en place des solutions novatrices pour répondre aux besoins variés des consommateurs à faible revenu. Le Conseil est conscient que ses cadres réglementaires doivent être suffisamment souples pour permettre la mise en place de ces solutions et souhaite éviter la prise de mesures réglementaires qui viendraient par inadvertance gêner l'avancement d'autres initiatives des secteurs privé et public.
204. En outre, le gouvernement du Canada est à examiner ces problèmes liés à l'abordabilité dans le contexte de son Programme d'innovation. Comme l'a déclaré le gouvernement du Canada, chacun a un rôle à jouer. Dans le Programme d'innovation, ISDE a indiqué que le Canada doit faire plus pour offrir aux collectivités rurales et aux ménages canadiens à faible revenu des services d'accès Internet haute vitesse abordables, de sorte qu'ils puissent

---

<sup>52</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications* de 2016 du CRTC.

participer pleinement à l'économie numérique et mondiale et jouir d'une meilleure qualité de vie. Comme il a été indiqué dans la présentation du Conseil au Programme d'innovation, le Conseil appuie les efforts concertés déployés par différents acteurs et estime qu'ils sont essentiels à la réalisation de progrès dans ce domaine. Il encourage également les autres acteurs à emboîter le pas.

## **Accessibilité**

### **Offre et connaissance des produits et services visant à améliorer l'accessibilité**

#### **Contexte**

205. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a énoncé un certain nombre d'exigences et d'encouragements concernant les promotions s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées et la formation des représentants du service à la clientèle. En ce qui concerne les promotions s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées, le Conseil :

- a exigé que les FST diffusent l'information sur tous leurs services et produits conçus pour répondre spécifiquement aux personnes handicapées, en se servant des moyens à leur portée de leur choix;
- a encouragé les FST à se servir de leur site Web pour toute promotion s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées;
- a encouragé les FST à consulter leurs clients handicapés et les associations qui les représentent afin de mettre au point des options et des forfaits de fonctions facultatives pouvant convenir aux personnes handicapées, et à offrir ces options le plus rapidement possible.

206. En outre, dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil s'attendait à ce que les FSSF prennent les mesures nécessaires pour fournir à leurs clients handicapés les renseignements dont ils ont besoin pour déterminer quels forfaits, services ou produits répondent le mieux à leurs besoins, et a ordonné aux FSSF de rendre compte de ces forfaits et services. Les rapports des FSSF sont accessibles sur le site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)<sup>53</sup>.

#### **Positions des parties**

207. L'Association des Sourds du Canada-Canadian Association of the Deaf, le CSSSC, MAC et la Société canadienne de l'ouïe (SCO) ont fait valoir qu'ils avaient du mal à trouver de l'information sur les forfaits et services de télécommunication qui répondent aux besoins des personnes handicapées. En outre, le CSSSC a indiqué que les forfaits de services sans fil offerts par les entreprises à l'intention des personnes handicapées ne sont pas souvent

---

<sup>53</sup> Voir [la page sur les avis de consultation des instances en période d'observations terminées de 2012](#) sur le site Web du Conseil dans la section « Rapports de conformité ».



uniformes, pas plus que les méthodes utilisées pour informer les utilisateurs de l'ASL et de la LSQ des forfaits de services sans fil. Ensemble, ces groupes ont demandé au Conseil de veiller à ce que les FSSF prennent les mesures suivantes :

- offrir des forfaits qui répondent aux besoins des personnes handicapées;
- annoncer clairement ces forfaits de services sans fil sur supports numériques et imprimés, à l'aide de l'ASL et de la LSQ, et en anglais et en français;
- établir une terminologie dans les vidéos en ASL et en LSQ pour que les utilisateurs puissent comprendre et parcourir leurs contrats de services sans fil;
- recourir aux représentants du service à la clientèle ayant reçu une formation spécialisée pour communiquer avec les personnes handicapées.

208. Les groupes qui représentent des personnes sourdes ou malentendantes ont également fait valoir que les Canadiens sourds utilisent principalement des services de données, plutôt que des services vocaux, pour communiquer, puisqu'ils utilisent la vidéo pour la communication en langue des signes. Par conséquent, de nombreux Canadiens ayant une déficience auditive paient pour les services vocaux dont ils ne servent pas pleinement dans le cadre de leur forfait de services sans fil. Ces groupes ont demandé que les FSSF offrent des forfaits qui tiennent compte de la faible utilisation des services vocaux.
209. MAC a fait valoir que les personnes ayant une déficience visuelle utilisent de nombreuses applications sur leur téléphone intelligent (applications) pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité. Par exemple, une représentante du Conseil canadien des aveugles a expliqué qu'elle utilisait plusieurs applications d'accessibilité, y compris une application qui l'aide à identifier des objets, à lire les ingrédients sur les emballages et à lire des recettes. Elle a également déclaré que de nombreuses applications d'accessibilité peuvent être combinées à un affichage en braille et que ces applications font du téléphone intelligent un outil important pour accroître l'indépendance des personnes handicapées.
210. Certains FSSF ont indiqué qu'ils offrent actuellement un certain nombre de forfaits de services sans fil pouvant répondre aux besoins des personnes sourdes ou malentendantes, mais que ces consommateurs ne semblent pas au courant de ces forfaits. Par exemple, la STC a indiqué qu'elle offre un crédit pour services vocaux de 15 \$ à ses clients sourds ou malentendants et qui ne peuvent utiliser pleinement les fonctionnalités vocales de leur téléphone. De plus, RCCI a indiqué qu'elle a mis en place un forfait adapté, comportant des données et la messagerie texte illimitée, spécialement conçu pour ses clients ayant une déficience auditive.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

211. Le dossier de la présente instance démontre que certains FSSF offrent des forfaits adaptés à leurs clients handicapés; toutefois, il ne semble pas s'agir d'une pratique courante parmi l'ensemble des FSSF. Les Canadiens handicapés devraient se voir offrir des choix équitables sur le marché qui répondent à leurs besoins.

212. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à tous les FSSF qu'ils offrent des forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins des Canadiens handicapés. Ceux-ci comprennent les personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent principalement la vidéo pour communiquer, ainsi que les personnes ayant une déficience visuelle qui utilisent des applications fonctionnant par GPS (système mondial de localisation) pour s'orienter. Les FSSF doivent rendre ces forfaits disponibles au plus tard **six mois** suivant la date de la présente décision. Ces forfaits doivent comprendre l'accès au service 9-1-1 et être fondés sur des consultations tenues avec des Canadiens handicapés.
213. Même si la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 prévoyait une certaine souplesse quant à la façon dont les produits et services sans fil précisément destinés aux personnes handicapées sont annoncés, le dossier de la présente instance démontre que cette méthode ne permet pas de veiller à ce que les Canadiens handicapés soient au courant des options pouvant leur convenir. Lorsque vient le temps de choisir des produits et des services pour répondre à leurs besoins, les Canadiens utilisent généralement les sites Web des FSSF comme source première et principale d'information, et ce, avant de communiquer avec un représentant du service à la clientèle. Par conséquent, ces options doivent être clairement indiquées sur les sites Web des FSSF.
214. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à tous les FSSF qu'ils annoncent l'ensemble de leurs produits et services précisément destinés aux personnes handicapées sur leurs sites Web, et s'attend à ce qu'ils utilisent d'autres méthodes pour diffuser cette information, par exemple au moyen de centres d'appels, et ce, au plus tard **six mois** suivant la date de la présente décision.
215. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a encouragé les FST à adopter les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C) et à effectuer des essais auprès des utilisateurs concernant la portion du service à la clientèle de leurs sites Web, de sorte qu'elle soit le plus accessible possible. Depuis 2009, des projets de loi ont été adoptés, ou sont sur le point de l'être, dans plusieurs provinces<sup>54</sup> où l'on exige l'application de normes d'accessibilité prescrites pour les sites Web, y compris l'adoption des lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du W3C. Par conséquent, certains FSSF, surtout les fournisseurs nationaux, ont déjà pris des mesures pour mettre en œuvre ces lignes directrices.
216. Étant donné l'importance des sites Web des FSSF dans l'habilitation des consommateurs canadiens à prendre des décisions éclairées sur les services et produits de communication qu'ils se procurent, l'information disponible sur les sites Web des FSSF doit être accessible à tous les Canadiens.
217. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que tous les sites Web des FSSF soient conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du W3C d'ici le **1<sup>er</sup> juin 2017**. Le Conseil entreprendra un programme de surveillance active afin de vérifier que les produits et services offerts par les FSSF, ainsi que les façons dont les FSSF informent leurs clients de la disponibilité de ces produits et services, sont accessibles à tous les Canadiens.

---

<sup>54</sup> Les gouvernements de l'Ontario et du Manitoba ont déjà adopté des lois. Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse est en train d'élaborer une loi, et le gouvernement de la Colombie-Britannique dispose d'un plan d'action.

## Initiatives actuelles et futures en matière d'accessibilité

### Positions des parties

218. SaskTel a fait valoir qu'elle a l'intention de continuer de parrainer Inclusion Regina, l'organisme à qui elle avait versé les fonds de son compte de report pour soutenir un programme permettant aux personnes ayant des déficiences cognitives d'utiliser des tablettes. MTS a indiqué qu'elle collaborait avec un organisme pour l'accessibilité afin de mettre à l'essai un programme de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité pour ses employés. RCCI a indiqué qu'elle travaille systématiquement à améliorer ses services et ses procédures pour les personnes handicapées. Ses efforts comprennent la rencontre de représentants des groupes de défense, l'offre de forfaits souples de services sans fil de données seulement, et l'offre d'un site Web et de l'aide de représentants du service à la clientèle se consacrant à assister les personnes handicapées à satisfaire à leurs besoins.
219. Plusieurs FST ont fait référence à plusieurs initiatives internes pour l'accessibilité. Bell Canada et autres ont souligné le Centre de services d'accessibilité de Bell Canada, lequel héberge des vidéos en langue des signes afin d'aider les clients qui utilisent l'ASL/la LSQ et d'accroître leur littératie numérique. Bell Canada et autres ont déclaré que les initiatives de Bell Canada pour la mobilité, financées à même son compte de report<sup>55</sup>, ont été mises sur pied dans l'optique d'un soutien du cycle de vie du produit allant au-delà de cinq ans (2019) et qu'elles espéraient que cette méthode serait maintenue ultérieurement.

### Résultats de l'analyse du Conseil

220. Le Conseil reconnaît les progrès réalisés par certains FST pour développer des initiatives d'accessibilité, comme il est indiqué dans le dossier de la présente instance. Cependant, le Conseil rappelle que l'inclusion de tous les Canadiens dans le système de communication s'applique dans l'intérêt public et que l'accessibilité doit constituer une partie intégrante de la structure globale de toute organisation.
221. L'expérience du Conseil relativement au financement des initiatives d'accessibilité à même les comptes de report a permis de faire la lumière sur les principes suivants qu'il conviendrait d'utiliser pour orienter les investissements futurs dans les initiatives d'accessibilité :
- rechercher des solutions hors des sentiers battus, auprès de fabricants d'équipement ne faisant pas partie de la chaîne d'approvisionnement courante, y compris des développeurs et fournisseurs d'applications indépendants qui se spécialisent dans les problèmes d'accessibilité;
  - veiller à ce que les fonctionnalités d'accessibilité lancées sur une plateforme soient appliquées dans les versions ultérieures, encourageant ainsi les tiers à innover en matière d'accessibilité;

---

<sup>55</sup> Voir la décision de télécom 2014-527, dans laquelle le Conseil tire un ensemble de conclusions relativement à la demande de Bell Canada et de Bell Mobilité inc. d'utiliser 6,5 millions de dollars des fonds du compte de report de Bell Canada en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées.

- consulter les organismes compétents en matière d'accessibilité;
  - offrir des forfaits intégrés de produits et d'applications d'accessibilité, de pair avec un soutien technique et un soutien à la clientèle, suivant la méthode du « guichet unique »;
  - élaborer des modèles de services à la clientèle novateurs, adaptés aux besoins des clients handicapés.
222. Actuellement, le marché des services de télécommunication est principalement desservi par quelques grands FST dotés d'installations, et leurs activités liées à l'accessibilité présentent le potentiel nécessaire pour stimuler un changement dans le comportement du marché. Afin de veiller à ce que le Conseil, ainsi que les Canadiens, demeurent au fait de ces activités, ces fournisseurs doivent faire rapport de leurs initiatives en matière d'accessibilité.
223. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Canada, Bell Mobilité inc., Cogeco, Eastlink, MTS, RCCI, SaskTel, Shaw, la STC et Vidéotron à soumettre, chacune, un rapport détaillé sur leurs plans respectifs d'investissement dans l'accessibilité continue de leurs services de télécommunication. Ces rapports doivent être soumis au Conseil au plus tard **six mois** suivant la date de la présente décision.

### **Obligation d'offrir des services téléphoniques sous-titrés**

#### **Positions des parties**

224. La SCO a fait valoir que les Canadiens ayant une déficience auditive et des troubles de la parole ont besoin d'un service téléphonique sous-titré, semblable au service Captioned Telephone (CapTel) offert aux États-Unis<sup>56</sup>. La SCO a donc recommandé que le Conseil ordonne aux FST de mener une étude de faisabilité, à l'instar de celle réalisée par Bell Canada sur le SRV, pour la mise sur pied de services téléphoniques sous-titrés bilingues au Canada.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

225. Il existe actuellement trois services de relais, à savoir le service de relais par téléscripteur (SRT), le service de relais par protocole Internet et le SRV, qui répondent aux besoins des Canadiens sourds et malentendants en matière de communications en temps réel. Le SRV a été lancé en septembre 2016.
226. Il n'existe aucune preuve au dossier de la présente instance qui indique qu'il existe un choix de services insuffisant pour répondre aux besoins des Canadiens ayant une déficience auditive. Par conséquent, il ne revient pas au Conseil d'obliger l'offre de services téléphoniques sous-titrés pour le moment.

---

<sup>56</sup> CapTel permet de transcrire les mots de l'appelant à l'écran.

## **Habilitation des consommateurs**

### **Positions des parties**

227. De nombreux Canadiens ont exprimé leur frustration à l'égard des frais d'utilisation excédentaire des données pour leurs services d'accès Internet. Des personnes ont fait valoir que, de pair avec de faibles limites d'utilisation de données et des difficultés à comprendre et à surveiller l'utilisation des données, les frais d'utilisation excédentaire des données peuvent donner lieu à des factures-surprises et entraîner des prix élevés pour les services d'accès Internet à large bande. Les Canadiens ont indiqué qu'il est difficile de comprendre la quantité de données allouées en lien avec leurs services d'accès Internet à large bande, les frais d'utilisation excédentaire pouvant être facturés si cette limite est dépassée, et la façon d'assurer une surveillance rigoureuse de leur utilisation des données.
228. Des personnes ont précisé qu'il est particulièrement difficile pour les clients qui n'ont pas accès à des forfaits de données illimitées ou à des forfaits comportant des limites d'utilisation supérieures, ainsi que pour les clients des régions rurales et éloignées où l'absence d'options concurrentielles vient restreindre le choix des limites d'utilisation de données offertes. Les clients de ces régions ont indiqué qu'ils sont particulièrement vulnérables aux factures-surprises et qu'ils doivent limiter leur utilisation d'Internet, à moins d'être prêts à payer des frais d'utilisation excédentaire, lesquels peuvent s'élever jusqu'à 3 \$ par Go.
229. Les groupes de défense des consommateurs et les FSI ont présenté des opinions différentes sur la façon dont le Conseil devrait se pencher sur la frustration des clients relativement aux factures-surprises découlant de frais d'utilisation excédentaire. L'AAC et OpenMedia ont fait valoir que le Conseil devrait éliminer les limites d'utilisation de données, puisqu'elles ne sont plus utiles en tant que pratique de gestion du trafic Internet (PGTI). Le GY a appuyé la position visant à ce que les limites d'utilisation de données soient retirées ou, à tous le moins, qu'elles soient examinées attentivement par le Conseil dans les régions où les clients n'ont pas de choix de services réalistes.
230. En revanche, les FSI ont généralement appuyé l'utilisation continue des limites d'utilisation des données en tant que PGTI économiques et n'estimaient pas que les factures-surprises constituaient une raison suffisante pour interdire ces limites. Bell Canada et autres et la STC ont fait valoir que i) elles offrent des forfaits de données illimitées; ii) seule une faible portion de leur clientèle respective visée par une limite d'utilisation de données engage des frais d'utilisation excédentaire; et iii) les clients qui dépassent régulièrement leur limite d'utilisation de données reçoivent d'autres renseignements pour les aider à comprendre leur utilisation de données. De nombreux FSI ont précisé qu'ils offrent des outils pour aider les clients à mieux comprendre leurs services.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

231. Les factures-surprises représentent un problème pour les consommateurs des services de données sans fil mobiles. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déclaré qu'il s'attendait à ce que les FSSF donnent des avis sur l'utilisation des données et offrent des outils de surveillance, et a exigé de ces fournisseurs qu'ils veillent à

ce que les contrats postpayés et les documents connexes expliquent clairement i) les services compris dans le contrat; ii) les limites d'utilisation de ces services pouvant entraîner des frais d'utilisation excédentaires ou autres frais supplémentaires; iii) le montant des frais mensuels minimaux pour les services qui sont inclus dans le contrat; et iv) l'endroit où les clients peuvent trouver de l'information sur la tarification des frais d'utilisation excédentaire. Le Conseil examine actuellement la politique relative au Code sur les services sans fil, et tout problème découlant des services d'accès Internet à large bande sans fil mobiles sera pris en considération dans le cadre de cet examen.

232. En ce qui concerne les services d'accès Internet à large bande fixes, l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes peut être complexe et difficile à comprendre pour les clients. Le dossier de la présente instance a révélé que de nombreux Canadiens ne sont pas au courant de certains éléments de base que comprend leur contrat de services d'accès Internet, y compris les limites d'utilisation mensuelles des données.
233. Cette confusion peut faire en sorte que les clients dépassent par inadvertance leur limite d'utilisation de données et reçoivent une facture-surprise. Les frais d'utilisation excédentaire de données pour les services d'accès Internet à large bande fixes peuvent varier grandement d'un FSI à l'autre, allant de 0,50 \$ à 3,00 \$ par Go supplémentaire.
234. Seuls quelques FSI ont instauré un montant maximal pour les frais d'utilisation excédentaire par cycle mensuel de facturation, ce qui signifie que les clients qui ont du mal à comprendre et à surveiller leur utilisation de données pourraient recevoir une facture dont le montant pourrait s'élever à plusieurs centaines de dollars au-delà de leurs frais mensuels habituels. Les particuliers et les petites entreprises<sup>57</sup> qui sont clients de services d'accès Internet à large bande dans toutes les régions du Canada doivent disposer de l'information dont ils ont besoin pour comprendre, surveiller et gérer leur utilisation des données et ainsi éviter les factures-surprises.
235. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que tous les FSI qui fournissent des services d'accès Internet à large bande fixes de détail aux particuliers et aux petites entreprises prennent les mesures suivantes, au plus tard **six mois** suivant la date de la présente décision :
  - veiller à ce que les contrats et les documents connexes expliquent précisément, en langage clair, i) les services compris dans le contrat; ii) toute limite d'utilisation de ces services pouvant entraîner des frais d'utilisation excédentaire; iii) les frais mensuels minimaux exigés pour les services prévus au contrat; iv) les endroits où les clients peuvent trouver de l'information sur la tarification des frais d'utilisation excédentaire; et v) s'il existe des frais maximaux d'utilisation excédentaire de données pouvant être engagés dans un cycle mensuel de facturation et, le cas échéant, le montant maximal de ces frais;
  - fournir des outils de gestion de compte qui permettent aux clients de surveiller leur utilisation de données;

---

<sup>57</sup> Aux fins de la présente décision, une « petite entreprise » est définie comme étant une entreprise dont la facture moyenne mensuelle de télécommunication s'élève à moins de 2 500 \$.

- fournir des renseignements en langage clair sur l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes.
236. L'information et les outils susmentionnés doivent être accessibles aux clients handicapés.
237. De plus, le Conseil **ordonne** aux grands FSI suivants – Bell Canada, Cogeco, Eastlink, MTS, RCCI, SaskTel, Shaw, la STC et Vidéotron – de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises pour répondre à ces attentes, au plus tard **neuf mois** suivant la date de la présente décision.
238. Si les consommateurs étaient informés d'autres choix de forfaits de services d'accès Internet à large bande convenant mieux à leurs besoins lorsqu'ils ont engagé des frais d'utilisation excédentaire, ils seraient en mesure de mieux gérer leur facture et d'éviter les factures-surprises. La disponibilité d'outils de surveillance de l'utilisation et d'avis sur l'utilisation excédentaire des données donnerait aux clients une assurance quant au coût des services et leur permettrait de prendre des décisions plus éclairées.
239. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à tous les FSI qui offrent des services d'accès Internet à large bande fixes de détail, au plus tard **six mois** suivant la date de la présente décision, qu'ils informent les clients des services de résidence et les petites entreprises clientes qui ont engagé des frais d'utilisation excédentaire des endroits où ils peuvent trouver de l'information sur i) les outils de gestion des comptes qu'offre le FSI, ii) l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes, et iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre aux besoins du client. Les clients doivent être en mesure de refuser de recevoir ces avis en tout temps. Ces avis doivent être fournis à chaque mois où le client engage des frais d'utilisation excédentaire de données, sauf si le client choisit de ne pas recevoir ces avis.
240. De plus, le Conseil **ordonne** aux grands FSI suivants – Bell Canada, Cogeco, Eastlink, MTS, RCCI, SaskTel, Shaw, la STC et Vidéotron – de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises pour satisfaire à cette exigence, au plus tard **neuf mois** suivant la date de la présente décision.
241. Si un FSI particulier est confronté à un obstacle unique qui fait en sorte qu'il lui est techniquement impossible ou financièrement déraisonnable de respecter les attentes ou les exigences susmentionnées dans les délais prescrits, le FSI peut soumettre une demande de prolongation auprès du Conseil. Cependant, le FSI est tenu de fournir une preuve et une justification détaillées, établissant que le fardeau qui lui incombe est déraisonnable.

## **Littératie numérique**

### **Positions des parties**

242. Les particuliers canadiens, les groupes de défense des consommateurs et les gouvernements provinciaux ont fait valoir que les Canadiens ont non seulement besoin d'un accès aux services d'accès Internet à large bande, mais doivent également savoir comment participer au paysage numérique de sorte qu'ils puissent profiter autant que possible de ce qu'il leur offre. Certains gouvernements provinciaux ont indiqué qu'ils avaient instauré des programmes de littératie numérique.

243. Des parties comme le FMCC, MediaSmarts, la Nation crie/RCE et la NBDC ont proposé que le Conseil mette sur pied un fonds pour les initiatives favorisant la littératie numérique. MM. Michael McNally et Dinesh Rathi ont proposé que le Conseil élabore une stratégie nationale sur la littératie numérique ainsi qu'une série de programmes, en collaboration avec Emploi et Développement social Canada.
244. Les FST ont indiqué qu'ils n'étaient pas bien outillés pour s'attaquer à la littératie numérique et qu'il serait plus pertinent que les gouvernements s'occupent de cette question.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

245. Le Conseil reconnaît qu'il existe des écarts sur le plan des compétences en littératie numérique, et qu'il s'agit là d'un facteur pouvant contribuer à limiter la capacité des clients à participer à l'économie et à la société numériques, et que le fait de refermer cet écart permettrait d'optimiser les avantages potentiels pour les Canadiens. Cependant, la responsabilité de cette question qu'est la littératie numérique ne s'inscrit pas dans le mandat central du Conseil. Plusieurs acteurs œuvrent dans le domaine de la littératie numérique, et une meilleure coordination entre ces acteurs s'avère nécessaire pour remédier à ces écarts.
246. Par exemple, dans le contexte des mesures prises relativement à la concurrence dans le monde numérique au titre du Programme d'innovation, le gouvernement du Canada cherche à obtenir des observations sur des façons novatrices de développer des compétences approfondies en littératie numérique chez les Canadiens. Le Conseil est impatient de connaître les conclusions des efforts de mobilisation du gouvernement du Canada et le plan qui en découlera.

### **Collecte de données et surveillance**

#### **Positions des parties**

247. De nombreuses parties ont fait valoir que le Conseil doit continuer de surveiller la disponibilité des services d'accès Internet à large bande et ont proposé des améliorations à la collecte et à la communication de renseignements connexes.
248. Certaines parties, comme l'AAC, le CMCRP et le FRPC, ont proposé que le Conseil recueille et diffuse d'autres renseignements sur l'abordabilité et l'utilisation de services d'accès Internet à large bande.
249. D'autres parties, comme Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA), le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC) et TekSavvy, ont soutenu qu'il n'y avait pas suffisamment d'information sur la disponibilité des services de transport, comme des services de liaison spécialisée intercirconscriptions et la fibre noire. Ces parties ont également soutenu que dans certaines régions du pays, la concurrence pour ces services n'est pas suffisante et que le Conseil doit par conséquent revoir ses cadres d'abstention de la réglementation pour ces services.



## Résultats de l'analyse du Conseil

250. Le Conseil a l'intention de surveiller étroitement la disponibilité et l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande, y compris les progrès vers l'atteinte de la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande. Le Conseil élargira donc son processus de collecte de données, au besoin, afin d'accroître sa capacité à surveiller l'évolution de la disponibilité et de l'offre de services d'accès Internet à large bande. En vertu de la *Loi*, le Conseil détient le pouvoir de recueillir de l'information auprès, entre autres, des entreprises de télécommunication et des entreprises autres que des entreprises de télécommunication canadiennes. Le Conseil collaborera également avec les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux afin de recueillir des données sur la disponibilité des services d'accès Internet à large bande.
251. En ce qui concerne les services de transport, l'investissement dans les installations de transport s'avérera nécessaire dans les régions rurales et éloignées, afin d'atteindre la portion de l'objectif du service universel relative à la large bande. Il n'y a pas suffisamment de preuve au dossier de la présente instance pour confirmer toutes les régions du pays où la capacité de transport est déficiente. En outre, il se peut qu'il existe d'autres fournisseurs d'installations de transport dans les régions rurales et éloignées, comme les services d'hydroélectricité, qui disposent d'installations de fibre optique.
252. Par conséquent, le Conseil procédera à un exercice d'établissement des faits afin de recueillir plus de renseignements sur la disponibilité des services de transport dans les régions mal desservies, mais n'examinera pas de nouveau les cadres d'abstention de la réglementation concernant ces services pour le moment.

## Instructions

253. Les Instructions mentionnent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
254. Les questions à l'étude dans la présente décision concernent l'offre de services de télécommunication de base dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique, et la question de savoir si des mesures réglementaires nouvelles ou modifiées sont requises à cet égard. Par conséquent, les sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii)<sup>58</sup> et les sous-alinéas 1b)(i), 1b)(ii) et 1b)(iii)<sup>59</sup> des Instructions s'appliquent aux conclusions tirées par le Conseil dans la présente décision.

---

<sup>58</sup>Selon l'alinéa 1a), le Conseil devrait i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication et ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

<sup>59</sup>L'alinéa 1b) prévoit notamment que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes : i) préciser l'objectif de la politique de télécommunication qu'elles visent et démontrer leur conformité avec [les Instructions], ii) lorsqu'elles sont de nature économique, ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au

255. Conformément au sous-alinéa 1a)(i) des Instructions, le Conseil s'est fié sur le libre jeu du marché, dans toute la mesure du possible, pour tirer ses conclusions dans le cadre de la présente décision. Par exemple, le Conseil mettra en place un mécanisme de financement de la large bande ciblé selon lequel des subventions seront accordées sous réserve de certaines conditions, et exclusivement dans les régions mal desservies qu'il n'est pas rentable de desservir.
256. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, les mesures réglementaires approuvées dans la présente décision sont efficaces et proportionnelles à leur but et ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale. Plus particulièrement, le mécanisme de financement de la large bande est de portée étroite, et il finira par remplacer la subvention du service vocal local. Le fonds pour un réseau à large bande viendra compléter, et non remplacer, les investissements actuels et futurs du secteur privé et le financement gouvernemental au sein de l'écosystème de financement plus général.
257. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions, les mesures réglementaires établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7f), 7g) et 7h) de la *Loi*<sup>60</sup>. Les conclusions tirées dans la présente décision, surtout en ce qui concerne la mise en place d'un objectif du service universel et d'un mécanisme de financement de la large bande, sont conformes à l'objectif qu'est la satisfaction des besoins économiques et sociaux des utilisateurs, de même qu'à l'objectif qu'est l'offre d'un accès, pour les Canadiens des régions urbaines et rurales, à des services de télécommunication fiables, abordables et de grande qualité.
258. Conformément au sous-alinéa 1b)(ii) des Instructions, les mesures réglementaires établies dans la présente décision, par exemple le recours à un processus concurrentiel pour répartir les fonds, ne décourageront pas un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement ni n'encourageront un accès au marché qui est non efficace économiquement.
259. Enfin, conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, les mesures réglementaires qui ne sont pas de nature économique sont, dans toute la mesure possible, symétriques et neutres sur le plan de la concurrence. Par exemple, en ce qui concerne les personnes handicapées, le Conseil exige de tous les FSSF qu'ils offrent des services particuliers et prennent les

---

marché qui est non efficace économiquement, iii) lorsqu'elles sont de nature non économique, être mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

<sup>60</sup> Les objectifs cités de la politique sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; f) 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 est nécessaire; g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine; h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

mesures qui s'imposent pour annoncer ces services. En outre, le Conseil exige de tous les FSI qu'ils prennent des mesures pour mieux faire connaître aux clients les aspects suivants de leurs services d'accès Internet à large bande fixes de détail : i) les modalités de leur contrat de service et ii) leur utilisation des données.

Secrétaire générale

## Documents connexes

- *Frais en pourcentage des revenus définitifs pour 2016 et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2016-473, 2 décembre 2016
- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326-1, 9 octobre 2015
- *Examen des services de télécommunication de base*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, 9 avril 2015; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134-1, 3 juin 2015; 2015-134-2, 22 décembre 2015; 2015-134-3, 14 janvier 2016; 2015-134-4, 9 mars 2016 et 2015-134-5, 28 avril 2016
- *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, 5 mai 2015
- *Bell Canada et Bell Mobilité inc. – Autres propositions relatives à l'utilisation des fonds du compte de report en vue d'améliorer l'accès aux services de télécommunication pour les personnes handicapées*, Décision de télécom CRTC 2014-527, 8 octobre 2014
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Cadre de réglementation applicable aux petites entreprises de services locaux titulaires et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-160, 28 mars 2013
- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291-1, 12 mai 2011
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009

- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Cadre de réglementation concernant l'abstention de la réglementation des services locaux de détail dans les territoires de desserte des petites entreprises de services locaux titulaires*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-379, 23 juin 2009
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Régime de contribution fondé sur les revenus canadiens*, Circulaire de télécom CRTC 2007-15, 8 juin 2007
- *Réglementation par plafonnement des prix pour Norouestel Inc.*, Décision de télécom CRTC 2007-5, 2 février 2007
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Cadre de réglementation applicable aux petites compagnies de téléphone titulaires*, Décision CRTC 2001-756, 14 décembre 2001
- *Tranches de tarification restructurées, tarifs de lignes locales révisés et questions connexes*, Décision CRTC 2001-238, 27 avril 2001, modifiée par les Décisions CRTC 2001-238-1, 28 mai 2001 et 2001-238-2, 7 août 2001
- *Rapports de consensus de l'industrie présentés par les Groupes de travail sur la mise en œuvre du mécanisme de perception de la contribution (MPC)*, Ordonnance CRTC 2001-220, 15 mars 2001
- *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999

# **Annexe 1 de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496**

## **Critères d'admissibilité et d'évaluation – Opinion préliminaire**

### **Critères d'admissibilité**

#### **Bénéficiaires admissibles**

Les bénéficiaires admissibles seront tenus de satisfaire aux critères suivants :

- Être des entités légales, constituées en société au Canada, qui exploitent déjà ou qui ont l'intention d'exploiter une infrastructure de réseau à large bande. Il s'agit d'entreprises du secteur privé; d'entités provinciales, territoriales, régionales, municipales et des Premières Nations; et d'organismes à but non lucratif. Les particuliers et les entités fédérales (y compris les sociétés d'État) ne sont pas admissibles.
- Démontrer une expérience du déploiement et de l'exploitation d'une infrastructure de réseau à large bande. Si l'entité n'a pas elle-même d'antécédents en matière d'exploitation d'une infrastructure de réseau à large bande, elle doit démontrer qu'elle dispose de ressources pertinentes détenant une expérience du déploiement et de l'exploitation d'une infrastructure de réseau à large bande au sein de son équipe de projet ou parmi ses ressources contractuelles.
- Faire preuve de solvabilité et de fiabilité au moyen de documents à l'appui.

#### **Coûts admissibles**

##### ***Composante terrestre du fonds***

Les coûts admissibles comprendront les coûts liés aux activités comme l'ingénierie et la conception, les évaluations et les analyses environnementales, ainsi que l'achat et l'installation d'équipement et d'infrastructures (y compris l'offre d'une capacité de liaison terrestre et d'autres coûts non récurrents dictés par l'accès).

Ces coûts admissibles incluront, par exemple :

- Les coûts liés à l'équipement, y compris le coût des serveurs, de l'équipement de commutation et de transmission, les câbles de fibres optiques, les répéteurs, l'équipement radio et micro-onde, les tours, les poteaux, les abris et les boîtiers, les fournitures d'alimentation de secours et les dispositifs de connectivité au réseau à large bande, notamment les mises à niveau et les adaptations.
- Les coûts matériels liés à la mise en place et au rendement du projet proposé.
- Les coûts de main-d'œuvre, y compris les coûts non récurrents associés à l'ingénierie et à l'installation des biens d'équipement, au déploiement du réseau et à l'offre de services.

- Les coûts liés aux déplacements effectués dans le cadre des travaux, comme ceux associés à l'ingénierie, à l'installation, au déploiement du réseau et à l'offre de services, considérés au cas par cas.
- Les autres coûts directs liés au démarrage du projet.

### **Composante satellite du fonds**

Pour les collectivités dépendantes des satellites, les coûts admissibles sont ceux qui sont liés à l'augmentation de la vitesse, de la capacité et de la qualité des services d'accès Internet à large bande au sein de la collectivité. Ces coûts admissibles comprendront ceux énumérés ci-dessus, ainsi que les coûts liés à l'équipement et à la capacité de communication par satellite, comme la portion de la location ou de l'achat direct de la bande passante ou d'une capacité, les modems, les liens satellites et tout autre coût directement lié à la construction et à l'entretien de stations terrestres.

### **Critères d'évaluation**

Les demandes seront évaluées selon les facteurs suivants, dans l'objectif de réduire au minimum, dans la mesure du possible, le recoupement de plusieurs projets et l'élargissement excessif de la couverture actuelle :

- Vitesses – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'amélioration prévue des vitesses de téléchargement et de téléversement des services d'accès Internet à large bande de la collectivité (mesurée en Mbps).
- Capacité – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'amélioration prévue de la capacité de transfert de données par ménage au sein de la collectivité (mesurée en Go).
- Qualité du service – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'amélioration de la qualité du service pouvant être offert aux clients en matière de délais de latence, de gigue et de pertes de paquets.
- Financement gouvernemental – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'augmentation du niveau de la contribution financière liée aux coûts totaux du projet provenant d'une entité gouvernementale.
- Investissement privé – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'augmentation du niveau de contributions financières liées aux coûts totaux du projet provenant d'un investissement privé.
- Évolutivité – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel à l'amélioration de la capacité du projet proposé à permettre ce qui suit au cours des cinq années suivant l'achèvement du projet : i) augmentation des vitesses; ii) offre d'une capacité de réseau accrue; iii) élargissement permettant de servir plus de clients (ménages et entreprises) dans la zone du projet proposé; et iv) élargissement permettant de desservir une zone plus vaste.

- Accès de gros – Le poids accordé aux demandes sera supérieur si l'accès de gros aux éléments du réseau est proposé.
- Couverture mobile – Le poids accordé aux demandes sera supérieur si une couverture sans fil mobile supplémentaire est proposée, en plus du service d'accès Internet à large bande fixe.
- Synchronisation de la mise en œuvre du projet – Le poids accordé aux demandes sera supérieur si les dates d'achèvement proposées permettent des délais plus brefs.
- Couverture des services – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel au nombre de ménages et d'entreprises desservies et à la superficie de la zone géographique desservie.
- Densité de la couverture – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel au nombre de ménages et d'entreprises mal desservies au sein de la zone du projet proposé.
- Coût par ménage – En ce qui concerne l'élément terrestre, plus le coût par ménage est bas, plus le poids accordé aux demandes sera élevé.
- Durabilité – Le poids accordé aux demandes sera proportionnel au niveau de potentiel du projet proposé pour soutenir une utilisation à long terme du réseau (comme démontré dans le plan de fonctionnement, estimation du nombre d'abonnés, prévisions financières et solution technologique).
- Prix – Plus les prix mensuels facturés aux abonnés pour le forfait de service d'accès Internet à large bande incluant un niveau de transfert de données supérieur sont faibles, plus le poids accordé aux demandes sera élevé.

## **Annexe 2 de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496**

### **Fonction de gestion de projets – Opinion préliminaire**

#### **Rôle du gestionnaire tiers**

Le gestionnaire tiers relèvera d'un conseil d'administration et sera entièrement indépendant de tout bénéficiaire du fonds pour le réseau à large bande (comme les FSI). Le Conseil d'administration veillera à ce que toutes les activités soient menées conformément aux modalités de son entente avec le Conseil et à l'ensemble des lois, règles et règlements applicables.

Plus particulièrement, les responsabilités du gestionnaire tiers pour cette fonction comprendront :

- la gestion du processus de demande
  - la production d'un guide du demandeur aux fins d'approbation par le Conseil;
  - la réception des demandes;
  - la communication avec les demandeurs et les parties pouvant souhaiter soumettre une demande;
- le tri et l'évaluation des demandes
  - l'élaboration d'outils d'évaluation (comme une grille d'évaluation) aux fins d'approbation par le Conseil;
  - le tri des demandes par l'application des critères d'admissibilité établis par le Conseil (comme ceux énoncés à l'annexe 1);
  - l'évaluation du bien-fondé des demandes admissibles au moyen des critères pondérés établis par le Conseil (comme ceux énoncés à l'annexe 1);
  - la présentation au Conseil d'une liste de demandes admissibles, y compris les projets recommandés pour un financement;
  - la démonstration de la façon dont les projets recommandés pour un financement satisfont aux critères d'admissibilité et d'évaluation du Conseil, et de la mesure dans laquelle ils sont conformes;
- la gestion des ententes de financement
  - la préparation des ententes de financement;
  - la communication avec le gestionnaire tiers concernant la fonction de comptabilité, au besoin, relativement au calendrier des paiements et tout paiement retenu;



- l'examen des rapports de rendement provisoires, annuels et définitifs des bénéficiaires du fonds, y compris les données sur les résultats, afin de veiller à ce que les ententes de contribution soient satisfaites;
- la réalisation d'activités relatives à la reddition de comptes
  - le dépôt, auprès du Conseil, d'un rapport annuel contenant un budget et des états financiers vérifiés;
  - la pleine collaboration avec le surveillant de l'équité embauché par le Conseil;
- la communication des résultats
  - la collecte de données auprès des bénéficiaires du fonds et leur partage avec le Conseil, en tenant compte de la sensibilité commerciale de ces données, selon le cas;
  - la surveillance du rendement du fonds pour un réseau à large bande et la présentation de rapports annuels publics à cet égard.

### **Rôle du Conseil**

Comme il a été énoncé dans la présente décision, le Conseil assurera la surveillance du fonds, approuvera les projets à financer et nommera un surveillant de l'équité.

Les responsabilités du Conseil concernant la fonction de gestion de projets comprendront :

- l'établissement de l'ensemble des modalités du fonds et l'approbation de toute modification à celles-ci, lesquelles pourraient être proposées par le gestionnaire tiers;
- l'approbation du guide du demandeur produit par le gestionnaire tiers;
- l'approbation des outils d'évaluation qui seront utilisés par le gestionnaire tiers;
- la révision des recommandations du gestionnaire tiers concernant les projets à financer;
- l'élaboration d'une stratégie de mesure du rendement pour le fonds, y compris l'élaboration de mesures et d'indicateurs du rendement, les exigences à l'appui en matière de données et la stratégie de collecte de données.

### **Fonction de comptabilité — Opinion préliminaire**

#### **Rôle du gestionnaire tiers**

Le gestionnaire tiers de cette fonction sera responsable de recueillir les contributions des FST et de remettre les paiements aux demandeurs retenus. Ce gestionnaire relèvera d'un conseil d'administration, qui peut également comprendre des bénéficiaires du fonds comme des FSI, étant donné que le gestionnaire ne formulera aucune recommandation et ne prendra aucune décision relativement au financement.

Plus particulièrement, les responsabilités du gestionnaire tiers relativement à la fonction de comptabilité comprendront :

- l'application des décisions approuvées par le Conseil concernant ses procédures d'exploitation et le taux de contribution;
- l'entretien du système utilisé par les FST pour déclarer l'information sur leurs revenus;
- la collecte mensuelle de l'information sur les revenus auprès des FST;
- la collecte des contributions des FST;
- le versement des paiements aux bénéficiaires du fonds selon le calendrier établi par le gestionnaire pour la fonction de gestion de projets;
- la réalisation d'un examen annuel de ses systèmes et processus pour veiller à ce que les procédures approuvées par le Conseil soient respectées.

### **Rôle du Conseil**

Les responsabilités du Conseil concernant la fonction de comptabilité comprendront :

- l'approbation des procédures pour cette fonction;
- l'établissement du taux de contribution selon les frais en pourcentage des revenus, chaque année;
- l'établissement des déductions admissibles au sein du régime de contribution;
- l'exécution d'autres tâches connexes, comme l'examen des rapports annuels sur les revenus admissibles à la contribution des FST.