



Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Version PDF

Ottawa, le 8 juin 2022

Dossiers publics : 8622-S93-202008482, 1011-NOC2020-0367 et 1011-NOC2022-0147

Avis d'audience

17 avril 2023

Whitehorse (Yukon)

Appel aux observations – Les télécommunications dans le Grand Nord, phase II

Date limite pour le dépôt des observations : 6 octobre 2022

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

[\[Soumettre vos points de vue en utilisant la plateforme de mobilisation en ligne\]](#)

Le **6 octobre 2022** est le dernier jour afin de déposer vos observations et points de vue concernant la façon d'améliorer les services dans le Grand Nord.

Sommaire

Un résumé de l'avis de consultation est disponible dans les langues suivantes : cri (en [HTLM](#) et [PDF](#)), inuktitut (en [HTML](#) et [PDF](#)), chipewyan (en [PDF](#) seulement) et inuinnaqtun (en [HTML](#) et [PDF](#)).

Objectif de la présente consultation

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) souhaite connaître votre avis sur les mesures qu'il devrait prendre en vue d'améliorer les services de télécommunication dans les collectivités et les communautés autochtones du Grand Nord.

Le CRTC sollicite des observations concernant les services Internet et téléphoniques au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon, dans 17 communautés du nord de la Colombie-Britannique, et à Fort Fitzgerald (Alberta). Les communautés suivantes du nord de la Colombie-Britannique sont comprises dans la présente consultation : Blueberry, Bob Quinn Lake, Dease Lake, Fort Nelson, Fort Ware (Kwadacha), Good Hope Lake, Iskut, Jade City, Lower Post, Mould Creek, Muncho Lake (Fireside et Liard River), Pink Mountain, Prophet River, Telegraph Creek, Toad River, Upper Halfway et Wonowon.

Ce que le CRTC a entendu lors de la phase I

La phase I de la présente instance s'est concentrée sur la compréhension des problèmes du Grand Nord qui ont des répercussions sur les services Internet et téléphoniques. Plus de 250 groupes, particuliers et fournisseurs de services de télécommunication ont formulé des observations concernant les questions auxquelles le CRTC devrait accorder la priorité en vue de répondre aux besoins des habitants du Grand Nord.

Dans la phase I, le CRTC a entendu que :

- tous les Canadiens devraient avoir un accès abordable aux services de télécommunication, en particulier l'accès à Internet. La plupart des forfaits disponibles dans le Grand Nord offrent une faible valeur par rapport au prix, notamment en ce qui concerne l'accès à Internet, par rapport aux forfaits qui sont offerts dans les régions du sud du pays;
- la qualité et la fiabilité des services être améliorées afin que les habitants du Grand Nord puissent réaliser les mêmes activités (comme la vidéoconférence) que ceux dans le sud du pays. L'amélioration de la qualité et de la fiabilité permettra aux habitants du Grand Nord de ne pas être exclus des possibilités sociales ou économiques;
- les habitants du Grand Nord veulent plus de concurrence en ce qui concerne leurs services Internet. Les circonstances dans le Grand Nord font en sorte qu'il est difficile de soutenir une concurrence qui améliorera l'abordabilité, la fiabilité et la qualité des services;
- les solutions que le CRTC examine afin de mieux répondre aux besoins des habitants du Grand Nord doivent être envisagées dans le contexte de la réconciliation avec les peuples autochtones.

Le CRTC remercie tous ceux qui ont participé à la phase I. Vos observations continueront d'éclairer son travail au cours de la phase II. Pour en savoir plus sur ce que le CRTC a entendu, consultez la section [Ce que le CRTC a entendu lors de la phase I](#) ci-dessous.

Comment participer à la phase II

Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin de déposer vos observations concernant la façon d'améliorer les services de télécommunication dans le Grand Nord.

Le CRTC souhaite connaître votre avis à propos des solutions qui répondraient le mieux aux besoins des collectivités et des communautés autochtones du Grand Nord.

Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre afin de rendre les services Internet et téléphoniques de résidence :

- plus abordables?
- plus fiables et de meilleure qualité?

- plus compétitifs?
- afin de mieux soutenir la réconciliation avec les peuples autochtones?

Vous pouvez soumettre votre intervention formelle :

- en utilisant le [formulaire d'intervention](#);
- en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
- en écrivant au CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.

Pour vous permettre plus facilement de faire part de vos points de vue, le CRTC utilise également une nouvelle plateforme de mobilisation en ligne. Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin de transmettre votre point de vue au moyen de la [plateforme de mobilisation](#).

Le CRTC organise également une audience publique. Une audience est une réunion au cours de laquelle des personnes peuvent exprimer leur opinion sur les sujets annoncés dans un avis de consultation. Le CRTC tiendra une audience en personne à partir du **17 avril 2023** au **Centre culturel Kwanlin Dün, 1171, rue Front, Whitehorse (Yukon)**. Il sera également possible pour les parties de participer à distance.

Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** pour signaler que vous souhaitez intervenir lors de l'audience publique. Veuillez noter que seules les personnes qui déposent une intervention formelle au moyen du formulaire d'intervention, par télécopieur ou par la poste peuvent demander à comparaître et à faire une présentation lors de l'audience publique. Si vous demandez à comparaître, indiquez si vous préférez participer :

- depuis votre domicile ou votre bureau;
- à l'endroit principal de l'audience publique à Whitehorse;
- à partir d'un emplacement satellite du CRTC situé à Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest), à Iqaluit (Nunavut) ou à Gatineau (Québec).

Les lieux de rencontre en personne peuvent changer en fonction des mesures relatives à la santé publique.

Comment demander de plus amples renseignements sur la manière de participer à la présente instance?

Vous pouvez communiquer avec le CRTC par courriel à nord-north@crtc.gc.ca ou par téléphone au 1-877-249-2782.

Introduction

Objectif de la présente instance

1. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) souhaite connaître votre avis sur les mesures qu'il devrait prendre pour améliorer les services de télécommunication dans les collectivités du Grand Nord.

2. Toutes les personnes au Canada ont besoin d'un accès rapide, abordable et fiable aux services de télécommunication, en particulier à Internet à large bande, afin de participer pleinement à l'économie et à la société d'aujourd'hui.
3. Avec la présente instance, le CRTC a l'intention d'explorer des solutions pour :
 - améliorer l'abordabilité, la qualité et la fiabilité des services Internet et téléphoniques de résidence fournis aux particuliers et aux petites entreprises du Grand Nord (services d'accès Internet et services téléphoniques de résidence de détail);
 - renforcer la concurrence et les services de télécommunication fournis aux fournisseurs de services concurrents dans le Grand Nord (services de gros);
 - améliorer l'accès aux possibilités éducatives et économiques dans le Grand Nord qui dépendent de services Internet abordables et de grande qualité;
 - contribuer à la préservation, à la restauration et à la dissémination des langues et de la culture autochtones en améliorant l'accès à des services Internet abordables, fiables et de grande qualité.
4. Avec la présente instance, le CRTC entend poursuivre la réconciliation avec les peuples autochtones dans le contexte de la réglementation des services de télécommunication dans le Grand Nord. La réconciliation est l'un des engagements pris par le gouvernement du Canada et le CRTC pour renouveler la relation avec les peuples autochtones en se fondant sur la reconnaissance des droits, le respect, la coopération et le partenariat. La plupart des personnes qui travaillent et vivent dans le Grand Nord sont des Autochtones. Les voix des Autochtones sont indispensables aux conversations concernant les télécommunications dans le Grand Nord, surtout lorsque les résultats stratégiques découlant de ces conversations ont une incidence sur les communautés autochtones. Par conséquent, le CRTC a inclus des mesures dans la phase II de la présente instance pour permettre une plus grande participation des Autochtones. Ces mesures reflètent les observations des parties autochtones déposées lors de la phase I.

Où trouver les renseignements clés dans ce document

5. Le CRTC sollicite des observations concernant plusieurs questions. La liste complète des questions figure à l'[annexe 1](#). Notez que vous n'êtes pas tenu de répondre à toutes les questions, mais uniquement à celles qui vous concernent.
6. Ce document contient des termes techniques. Les définitions des termes clés sont fournies à l'annexe 5.
7. Pour le calendrier et la procédure de la phase II, voir les paragraphes 99 à 130 du présent avis.
8. Pour des renseignements sur les différentes manières de participer, voir les paragraphes 100 à 110 du présent avis.

Géographie du Grand Nord

9. La présente instance porte sur les services de télécommunication dans le Grand Nord. Aux fins de la présente instance, le Grand Nord désigne le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon, 17 collectivités du nord de la Colombie-Britannique¹ et Fort Fitzgerald (Alberta).
10. Le Grand Nord :
- comprend 96 collectivités;
 - abrite 0,3 % de la population du Canada;
 - comprend certains des endroits les plus éloignés du Canada : environ la moitié des collectivités de cette région ne peuvent être atteintes que par avion.
11. Le Grand Nord comprend une partie de l’Inuit Nunangat. L’Inuit Nunangat est la patrie des Inuits au Canada, qui englobe les régions visées par les revendications territoriales du Nunavut, du Nunavik dans le nord du Québec, du Nunatsiavut dans le nord du Labrador et de la région désignée des Inuvialuit dans les Territoires du Nord-Ouest. Elle comprend la terre, l’eau et la glace, et décrit une zone qui comprend 35 % de la masse continentale du Canada et 50 % de son littoral. Consultez la [carte de l’Inuit Nunangat](#) de l’Inuit Tapiriit Kanatami de l’Inuit Nunangat.
12. Le Grand Nord comprend également les territoires traditionnels des Premières Nations et des Métis. Consultez la [carte interactive](#) des territoires traditionnels des Premières Nations, des Métis et des Inuits au Canada de Native-land.ca.
13. À l’exception de Whitehorse (Yukon) et de Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest), toutes les collectivités du Grand Nord sont des zones de desserte à coût élevé lorsqu’il s’agit de fournir des services téléphoniques de résidence. Une zone de desserte à coût élevé est une aire géographique bien définie où les coûts mensuels pour offrir un service de base sont supérieurs aux revenus connexes générés par les tarifs du service.
14. La géographie unique du Grand Nord a des répercussions profondes sur la façon dont les services de télécommunication sont fournis. De plus, comme le CRTC l’a entendu de la part de parties dans la phase I :
- les solutions réglementaires qui ont fonctionné dans le sud peuvent ne pas être pertinentes ou appropriées dans le Grand Nord;
 - les collectivités dans le Grand Nord sont distinctes les unes des autres et peuvent exiger des solutions réglementaires sur mesure pour répondre le mieux possible à leurs besoins.

¹ Ces communautés sont : Blueberry, Bob Quinn Lake, Dease Lake, Fort Nelson, Fort Ware (Kwadacha), Good Hope Lake, Iskut, Jade City, Lower Post, Mould Creek, Muncho Lake (Fireside et Liard River), Pink Mountain, Prophet River, Telegraph Creek, Toad River, Upper Halfway et Wonowon

Avis aux contributeurs au Fonds de contribution national

15. À la suite de la présente instance, le CRTC pourrait modifier son approche à l'égard de la subvention des services téléphoniques locaux ou introduire un nouveau mécanisme de subvention. Par conséquent, les fournisseurs de services de télécommunication qui contribuent au Fonds de contribution national sont parties à la présente instance.

Contexte

16. Le CRTC est un tribunal administratif qui œuvre sans lien de dépendance avec le gouvernement fédéral. Il réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt public.

17. Le CRTC s'efforce d'atteindre les objectifs stratégiques de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* d'une manière qui est conforme aux Instructions, lesquelles sont des directives générales à l'intention du CRTC émises par le gouvernement du Canada sur la manière de mener son travail de réglementation. Ces objectifs comprennent :

- permettre l'accès dans toutes les régions du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, y compris en régions rurales;
- satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
- accroître l'efficacité et la compétitivité des télécommunications canadiennes;
- 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.

18. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi*, ses objectifs et les Instructions, voir l'[annexe 2](#).

19. Bien que le CRTC ait un rôle particulier à jouer, il est l'une des nombreuses entités fédérales, provinciales et territoriales qui participent activement à l'amélioration des services de télécommunication dans le Grand Nord à l'heure actuelle. Vous pouvez en savoir davantage sur certaines de ces autres entités et initiatives à [Accès à Internet haute vitesse partout au Canada](#) ou à [Possibilités rurales, prospérité nationale : une stratégie de développement économique du Canada rural](#).

20. Le CRTC reconnaît que le système de radiodiffusion canadien joue un rôle important vers la réconciliation des peuples autochtones avec la société canadienne. À l'issue de la [Commission de vérité et réconciliation du Canada](#), plusieurs appels à l'action ont été lancés. En réponse à l'appel à l'action n° 7, le gouvernement du Canada a déclaré vouloir améliorer l'accès aux possibilités éducatives et économiques qui reposent sur des services Internet abordables et de haute qualité. Le gouvernement du Canada a aussi affirmé qu'il souhaite contribuer à la préservation, à la restauration et à la diffusion des langues et de la culture

autochtones en réponse à l'appel à l'action n° 13. Ces deux objectifs peuvent être soutenus par l'accès à des services Internet abordables, fiables et de haute qualité.

Comment la présente instance vient-elle enrichir les autres politiques et initiatives du CRTC?

21. Le CRTC a introduit des mesures dans les marchés des services de détail et de gros afin d'améliorer les services de télécommunication au Canada ainsi que leur abordabilité. Ces mesures comprennent :

- faciliter la concurrence sur le marché des services de gros, ce qui peut améliorer le choix des consommateurs et faire baisser les prix;
- réglementer les tarifs des services de détail lorsque le libre jeu du marché ne suffit pas à protéger les intérêts des consommateurs, y compris assurer l'abordabilité des services;
- subventionner les services de télécommunication de base lorsque leur coût d'accès au service pour le consommateur serait autrement prohibitif;
- imposer des conditions pour les services offerts par les fournisseurs, en vertu de l'article 24 de la *Loi*.

22. Le CRTC a également créé le Fonds pour la large bande afin d'améliorer les services de télécommunication dans les régions rurales et éloignées mal desservies, y compris le Grand Nord. Pour en savoir davantage sur les projets du Fonds pour la large bande qui sont en cours dans le Grand Nord, consultez la page Web du CRTC « [Fonds pour la large bande: Projets sélectionnés pour du financement](#) ».

23. Dans le cadre de la présente instance, le CRTC examinera comment il peut prendre d'autres mesures en vue de continuer à améliorer les services de télécommunication dans le Grand Nord. De plus amples détails sur les questions particulières que le CRTC examine dans le cadre de la présente instance sont présentés dans le présent avis.

Réglementation de Norouestel Inc.

24. Norouestel Inc. (Norouestel) est une filiale à part entière de Bell Canada, qui est elle-même entièrement détenue par BCE Inc.

25. Dans la majorité du Grand Nord, Norouestel est le principal fournisseur de services de télécommunication et, dans plusieurs collectivités, il est actuellement le seul fournisseur à offrir des services. Norouestel fournit des services de détail, comme des services locaux et des services d'accès Internet, ainsi que des services de gros aux concurrents, dont des services de transport. Les services de Norouestel sont disponibles au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon, dans le nord de la Colombie-Britannique et à Fort Fitzgerald en Alberta ([territoire d'exploitation](#) de Norouestel).

26. Le CRTC réglemente les tarifs de Norouestel :

- les services locaux de détail (téléphone de résidence);
- les services Internet de détail – uniquement par voie terrestre;
- les services de gros (beaucoup, mais pas tous).

27. Toutefois, le CRTC ne réglemente pas les tarifs des services Internet par satellite de détail et de gros fournis par Norouestel, car il a déterminé que ceux-ci sont soumis à une concurrence suffisante afin de protéger les intérêts des utilisateurs.

28. L’avis de consultation de télécom 2020-367 fournit davantage de contexte sur la façon dont le CRTC réglemente Norouestel :

- régime de plafonnement des prix de Norouestel (paragraphe 7 à 9);
- réglementation des services téléphoniques locaux de Norouestel (paragraphe 10 à 15);
- réglementation des services d’accès Internet de détail de Norouestel (paragraphe 16 à 18);
- réglementation des services de gros de Norouestel utilisés par les concurrents (paragraphe 19 à 24).

Réglementation des services sans fil mobiles dans le Grand Nord

29. Bien que Norouestel n’offre pas de services sans fil mobiles dans le Nord, Bell Mobilité Inc. (Bell Mobilité), une autre société appartenant à Bell Canada, le fait.

30. Dans la politique réglementaire de télécom 2021-130, le CRTC a terminé son examen de la politique sur les services sans fil mobiles et a conclu que Bell Mobilité détient un pouvoir de marché dans la prestation de services sans fil mobiles dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon. Le CRTC s’attendait à ce que Bell Mobilité offre et fasse la promotion de forfaits à moindre coût et de forfaits à usage occasionnel d’ici le 14 juillet 2021. Dans cette politique réglementaire, le CRTC a aussi ordonné à Bell Mobilité un service d’accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels basés sur des installations dans les zones où l’entreprise détient un pouvoir de marché.

Réglementation d’autres aspects des services de télécommunication dans le Grand Nord

31. L’avis de consultation de télécom 2020-367 fournit un contexte concernant les aspects suivants de la réglementation des services de télécommunication dans le Grand Nord :

- régimes de plafonnement des prix et de subvention du service local (paragraphe 25 à 30);

- réglementation des services d'accès Internet de détail par satellite (paragraphe 31 et 32);
- amélioration du réseau (paragraphe 33 à 36);
- concurrence et services de gros utilisés par les concurrents (paragraphe 37 à 39);
- abordabilité des services de télécommunication pour les Canadiens vivant dans le Nord (paragraphe 40 à 42).

Aperçu des phases de l'instance

Phase I

32. La phase I de l'instance sur les télécommunications dans le Grand Nord a débuté le 2 novembre 2020 avec l'avis de consultation de télécom 2020-367. Le dossier de la phase I a été fermé le 31 mai 2021.
33. Dans l'avis de consultation de télécom 2020-367, le CRTC a demandé des observations sur les questions sur lesquelles il devrait se pencher au cours de la phase II pour améliorer les services de télécommunication dans le Grand Nord, notamment :
- l'abordabilité des services de télécommunication dans le Nord;
 - si les services de télécommunication dans le Nord devraient être subventionnés;
 - si des mesures réglementaires supplémentaires sont requises pour :
 - améliorer la résilience du réseau de Norouestel;
 - favoriser la concurrence;
 - améliorer les services de gros.
34. La liste complète des questions demandées lors de la phase I se trouve dans l'Avis de consultation de télécom 2020-367, à partir du paragraphe 45.
35. Au cours de la phase I de l'instance, Environics Canada a été embauchée pour effectuer une recherche sur l'opinion publique concernant les expériences des Canadiens dans le Nord en matière d'utilisation des services de télécommunication². Le rapport « Recherche sur les

² L'étude d'Environics a été réalisée entre septembre et octobre 2020. Elle s'appuie sur le sondage Suivi au nord du 60^e parallèle et des collectivités éloignées en ajoutant de nouvelles questions sur les télécommunications. Ce sondage est réalisé chaque année par Environics auprès de 1 000 adultes résidant au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Nunavik et au Nunatsiavut. Le sondage comprenait également sept groupes de discussion avec des résidents du Grand Nord. Au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, une séance a été menée auprès de résidents autochtones et une autre auprès de résidents non autochtones. Dans le nord de la Colombie-Britannique, une seule séance a été tenue auprès de résidents autochtones et non autochtones. Les groupes de discussion portaient sur la satisfaction à l'égard des services de télécommunication actuels, le rôle des télécommunications dans la vie quotidienne et de sujets liés aux services de télécommunication dans le Nord.

services de télécommunication dans le Nord canadien » a été versé au dossier public de l'instance. Le [résumé du rapport](#) et le [rapport complet](#) sont disponibles.

36. Le CRTC remercie les 255 parties qui ont participé à la phase I. Les mémoires qu'elles ont présentés au cours de la phase I continueront d'être examinés au cours de la phase II et feront partie du dossier de la présente instance. Une liste des parties à la phase I se trouve à l'[annexe 3](#).
37. Pendant que la phase I était en cours, SSi Micro Ltd (SSi) a déposé une demande distincte pour que le CRTC exige de Norouestel qu'elle fournisse un service d'accès Internet de tiers de gros. Voir les paragraphes 82 à 86 du présent avis pour de plus amples renseignements et les conclusions du CRTC concernant la demande.

Phase II

38. La phase II est lancée par la publication du présent avis et :

- s'appuiera sur ce que le CRTC a entendu lors de la phase I et inclura le dossier de la phase I;
- demandera des observations détaillées sur une liste plus ciblée de questions;
- se concentrera sur les solutions aux défis identifiés lors de la phase I;
- élaborera un dossier public suffisant pour déterminer si une intervention réglementaire du CRTC est nécessaire pour atteindre les objectifs stratégiques établis dans la *Loi* ainsi que les Instructions concernant les services de télécommunication dans le Grand Nord et, le cas échéant, quelle forme devrait prendre l'intervention.

39. La phase II devrait aboutir à une nouvelle politique réglementaire des services de télécommunication dans le Grand Nord. La nouvelle politique peut modifier les obligations actuelles des fournisseurs de services de télécommunication ou en imposer de nouvelles, le cas échéant.

Ce que le CRTC a entendu lors de la phase I

40. Voici un résumé non exhaustif du dossier de la phase I. Les mémoires déposés au cours de la phase I sont disponibles sur la page Web « [Terminée - Avis de consultation](#) » du CRTC.

État des télécommunications dans le Grand Nord

41. Le Grand Nord présente une combinaison unique de défis pour la fourniture de services de télécommunication, notamment :

- la vaste zone géographique;
- la faible densité de population;

- la plupart des collectivités sont rurales ou éloignées;
 - de nombreuses collectivités ne sont accessibles que par avion;
 - le pergélisol et les conditions météorologiques extrêmes (y compris les changements climatiques).
42. Les clients des services de télécommunication dans le Grand Nord vivent une expérience différente de celle des clients du sud.
43. L'accès à des services à large bande abordables est essentiel pour les personnes vivant dans le Grand Nord en raison des écarts socio-économiques existants, de l'éloignement du Grand Nord et de la nécessité d'accéder aux services essentiels.
44. L'éloignement du Grand Nord accroît l'importance des services de télécommunication abordables, fiables et de grande qualité, surtout l'accès Internet, en comparaison avec le sud.
45. Cependant, les services dans le Grand Nord sont moins abordables, moins fiables et offrent une valeur et une qualité de service inférieures à celles des services comparables offerts dans le sud. Au cours de la phase I de la présente instance, de nombreux particuliers ont indiqué que l'absence de choix concurrentiel dans le Grand Nord est un facteur clé qui explique ces difficultés, en particulier l'abordabilité. Les facteurs qui contribuent aux problèmes d'abordabilité dans le Grand Nord comprennent les frais d'utilisation excédentaire élevés, l'absence de services illimités abordables, les frais de service ou les suppléments, et une valeur d'ensemble inférieure pour la qualité du service fourni.
46. La pandémie de COVID-19 a renforcé le besoin de services à large bande dans les collectivités mal desservies. À la suite de la pandémie de COVID-19, les habitants du Grand Nord comptent davantage sur les services de télécommunication, particulièrement Internet, et ont indiqué l'éducation, la communication et le divertissement comme domaines où ils sont devenus plus dépendants de ces services. La pandémie a aussi mis en relief le fossé numérique et les disparités socio-économiques entre les personnes qui peuvent se permettre un accès Internet et celles qui ne le peuvent pas. Certains particuliers ont indiqué qu'ils devaient augmenter leur utilisation d'Internet pendant la pandémie pour que leurs enfants puissent aller à l'école, ce qui les obligeait à choisir entre acheter de la nourriture et payer le service Internet.
47. De nombreuses collectivités rurales et éloignées ont toujours été mal desservies par les technologies Internet, et beaucoup reçoivent des services Internet par satellite. Les collectivités qui n'ont accès qu'aux services Internet par satellite sont appelées « collectivités dépendantes des satellites ». Ces collectivités représentent environ 33 % de la population du Grand Nord, soit 38 000 personnes, dont 36 000 vivent au Nunavut.
48. Actuellement, les services Internet par satellite sont généralement transmis par des satellites géostationnaires ou géosynchrones. Les vitesses du haut débit de ces satellites sont nettement inférieures (et la latence est beaucoup plus élevée) à celles du haut débit au moyen de technologies terrestres. De nouveaux services d'accès Internet de détail utilisant la

technologie des satellites en orbite terrestre basse (LEO) devraient être commercialisés dans les années à venir, à commencer par les services Starlink de SpaceX Canada Corp. Ces services devraient être disponibles et concurrencer les services Internet existants dans le Grand Nord. Cependant, les services satellitaires LEO ne sont pas encore disponibles dans le Grand Nord. Par conséquent, le dossier de la phase I n'a pas fourni le point de vue des consommateurs concernant ces services.

Réconciliation avec les peuples autochtones

49. Le Council of Yukon First Nations³, les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik, le First Mile Connectivity Consortium, la Première Nation de Kwanlin Dun et la bande des Dénés de Tsay Keh ont participé à la phase I et ont soulevé des questions telles que la façon dont la présente instance pourrait faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones ainsi que la protection et la promotion des droits autochtones et des droits issus de traités.
50. Ces parties ont déclaré que les solutions que le CRTC a examinées afin de mieux répondre aux besoins des habitants du Grand Nord devraient être envisagées dans le contexte de la réconciliation avec les peuples autochtones.
51. En consultation avec les communautés autochtones, les parties ont souligné que le CRTC devrait créer un cadre réglementaire pour les télécommunications dans le Grand Nord qui protège et favorise les droits autochtones et des droits issus de traités et qui garantit les droits énoncés dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.
52. Ces parties des Premières Nations ont estimé que le CRTC devrait également exiger la participation continue des Premières Nations à l'amélioration des services de télécommunication afin de répondre aux besoins des communautés des Premières Nations.
53. Afin de faire preuve de sensibilité culturelle, d'instaurer la confiance, de réduire les préjugés et d'améliorer la qualité et la pertinence de la recherche, le Council of Yukon First Nations a déclaré que la recherche et la collecte de données du CRTC impliquant des peuples autochtones devraient être menées conformément aux principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession des Premières Nations (plus connus sous le nom de principes de PCAP⁴).

³ Représentant la Première Nation de Carcross/Tagish; les Premières Nations de Champagne et d'Aishihik; le Conseil des Gwich'in Ehdiiat; la Première Nation des Nacho Nyak Dun; le Conseil des Gwichya Gwich'in; la Première Nation de Kluane; la Première Nation de Little Salmon Carmacks; le Conseil des Gwich'in Nihtat; la Première Nation de Selkirk; le Conseil des Ta'an Kwach'an; le Conseil des Tlingits de Teslin; le Conseil de bande des Gwich'in Tetlit; et Tr'ondek Hwech'in.

⁴ PCAP est une marque déposée du Centre de gouvernance de l'information des Premières Nations.

54. Les parties ont indiqué que le CRTC devrait, dans ses processus et notamment lors de la présente instance :

- consulter les peuples autochtones dès que possible;
- fournir des renseignements clairs et détaillés au sujet des questions examinées;
- accorder aux Autochtones un délai raisonnable pour formuler leurs points de vue et fournir des réponses;
- chercher à comprendre les points de vue des Autochtones au moyen de rencontres et de discussions;
- être ouvert à l'idée de modifier son approche;
- expliquer comment les points de vue et les intérêts des Autochtones ont été pris en compte pour prendre des décisions;
- limiter les répercussions sur les droits autochtones et les droits issus de traités et discuter d'une compensation si les répercussions sur les droits ne peuvent pas être limitées.

Abordabilité

Abordabilité des services Internet

55. Au cours de la phase I de l'instance, de nombreuses questions ont été soulevées concernant l'abordabilité des services Internet dans le Grand Nord.

56. Parmi ces questions, des particuliers ont déclaré que le coût des services Internet dans le Grand Nord est trop élevé par rapport au coût pour les habitants dans le sud du pays. Des coûts plus élevés ont des conséquences négatives pour les membres de ces collectivités, comme un accès plus limité aux possibilités d'éducation, aux soins de santé et aux services publics.

57. En outre, les forfaits de service disponibles dans le Grand Nord offrent généralement un faible rapport qualité-prix, surtout par rapport aux habitants dans le sud du pays. Les prix sont trop élevés pour le service reçu, qui est entravé par des pannes de réseau et des vitesses lentes.

58. Des frais d'utilisation excédentaire de données excessifs et l'absence de forfaits de données illimités abordables ont été cités comme étant les plus grands défis auxquels sont confrontés les consommateurs du Grand Nord en termes d'abordabilité. La plupart des forfaits sont à usage limité, et de nombreux consommateurs estiment que l'usage inclus est trop faible pour répondre à leurs besoins et bien inférieur à ce qui serait acceptable pour les habitants dans le sud du pays. Ce problème est encore exacerbé par les circonstances uniques de la vie dans le Grand Nord, telles que la plus grande taille des ménages, la nécessité d'accéder aux services essentiels en ligne, l'isolement et les impacts continus de la pandémie de COVID-19.

59. Bien que de nombreuses personnes préfèrent utiliser des téléphones cellulaires, dans certaines régions desservies par Norouestel, les clients doivent payer pour conserver une ligne fixe dans le cadre de leur forfait Internet (ou payer des frais « sans ligne fixe » de 20 \$).
60. Plusieurs parties ont également déclaré que l'abordabilité des services Internet est une inquiétude particulière dans les collectivités desservies par satellite et qu'il est étroitement associé aux problèmes de qualité de service et de plafonnement des données dans ces zones. Les collectivités desservies par satellite ont les tranches de revenus les plus faibles et sont parmi les endroits dans le Grand Nord où le coût de la vie est le plus élevé.

Abordabilité des services téléphoniques de résidence Certains particuliers ont affirmé que l'abordabilité des services vocaux locaux est particulièrement importante pour les clients du Nord, notamment les communautés autochtones, surtout ceux qui comptent beaucoup sur la connectivité locale et qui ne peuvent se payer des services à large bande.

62. Certains particuliers ont déclaré que les tarifs des services vocaux étaient trop élevés.
63. Des particuliers ont également exprimé leur frustration de devoir payer pour un service de ligne fixe (ou des frais « sans ligne fixe » de 20 \$) pour avoir accès à Internet par l'entremise de Norouestel et ont exprimé une préférence pour les téléphones mobiles par rapport aux lignes fixes.
64. Des parties ont dit être préoccupées par la fin de la subvention du service local, car elle pourrait réduire l'abordabilité des services vocaux locaux dans le Grand Nord. Certaines parties craignent que la fin de la subvention provoque une hausse des tarifs, surtout pour les consommateurs qui ne peuvent se permettre des services à large bande et qui comptent beaucoup sur la connectivité vocale. Plusieurs parties ont souligné l'importance de veiller à ce que toute modification du cadre soit évaluée du point de vue de l'abordabilité pour les consommateurs.

Observations des fournisseurs de services concernant l'abordabilité

65. Norouestel a déclaré que le coût de nombreux biens et services est plus élevé dans le Nord du Canada que dans le sud du pays en raison des circonstances uniques propres au Nord en matière de coûts élevés, notamment l'éloignement, les conditions environnementales extrêmes, les vastes distances entre les collectivités, la faible densité de population et le transport routier souvent limité.
66. Norouestel a également déclaré ne pas s'opposer au retrait de la subvention du service local; toutefois, on ne sait pas trop pour l'instant à combien s'élèverait le manque à gagner que Norouestel pourrait subir si la subvention prenait fin et que les tarifs assujettis à un tarif restaient inchangés.
67. TELUS Communications Inc. a indiqué que s'il existe des difficultés à obtenir des services de télécommunication, cela indique des problèmes structurels plus larges dans le Nord, plutôt qu'un problème sectoriel dans l'industrie des télécommunications. À son avis, les gouvernements fédéral et territoriaux sont les mieux placés pour régler les problèmes d'abordabilité liés aux services de télécommunication en prenant des mesures par le biais

d'initiatives fiscales et sociales globales afin d'assurer l'accès à une vaste gamme de biens et de services de base, y compris des services de télécommunication.

Fiabilité et qualité

68. Des particuliers ont déclaré que les pannes touchant les services téléphoniques ou Internet ont un impact sur leur bien-être personnel, social et économique. Le manque de fiabilité des services Internet a été cité comme préjudiciable aux habitants du Grand Nord, car il limite leur niveau de vie (p. ex. l'accès à l'éducation et à l'information ainsi qu'aux services gouvernementaux) par rapport à ceux du sud.
69. Les habitants du Nord ont déclaré que les pannes et la lenteur des services Internet rendent difficile la communication avec les autres, l'accès aux services en ligne, le télétravail ou toute autre participation à l'économie numérique.
70. Plusieurs particuliers ont indiqué qu'ils avaient l'impression de ne pas avoir d'autre option que de quitter leur collectivité parce qu'ils ne pouvaient pas travailler ou assister à des cours en raison des basses vitesses de téléchargement et de téléversement disponibles dans leur collectivité.
71. En outre, la fiabilité des services Internet est particulièrement inquiétante au sein des collectivités dépendantes des satellites, où les défis météorologiques et technologiques se traduisent par des services Internet dont la vitesse est généralement plus faible et la latence plus élevée. Des particuliers du Nunavut se sont dits préoccupés par le coût élevé de leurs services Internet par satellite par rapport à la valeur qu'ils reçoivent (p. ex. qualité du service, plafonds de données et vitesses).
72. Des parties ont déclaré qu'il est difficile de mener des affaires parce que :
- de nombreuses petites collectivités n'ayant pas de banque, les paiements et les virements doivent donc être faits en ligne;
 - les terminaux de paiement ne fonctionnent pas durant les pannes touchant les services Internet, ce qui a été mentionné fréquemment comme un grave problème pour les entreprises et leurs clients.
73. Certains participants jugeaient l'accès Internet par un point d'accès sans fil plus fiable que d'autres moyens de connexion.
74. Les forfaits des services Internet de détail dans le Grand Nord n'offrent généralement pas le même niveau de vitesses ou de limites d'utilisation que ceux pour les habitants dans le sud du pays. De nombreux habitants du Grand Nord ont déclaré ne pas pouvoir accéder aux vitesses définies par la norme de l'objectif du service universel du CRTC pour la large bande fixe (50/10 mégabits par seconde [Mbps]).
75. Plusieurs parties ont fait valoir que la taille relativement élevée des ménages, combinée à des besoins concurrents en matière d'accès Internet au sein des ménages (travail scolaire, communication, travail, etc.), exacerbait les problèmes liés à la lenteur des vitesses.

76. Norouestel a souligné son investissement dans l'amélioration de son réseau et a présenté des éléments de preuve pour étayer son point de vue selon lequel le niveau de pannes est raisonnable étant donné les facteurs géographiques et environnementaux.

Réglementation par plafonnement des prix de Norouestel

77. Au cours de la phase I, Norouestel a demandé que les changements apportés à son régime de plafonnement des prix soient examinés au cours de la phase II de l'instance. Plus précisément, la demande de Norouestel indiquait :

- que ses tarifs pour les services Internet fournis par des installations terrestres soient revus;
- de faire passer les services locaux de résidence et d'affaires optionnels de l'ensemble Autres services plafonnés à l'ensemble Services non plafonnés;

Concurrence

78. Des particuliers ont exprimé leur frustration face au manque de choix de fournisseurs de services Internet et ont généralement convenu que la concurrence d'autres fournisseurs permettrait de rapprocher les prix de ceux du sud du Canada. Ils ont estimé que les services Internet pourraient être améliorés en mettant fin à la « fourniture monopolistique » par Norouestel de ces services dans son territoire d'exploitation.

79. Certaines parties ont déclaré que le cadre des services de gros défini dans la politique réglementaire de télécom 2015-326 devrait généralement s'appliquer à Norouestel, mais que des changements pourraient être appropriés afin de tenir compte de ses circonstances particulières. Les parties ont indiqué qu'une option en vue d'améliorer la concurrence dans le Grand Nord pourrait être d'exiger de Norouestel qu'elle fournisse un service d'accès haute vitesse (AHV) de gros semblable à ce qui est disponible dans le sud du pays, mais qui tient compte des circonstances particulières du Grand Nord.

80. Des parties ont également indiqué que certaines modifications des spécifications techniques et des normes de qualité de service du service de raccordement de gros, ainsi qu'une révision des tarifs que Norouestel est en mesure de facturer pour ce service, pourraient contribuer à améliorer la concurrence dans le Grand Nord.

81. Norouestel a déclaré que les circonstances du Grand Nord présentent des défis importants pour la promotion d'une concurrence robuste et que les circonstances uniques du marché et de l'exploitation du Grand Nord comprennent une faible densité de population, des conditions climatiques et météorologiques difficiles et de grandes distances entre les collectivités.

Demande en vertu de la partie 1 de SSi

Résumé du dossier

82. Alors que la phase I était en cours, SSi a déposé une demande distincte le 7 décembre 2020, demandant au CRTC :

- d'ordonner à Norouestel d'introduire des services AHV de gros sous la forme d'un accès Internet pour les tiers sur les installations de câble et de fibre optique jusqu'aux locaux de Norouestel;
- d'exiger de Norouestel qu'elle mette en place des tarifs pour le service d'accès Internet de tiers avant d'accorder l'approbation finale de l'avis de modification tarifaire 1099;
- d'établir des tarifs provisoires pour le service d'accès Internet de tiers, devant être fixés avec le tarif de détail combiné à une réduction de 35 % par rapport aux tarifs provisoires approuvés dans l'avis de modification tarifaire 1099.

83. Dans sa demande, SSi a également déclaré que le CRTC ne devrait pas retarder l'examen du service d'accès Internet de tiers qu'elle a demandé jusqu'à ce que le CRTC ait terminé la présente instance. SSi a affirmé qu'une telle attente empêcherait les concurrents de Norouestel de proposer des forfaits Internet suffisamment attrayants pour concurrencer Norouestel. SSi a également indiqué que cela aurait pour effet d'éliminer complètement la concurrence.

84. La plupart des parties à la demande ont généralement convenu que Norouestel devrait être tenue de fournir un service AHV de gros dans le Grand Nord, de la même façon que les autres fournisseurs titulaires sont tenus de le faire dans le sud du pays. Cependant, Norouestel et Rogers Communications Canada n'étaient pas d'accord et ont argué que Norouestel ne devrait pas être tenue de fournir des services de gros supplémentaires au-delà de ce qu'elle fournit déjà.

85. Le Centre pour la défense de l'intérêt public, le Council of Yukon First Nations, Iristel Inc., les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens et TekSavvy Solutions Inc. ont convenu avec SSi que le CRTC ne devrait pas retarder l'examen du service d'accès Internet de tiers demandé. Malgré leur accord, en réponse à des demandes de renseignements, Iristel Inc., les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens et TekSavvy Solutions Inc. ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas répondre à certaines demandes de renseignements étant donné l'incertitude concernant le régime réglementaire définitif pour les services de gros de Norouestel.

86. En réponse à la demande de SSi, Norouestel a mentionné qu'il serait prématuré, inefficace et inapproprié d'évaluer l'introduction d'un service d'accès Internet de tiers en dehors du contexte de la présente instance, étant donné la complexité, l'interrelation et l'importance des questions à l'étude. Norouestel a fait également remarquer que les parties à la demande ont déposé des observations qui reprenaient celles qu'elles avaient déposés lors de la phase I.

Conclusion du CRTC

87. Compte tenu de la complexité des questions soulevées dans la demande de SSi et de leur interrelation avec d'autres questions examinées dans le cadre de la phase II de la présente instance, de l'intérêt public à assurer un dossier public solide sur ces questions et de la possibilité de faciliter des discussions approfondies au moyen du processus de consultation amorcé par la phase II de la présente instance, le CRTC est d'avis que la question de l'autorisation d'un service AHV de gros est mieux traitée dans le contexte de la présente instance. Ainsi, le CRTC tiendra compte du dossier de la demande de SSi dans le cadre de la phase II dans son évaluation de la possibilité de rendre obligatoire un service AHV de gros dans le Grand Nord. Par conséquent, ce dossier est ajouté à celui de la phase II de la présente instance.

Questions examinées à la phase II

Questions examinées dans le champ d'application de la phase II

88. Les questions qui sont « dans le champ d'application » seront traitées au cours de l'instance. Les grandes catégories suivantes concernant des enjeux ont été mises en évidence au cours de la phase I et seront donc traitées au cours de la phase II :

- le soutien de la réconciliation avec les peuples autochtones grâce aux services de télécommunication et aux résultats obtenus dans le cadre de la présente instance;
- l'abordabilité;
- la fiabilité et la qualité;
- la réglementation par plafonnement des prix de Norouestel;
- la concurrence.

89. Le CRTC estime que, bien que de nombreux points aient été soulevés dans le cadre du dossier de la phase I, il était évident que les questions susmentionnées constituaient les grandes catégories cohérentes d'enjeux que les parties ont mis en évidence concernant les services de télécommunication dans le Grand Nord et qui devaient être abordées dans le cadre du présent examen réglementaire. Le CRTC est d'avis que la résolution de ces questions dans le cadre de la phase II de l'instance contribuera directement à l'amélioration des services de télécommunication dans les collectivités du Grand Nord.

90. En outre, il existe une interdépendance générale entre ces questions, de sorte qu'il est important qu'elles soient toutes examinées ensemble dans le cadre de la présente instance. Par exemple, toute décision relative à l'abordabilité des services de télécommunication de détail ou à la subvention des services locaux ou Internet peut nécessiter des modifications du régime de plafonnement des prix de Norouestel.

Questions estimées comme hors du champ d'application de la phase II

91. Les questions qui sont « hors champ » ne seront pas abordées au cours de l'instance. Par conséquent, les mémoires sur ces questions ne seront pas pris en compte.
92. Dans l'avis de consultation de télécom 2020-367, le CRTC a déclaré que les questions suivantes ne relevaient pas du champ d'application de l'instance :
- les réseaux 9-1-1;
 - l'élaboration d'un régime d'abstention locale pour Norouestel;
 - les questions déjà examinées par le CRTC dans le cadre d'autres instances, telles que le Fonds pour la large bande, les services sans fil mobiles et les obstacles potentiels au déploiement de réseaux à large bande.
93. Bien qu'aucune nouvelle obligation ne sera imposée aux fournisseurs de services sans fil mobiles en raison de la présente instance, le CRTC recueillera des données sur l'abordabilité de tous les services de télécommunication de détail dans le Grand Nord, y compris les services sans fil mobiles, afin de favoriser une compréhension générale des enjeux.
94. Le CRTC fait remarquer que les questions suivantes, soulevées au cours de la phase I, ne relèvent pas non plus de la présente instance :
- la réglementation des tarifs des services de télécommunication de détail par satellite, y compris les services fournis par les satellites LEO;
 - la portabilité de la subvention pour les services locaux;
 - le calendrier du prochain examen du régime de plafonnement des prix de Norouestel;
 - la demande de Norouestel concernant les fourchettes de tarifs pour les services tarifés;
 - le mécanisme du facteur exogène, qui continuera de s'appliquer à Norouestel dans le cadre de son régime de plafonnement des prix;
 - les modifications des tarifs du service de raccordement de gros, qui ne seront pas révisées tant qu'une conclusion finale n'aura pas été tirée concernant toute modification technique ou autre relative au service de raccordement de gros ayant des répercussions sur les coûts du service, ou en relation avec un service AHV de gros obligatoire, si nécessaire;
 - un examen des services de gros fournis par l'intermédiaire de la liaison par fibre optique de la vallée du Mackenzie, sauf lorsque l'examen de cette liaison est nécessaire afin de comprendre l'état de la concurrence dans le Grand Nord, ou pour parfaire des services de gros nouveaux ou améliorés;
 - les questions relatives à la réglementation des services de gros par satellite;
 - les questions relatives au tarif d'accès des entreprises de Norouestel.

95. Les questions susmentionnées pourraient être traitées de manière plus appropriée dans le cadre d'une autre instance du CRTC. Vous pouvez consulter la liste de toutes les instances ouvertes du CRTC sur la page Web « [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) » du CRTC. Pour une explication des raisons pour lesquelles ces questions sont hors du champ d'application, veuillez vous reporter à l'[annexe 4](#).

Questions

96. Le CRTC souhaite connaître votre avis à propos des solutions qui répondraient le mieux aux besoins des collectivités et des communautés autochtones du Grand Nord.

97. Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre afin de rendre les services Internet et téléphoniques de résidence :

- plus abordables?
- plus fiables et de meilleure qualité?
- plus compétitifs?
- afin de mieux soutenir la réconciliation avec les peuples autochtones?

98. La liste complète des questions figure à l'[annexe 1](#). Notez que vous n'êtes pas tenu de répondre à toutes les questions, mais uniquement à celles qui vous concernent.

Calendrier et procédure

Séance d'information sur les modalités de participation

99. Le CRTC organisera une séance d'information ouverte le **22 juin 2022**. Cette séance d'information s'adresse à toute personne souhaitant en savoir davantage sur la manière de participer à la présente instance. La séance d'information sera suivie d'une période de questions et réponses. Si vous souhaitez participer, vous pouvez vous inscrire au moyen de la [plateforme de mobilisation](#).

Faites part de vos points de vue sur la plateforme de mobilisation en ligne

100. Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin de transmettre votre point de vue au moyen de la [plateforme de mobilisation](#).

101. La plateforme de mobilisation a été adaptée de telle sorte que seules certaines questions ont été mises à disposition sur la plateforme. Pour la liste complète des questions relatives à la consultation, veuillez vous reporter à l'[annexe 1](#).

102. Un rapport de tous les mémoires reçus au moyen de la plateforme de mobilisation en ligne sera versé au dossier public de la présente instance afin que les parties puissent en tenir compte dans leurs observations ultérieures. Le rapport consistera en une copie exacte des opinions transmises au moyen de la plateforme de mobilisation en ligne.

103. En ce qui concerne les renseignements fournis au moyen de la plateforme de mobilisation en ligne, veuillez noter que :

- les renseignements fournis au CRTC dans le cadre de la plateforme de mobilisation en ligne sont saisis dans une base de données consultable sur la plateforme de mobilisation;
- les mémoires seront attribués au nom d'utilisateur donné lors du processus d'inscription sur la plateforme;
- ces observations et noms d'utilisateurs sont également consultables avec l'aide de moteurs de recherche tiers;
- si vous fournissez des renseignements personnels par l'entremise de cette plateforme, ils pourraient être retrouvés lors d'une recherche; ces renseignements peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le CRTC, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

104. Les personnes qui ne donnent leur avis qu'au moyen de la plateforme de mobilisation en ligne ne sont pas estimées comme étant des parties à l'instance. En général, une partie à l'instance se voit attribuer ses observations, peut participer à l'audience orale, peut fournir des mémoires finals à la fin de l'instance et peut être nommée (mais n'est pas tenue de participer) à tout appel de la décision du CRTC.

105. Si vous souhaitez devenir partie, vous devez soumettre une intervention formelle au moyen du formulaire en ligne, par télécopieur ou par la poste. Les détails sur la façon de soumettre une intervention formelle sont fournis ci-dessous.

Participer en tant que partie à l'instance en déposant une intervention formelle

106. Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin de déposer une intervention formelle.

107. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance, notamment en fournissant des observations supplémentaires et en comparissant à l'audience publique. Les intéressés qui souhaitent devenir parties à la phase II de la présente instance doivent déposer une intervention formelle auprès du CRTC concernant les questions mentionnées au paragraphe 88. Les interventions formelles doivent également aborder les questions de l'[annexe 1](#) dans la mesure où elles sont pertinentes pour vous.

108. Bien que le dossier de la phase I et la demande de SSi soient examinés au cours de la phase II de la présente instance et serviront de base aux décisions du CRTC au cours de cette phase, les parties à ces instances ne seront pas automatiquement estimées comme des parties à la phase II. Vous devez déposer une intervention formelle relative à la phase II afin d'être estimé comme une partie à la phase II.

109. Vous pouvez soumettre votre intervention formelle des façons suivantes :

- en utilisant le [formulaire d'intervention](#);
- en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
- en écrivant au CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.

110. Lors de la préparation de votre intervention formelle, veuillez noter que :

- les documents de plus de cinq pages devraient comprendre un résumé;
- les documents seront affichés dans la langue et le format officiels dans lesquels ils ont été reçus;
- vous êtes encouragé à soumettre les documents dans des formats accessibles aux personnes handicapées (pour obtenir plus de renseignements, voir les [directives sur la création de documents accessibles](#));
- l'heure limite de soumission des interventions formelles au CRTC est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), le jour où elles doivent être déposées;
 - il vous incombe de veiller à ce que vos mémoires soient déposés en temps opportun,
 - vous ne serez pas informé si vos mémoires sont reçus en retard,
 - les mémoires déposés en retard ne seront pas pris en compte par le CRTC et ne seront pas versés au dossier public;
- 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 [Lignes directrices à l'égard des Règles de procédure du CRTC](#) ont pour but d'aider le public à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du CRTC;
- le CRTC examinera pleinement tous les mémoires qui font partie du dossier public, dans la mesure où les procédures de dépôt de documents décrites ci-dessus ont été respectées;
- des renseignements supplémentaires pourraient être placés dans le dossier public dès qu'ils sont disponibles;
- vous êtes encouragé à suivre le dossier de la présente instance à www.crtc.gc.ca pour obtenir des renseignements supplémentaires qui pourraient vous être utiles.

111. En ce qui concerne les renseignements déposés dans les interventions formelles, veuillez noter que :

- les documents seront affichés sur le site Web du CRTC exactement comme ils ont été reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur;

- veuillez noter que tous les renseignements personnels que vous fournissez dans le cadre du présent processus public, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, feront partie d'un dossier accessible au public et seront affichés sur le site Web du CRTC;
- les renseignements fournis au CRTC dans le cadre d'une intervention formelle 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 du présent processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du CRTC, 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;
- les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le CRTC, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

Formats accessibles pour les personnes handicapées

112. Le CRTC s'attend à ce que, pour la présente instance, les entités réglementées déposent leurs mémoires 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 toutes les parties à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le CRTC a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
113. Dans le cas où un document n'aurait pas été déposé dans un format accessible, les intéressés peuvent communiquer avec le [groupe des audiences publiques](#) pour demander au personnel du CRTC d'obtenir ce document dans un format accessible auprès de la partie qui l'a initialement déposé.

Demande de participation à l'audience publique

114. Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin d'aviser le CRTC – dans le cadre de votre intervention formelle – si vous souhaitez comparaître à l'audience publique et les raisons pour lesquelles vous devriez comparaître.
115. Une audience est une réunion au cours de laquelle les personnes peuvent exprimer leur opinion à propos de sujets annoncés dans un avis de consultation. Le CRTC tiendra une audience en personne à partir du **17 avril 2023** au **Centre culturel Kwanlin Dün, 1171, rue Front, Whitehorse (Yukon)**. Il sera également possible pour les parties de participer à distance. Avant le début de l'audience, le CRTC publiera une lettre relative à l'organisation et à la conduite. Cette lettre établira l'ordre du jour et fournira des instructions sur la procédure à suivre pour l'audience publique.

116. Vous pouvez demander à comparaître :

- depuis votre domicile ou votre bureau;
- à l'endroit principal de l'audience publique à Whitehorse;
- à partir d'un emplacement satellite du CRTC situé à Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest), à Iqaluit (Nunavut) ou à Gatineau (Québec).

117. Les parties souhaitant participer à distance, y compris en présentiel à partir d'un emplacement satellite possible, devraient indiquer leur préférence lors du dépôt de leurs interventions formelles. Veuillez noter que les lieux d'audience en personne peuvent changer en fonction des mesures relatives à la santé publique.

118. Veuillez également noter que le CRTC examinera toutes les demandes de comparution à l'audience, mais qu'il ne communiquera qu'avec les personnes dont la demande de comparution a été acceptée pour les inviter à comparaître à l'audience. Vous ne pouvez comparaître à l'audience que si vous êtes une partie à l'instance.

Demander des mesures d'adaptation afin de permettre la participation

119. Si vous êtes en situation de handicap et avez besoin d'aide afin de déposer votre intervention, vous pouvez communiquer avec le [groupe des audiences publiques](#) du CRTC, qui peut vous fournir une aide personnalisée afin de déposer votre intervention formelle.

120. Si vous demandez à comparaître à l'audience publique, vous devez indiquer dans votre intervention formelle si vous avez besoin d'une aide à la communication, comme des dispositifs d'aide à l'écoute et une interprétation en langue des signes, pour pouvoir comparaître, afin que les dispositions nécessaires puissent être prises. Vous avez jusqu'au **6 octobre 2022** afin de formuler des demandes en matière d'adaptation.

Demandes de renseignements et réponses associées

121. Les demandes de renseignements aux fournisseurs de services de télécommunication seront publiées d'ici le **15 juin 2022**.

122. D'autres demandes de renseignements à l'intention des fournisseurs de services de télécommunication seront publiées d'ici le **22 novembre 2022**.

123. Les procédures et les dates applicables concernant les réponses seront précisées dans les lettres.

Autres observations

124. Les parties peuvent déposer des observations supplémentaires auprès du CRTC d'ici le **10 février 2023**. Vos autres observations peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Recherche sur l'opinion publique

125. Le CRTC a l'intention de commander un projet de recherche sur l'opinion publique pour la phase II, qui consistera à recueillir l'opinion des personnes vivant dans le Grand Nord. Cette recherche sur l'opinion publique sera déposée dans le dossier public afin que les parties puissent formuler des observations et sera prise en compte dans le cadre de la décision du CRTC liée à la présente instance. Le dépôt du rapport de recherche final dans le dossier public est prévu d'ici le **31 mars 2023**.

Audience publique

126. Le CRTC tiendra une audience publique à partir du **17 avril 2023**. L'audience publique débutera à **9 h, HNR (11 h, HNE) au Centre culturel Kwanlin Dün, 1171, rue Front, Whitehorse (Yukon)**.

Mémoires finals

127. Les parties peuvent déposer auprès du CRTC un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance d'ici le **9 juin 2023**.

Modifications du calendrier

128. Le calendrier de la présente instance peut changer. Par exemple, le CRTC peut recevoir des requêtes procédurales qui amènent à modifier les délais. Le CRTC annoncera toute modification des délais ou des dates en publiant une modification au présent avis. Vous pouvez voir si une modification a été publiée en :

- consultant le site Web du CRTC;
- cliquant sur le numéro de référence en haut du présent document.

Comment accéder aux documents du dossier public de la présente instance

129. Les liens vers les interventions, les répliques et les réponses déposées dans le cadre de la présente instance, ainsi que les autres documents cités dans le présent avis, sont disponibles sur la page « [Consultations et audiences: donnez votre avis](#) » du site Web du CRTC.

130. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Téléphone : 819-997-4389
Télécopieur : 819-994-0218

Service à la clientèle
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

131. Vous pouvez lire les versions électroniques des documents sur la page Web du « [Terminée - Avis de consultation](#) » du CRTC.

132. Il est possible d'accéder aux documents pertinents :

- en utilisant le numéro de dossier public indiqué en haut du présent avis, ou en consultant la section « Consultations et audiences : donnez votre avis » du site Web du CRTC, puis sélectionnez « Trouvez les instances publiques (consultations) en cours par sujet »;
- en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.

Comment regarder ou écouter l'audience publique

133. Vous pouvez regarder ou écouter le flux audio et vidéo de l'audience publique sur le [site Web du CRTC](#). Ce flux sera disponible pendant toute la durée de l'audience publique.

Comment demander de plus amples renseignements sur la manière de participer à la présente instance?

134. Vous pouvez communiquer avec le CRTC par courriel à nord-north@crtc.gc.ca ou par téléphone au 1-877-249-2782.

Demande d'attribution de frais

135. Lorsque vous participez à une instance du CRTC au sujet des télécommunications, il est possible que certaines de vos dépenses soient remboursées. Cela s'appelle une **demande d'attribution de frais**.

136. Dans le cas des instances relatives aux télécommunications, les parties peuvent réclamer deux types de frais :

- les frais provisoires;
- les frais définitifs.

137. Ces coûts sont généralement payés par une partie ou la totalité des fournisseurs de services de télécommunication (en d'autres termes, les entreprises de services téléphoniques, de services Internet et de services sans fil) qui participent à l'instance. Le CRTC ne rembourse pas directement vos frais; il peut plutôt ordonner aux fournisseurs de services de le faire.

138. Des frais provisoires peuvent être attribués dans certains cas lorsque les parties ne disposent pas de fonds suffisants pour participer de manière efficace à une instance. Par conséquent, dans leurs demandes de frais provisoires, les parties doivent entre autres démontrer qu'elles n'ont pas de fonds suffisants pour participer de manière efficace à l'instance. Les demandes de frais provisoires doivent être déposées dès que possible au cours de l'instance, afin de permettre leur traitement.

139. Les frais définitifs sont liés à des dépenses que les parties réclament au terme de l'instance. Ces dépenses peuvent comprendre le reste des frais de déplacement et d'hébergement liés à la participation à l'audience publique et les honoraires des professionnels auxquels vous avez eu recours pour préparer votre mémoire, comme des honoraires d'avocats, de témoins-experts et d'experts-conseils. Si des frais provisoires vous ont été accordés, vous êtes tenu de déposer une demande de frais définitifs, et vous devez fournir une explication de toute différence entre ces frais provisoires et vos frais définitifs. Les frais définitifs sont le type de frais les plus couramment attribués dans le cadre d'une instance. Vous devez présenter votre demande d'attribution de frais définitifs dans les **30 jours suivant la date finale** pour le dépôt de documents dans le cadre de l'instance (« fermeture du dossier »).
140. Veuillez consulter le lien suivant pour de plus amples renseignements sur la manière de déposer une demande d'attribution de frais.

Demandes d'attribution de frais relatifs à la participation à la phase I

141. Les parties peuvent déposer des demandes d'attribution de frais définitifs en relation avec leur participation à la phase I de l'instance d'ici le **8 juillet 2022**.

Documents connexes

- *Examen des services sans fil mobiles*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2021-130, 15 avril 2021
- *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire du Conseil pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunication dans le Nord du Canada*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367, 2 novembre 2020
- *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
- *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

Annexe 1 à l’Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Questions

Veillez noter que vous n’êtes pas tenu de répondre à toutes les questions ci-dessous. Ne répondez qu’à celles qui vous concernent.

Les questions portent sur les sujets suivants :

- réconciliation avec les peuples autochtones dans le Grand Nord;
- COVID-19 – Incidence sur les enjeux relatifs à la politique de télécommunication dans le Grand Nord;
- satellites en orbite terrestre basse – Incidence sur les enjeux relatifs à la politique de télécommunication dans le Grand Nord;
- abordabilité des services de télécommunication de détail dans le Grand Nord;
- subvention des services téléphoniques de résidence de détail dans le Grand Nord;
- subvention des services d’accès Internet de détail dans le Grand Nord;
- autres questions liées à l’abordabilité – Services de télécommunication dans le Grand Nord;
- qualité et fiabilité des services de télécommunication de détail;
- engagement des fournisseurs de services de télécommunication dans le Grand Nord auprès des collectivités locales, y compris les communautés autochtones;
- concurrence.

Réconciliation avec les peuples autochtones dans le Grand Nord

- Q1 Quelles mesures le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) devrait-il prendre pour faire en sorte que les principes d’équité et d’égalité réelle soient correctement abordés dans son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance?
- Q2 Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour appliquer les principes établis dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits autochtones à son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance?
- Q3 Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour appliquer les principes de PCAP® des Premières Nations et des principes établis dans la Stratégie nationale inuite sur la recherche à son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance?
- Q4 Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour veiller à ce que les droits autochtones, les traités, les ententes et les négociations dans le Grand Nord soient correctement abordés dans son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance?

- Q5 Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour appliquer les principes de réconciliation économique à son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance? Pour voir des exemples de concepts pertinents à prendre en compte, consultez les [recommandations stratégiques du sommet autochtone sur la connectivité de 2021](#) (en anglais seulement). Fournissez tout autre rapport que vous jugez pertinent.

COVID-19 – Incidence sur les enjeux relatifs à la politique de télécommunication dans le Grand Nord

- Q6 Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour que les répercussions de la pandémie de COVID-19 dans le Grand Nord soient correctement abordées dans son évaluation des issues réglementaires possibles de la présente instance?

Satellites en orbite terrestre basse – Incidence sur les enjeux relatifs à la politique de télécommunication dans le Grand Nord

- Q7 Les nouveaux joueurs sur le marché qui utilisent la technologie satellitaire en orbite terrestre basse (LEO) pour fournir des services Internet de détail ou de gros ont indiqué leur intention de fournir des services dans tout le Canada, y compris le Grand Nord, à relativement court terme. Commentez sur les répercussions possibles de ces nouveaux développements sur les consommateurs, les collectivités et le marché.

Abordabilité des services de télécommunication de détail dans le Grand Nord

L'abordabilité est souvent subjective. Ce qui est abordable pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. Par ailleurs, ce qu'une personne peut se permettre peut changer au cours de sa vie. L'abordabilité est généralement liée aux moyens de chacun (p. ex. le revenu, la richesse générationnelle, l'accès au crédit), qui peuvent changer avec le temps.

Lorsque les consommateurs réfléchissent à ce qu'ils peuvent se permettre, ils peuvent examiner à la fois le prix et la valeur d'un article ou d'un service. La valeur fait référence à la relation entre l'abordabilité, la fiabilité et la qualité, ainsi que d'autres facteurs qui peuvent être pertinents pour un consommateur. Rendre un service plus abordable signifie généralement réduire le prix, augmenter la quantité ou la qualité du service disponible pour ce prix, ou les deux.

Les considérations relatives à l'abordabilité comprennent les frais initiaux, tels que les frais d'installation, ainsi que les frais permanents, tels que frais mensuels minimaux et les frais d'utilisation excédentaire. Les consommateurs peuvent également juger dans quelle mesure un produit ou un service est une nécessité pour eux lorsqu'ils évaluent ce qu'ils peuvent se permettre. Le fait qu'un bien ou un service ne soit pas abordable ne signifie pas nécessairement que le client n'a pas d'argent ou de crédit disponible pour payer le service. Si un bien ou un service est considéré comme essentiel et inabordable, le client peut s'endetter pour l'acheter ou réaffecter des fonds provenant d'autres biens ou services qu'il juge également essentiels.

- Q8 Commentez le point de vue suivant : un bien ou un service est abordable lorsqu'un consommateur est en mesure de l'acheter sans éprouver de difficultés excessives.
- a) Êtes-vous d'accord avec cette affirmation? Pourquoi?
 - b) Si vous n'êtes pas d'accord, comment décririez-vous ce qui fait qu'un service est abordable ou non?
- Q9 Pensez-vous que le CRTC devrait établir une « norme d'abordabilité » ou des lignes directrices sur ce qui constitue un service de télécommunication de détail abordable dans le Grand Nord?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, quels facteurs, selon vous, devraient être pris en compte dans l'évaluation de l'abordabilité d'un forfait ou d'un service pour une personne, un ménage ou une petite entreprise?
- Q10 Lors de la phase I, des parties ont affirmé que malgré l'éventail de forfaits offerts, les clients dans le Grand Nord paient généralement plus cher pour moins de services par rapport aux clients dans le sud du Canada et que cela touche tous les clients des services de détail dans le Grand Nord, notamment les ménages à faible revenu.
- a) Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour s'attaquer à l'abordabilité des services de télécommunication de détail dans le Grand Nord lorsque cela touche tous les clients, quel que soit leur revenu? Décrivez comment ces mesures pourraient améliorer l'abordabilité des services de télécommunication pour les clients dans le Grand Nord.
 - b) Quelles mesures le CRTC devrait-il prendre pour s'attaquer à l'abordabilité des services de télécommunication de détail dans le Grand Nord lorsque cela touche les ménages à faible revenu? Décrivez comment ces mesures pourraient améliorer l'abordabilité des services de télécommunication pour les clients dans le Grand Nord.

Norouestel Inc. (Norouestel) impose un supplément mensuel de 20 \$, conformément à l'article 1735 de son tarif général, aux clients de ses services Internet de résidence autonomes de détail par ligne d'abonné numérique (LAN) dans certaines zones de desserte à coût élevé. Le CRTC a approuvé ce supplément dans la décision *Norouestel Inc. – Demande de révision et de modification de certaines conclusions de la décision de télécom 2015-78 ou d'approbation d'un rajustement exogène pour les services Internet de détail*, Décision de télécom CRTC 2016-36, 1^{er} février 2016⁵, afin de permettre à Norouestel de terminer certaines mises à niveau du réseau dans le cadre de son plan de modernisation d'ici 2017. Au cours de la phase I de l'instance, des parties ont exprimé leurs préoccupations à l'égard de ce supplément, au motif que les

⁵ Cette décision a modifié une conclusion antérieure (*Norouestel Inc. – Tarifs des services Internet de détail par voie terrestre*, Décision de télécom CRTC 2015-78, 4 mars 2015) qui a refusé la proposition de Norouestel concernant des frais supplémentaires pour le service par LAN autonome – voir le glossaire pour plus de détails.

consommateurs sont facturés pour un service qu'ils ne reçoivent pas et qu'il rend les services Internet moins abordables.

- Q11 Pensez-vous que le CRTC devrait mettre fin à la pratique de Norouestel consistant à facturer un supplément de 20 \$ par mois aux clients qui s'abonnent uniquement à son service Internet LAN de résidence dans certaines zones de desserte à coût élevé, à moins qu'ils n'achètent également un service téléphonique de résidence? Pourquoi?
- Q12 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour régler la question des frais d'utilisation excédentaire que les consommateurs peuvent payer pour leurs services Internet dans le Grand Nord?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, quelle(s) mesure(s) le CRTC devrait-il prendre?
- Q13 Pensez-vous que le CRTC devrait modifier un aspect des services tarifés de détail de Norouestel (c.-à-d. les services téléphoniques de résidence ou les services Internet par voie terrestre) afin d'améliorer l'accessibilité, la fiabilité ou la qualité de ces services?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, quelle(s) mesure(s), selon vous, le CRTC devrait-il prendre? Par exemple, des modifications de règles concernant les frais d'installation, les frais d'entretien, la suspension et le débranchement du service, les dépôts de garantie, les remboursements pour les pannes.
- Q14 Pensez-vous que le CRTC devrait imposer de nouvelles conditions de service aux fournisseurs de services Internet par satellite dans le Grand Nord afin d'améliorer l'abordabilité, la fiabilité ou la qualité de ces services?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, quelles sont les nouvelles exigences réglementaires requises, selon vous?
- Q15 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre d'autres mesures pour rendre les services de télécommunication plus abordables dans le Grand Nord?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, décrivez les mesures que le CRTC devrait prendre. Par ailleurs, décrivez les résultats que vous pensez que le CRTC devrait chercher à atteindre.

Subvention des services téléphoniques de résidence de détail dans le Grand Nord

Subvention désigne un régime que le CRTC peut créer en vertu de l'article 46.5 de la *Loi sur les télécommunications* afin de soutenir l'accès continu de la population canadienne aux services de télécommunication de base. Le CRTC peut exiger de tout fournisseur de services de télécommunication qu'il contribue à un fonds. Le CRTC a exigé que des subventions soient versées à partir de ce fonds aux fournisseurs de services afin de soutenir l'accès continu aux services de télécommunication de base.

Dans la politique *Retrait progressif du régime de subvention du service local*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213, 26 juin 2018, le CRTC a mis fin à la subvention du service local. Dans l'avis *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire du Conseil pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunication dans le Nord du Canada*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367, 2 novembre 2020, le CRTC a établi, à titre provisoire, les versements de la subvention de transition pour Norouestel pour la période de 14 mois commençant le 2 novembre 2020 et se terminant le 31 décembre 2021. La subvention du service local a été établie pour subventionner la fourniture des services téléphoniques de résidence dans les zones de desserte à coût élevé afin de garantir que les tarifs des services téléphoniques de résidence dans ces zones soient justes et raisonnables. La subvention garantissait que les fournisseurs de services récupéraient leurs coûts lorsqu'ils fournissaient ces services à des tarifs autrement inférieurs à leurs coûts. Dans le Grand Nord, le seul fournisseur de services admissible à la subvention du service local était Norouestel. Comme il a été discuté dans la phase I, la fin de la subvention du service local dans le Grand Nord pourrait entraîner le besoin d'augmenter les tarifs des services locaux de Norouestel, ce qui ferait augmenter les tarifs payés par les consommateurs, ou un manque à gagner pour Norouestel si ses tarifs ne couvraient pas le coût de la prestation des services.

Q16 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour s'attaquer à l'abordabilité des tarifs des services locaux (services téléphoniques de résidence) dans une partie ou la totalité du Grand Nord?

- a). Pourquoi?
- b). Le cas échéant, quelles mesures le CRTC devrait-il prendre?

Q17 Pensez-vous que le CRTC devrait réintroduire une subvention du service local pour s'attaquer au prix du service téléphonique de résidence dans une partie ou la totalité des zones de dessertes à coût élevé dans le Grand Nord?

- a) Discutez des répercussions potentielles pour les résidents du Grand Nord si les tarifs du service téléphonique de résidence augmentaient.
- b) Quelles considérations le CRTC devrait-il prendre en compte dans son évaluation de la pertinence de réintroduire la subvention du service local?

Q18 Dans l'éventualité où la fin de la subvention du service local dans le Grand Nord entraînerait un manque à gagner important pour Norouestel, le CRTC pourrait devoir tenir compte d'autres facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur tout manque à gagner potentiel, comme les investissements de Norouestel et les améliorations apportées au réseau.

Quelles considérations le CRTC devrait-il examiner, s'il y a lieu, relativement au plan de dépenses en immobilisations et à la technologie de croissance de Norouestel pour la prestation de services de télécommunication dans son territoire d'exploitation?

Subvention des services d'accès Internet de détail dans le Grand Nord

Q19 Pensez-vous que le CRTC devrait introduire une nouvelle subvention pour réduire les tarifs des services d'accès Internet de détail dans une partie ou la totalité des collectivités dans le Grand Nord?

a) Pourquoi?

b) Si vous pensez qu'une nouvelle subvention des services Internet devrait être envisagée pour améliorer l'abordabilité de ces services dans le Grand Nord :

- i. Comment pensez-vous que le CRTC pourrait mesurer si la subvention est utile pour améliorer l'abordabilité des services Internet dans le Grand Nord?
- ii. La subvention devrait-elle être accessible pour une partie ou la totalité :
 - Des 96 collectivités dans le Grand Nord? Le CRTC devrait-il faire la distinction entre les zones de desserte à coût élevé et les zones de desserte à faible coût?
 - Des ménages dans le Grand Nord? Les ménages devraient-ils remplir des critères précis (p. ex. faible revenu) pour être admissibles à un service subventionné?
 - Des forfaits de services dans le Grand Nord? Le CRTC devrait-il limiter la subvention à certains forfaits? Les petites entreprises devraient-elles être admissibles à un service subventionné?
 - Des contrats de détail pour les services Internet, quelle que soit la technologie utilisée (p. ex. terrestre, satellite, sans fil fixe)?
 - Des fournisseurs de services?
- iii. Quelles conditions de service devraient être imposées afin qu'un fournisseur de services puisse recevoir la subvention? Par exemple, est-ce qu'un fournisseur de services ne serait admissible à une subvention que s'il respectait certains critères concernant la qualité du service, ou d'autres critères, comme la possession ou l'exploitation d'installations de télécommunication?

- iv. Quels fournisseurs de services devraient être tenus de contribuer au fonds de subvention?

Qualité et fiabilité des services de télécommunication de détail

La qualité des services de télécommunication peut avoir des significations différentes selon le contexte. Pour les services d'accès Internet de détail, les consommateurs discutent généralement de la qualité en termes de vitesses de téléchargement en amont et en aval. Par exemple, partout au Canada, les fournisseurs de services Internet s'efforcent d'offrir des vitesses de téléchargement en amont et en aval plus rapides; la vitesse de connexion est l'un des principaux arguments de vente dans les publicités qui différencient les divers niveaux de service Internet.

Q20 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour améliorer la qualité du réseau Internet de Norouestel? Par exemple, le CRTC devrait-il prendre des mesures pour améliorer la vitesse des services Internet?

a) Pourquoi?

b) Le cas échéant, expliquez les mesures que le CRTC devrait prendre.

L'amélioration des réseaux fait référence aux initiatives visant à améliorer la fiabilité des réseaux afin de réduire la fréquence des pannes. La fiabilité concerne la fréquence des pannes de service et des interruptions de service intermittentes qui empêchent les clients des services de détail d'avoir accès de manière constante aux services dont ils ont besoin. Les pannes touchant les services Internet dans le Grand Nord sont influencées par de nombreux facteurs. Il s'agit notamment des conditions météorologiques (effets sévères du froid, de la neige, de la pluie et des répercussions des changements climatiques), de l'équipement (transport par fibre, manque de redondance et erreur humaine), du terrain et de l'accessibilité des installations, ainsi que des infrastructures (disponibilité et fiabilité de l'alimentation électrique commerciale). Les défis technologiques tendent à être particulièrement présents dans les collectivités desservies par satellite, qui connaissent des vitesses plus faibles et une latence plus élevée.

Le dossier de la phase I indiquait une tendance à la baisse des pannes majeures au cours des dernières années. En même temps, de nombreuses parties ont indiqué que les pannes constituent un problème important dans le Grand Nord et qu'elles ont des répercussions négatives sur les résidents, notamment la perturbation des activités commerciales et l'incapacité d'accéder aux services essentiels, comme les soins de santé et l'éducation. Selon les recherches menées par Environics au cours de la phase I de l'instance, les habitants du Grand Nord estiment que les pannes touchant les services téléphoniques ou Internet ont une incidence sur leur bien-être personnel, social et économique, y compris près de la moitié des répondants (48 %) qui ont indiqué que ces pannes avaient des répercussions majeures ou modérées. Les participants ont également fait remarquer que les pannes touchant les services Internet ont des répercussions sur l'activité commerciale, car les terminaux de vente ont besoin d'un accès Internet afin de fonctionner. Norouestel a souligné que la redondance du réseau, tant pour le matériel que pour les logiciels, était nécessaire afin d'éviter les pannes.

- Q21 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour améliorer la fiabilité du réseau Internet de Norouestel? Par exemple, le CRTC devrait-il prendre des mesures pour réduire la durée et la fréquence des pannes de réseau (on appelle parfois cela « assurer la redondance d'un réseau » ou « rendre un réseau plus résilient »)?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, expliquez les mesures que le CRTC devrait prendre.
- Q22 Pensez-vous que le CRTC devrait exiger que Norouestel établisse un plan d'amélioration de son réseau?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, décrivez ce plan et ses avantages. Par exemple, les améliorations du réseau peuvent inclure des mises à niveau des installations de transport, la redondance du réseau, la mise à niveau ou l'expansion des services Internet sur le territoire d'exploitation de Norouestel, l'amélioration des services Internet à large bande dans les collectivités dépendantes des satellites.
- Q23 Au Canada, les consommateurs qui souhaitent déposer une plainte concernant leurs services de télécommunication peuvent le faire auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). Cependant, le mandat de la CPRST est limité aux services qui font l'objet d'une abstention de la réglementation des tarifs, tels que les services Internet par satellite de Norouestel. Cela signifie que les plaintes concernant les services Internet par voie terrestre de Norouestel, dont les tarifs sont réglementés, doivent être présentées directement au CRTC. Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour améliorer le processus de règlement des plaintes pour les services de télécommunication dans le Grand Nord?
- a) Pourquoi?
 - b) Le cas échéant, expliquez les mesures que le CRTC devrait prendre.

Engagement des fournisseurs de services de télécommunication dans le Grand Nord auprès des collectivités locales, y compris les communautés autochtones

Les parties autochtones ont soulevé des préoccupations relatives à la façon dont Norouestel engage le dialogue avec les communautés autochtones locales. Les parties autochtones ont fait plusieurs suggestions sur la façon dont les services de télécommunication peuvent répondre aux intérêts des utilisateurs d'une communauté, ce qui comprend la communication avec ces communautés ainsi que la compréhension de leurs besoins.

- Q24 Pensez-vous que le CRTC devrait prendre des mesures pour améliorer la façon dont les services de télécommunication sont offerts ou fournis afin de mieux répondre aux besoins des Autochtones, des collectivités locales ou des clients de petites entreprises autochtones dans le Grand Nord? Par exemple, service à la clientèle dans les langues autochtones, modalités de paiement adaptées à la culture autochtone, forfaits d'affaires qui soutiennent les entreprises autochtones.

- a) Pourquoi?
- b) Le cas échéant, expliquez les mesures que le CRTC devrait prendre.

Q25 Le CRTC devrait-il imposer des exigences ou des attentes aux fournisseurs de services relativement à l'engagement significatif avec les communautés autochtones lorsqu'ils fournissent (ou prévoient leur fournir) des services de télécommunication dans les communautés autochtones du Grand Nord?

- a) Pourquoi?
- b) Le cas échéant, expliquez les mesures que le CRTC devrait prendre.
- c) Quels devraient être les éléments de ces exigences ou attentes, y compris en quoi consiste un engagement significatif?
 - i. Quels fournisseurs de services devraient être assujettis à ces exigences ou attentes?
 - ii. Quelles sont les situations ou les circonstances dans lesquelles un engagement significatif serait attendu ou requis? Par exemple, certaines parties ont suggéré que le CRTC exige une implication accrue et particulière des Autochtones dans la planification et la conception des projets d'amélioration des services afin de bien répondre aux besoins en matière de connectivité des communautés autochtones de façon continue, d'aider à améliorer les normes de service et encourager des services à la clientèle qui sont adaptés à la culture, et soutenir la disponibilité des services⁶.
 - iii. Comment mesurerait-on l'efficacité ou le succès d'un engagement significatif avec les collectivités locales dans le Grand Nord?
 - iv. Le CRTC devrait-il imposer des exigences de dépôt de rapports afin de surveiller l'engagement avec les collectivités, y compris les renseignements que ces rapports devraient contenir, la fréquence de production, et si un mécanisme de rétroaction connexe serait approprié pour que les collectivités puissent réagir à ces rapports et les commenter?
 - v. Existe-t-il d'autres mécanismes ou outils qui pourraient être utilisés pour mesurer adéquatement l'engagement du ou des fournisseur(s) de services?

Concurrence

Si la concurrence dans le Grand Nord est soutenue en permettant aux concurrents d'utiliser l'infrastructure de Norouestel, les services Internet fournis par les nouveaux concurrents pourraient s'avérer très semblables à ceux de Norouestel sur les plans des prix, de la fiabilité et

⁶ Comme indiqué au paragraphe 92, les projets de déploiement relatifs au Fonds pour la large bande du CRTC ne font pas partie de la présente instance.

de la qualité. Cependant, les services des concurrents pourraient se distinguer par des moyens qui ne dépendent pas de l'infrastructure utilisée ou de ses coûts, par exemple différentes approches du service à la clientèle, de la consultation, du marketing ou groupement des services.

- Q26 Comment les consommateurs bénéficient-ils de ce genre de concurrence, même si elle n'implique pas des prix plus bas dans l'ensemble ou l'amélioration de la fiabilité et de la qualité des services Internet?
- Q27 Selon le Bureau de la concurrence Canada, la concurrence dans un marché donné est généralement bénéfique aux consommateurs, car elle fait diminuer les prix et augmenter le choix et le niveau de qualité et d'innovation⁷.
- a) Lesquels de ces avantages sont les plus importants pour les consommateurs relativement à leurs services Internet? Pourquoi?
 - b) Dans quel ordre de priorité les classeriez-vous?

Service d'accès haute vitesse (AHV) de gros

Tel qu'établi dans la politique *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, pour déterminer quand le CRTC devrait exiger qu'un fournisseur de services fournisse un service de gros, il a élaboré une analyse qu'il applique dans la plupart des régions du Canada. L'analyse des services de gros comprend l'application de l'évaluation du caractère essentiel et l'évaluation de la question de savoir si certaines considérations stratégiques énumérées éclairent, appuient ou infirment une décision fondée sur le résultat de l'évaluation du caractère essentiel.

Aucun outil analytique comme l'analyse des services de gros n'a été élaboré ou appliqué à Norouestel par le CRTC afin de déterminer si elle devrait être tenue de fournir un service de gros, compte tenu des circonstances particulières du Grand Nord.

L'avis préliminaire du CRTC est que l'évaluation du caractère essentiel devrait s'appliquer dans le Grand Nord, étant donné qu'elle est fondée sur des principes économiques qui s'appliquent aussi bien au territoire d'exploitation de Norouestel qu'au reste du Canada. Toutefois, le CRTC reconnaît que les considérations stratégiques existantes qui font partie de l'analyse des services de gros (bien public, interconnexion, innovation et investissement) peuvent ne pas refléter toutes les circonstances particulières du Grand Nord qui sont pertinentes à la réglementation de son marché des services de gros.

- Q28 Comment l'analyse des services de gros du CRTC peut-elle être adaptée au contexte particulier du Grand Nord?
- a) Commentez sur l'avis préliminaire du CRTC selon lequel l'évaluation du caractère essentiel devrait s'appliquer aux services de gros dans le Grand Nord.

⁷ Voir [« Pourquoi la concurrence est-elle importante »](#) du Bureau de la concurrence Canada.

- b) Les considérations stratégiques actuelles (bien public, interconnexion, innovation et investissement) devraient-elles s'appliquer aux services de gros dans le Grand Nord? Pourquoi? Devraient-elles être modifiées ou qualifiées de quelque façon que ce soit?
- c) Quelles autres considérations stratégiques peuvent être pertinentes à prendre en compte étant donné le contexte particulier du Grand Nord? Comment devraient-elles être appliquées pour éclairer l'analyse des services de gros?

Bien que le CRTC n'ait pas encore tiré de conclusion sur ces enjeux, les questions suivantes doivent servir à orienter une discussion qui suppose que le CRTC exigera que Norouestel introduise un service d'accès haute vitesse (AHV) de gros.

- Q29 Proposez la forme que devrait prendre un service AHV obligatoire. Pourquoi? Commentez les facteurs que vous jugez pertinents, y compris :
- a) le genre d'infrastructure que le service devrait exploiter (transport, accès, fibre jusqu'au nœud (FTTN), fibre jusqu'aux locaux (FTTP), câble coaxial, ligne en cuivre);
 - b) les collectivités où le service devrait être disponible;
 - c) si le service devrait être identique ou différent selon l'infrastructure ou la collectivité.
- Q30 Étant donné que le service de raccordement de gros fournit déjà un service de gros avec les installations de transport de Norouestel, le service AHV de gros devrait-il compléter le service de raccordement de gros, ou les deux devraient-ils être fournis comme des services indépendants et potentiellement chevauchants?
- Q31 Comment l'analyse des services de gros décrite dans la politique *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, s'applique-t-elle à la forme particulière de solution AHV de gros que vous avez proposée en réponse à la question 29? C'est-à-dire :

Évaluation du caractère essentiel

- a) Quels sont les marchés de produits et les marchés géographiques pertinents pour le service?
- b) Le service est-il nécessaire comme intrant pour que les concurrents puissent offrir des services de télécommunication dans un marché en aval pertinent?
- c) Le service est-il contrôlé par une entreprise qui possède un pouvoir de marché en amont de telle sorte que l'interdiction de l'accès au service serait susceptible de réduire ou d'empêcher sensiblement la concurrence dans le marché en aval pertinent?
- d) Est-il pratique ou faisable pour les concurrents de reproduire la fonctionnalité du service?

Considérations stratégiques

- a) Existe-t-il des raisons relatives au bien public, à l'interconnexion ou à l'innovation et à l'investissement qui feraient que le service devrait être obligatoire, ou non obligatoire?
 - b) À la question 28, les parties sont invitées à commenter toute autre considération stratégique qu'il peut être pertinent de prendre en compte étant donné le contexte particulier du Grand Nord. Comment cela s'appliquerait-il au service AHV de gros que vous proposez?
 - c) Si vous avez proposé des modifications à cette analyse dans vos réponses à la question 28, tenez-en compte dans votre application de l'analyse.
- Q32 Expliquez comment la solution de service AHV de gros que vous avez proposée en réponse à la question 29 promouvoir la concurrence fondée sur les installations, la concurrence fondée sur les services, ou les deux. Pourquoi cela devrait-il être le résultat souhaité par le CRTC? Comment la solution que vous proposez donnera-t-elle des résultats concrets de grande valeur pour les consommateurs et les collectivités?
- Q33 Le CRTC s'est engagé à consulter les peuples autochtones pour faire en sorte que leurs besoins soient pris en compte dans ses processus d'élaboration des politiques. Expliquez comment la solution que vous avez proposée en réponse à la question 29 tient compte des droits autochtones et contribue à la réconciliation dans le Grand Nord. Plus particulièrement, comment votre solution pourrait-elle promouvoir le développement et les possibilités économiques dans les communautés autochtones, notamment la formation axée sur les compétences, l'éducation, la littératie technique et numérique, l'emploi et les possibilités pour les entrepreneurs locaux? Pourrait-elle aider à habiliter les communautés autochtones à posséder et à entretenir leur propre infrastructure? Le cas échéant, comment?
- Q34 Expliquez comment la solution que vous avez proposée en réponse à la question 29 permettrait à plus de fournisseurs de services d'exercer leurs activités dans le Grand Nord. Tenez compte de tous les types de fournisseurs, y compris les fournisseurs à but lucratif et les fournisseurs à but non lucratif locaux (p. ex. les fournisseurs qui sont détenus et exploités par les collectivités ou les municipalités). Quels avantages les différents types de fournisseurs de services, y compris les fournisseurs à but non lucratif locaux, pourraient-ils apporter aux consommateurs et aux collectivités?
- Q35 À l'heure actuelle, le CRTC établit les tarifs que Norouestel peut facturer pour ses services Internet par voie terrestre selon son régime de réglementation par plafonnement des prix. Indiquez si et comment le régime de plafonnement des prix devrait être rajusté pour concrétiser les avantages de la solution que vous avez proposée en réponse à la question 29. Est-il possible d'établir des tarifs de détail qui sont plus abordables que ceux en vigueur en ce moment tout en promouvant la concurrence? Le cas échéant, comment?
- Q36 En 2022-2023, les services Internet par voie terrestre de détail de Norouestel pourraient se trouver en concurrence directe avec les nouveaux joueurs sur le marché qui utilisent la technologie satellitaire LEO pour fournir des services d'accès Internet de détail.

Commentez l'incidence que ces nouveaux développements pourraient avoir sur la solution que vous avez proposée en réponse à la question 29. Comment pourraient-ils altérer les effets que votre solution aurait sur les consommateurs, les collectivités et le marché?

- Q37 Dans la politique *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123, 13 avril 2018, le CRTC a établi des régimes de qualité du service aux concurrents distincts pour le service de raccordement de gros et les services AHV de gros fournis par les titulaires dans le sud. Discutez du régime de qualité du service qui serait approprié pour la solution que vous avez proposée en réponse à la question 29, notamment quels indicateurs et normes de service répondront aux besoins des concurrents et des consommateurs. Comment le contexte particulier du Grand Nord devrait-il être pris en compte dans le régime de qualité du service aux concurrents?
- Q38 Expliquez pourquoi, en ce qui concerne tous les facteurs ci-dessus et tout autre facteur que vous jugez pertinent, Norouestel devrait ou ne devrait pas être tenue de fournir un service AHV de gros dans la forme que vous avez proposée.

Service de raccordement de gros

Comme il est indiqué au paragraphe 94 du présent avis et à l'annexe 4, le CRTC n'envisagera pas de fixer de nouveaux tarifs pour le service de raccordement de gros dans la phase II de la présente instance. Toutefois, le CRTC invite les parties à commenter sur la façon dont les changements proposés au service de raccordement de gros auront une incidence sur les tarifs appropriés pour ce service, ainsi que sur la façon dont la nécessité de ces changements peut être équilibrée par rapport à la nécessité de veiller à ce que le service de raccordement de gros puisse être fourni à des tarifs qui répondent aux besoins des concurrents.

- Q39 Commentez les changements à apporter au service de raccordement de gros qui pourraient aider à promouvoir la concurrence dans le Grand Nord. Comme point de départ, le Centre pour la défense de l'intérêt public et Iristel Inc. ont fait plusieurs suggestions au sujet desquelles le CRTC sollicite des observations, notamment :
- a) En ce qui concerne les changements techniques :
 - i. L'unité de transmission maximale devrait être augmentée de 1 500 octets à au moins 9 000 octets?
 - ii. Plus d'un point de présence devrait-il être disponible par collectivité, par client du service de gros?
 - iii. Des ports Ethernet de 10 gigabits par seconde (Gbps) devraient-ils être disponibles dans les collectivités qui sont des points de jonction du réseau⁸?

⁸ Dans le tarif du service de raccordement de gros de Norouestel, un point de jonction du réseau est une collectivité située à l'extérieur du territoire d'exploitation de Norouestel où le trafic du service de raccordement de gros accède à Internet au sens large.

- iv. Devrait-il y avoir plus d'un point de jonction du réseau sur un chemin redondant? Le point de jonction du réseau proposé par Norouestel dans l'avis de modification tarifaire 1126 et approuvé dans l'ordonnance *Norouestel Inc. – Service de raccordement de gros – Ajout d'un nouveau point de jonction au réseau à Fort St. John (Colombie-Britannique)*, Ordonnance de télécom CRTC 2021-414, 15 décembre 2021, répond-il à ce besoin?
 - v. Des services de transport Ethernet et basés sur la longueur d'onde devraient-ils être fournis?
 - vi. Le service de raccordement de gros devrait-il être offert comme solution réseau de couche 2 plutôt que comme solution de couche 3?
- b) En ce qui concerne la qualité du service :
- i. Les dispositions relatives aux classes de service et aux ententes sur les niveaux de service dans le tarif du service de raccordement de gros devraient-elles être modifiées? Le cas échéant, comment?
 - ii. Le régime de qualité du service aux concurrents applicable au service de raccordement de gros, tel qu'établi dans la politique *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123, 13 avril 2018, devrait-il être modifié? Le cas échéant, comment?
 - iii. L'option d'acheter de la bande passante réservée devrait-elle faire partie du service de raccordement de gros?
- c) Compte tenu des changements que vous avez proposé d'apporter au service de raccordement de gros, indiquez si et comment le service AHV de gros particulier que vous avez décrit en réponse à la question 29 apportera des avantages supplémentaires dans le Grand Nord. Le service AHV de gros que vous avez proposé devrait-il être introduit même si le service de raccordement de gros est amélioré de la façon que vous avez proposée? Pourquoi?

Annexe 2 à l’Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Objectifs de la politique canadienne de télécommunication et Instructions

Objectifs de la politique canadienne de télécommunication

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est tenu d’exercer ses pouvoirs et de remplir ses fonctions en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*⁹ en vue de mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l’article 7 de la *Loi*.

À la suite de la phase I, le CRTC estime que les objectifs stratégiques suivants sont pertinents à la présente instance :

- a) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

Instructions

Le CRTC est également tenu d’exercer ses pouvoirs et de remplir ses fonctions en vertu de la *Loi* conformément aux Instructions.

⁹ L.C. 1993, ch. 38

Instructions de 2006

- Les Instructions de 2006¹⁰ exigent le CRTC à se fier, dans la plus grande mesure possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication.
- Lorsque que le CRTC doit recourir à la réglementation pour atteindre les objectifs de la politique, les Instructions exigent que le CRTC emploie des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles au but visé et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique.
- Lorsque le CRTC prend des mesures réglementaires de nature non économique (telles que les codes de conduite de l'industrie ou la participation à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision), les Instructions exigent que le CRTC les mette en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

Instructions de 2019

- Les Instructions de 2019¹¹ prévoient que, lorsque le CRTC exerce ses pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, il devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. De plus, dans ses décisions, le CRTC devrait démontrer sa conformité avec les Instructions de 2019 et préciser comment elles peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

¹⁰ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

¹¹ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

Annexe 3 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Parties à la phase I et à la demande de SSi Micro Ltd.

Parties à la phase I

Les personnes suivantes ont participé à la phase I :

- Aaliak Consulting Ltd
- Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest
- Bande de Tsay Keh Dene
- Burnt toast Cafe and Cutoff restaurant
- Centre pour la défense de l'intérêt public
- Council of Yukon First Nations
- DigItalNWT
- Fédération canadienne des municipalités, Forum des collectivités nordiques et éloignées
- First Mile Connectivity Consortium
- Fort Nelson & District Chamber of Commerce
- G & V Global Developments
- Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
- Gouvernement du Yukon
- Iristel Inc.
- New North Networks
- Northern Rockies Lodge/Liard Air Ltd.
- Northern Rockies Regional Municipality
- Norouestel Inc.
- NWT Association of Communities
- Photos by Little/Chickweed Arts
- Première Nation de Kwanlin Dun
- Rogers Communications Canada Inc.
- SANNY Internet Services
- Shadhāla Äshèyi yè Kwädän (Premières Nations de Champagne et d'Aishihik)
- SSi Micro Ltd.
- TekSavvy Solutions Inc.
- TELUS Communications Inc.
- We Together

Plus de 200 particuliers ont également participé à la phase I de la présente instance. Vous pouvez lire les mémoires que les parties ont déposés au cours de la phase I sur la page Web « [Terminée - Avis de consultation](#) » du CRTC. Ces mémoires continueront d'être examinés dans le cadre de la phase II.

Parties à la demande en vertu de la partie 1 déposée par SSI Micro Ltd

Les personnes suivantes étaient parties à la demande de SSI Micro Ltd :AST Microwave

- Centre pour la défense de l'intérêt public
- Computerisms Corporation
- Council of Yukon First Nations
- Internet Society, Canada Chapter
- Iristel Inc.
- Norouestel Inc.
- OLLERHEAD NWT LOCKSMITHING LTD.
- Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens
- Pottinger Ltd
- Première Nation Kluane
- Première Nation Na-Cho Nyak Dun
- SSI Micro Ltd.
- TekSavvy Solutions Inc.
- Utilities Consumers' GroupPlus de 50 particuliers ont également participé à la demande en vertu de la partie 1 déposée par SSI Micro Ltd.

Vous pouvez lire les mémoires que les parties ont réalisés concernant le dossier de la demande en vertu de la partie 1 déposée par SSI Micro Ltd sur la page Web « [Terminée – Demandes Partie 1](#) » du CRTC. Ces mémoires continueront d'être examinés dans le cadre de la phase II.

Annexe 4 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Explications concernant les questions hors du champ d'application

Réglementation des tarifs des services de télécommunication de détail par satellite, y compris les services fournis par des satellites en orbite terrestre basse

Dans la politique *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a maintenu ses conclusions relatives à l'abstention à l'égard des services de détail par satellite dans le Grand Nord. Le CRTC a pris cette décision au motif qu'il existait un concurrent agissant comme une autre option à Norouestel Inc. (Norouestel) et que Norouestel ne contrôle pas les installations de transport par satellite. Compte tenu du dossier de la phase I, il y a peu de données probantes qui suggèrent qu'il y a eu un changement dans les conclusions qui ont mené à la décision du CRTC.

Le CRTC est d'avis qu'il serait prématuré de se demander s'il est approprié de s'abstenir de réglementer les tarifs dans le marché des services de détail par satellite à l'heure actuelle en raison de l'état actuel de la concurrence, de la façon dont le marché a évolué et évolue, et des développements prévus dans le marché au cours des prochaines années. Ainsi, les questions particulières à la réglementation des tarifs des services de détail par satellite, y compris les services fournis par des satellites en orbite terrestre basse, sont hors du champ d'application de la phase II.

Portabilité de la subvention pour les services locaux

Dans la politique *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, le CRTC a déterminé qu'il n'était plus approprié que les entreprises de services locaux concurrentes soient admissibles à la subvention pour les services locaux et que seules les entreprises de services locaux titulaires devraient recevoir des subventions dans les zones de desserte à coût élevé réglementées puisqu'elles sont les seules entreprises ayant une obligation de servir. Le CRTC est d'avis que ce raisonnement est valable aujourd'hui et n'explorera pas cette question plus avant dans le cadre de la phase II de l'instance.

Calendrier du prochain examen du régime de plafonnement des prix de Norouestel

Dans la phase I de l'instance, le CRTC a sollicité des observations afin de savoir si et quand le régime de plafonnement des prix de Norouestel devrait prendre fin. Dans leurs mémoires, le Centre pour la défense de l'intérêt public et Norouestel ont proposé un examen du régime de plafonnement des prix dans cinq ans, tandis que TELUS Communications Inc. a déclaré que le CRTC ne devrait pas fixer de durée fixe pour le prochain examen.

Le CRTC estime que le moment du prochain examen du régime de plafonnement des prix de Norouestel est en grande partie à sa discrétion et qu'il sera influencé par des conclusions sur d'autres questions qui seront abordées au cours de la phase II de l'instance. Ainsi, le CRTC déterminera le moment approprié du prochain examen du régime de plafonnement des prix de Norouestel en tenant compte de ses conclusions concernant ces questions et ne tiendra pas

compte d'autres mémoires sur le moment du prochain examen au cours de la phase II de l'instance.

Demande de Norouestel concernant les fourchettes de tarifs pour les services tarifés

Dans la politique *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013, le CRTC a déclaré que le déploiement de la concurrence dans le Nord sera probablement différent de celui dans le sud du pays et que Norouestel détient un pouvoir de marché important dans de nombreux marchés de son territoire d'exploitation. Le CRTC a déterminé que le fait d'offrir une plus grande souplesse de tarification à ce moment-là par l'utilisation de fourchettes de tarifs pourrait nuire au développement de la concurrence. D'après le dossier de la phase I de la présente instance, le CRTC estime que c'est toujours le cas aujourd'hui et que cela aurait une incidence négative sur la concurrence. Par conséquent, le CRTC ne tiendra pas compte de la demande de Norouestel concernant les fourchettes de tarifs pour les services tarifés de la phase II.

Modifications des tarifs du service de raccordement de gros

Au cours de la phase I, le CRTC a entendu dire que certains changements apportés aux spécifications techniques et aux normes de qualité du service pour le raccordement de gros pourraient contribuer à améliorer la concurrence dans le Grand Nord. Le CRTC examinera si de tels changements sont appropriés dans le cadre de la phase II de l'instance.

Le CRTC fait remarquer que tout changement qu'il apporte aux spécifications techniques et aux normes de qualité du service de raccordement de gros pourrait modifier les coûts de Norouestel pour la prestation du service et que les nouveaux tarifs du service refléteraient ces changements. De plus, le CRTC estime que le maintien des tarifs définitifs actuels pour le service de raccordement de gros maintiendrait un niveau de certitude pour l'industrie. Par conséquent, les tarifs définitifs pour le service de raccordement de gros resteront en place au moins jusqu'à ce qu'une conclusion définitive soit tirée par le CRTC en ce qui concerne les changements apportés au service de raccordement de gros qui ont une incidence sur les coûts du service, ou en ce qui concerne un service AHV de gros obligatoire, au besoin.

Examen des services de gros fournis par le réseau de liaison par fibre optique de la vallée du Mackenzie

Au cours de la phase I, le CRTC a appris du First Mile Connectivity Consortium (FMCC) que Norouestel n'a pas fourni un accès ouvert et abordable aux services de gros du réseau de liaison par fibre optique de la vallée du Mackenzie (LFOVM)¹². Le FMCC a demandé que le coût et les

¹² Le réseau de LFOVM est une infrastructure de télécommunication à fibre optique qui s'étend d'Inuvik (Territoires du Nord-Ouest) à High Level (Alberta). Les petits et grands fournisseurs de services peuvent l'utiliser afin de fournir des services de détail aux consommateurs, notamment des services Internet de détail, en achetant des services de transport de gros du réseau de LFOVM. Les services de gros du réseau de LFOVM sont offerts dans sept collectivités des Territoires du Nord-Ouest. Le réseau de LFOVM est la propriété du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, qui fixe certains paramètres concernant les services de transport de gros du réseau de LFOVM, y compris les tarifs. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a confié l'exploitation et l'entretien du réseau de LFOVM à Northern Lights General Partnership, une coentreprise entre Norouestel et Leducor Developments Ltd.

modalités des services de gros du réseau de LFOVM soient rendus publics, et que le CRTC réglemente les tarifs de gros et l'accès relatifs au réseau de LFOVM.

Le CRTC fait remarquer que le réseau de LFOVM est détenu et subventionné par le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. La fourniture de services de transport de gros à des tarifs avantageux aux fournisseurs de services est l'un des principaux objectifs du réseau de LFOVM. Le CRTC a entendu au cours de la phase I que d'autres fournisseurs de services sont en mesure d'accéder aux services de gros du réseau de LFOVM à des tarifs abordables. De l'avis du CRTC, les préoccupations soulevées par le FMCC semblent être un différend bilatéral discret et, à cet égard, peuvent être traitées de façon plus appropriée et efficace par d'autres processus disponibles. Compte tenu de ce qui précède, le CRTC n'examinera pas les services de gros du réseau de LFOVM au cours de la phase II, sauf si on doit prendre en compte le réseau de LFOVM pour comprendre l'état de la concurrence dans le Grand Nord, ou pour parfaire des services de gros nouveaux ou améliorés.

Enjeux relatifs à la réglementation des services de transport par satellite de gros

Au cours de la phase I, le CRTC a entendu dire que la réglementation des services de transport par satellite de gros dans le Grand Nord pourrait améliorer la concurrence. Le CRTC fait remarquer que Norouestel ne contrôle pas les installations de transport par satellite dans son territoire d'exploitation et qu'il y a actuellement plus d'un fournisseur de services de transport par satellite de gros dans le Grand Nord. De plus, le CRTC est convaincu, d'après les renseignements déposés lors de la phase I, que les fournisseurs de services autres que Norouestel sont en mesure d'accéder à des services de transport par satellite de gros selon des modalités et des tarifs généralement comparables aux ententes dont bénéficie Norouestel. Par conséquent, les questions relatives à la réglementation des services de transport par satellite de gros sont hors du champ d'application de la phase II.

Questions relatives au Tarif d'accès des entreprises de Norouestel

Dans la phase I, Iristel Inc. (Iristel), Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) et TELUS Communications Inc. (TELUS) ont appuyé un examen des coûts sous-jacents du Tarif des services d'accès des entreprises (TSAE) de Norouestel¹³ afin de s'assurer que le tarif demeure juste et raisonnable. En outre, ces parties se sont estimées favorables à la décomposition du taux en composantes individuelles terrestres et satellitaires, respectivement.

Bien que le CRTC reconnaisse les préoccupations soulevées par Iristel, Rogers et TELUS à l'égard du TSAE groupé de Norouestel, il estime que la question pourrait être abordée dans le cadre d'une instance distincte, où le dossier de l'instance pourrait se limiter au TSAE groupé de Norouestel et aux coûts connexes, et qu'il n'est pas nécessaire de l'aborder dans le cadre d'un vaste examen d'une politique réglementaire. Par conséquent, les questions relatives au tarif du TSAE sont hors du champ d'application de la phase II.

¹³ Le TSAE groupé de Norouestel est le tarif payé par les fournisseurs de services interurbains pour acheminer et raccorder des appels dans le Grand Nord. À l'heure actuelle, on calcule la moyenne des coûts de raccordement des appels dans le Grand Nord pour obtenir un tarif unique, que le trafic soit destiné à une collectivité desservie par voie terrestre ou à une collectivité dépendante des satellites.

Annexe 5 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2022-147

Glossaire des termes clés

Abordabilité

L'abordabilité est souvent subjective : ce qui est abordable pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. Par ailleurs, ce qu'une personne peut se permettre peut changer au cours de sa vie. L'abordabilité est généralement liée aux moyens de chacun (p. ex. le revenu, la richesse générationnelle, l'accès au crédit). Lorsque les consommateurs réfléchissent à ce qu'ils peuvent se permettre, ils peuvent examiner à la fois le prix et la valeur d'un article ou d'un service. L'abordabilité ne se limite pas au coût initial, mais comprend également les coûts récurrents.

Accès Internet de tiers

Les services d'accès Internet de tiers sont un type spécifique de services AHV de gros fournis par les entreprises titulaires sur des installations d'accès par câble coaxial. Voir service AHV ci-dessous.

Amélioration du réseau

L'amélioration du réseau fait référence aux projets visant à améliorer la fiabilité du réseau afin de réduire la fréquence des pannes.

Analyse des services de gros

Pour déterminer quand il devrait exiger d'un fournisseur de services qu'il offre un service de gros, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a développé une analyse qu'il applique à la majorité des régions du Canada (analyse des services de gros). Dans la politique *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, le CRTC a décidé que l'analyse des services de gros ne devrait pas s'appliquer à Norouestel Inc. (Norouestel) étant donné les circonstances particulières dans son territoire d'exploitation. L'analyse des services de gros comprend : 1) l'utilisation de l'évaluation du caractère essentiel; et 2) la détermination à savoir si certaines des considérations stratégiques énumérées éclairent, appuient ou infirment une décision fondée sur le résultat de l'évaluation du caractère essentiel.

- Concernant 1), l'évaluation du caractère essentiel, voir l'entrée distincte ci-dessous dans le présent glossaire.
- Concernant 2), les considérations stratégiques énumérées dans la politique *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, sont :
 - Bien public – Il faut prescrire le service pour des raisons de bien-être social, de bien-être des consommateurs, de sécurité publique ou de commodité pour le public.

- Interconnexion – Le service favoriserait le déploiement efficace de réseaux et faciliterait les arrangements sur l’interconnexion des réseaux.
- Innovation et investissement – La prescription ou la non-prescription de l’installation ou du service de gros pourrait influencer sur le niveau d’innovation et d’investissement dans les réseaux ou services émergents et avancés pour les entreprises titulaires, les concurrents ou les deux, ou sur le niveau d’adoption des services avancés ou émergents par les utilisateurs de services de télécommunication.

Câble

Le service Internet par câble est un service Internet qui permet la transmission de données à haute vitesse sur un câble coaxial.

Client

Un client a un contrat actif avec un fournisseur de services de télécommunication en particulier (p. ex. un client de Norouestel). Un client peut être un titulaire de compte ou un utilisateur autorisé.

Un titulaire de compte est une personne qui est responsable du paiement aux termes d’un contrat.

Un utilisateur autorisé est un utilisateur qui a été autorisé par le titulaire du compte à consentir à des frais supplémentaires sur le compte ou à la modification des principales modalités du contrat, lesquelles sont les éléments du contrat que le client a accepté au moment de conclure le contrat et qu’il recevra pour la durée du contrat et que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement explicite du client.

Collectivité

Une collectivité désigne un endroit qui abrite un groupe de ménages, d’entreprises ou de bâtiments gouvernementaux. Les fournisseurs de services de télécommunication desservent actuellement 96 collectivités dans le Grand Nord.

Collectivité dépendante des satellites

Une collectivité qui n’a pas de connexion à des installations de télécommunication terrestres pour accéder au réseau téléphonique public commuté ou à Internet, et qui dépend du transport par satellite pour recevoir un ou plusieurs services de télécommunication (services vocaux, sans fil [fixes, mobiles], Internet).

En revanche, une collectivité dépendant partiellement des satellites est une collectivité disposant de certaines installations de télécommunication au sol (p. ex. micro-ondes) permettant d’offrir quelques services de télécommunication (p. ex. services téléphoniques) mais pas de prendre en charge d’autres services de télécommunication (p. ex. Internet à large bande) fournis par satellite.

Collectivités mal desservies

Désigne des collectivités qui n'ont pas de service, ou qui ont un service qui ne répond pas à l'objectif de service de base du CRTC, soit des vitesses de téléchargement de 50 Mbps et de téléversement de 10 Mbps (la vitesse à laquelle les données du système du client sont téléversées vers un système distant). Elles sont également désignées comme des régions où les besoins sont grands.

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) est l'ombudsman du Canada qui traite les plaintes des consommateurs concernant les services de télécommunication et de télévision. Consultez le [site Web de la CPRST](#) pour connaître la portée des plaintes concernant les télécommunications qu'elle peut traiter.

Notamment, lorsque le CRTC a réglé les tarifs des services Internet par voie terrestre de Norouestel, les consommateurs ne pouvaient plus avoir recours à la CPRST au sujet de ces services parce que son mandat, conformément au décret qui a mené à sa création, est limité aux services qui sont exemptés de la réglementation des tarifs. Voir la [fiche d'information](#) du CRTC sur cette question. Par conséquent, les clients des services Internet de Norouestel peuvent seulement demander l'aide de la CPRST pour des problèmes de surfacturation, etc. et seulement si ces services sont fournis au moyen d'une technologie satellitaire. Cela signifie également que les plaintes concernant les services Internet par voie terrestre de Norouestel ne sont pas incluses dans les rapports annuels de la CPRST.

De plus, la CPRST applique le [Code sur les services Internet](#), qui s'applique à Norouestel, et le [Code sur les services sans fil](#), qui s'applique à tous les fournisseurs de services sans fil, dont Bell Mobilité Inc., le fournisseur de services sans fil dominant dans le Nord.

Communautés autochtones

Les territoires des Première Nations, des Métis et des Inuits dans le Grand Nord. Voir [Native-land.ca](#) pour en savoir plus.

Consommateur

Un consommateur peut avoir ou non un contrat actif avec un fournisseur de services de télécommunication en particulier lorsqu'il agit dans le contexte des droits et responsabilités des consommateurs en matière de télécommunications (recevoir des contrats clairs, adhérer aux modalités du contrat). Les consommateurs comprennent les futurs clients potentiels qui changent de fournisseur ou déterminent quel forfait répond le mieux à leurs besoins.

Débranchement

La résiliation des services par un fournisseur de services. Les règles du CRTC en matière de débranchement, notamment celles concernant le défaut de paiement, sont énoncées dans les différents codes de consommation.

Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones

La [Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones](#) est un instrument international adopté par les Nations Unies le 13 septembre 2007 afin de consacrer les droits qui « constituent les normes minimales nécessaires à la survie, à la dignité et au bien-être des peuples autochtones du monde ».

La Déclaration est un instrument international complet concernant les droits des peuples autochtones. Elle établit un cadre universel de normes minimales pour la survie, la dignité et le bien-être des peuples autochtones du monde et développe les normes existantes en matière de droits de la personne et de libertés fondamentales telles qu'elles s'appliquent à la situation particulière des peuples autochtones.

Le 21 juin 2021, la [Loi sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones](#) a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur.

Dépôt de garantie

Les fournisseurs de services de télécommunication peuvent demander aux clients un dépôt de garantie avant de fournir des services. Comme le CRTC l'a fait remarquer dans la politique *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019, « Le Conseil est conscient que les enjeux liés aux dépôts de garantie touchent de façon disproportionnée les clients à faible revenu. » Les règles du CRTC sur les dépôts de garantie sont énoncées dans les différents codes de consommation du CRTC.

Égalité réelle

L'égalité réelle est un principe qui fait référence à l'atteinte d'une véritable égalité dans les résultats. Cette égalité est atteinte par un accès égal, des occasions égales et, le plus important, la prestation de services et d'avantages de manière à prendre en compte toutes les circonstances et tous les besoins uniques, tels que les désavantages culturels, sociaux, économiques et historiques, et en conformité avec les normes appropriées.

Entreprises de services locaux titulaires

Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) comprennent les grandes et petites entreprises de services locaux titulaires et désignent les compagnies de téléphone existantes, avant l'introduction de la concurrence locale.

Équipement

Un appareil ou un ensemble d'appareils qui sont nécessaires pour recevoir un service offert par le fournisseur de services ou pour optimiser la réception d'un service, par exemple un modem ou un routeur.

Équité

L'équité est le fait de traiter tout le monde équitablement en reconnaissant leur situation particulière et en s'attaquant aux obstacles systémiques. Le but de l'équité est de faire en sorte que chacun puisse bénéficier d'avantages et de résultats égaux. Il est largement reconnu que les peuples autochtones du Canada sont victimes d'un racisme systémique. L'équité est un concept important à prendre en compte lorsqu'on étudie comment rendre plus inclusifs, pour les populations autochtones, les services de télécommunication dans le Grand Nord. Les meilleurs principes d'équité s'attaquent aux contraintes systémiques afin de retirer les obstacles.

Évaluation du caractère essentiel

Tel qu'énoncé dans la politique *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, pour déterminer quand le CRTC devrait exiger d'un fournisseur de services qu'il fournisse un service de gros, il a élaboré une analyse qu'il applique dans la plupart des régions du Canada (voir également l'entrée du glossaire ci-dessus, « Analyse des services de gros »). L'évaluation du caractère essentiel fait partie de l'analyse des services de gros.

Pour appliquer l'évaluation du caractère essentiel, il faut d'abord définir les marchés de produits et les marchés géographiques pour le service de gros en question. Ces marchés sont généralement caractérisés comme le plus petit groupe de services et la plus petite zone géographique sur lesquels une entreprise pourrait imposer de manière rentable une augmentation de prix significative et non transitoire (c.-à-d. durable).

Pour être considéré comme essentiel, une installation, une fonction ou un service doit satisfaire à toutes les conditions suivantes de l'évaluation du caractère essentiel :

- le service est nécessaire comme intrant pour que les concurrents puissent offrir des services de télécommunication dans un marché en aval pertinent;
- le service est contrôlé par une entreprise qui détient un pouvoir de marché en amont de telle sorte que l'interdiction de l'accès à l'installation serait susceptible de réduire ou d'empêcher sensiblement la concurrence dans le marché en aval pertinent;
- il n'est ni pratique ni faisable pour les concurrents de reproduire la fonctionnalité du service.

Facteur exogène

Composante de la formule de plafonnement des prix qui tient compte d'un changement, propre à l'industrie des télécommunications, ayant une grande incidence sur l'entreprise, résultant de mesures législatives, judiciaires ou administratives qui sont indépendantes du contrôle de l'entreprise. Un facteur exogène à durée limitée est un facteur qui expire soit après que tous les coûts visés ont été recouverts, ou que toutes les économies visées ont été réalisées.

Fiabilité

La « fiabilité » se rapporte à la fréquence des pannes de service et des interruptions de service intermittentes qui empêchent les clients des services de détail d'avoir accès de façon continue aux services dont ils ont besoin pour les études, les opérations bancaires, la télésanté, etc.

Fibre jusqu'aux locaux des abonnés

La fibre jusqu'aux locaux des abonnés (FTTP) ou fibre jusqu'au domicile (FTTH) est une forme de livraison de communication par fibre optique où la fibre s'étend d'un bureau central jusqu'à la limite d'un espace de vie résidentiel ou d'un bureau d'entreprise. Une fois qu'il atteint le domicile ou le bureau d'entreprise, le signal est acheminé dans tout l'espace à l'aide d'un câble coaxial, d'un système sans fil, de fibre optique ou de lignes électriques.

Fibre jusqu'au nœud

La fibre jusqu'au nœud (FTTN) est l'une des nombreuses options permettant de fournir des services de télécommunication par câble à plusieurs destinations. La FTTN permet de fournir une connexion à large bande et d'autres services de données par l'entremise d'un boîtier de réseau commun, souvent appelé nœud.

Fonds de contribution national

Le Fonds de contribution national est un mécanisme établi par le CRTC en vertu de la décision *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000.

Dans cette décision, le CRTC a introduit un mécanisme national de perception de la contribution basé sur les revenus pour subventionner le service téléphonique de résidence dans les régions rurales et éloignées du Canada.

Le CRTC a regroupé et résumé l'information relative à son régime de contribution fondé sur les revenus dans le bulletin *Régime de contribution fondé sur les revenus canadiens, en vigueur le 1^{er} janvier 2020*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2019-396, 4 décembre 2019. Il a dirigé ces fonds vers le Fonds pour la large bande.

Fonds pour la large bande

Régime de financement de la large bande établi par le CRTC dans la politique *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016, pour aider à i) financer l'accès continu aux services de télécommunication de base faisant partie de l'objectif du service universel, et ii) éliminer les écarts en matière de connectivité.

Le Fonds pour la large bande soutient trois types de projets :

- Transport – capacité du réseau de transport Internet à large bande vers un ou plusieurs points d'interconnexion;
- Accès – infrastructure de réseau d'accès Internet à large bande fixe pour relier les collectivités à un point d'interconnexion sur le réseau de transport;

- Sans fil mobile – réseau sans fil mobile vers les collectivités ou le long des principales routes de transport.

Frais d'utilisation excédentaire

Des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.

Grand Nord

Aux fins de la présente instance, le Grand Nord englobe les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, le Yukon, des parties du nord de la Colombie-Britannique et Fort Fitzgerald (Alberta).

Large bande

La large bande est définie comme une connexion Internet permanente qui permet d'atteindre un débit de téléchargement d'au moins 1,5 Mbps. Cette connexion peut être fournie sur des réseaux sans fil fixes et mobiles en utilisant une variété de technologies.

Ligne d'abonné numérique

La ligne d'abonné numérique (LAN) est un service d'accès Internet à large bande passante qui fonctionne sur des lignes téléphoniques existantes et augmente leur capacité.

Le service de LAN autonome permet aux clients d'avoir un service Internet par LAN sans s'abonner à un service téléphonique.

Normes de qualité du service aux concurrents

Dans la décision *Mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2020-408, 22 décembre 2020, le CRTC a établi son nouveau régime de qualité de service aux concurrents axé sur la fourniture de services d'accès haute vitesse (AHV) de gros. Les indicateurs comprennent les rendez-vous d'installation respectés pour les services AHV de gros, les rendez-vous de réparation respectés pour les services AHV de gros, les intervalles d'installation pour les services AHV de gros et les intervalles de réparation pour les services AHV de gros.

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 sans fil fixes et mobiles.

Pour mesurer l'atteinte concluante de cet objectif, le CRTC a établi plusieurs critères, dont les suivants : a) 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 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; b) 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.

Offre de services groupés

Une offre de multiples services de communication à un client pour l'inciter, financièrement ou autrement, à s'abonner à plus d'un service de communication. Dans de nombreux cas, la modification ou le retrait d'un des services sous-jacents peut avoir une incidence sur le prix ou sur les caractéristiques des services restants.

PCAP

Les principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession des Premières Nations – plus connus sous le nom de PCAP® – affirment que les Premières Nations ont le contrôle des processus de collecte de données, et qu'elles possèdent et contrôlent la manière dont ces informations peuvent être utilisées.

Petites entreprises

Comme énoncé dans diverses politiques de consommation du CRTC (p. ex. la politique *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013, paragraphe 27), le CRTC estime en outre que les petites entreprises, étant donné leur taille et leur pouvoir d'achat, sont confrontées aux mêmes problèmes que les consommateurs pour ce qui est des services sans fil. Le CRTC fait remarquer que la CPRST traite déjà les plaintes concernant les services sans fil des petites entreprises, et définit les « petites entreprises » comme des entreprises qui ont une facture mensuelle moyenne de télécommunication inférieure à 2 500 \$. La définition de la CPRST exclut les comptes commerciaux et d'affaires puisque les titulaires de ces comptes sont déjà en mesure, de par leur taille et leur pouvoir d'achat, de négocier les modalités des contrats qu'ils concluent.

Qualité

Le terme « qualité » désigne la qualité du service au niveau de détail; en particulier, pour les services Internet, la qualité est mesurée en fonction de la vitesse de téléchargement et de téléversement.

Régime de qualité du service (de gros)

Dans la décision *Mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2020-408, 22 décembre 2020, le CRTC a établi son nouveau régime de qualité du service aux concurrents axé sur la fourniture de services AHV de gros. Les règles administratives de consensus proposées par indicateur sont énoncées à l'annexe 1 de cette décision.

Réglementation par plafonnement des prix

La réglementation par plafonnement des prix impose généralement des restrictions concernant les prix maximaux que ces entreprises peuvent demander à leurs clients. Les services assujettis à cette réglementation sont regroupés dans des ensembles de services, qui sont tous soumis à des restrictions de tarification. Le régime de plafonnement des prix offre une protection aux consommateurs en l'absence d'une concurrence suffisante pour assurer le maintien de tarifs

justes et raisonnables. Le régime de plafonnement des prix de Norouestel est structuré en huit ensembles de services.

Régions rurales

Définies par le CRTC comme des zones dont la population est inférieure à 1 000 habitants ou dont la densité est de 400 personnes ou moins par kilomètre carré.

Satellite

Une plateforme placée en orbite au-dessus de la Terre et utilisée comme station relais pour fournir des services de communication. Les satellites sont stationnés loin de la Terre (p. ex. à 36 000 km) et se déplacent sur des orbites dites géostationnaires. Ils se déplacent à la vitesse de rotation de la Terre et semblent flotter immobiles au-dessus d'un point fixe. Le signal voyage depuis la Terre, fournissant une connexion retardée par rapport aux technologies de transport terrestres. La vitesse dépend de la ligne de visée du client vers le satellite en orbite et de la météo.

Satellite en orbite terrestre basse

Un réseau de transport par satellite en orbite terrestre basse (LEO) utilisera une série de satellites orbitant près de la Terre, telle une constellation, par opposition aux satellites géostationnaires actuels, lesquels suivent une orbite géostationnaire plus éloignée de la Terre.

Les satellites LEO ont une orbite relativement proche de la surface de la Terre (c.-à-d. entre 500 km et 2 000 km). Leur voyage autour de la Terre est plus court parce que leur orbite est plus basse, de sorte que leur latence est plus faible que celles des satellites plus éloignés. Ils ont le potentiel de rivaliser avec les réseaux terrestres les plus rapides (fibre). De plus, ils se déplacent plus rapidement, effectuant un tour complet de la planète en 90 à 120 minutes. Cela signifie que chaque satellite n'est en contact direct avec un émetteur terrestre que pendant une brève période. C'est pourquoi les projets LEO exigent un si grand nombre de satellites en exploitation pour garantir que la connexion ne soit pas interrompue (c.-à-d. la redondance).

Service d'accès haute vitesse

Le service d'accès haute vitesse (AHV) de gros offre aux concurrents une composante d'accès à haute vitesse entre les utilisateurs finals (p. ex. une résidence) et une interface sur le réseau de l'entreprise titulaire. Les concurrents peuvent utiliser le service AHV pour offrir divers services, dont des services d'accès Internet de détail, de voix sur protocole Internet, de télévision, et d'autres services.

Services d'accès Internet

Comprennent tous les services d'accès Internet fixe de détail, y compris les services par câble, fibre optique, LAN, sans fil fixe et par satellite. Les services d'accès Internet fixes ne comprennent pas les services de données sans fil mobiles.

Services de détail

Services fournis par les fournisseurs de services de télécommunication aux clients des services de résidence ou d'affaires.

Service fixe par satellite

Le service fixe par satellite (SFS) est une catégorie de services de télécommunication fournis par satellite qui reflète les concepts du domaine de la gestion du spectre. Ces services sont définis comme des services fournis par satellite à des stations terriennes situées à des positions données qui ne changent pas comme des résidences ou des entreprises. Les services fournis par l'intermédiaire du SFS comprennent les services de télécommunication fournis aux collectivités et aux ménages isolés.

Service de gros

Fourniture d'un service ou d'une installation de télécommunication offert à un fournisseur de service, que ce fournisseur refacture le service ou l'installation à une autre entité ou qu'il utilise le service ou l'installation à l'interne pour assurer les services qu'il facture.

Services illimités

Des services (p. ex. données illimitées) pouvant être utilisés de manière illimitée pour un prix fixe. Les frais d'utilisation excédentaire ne peuvent pas s'appliquer aux services illimités.

Service local

Le service local est un service de téléphonie filaire qui permet aux clients d'effectuer un nombre illimité d'appels locaux au sein d'une zone définie à un tarif mensuel fixe et qui procure un accès au réseau interurbain au choix du client.

Service de raccordement de gros

Le service de raccordement de gros de Norouestel permet le transport du trafic de télécommunication vers les concurrents dans les collectivités desservies au moyen des liaisons de transport par fibre ou par radio à micro-ondes à grande capacité de la compagnie. Le service, offert à différentes largeurs de bande, est classé en quatre types distincts de tranches. Il a été implanté dans 30 collectivités du Grand Nord à la suite de l'approbation de tarifs provisoires par le CRTC dans l'ordonnance *Norouestel Inc. – Introduction du service de raccordement de gros*, Ordonnance de télécom CRTC 2012-203, 3 avril 2012. Il est maintenant offert dans 57 collectivités.

Les concurrents peuvent utiliser le service de raccordement de gros pour connecter leurs points de présence dans ces collectivités afin d'offrir des services de télécommunication à leurs propres utilisateurs finals. Un utilisateur final est décrit comme un acheteur au détail qui obtient des services de télécommunication (dont l'accès Internet) à des tarifs de détail et qui ne revendra pas ces services à d'autres.

Services sans fil fixes

Une méthode de présentation d'un segment de réseau entre deux endroits fixes, à l'aide de dispositifs ou de systèmes sans fil, analogiques ou numériques. Les appareils sans fil fixes tirent normalement leur énergie électrique des services publics, par opposition aux appareils portatifs et sans fil qui fonctionnent avec des piles. La plupart des systèmes sans fil fixes dépendent d'émetteurs radio numérique placés sur le toit, des tours aériennes ou d'autres endroits élevés, et qui effectuent une transmission de signal point à point par l'entremise d'une plateforme à micro-onde. Contrairement à un système par satellite, l'approche sans fil fixe est une technologie de transmission terrestre.

Service sans fil mobiles

Services sans fil mobiles de voix et de données (y compris les textes). Les services de données sans fil mobiles comprennent, sans s'y limiter, les forfaits de données pour les téléphones intelligents et les tablettes ainsi que les forfaits Internet mobiles utilisés avec les concentrateurs Internet, les bâtons, les clés et les MiFi ou des appareils similaires. Le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats relatifs aux services de données sans fil mobiles.

Services de télécommunication de base

Le paragraphe 46.5(1) de la *Loi sur les télécommunications* indique que le CRTC « peut enjoindre à un fournisseur de services de télécommunication 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. »

Le CRTC a désigné les services suivants comme étant des services de télécommunication de base : services d'accès Internet à large bande sans fil fixes et mobiles, services vocaux sans fil fixes et mobiles, service local de résidence de base et service de relais vidéo.

Services de transport

Les services de transport, aussi connu sous le nom de services de raccordement, sont des liaisons de télécommunication de grande capacité qui fournissent divers services de télécommunication à un réseau de collectivités et à ses abonnés. Les services de transport sont utilisés pour la fourniture de services de voix fixes et mobiles et de services Internet aux collectivités.

Les installations terrestres de raccordement sont des installations de transmission au sol constituées de fils, de câbles, de systèmes radio, optique ou d'autres systèmes électromagnétiques, ou de tout autre système technique semblable utilisé pour la transmission de communications entre les points d'arrivée du réseau.

Stratégie nationale inuite sur la recherche

La Stratégie nationale inuite sur la recherche décrit les actions coordonnées qui sont requises pour améliorer la façon dont la recherche dans l'Inuit Nunangat est gouvernée, pourvue en ressources, menée et communiquée. Sa vision est d'utiliser la recherche comme élément de base

pour concevoir des politiques publiques, des programmes et des initiatives utiles qui apportent des résultats optimaux aux Inuits et peuvent conséquemment bénéficier à tous les Canadiens.

Subvention

Une subvention désigne un régime que le CRTC peut créer en vertu de l'article 46.5 de la *Loi sur les télécommunications* afin de soutenir l'accès continu à des services de télécommunication de base aux Canadiens.

Subvention du service local

Les fournisseurs de services de télécommunication, ou les groupes de fournisseurs de services de télécommunication connexes, dont les revenus provenant des services canadiens de télécommunication s'élèvent à 10 millions de dollars ou plus doivent verser une contribution à un fonds national, appelé le Fonds de contribution national. Des subventions tirées de ce fonds sont ensuite versées aux ESLT, lesquelles sont également des fournisseurs de services de télécommunication, qui sont tenues d'offrir le service téléphonique local de résidence dans les zones de desserte à coût élevé réglementées.

Dans la politique *Retrait progressif du régime de subvention du service local*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213, 26 juin 2018, le CRTC a déterminé que le retrait progressif de la subvention du service local se ferait sur une période de trois ans, du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2021, sous forme de réductions semestrielles. Les montants de subvention à payer durant la période de transition de chaque ESLT sont calculés en fonction de leur montant total de subventions pour 2018. Dans l'avis *Appel aux observations – Examen du cadre réglementaire du Conseil pour Norouestel Inc. et de l'état des services de télécommunication dans le Nord du Canada*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-367, 2 novembre 2020, le CRTC a établi, à titre provisoire, les versements de la subvention de transition pour Norouestel pour la période de 14 mois commençant le 2 novembre 2020 et se terminant le 31 décembre 2021.

Sud

Toutes les régions du Canada qui ne font pas partie du Grand Nord constituent le sud.

Supplément de ligne d'abonné numérique

Dans certaines zones de desserte à coût élevé, Norouestel impose des frais de 20 \$ par mois aux clients des services de détail qui s'abonnent uniquement à son service Internet LAN de résidence en vertu de l'article 1735 de son Tarif général. Dans la décision *Norouestel Inc. – Demande de révision et de modification de certaines conclusions de la décision de télécom 2015-78 ou d'approbation d'un rajustement exogène pour les services Internet de détail*, Décision de télécom CRTC 2016-36, 1^{er} février 2016, le CRTC a approuvé l'application de frais supplémentaires de 20 \$ par mois pour le service Internet de résidence par LAN autonome dans certaines zones de desserte à coût élevé pour que Norouestel puisse procéder à des mises à niveau de son réseau avant 2017 dans le cadre de son plan de modernisation.

Suspension

L'arrêt temporaire du service Internet, qui peut être causé par un défaut de paiement ou par l'atteinte d'une limite fixée de dépenses ou d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent en vigueur pendant la suspension du service.

Terrestre

Adjectif utilisé pour qualifier un service Internet fourni par une infrastructure terrestre (comme la radio à micro-ondes ou la fibre), par opposition à un satellite.

Transport par satellite

Un lien sans fil unidirectionnel ou bidirectionnel entre une station terrienne et un satellite grâce auquel des communications sont transmises afin de fournir des services de diffusion directe par satellite.

Valeur

La « valeur » fait référence à la relation entre l'abordabilité, la fiabilité et la qualité (ainsi que d'autres facteurs qui peuvent être pertinents pour un consommateur).

Vitesse de téléchargement

La vitesse à laquelle les données d'un système distant sont téléchargées vers le système du client. La vitesse de téléchargement est mesurée en mégabits par seconde (Mbps) ou en kilobits par seconde.

Zone de desserte à coût élevé

Une zone de desserte à coût élevé est une zone géographique clairement définie où les coûts mensuels pour fournir le service de base sont supérieurs aux revenus associés générés par les tarifs du service. Toutes les collectivités dans le Grand Nord, sauf Whitehorse et Yellowknife, sont des zones de desserte à coût élevé aux fins de la prestation de services téléphoniques de résidence.