



Avis de consultation de télécom CRTC 2018-242

Version PDF

Ottawa, le 13 juillet 2018

Dossier public : 1011-NOC2018-0242

Appel aux observations – Établissement d'un paramètre de qualité du service approprié pour la gigue pour définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité

Date limite de dépôt des interventions : 13 août 2018

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil amorce par la présente une instance afin d'établir un seuil approprié pour la gigue en vue de définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité, seuil qui doit être cohérent avec les seuils pour la latence et la perte de paquets établis dans la décision de télécom 2018-241.

Contexte

1. Les télécommunications jouent un rôle important dans la vie de tous les Canadiens. Les télécommunications modernes permettent aux Canadiens de participer à l'économie numérique d'aujourd'hui et de fournir l'accès à des services tels que les services de soins de santé, d'éducation, de sécurité publique, gouvernementaux et bancaires. En tant que régulateur du système de communication du Canada, afin de permettre l'atteinte des objectifs de la politique prévus dans la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil cherche à s'assurer que tous les Canadiens ont accès à un système de communication de classe mondiale et qu'ils sont en mesure de participer à l'économie numérique.
2. Dans la politique réglementaire 2016-496, le Conseil a établi l'objectif du service universel voulant que les Canadiens, dans les régions urbaines, ainsi que dans les régions rurales et éloignées, aient 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 de cet objectif, le Conseil a établi plusieurs critères, dont celui voulant que les abonnés canadiens d'un service d'accès Internet à large bande fixe 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.

3. Dans cette décision, le Conseil a également estimé que des paramètres concernant la qualité du service (QS) pour la latence¹, la gigue² et la perte de paquets³ devaient être établis afin de définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité et d'évaluer l'atteinte de la partie de l'objectif du service universel relative à la large bande. Par conséquent, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'examiner et de formuler des recommandations sur les paramètres appropriés pour la QS et la méthode de mesure.
4. Dans la décision de télécom 2018-241, le Conseil a déterminé, à la lumière d'un rapport présenté par le Groupe de travail Réseau (GTR) du CDCI, qu'un service d'accès Internet à large bande fixe est dit de grande qualité s'il fournit à l'abonné une expérience agréable lorsqu'il utilise des applications en temps réel pour lesquelles la QS est essentielle, comme il est décrit dans cette décision. Par conséquent, le Conseil a déterminé qu'un seuil de latence de 50 millisecondes et un seuil de perte de paquets de 0,25 % définissent le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité.
5. En outre, le Conseil a déterminé que la mesure de la QS à large bande devrait s'appliquer au réseau du fournisseur de services Internet (FSI) depuis le modem situé dans les installations du client jusqu'à un serveur hors réseau connecté à un point d'échange Internet⁴ dans une ville canadienne de premier niveau⁵. Les mesures doivent être effectuées durant les périodes de pointe (c.-à-d. de 19 h à 23 h [heure locale] les jours de semaine).
6. Le GTR n'est pas parvenu à un consensus sur un seuil approprié pour la gigue afin de définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité, et le dossier ne contenait pas suffisamment de données pour permettre au Conseil de rendre une décision sur un tel seuil.

Appel aux observations

7. Le Conseil amorce par la présente une instance afin d'établir un seuil approprié pour la gigue en vue de définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité, seuil qui doit être cohérent avec les seuils pour la latence et la perte de paquets établis dans la décision de télécom 2018-341. Les parties sont invitées à

¹ La latence renvoie au temps que prennent les paquets de données à voyager d'une source à une destination. On mesure habituellement la latence en fonction de l'aller-retour, c.-à-d. d'une source à une destination et de la destination à la source.

² La gigue renvoie à la variation de la latence, qui fait en sorte que les paquets de données transmis à des intervalles réguliers depuis une source arrivent à une destination à des intervalles irréguliers.

³ La perte de paquets fait référence au nombre de paquets de données envoyés depuis une source qui n'atteignent pas la destination prévue.

⁴ Le point d'échange Internet est le point auquel plusieurs FSI se raccordent afin d'échanger du trafic Internet avec d'autres FSI au Canada et avec les FSI à l'échelle mondiale.

⁵ Ces villes sont Moncton, Halifax, Toronto, Ottawa, Montréal, Winnipeg, Saskatoon, Edmonton et Vancouver.

formuler des observations sur le seuil de la gigue, avec justification à l'appui ainsi que tous les éléments de preuve sur lesquels elles s'appuient pour formuler leur position. Le seuil de la gigue doit être fondé sur des mesures effectuées durant les périodes de pointe (c.-à-d. de 19 h à 23 h [heure locale] les jours de semaine) depuis le modem situé dans les installations du client jusqu'à un point d'échange Internet dans une ville canadienne de premier niveau.

8. Le Conseil examinera les questions soulevées dans le cadre de la présente instance en fonction des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi* et en tenant compte des Instructions⁶. Les parties devraient également en tenir compte et aborder tous les aspects pertinents, le cas échéant.
9. Tout autre enjeu, y compris les conclusions que le Conseil a énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 et la décision de télécom 2018-241, dépasse la portée de la présente instance.

Procédure

10. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
11. Tous les FSI sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **13 août 2018**.
12. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **13 août 2018**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
13. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement

⁶ 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

qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

14. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
15. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **27 août 2018**.
16. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
17. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
18. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
19. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

20. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du

dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

21. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
22. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
23. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

24. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
25. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
26. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
27. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

28. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
29. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *Groupe de travail Réseau du CDCI – Rapport de non-consensus concernant les paramètres de la qualité du service pour définir le service d'accès Internet à large bande fixe de grande qualité*, Décision de télécom CRTC 2018-241, 13 juillet 2018
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010