



Observations du CRTC sur le Programme d'innovation du gouvernement du Canada

21 décembre 2016



INTERNET À LARGE BANDE : COMBLER L'ÉCART



ISSN : BC92-91/2016F-PDF

N° de Cat. : 978-0-660-07092-6

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0N2
Tél. : 819-997-0313
Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2016.
Tous droits réservés.

[Also available in English](#)

L'honorable Navdeep Bains, C.P., député
Ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique
Ottawa (Canada) K1A 0H5

Le 21 décembre 2016

Monsieur le Ministre,

Le CRTC a rendu aujourd'hui sa décision à la suite de l'instance qui examinait i) les services de télécommunication dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique et ii) le rôle du CRTC à s'assurer de la disponibilité de services de télécommunication de base.

Dans la décision rendue aujourd'hui, le CRTC a créé un fonds pour contribuer à l'augmentation du niveau de service en matière d'accès à Internet pour les Canadiens, incluant des vitesses minimales de 50 Mbps pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement, de forfaits de données illimitées pour les services à large bande fixes en plus de favoriser l'accès à la technologie de communication sans fil de pointe non seulement dans les domiciles et les entreprises, mais également le long des routes principales.

Dans votre lettre reçue par le CRTC le 18 octobre 2016, vous encouragez l'organisation à vous présenter un rapport sommaire de ses conclusions. Reconnaisant que répondre à l'éventail de commentaires présentés durant l'instance pourrait déborder du cadre réglementaire du CRTC, vous déclarez qu'un rapport fondé sur le témoignage d'experts et du grand nombre de Canadiens qui ont participé serait le bienvenu. Le document ci-joint représente la contribution du CRTC au Programme d'innovation du gouvernement.

Le CRTC reconnaît le rôle de chef de file du gouvernement assurant une action concertée devant l'urgence de brancher les Canadiens dans cette ère numérique. La décision rendue aujourd'hui est complémentaire au Programme d'innovation à de nombreux égards. Dans l'avenir, le CRTC continuera cette contribution dans la mesure de son mandat d'organisme de réglementation des télécommunications. Nous reconnaissons que nous avons tous un rôle à jouer dans le Programme d'innovation.

En terminant, le CRTC attend avec intérêt de voir les résultats des efforts de mobilisation du public déployés par le gouvernement, ainsi que le plan d'action qui en découlera et qui comprendra des cibles et des résultats clairs afin de mesurer l'avancement du Canada sur la voie qui nous permettra de devenir une nation d'innovateurs.

Recevez l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Jean-Pierre Blais,
Président et premier dirigeant

Observations du CRTC sur le Programme d'innovation du gouvernement du Canada

Le 21 décembre 2016

Sommaire

Le 18 octobre 2016, le CRTC a reçu une lettre de la part du Ministre de l'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, dans laquelle il encourage le CRTC à soumettre, dans le cadre du programme d'Innovation du gouvernement du Canada, un sommaire des conclusions du CRTC suite au processus d'examen des services de télécommunication de base au Canada (« l'instance sur les STB »). Cette soumission constitue la contribution du CRTC au programme d'Innovation du Canada

Au cours de l'instance sur les STB, les Canadiens ont communiqué un message clair : les services à large bande sont vitaux, mais d'importantes lacunes subsistent dans la disponibilité et l'adoption de ces services. Le témoignage des communautés des Premières Nations a dévoilé que celles-ci sont les communautés les plus défavorisées à presque tous les égards, mais que d'autres Canadiens font également face à des obstacles importants en ce qui a trait à l'accès à l'Internet à large bande.

De nombreuses régions rurales et éloignées du Canada ne possèdent pas l'infrastructure nécessaire pour que leurs ménages et entreprises puissent avoir accès à des services à large bande fixes de grande qualité semblables à ceux offerts dans les régions urbaines. Pour ce qui est des services Internet sans fil mobiles à large bande, il y a encore, au pays, d'importantes routes qui ne disposent pas d'une couverture fiable à cet égard.

Il est important de souligner aussi qu'un grand nombre de Canadiens à faible revenu ont signalé au CRTC qu'ils peuvent se permettre de payer pour les services à large bande que s'ils se privent d'autres nécessités telles que la nourriture, les vêtements et les soins de santé. Ils consacrent régulièrement un pourcentage plus élevé de leur revenu aux services à large bande que la moyenne des ménages canadiens. En fait, selon le Rapport de surveillance des communications de 2016 du CRTC, le prix des services à large bande augmente plus rapidement que le taux d'inflation. Toutefois, malgré l'importance des services à large bande dans la vie des Canadiens, les programmes d'aide sociale des provinces et des territoires n'allouent aucun montant précis pour couvrir le coût de l'abonnement à ce service.

Pendant ce temps, de nombreux Canadiens ont également de la difficulté à participer à l'économie et à la société numérique, car ils ne possèdent pas les compétences numériques nécessaires. La culture numérique constitue en ce moment une nécessité pour faire partie de la population active, mais les travailleurs doivent régulièrement actualiser leurs compétences numériques, sans quoi ils risquent d'accuser un retard en relativement peu de temps. Alors que de plus en plus de services gouvernementaux passent aux plateformes en ligne, les Canadiens requerront des compétences numériques pour y accéder.

Dans sa décision publiée aujourd'hui à la suite de l'instance sur les STB, le CRTC annonce des mesures visant à aider à assurer que les Canadiens, peu importe où ils vivent, ont accès à des services vocaux et d'Internet à large bande sur les réseaux fixes et mobiles sans fil. Le CRTC établit un fonds qui aidera à

atteindre de nouveaux niveaux de services d'accès Internet, notamment : des vitesses de téléchargement d'au moins 50 mégabits par seconde (Mbps) et de téléversement d'au moins 10 Mbps, la disponibilité d'un forfait de données illimitées pour les services à large bande fixes et l'accès à la plus récente technologie sans fil mobile, et cela non seulement pour les domiciles et entreprises, mais également le long des routes principales canadiennes.

La décision d'aujourd'hui est complémentaire au Programme d'innovation du gouvernement du Canada de nombreuses façons. À l'avenir, le CRTC continuera à contribuer au Programme d'innovation du Canada d'une manière qui convienne à son mandat en tant qu'organisme de régulation des télécommunications.

Pour relever les défis de notre pays relativement aux services à large bande, il faudra consacrer des milliards de dollars au cours des années à venir. Pour combler tous les écarts, il faudra des efforts coordonnés et concertés de la part d'intervenants multiples, notamment le secteur privé, les organismes communautaires et sans but lucratif, le CRTC et les différents ordres de gouvernement. Le dossier de cette instance appuie un rôle de leadership pour le gouvernement fédéral dans cette approche.

Présentation

Le 9 avril 2015, le CRTC a lancé une instance pour examiner i) les services de télécommunication dont les Canadiens ont besoin pour participer à l'économie numérique; et ii) le rôle du CRTC à s'assurer de la disponibilité de services de télécommunication de base abordables à tous les Canadiens (instance sur les STB)¹. Même si une grande variété de questions liées aux services de télécommunication au Canada ont fait l'objet d'un examen, les services Internet à large bande ont été au centre de l'instance.

Le 14 juin 2016, l'honorable Navdeep Bains, ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, a annoncé le lancement du Programme d'innovation du gouvernement du Canada², une vision qui contribue à faire du Canada un pôle mondial de l'innovation. L'honorable Kirsty Duncan, ministre des Sciences, et l'honorable Bardish Chagger, ministre de la Petite Entreprise et du Tourisme, ont donné leur appui à la vision du ministre Bains visant à faire de l'innovation une priorité nationale. Les trois ministres mèneront des activités bien définies dans le cadre d'une approche pangouvernementale visant à faire du Canada un pays plus inclusif et novateur. Dans le cadre du Programme d'innovation du gouvernement du Canada, des consultations ont eu lieu cette année concernant plusieurs domaines d'action, notamment « Livrer concurrence dans un monde numérique ».

Le 18 octobre 2016, le CRTC a reçu une lettre du ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique dans laquelle ce dernier l'encourageait à déposer des observations sur le Programme d'innovation du gouvernement du Canada ainsi qu'un sommaire des conclusions de l'instance sur les STB. Le présent document dresse un résumé des opinions exprimées lors de l'instance

¹ Examen des services de télécommunication de base, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134, 9 avril 2015, tel que modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2015-134-1, 3 juin 2015; 2015-134-2, 22 décembre 2015; 2015-134-3, 14 janvier 2016; 2015-134-4, 9 mars 2016; et 2015-134-5, 28 avril 2016

² <https://www.ic.gc.ca/eic/site/062.nsf/fra/accueil>

sur les STB ainsi que des principales constatations du CRTC, particulièrement en ce qui a trait à l'accessibilité et à l'adoption des services Internet à large bande au Canada³.

Contexte

Instance sur les STB

Dans le cadre de l'instance sur les STB, le CRTC a examiné plusieurs questions clés, y compris :

- les services de télécommunication utilisés par les Canadiens, la manière dont ils les utilisent, et le prix qu'ils devraient s'attendre à payer pour les utiliser;
- la disponibilité des services de télécommunication à l'échelle du Canada;
- s'il y a un besoin pour un mécanisme de financement afin de soutenir l'offre de services modernes de télécommunication dans les régions rurales et éloignées au Canada.

Tout au long de l'instance, le CRTC a recueilli de nombreux témoignages et preuves :

- il a reçu plus de 800 interventions officielles par écrit de groupes de citoyens et de défense des consommateurs, d'universitaires et d'experts, d'administrations publiques à différents paliers incluant les Premières Nations⁴, de petites et grandes entreprises dans le secteur des télécommunications, et de plus de 25 000 Canadiens;
- il a retenu les services de la société EKOS Research Associates Inc. (EKOS) afin de réaliser une étude sur l'utilisation des services de télécommunication par les Canadiens. EKOS a utilisé un questionnaire pour sonder deux échantillons de population : un échantillon représentatif à l'échelle nationale de 1 666 Canadiens, et un échantillon autosélectionné de près de 29 000 Canadiens qui ont répondu au sondage, ce qui indique un grand intérêt pour ce sujet, partout au pays. EKOS a aussi animé des groupes de discussion et effectué des entrevues par téléphone dans des régions rurales et éloignées partout au Canada. Le rapport final d'EKOS a été publié sur le site Web du CRTC le 30 mars 2016⁵;
- il a tenu une audience publique d'une durée de trois semaines en avril 2016, au cours de laquelle plus de 80 intervenants, y compris de nombreux Canadiens, se sont présentés en personne ou par vidéoconférence.

Décision relative aux STB

Le 21 décembre 2016, le CRTC a publié sa décision relativement à l'instance sur les STB⁶, qui comportait plusieurs conclusions importantes :

³ Des renseignements autres que ceux contenus dans le dossier de l'instance ont été utilisés, le cas échéant, pour la préparation du présent document. Un renvoi est alors fourni.

⁴ Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC) soulève que certains groupes préfèrent maintenant l'expression « collectivité des Premières Nations » aux termes « réserve » ou « bande » <https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100013800/1100100013801>.

⁵ *Parlons large bande : rapport sur les résultats*, EKOS Research Associates, 18 mars 2016 <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/crtc/2016/030-15-f/index.html>

⁶ <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-496.htm>

- le CRTC a reconnu que les services d'accès Internet à large bande sont essentiels pour le tissu économique, social, démocratique et culturel du Canada. Les Canadiens auront de plus en plus besoin d'un accès aux services Internet à large bande pour participer à l'économie numérique;
- le CRTC a établi l'objectif du service universel suivant : les Canadiens, dans les régions urbaines comme dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et des services Internet à large bande, sur les réseaux sans fil de téléphonie tant fixes que mobiles;
- ce nouvel objectif du service universel repose sur des services d'accès Internet à large bande sans fil mobiles et fixes. Le CRTC se servira de critères relatifs aux vitesses, à la capacité, à la qualité du service et aux paramètres de couverture⁷, en vue d'évaluer les progrès réalisés relativement à l'accès à large bande;
- les services suivants sont des STB selon la définition au paragraphe 46.5(1) de la *Loi sur les télécommunications*⁸ : i) les services d'accès Internet à large bande sans fil fixes et mobiles, et ii) les services vocaux sans fil fixes et mobiles. Le CRTC établira un mécanisme, conformément au paragraphe 46.5(1) de la *Loi sur les télécommunications*, pour contribuer au financement de l'accès continu aux STB faisant partie de l'objectif du service universel;
- le CRTC tentera d'aligner son mécanisme de financement avec les autres sources de financement et d'investissement, actuelles et futures; ce mécanisme servira à compléter le financement, pas à le remplacer;
- au cours de la première année de financement, un maximum de 100 millions de dollars sera distribué. Ce montant augmentera de 25 millions de dollars annuellement au cours des quatre années suivantes pour atteindre un plafond annuel de 200 millions de dollars.

Principales difficultés liées à l'accès à large bande

De nombreux Canadiens font toujours face à plusieurs difficultés en ce qui a trait à la disponibilité et à l'adoption des services d'accès Internet à large bande. Ces difficultés, indiquées ci-dessous, ont été mises en lumière durant l'instance sur les STB.

Disponibilité des services d'accès à large bande

Accès fixe

Selon les données du CRTC, quelque 18 % des ménages canadiens n'ont pas accès aux services d'accès Internet à large bande fixes aux vitesses cibles établies par le CRTC, à savoir 50 Mbps pour le téléchargement et 10 Mbps pour le téléversement. En règle générale, ces ménages sont situés dans des collectivités rurales ou dans des régions dont la densité de population est relativement faible, dont certaines se situent près de zones urbaines. Nombre de ces collectivités ne disposent pas de réseaux de

⁷ Au Canada, les abonnés aux services d'accès Internet à large bande fixes de résidence et d'affaires devraient avoir accès à des vitesses de téléchargement d'au moins 50 Mbps et de téléversement d'au moins 10 Mbps, et devraient pouvoir s'abonner à un service d'allocation de données illimitée. La qualité des paramètres des services en matière de temps de latence, de gigue et de perte de paquets sera établie dans le cadre d'un processus de suivi. Les dernières technologies sans fil mobiles déployées à grande échelle devraient être offerts au Canada non seulement aux résidences et aux entreprises mais aussi le long d'autant de voies importantes de transport que possible. À l'heure actuelle, il s'agit de la technologie d'évolution à long terme (LTE).

⁸ Le paragraphe 46.5(1) de la *Loi sur les télécommunications* prévoit 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.

transport ou d'accès suffisants pour bénéficier de services Internet à large bande comparables à ceux qui sont offerts dans les régions urbaines.

Les intervenants ont généralement convenu que ce fossé numérique fait en sorte que de nombreux Canadiens ne sont pas en mesure de participer efficacement à l'économie numérique. En outre, ils ont dit craindre les répercussions de ce fossé sur de nombreux plans, notamment sur les soins de santé, sur l'éducation, sur la sécurité publique, sur la culture et sur le développement économique.

La plupart des collectivités de Premières Nations sont situées dans des régions rurales ou éloignées. Plusieurs intervenants ont soulevé des iniquités manifestes entre les collectivités de Premières Nations et d'autres collectivités au Canada sur le plan de la disponibilité des services d'accès Internet à large bande.

Accès mobile

Les données recueillies par le CRTC révèlent que 97 % des Canadiens ont accès aux services sans fil mobiles d'évolution à long terme (LTE) là où ils habitent. Toutefois, lors de l'instance sur les STB, les intervenants ont souligné que cette couverture est bien plus limitée le long des autoroutes et dans les régions plus éloignées, où, dans certains cas, celle-ci est inexistante.

Des municipalités composées d'une population rurale ou dispersée ont exprimé leurs préoccupations en ce qui concerne la fiabilité de la couverture sans fil mobile et la sécurité publique, faisant remarquer que la couverture universelle n'est pas disponible dans toutes les régions du pays. Dans le sondage d'EKOS, de nombreux participants ont indiqué qu'une des fonctions principales d'un service sans fil mobile est la sécurité; pourtant, la quasi-totalité des résidents ruraux ont dit se sentir vulnérables en cas d'urgence sur les routes où la couverture mobile est limitée.

Certains intervenants ont aussi mentionné la nécessité pour le Canada de soutenir la dépendance croissante des Canadiens envers l'Internet des objets. Divers rapports estiment que, à l'échelle planétaire, entre 26 et 50 milliards d'appareils seront branchés à l'Internet des objets d'ici 2020⁹. La majeure partie du trafic lié à l'Internet des objets sera véhiculé par la technologie sans fil, ce qui entraînera une demande accrue pour l'accès mobile et les réseaux de transport. Par conséquent, l'infrastructure de réseau mobile du Canada devra évoluer pour inclure le déploiement de la technologie de 5^e génération (5G)¹⁰.

Adoption des services d'accès à large bande

Abordabilité

Étant donné que le service d'accès Internet à large bande est essentiel aux Canadiens, l'abordabilité du service est une question cruciale que tous les paliers de gouvernement doivent examiner, de même que les autres principaux acteurs.

⁹ <https://www.gartner.com/newsroom/id/2636073>
<https://www.abiresearch.com/press/more-than-30-billion-devices-will-wirelessly-conne/>
<http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/Internet-of-things/overview.html>

¹⁰ Cette technologie n'a pas encore été définie. Cependant, la technologie 5G devrait offrir une plus grande capacité que la LTE, c'est-à-dire qu'elle permettra davantage de trafic, pourra accueillir plus d'appareils et soutenir une plus forte consommation de données. Elle permettra aussi des vitesses plus élevées et moins de latence.

Le *Rapport de surveillance des communications* 2016 du CRTC indique que les ménages dont les revenus sont plus faibles dépensent trois fois plus pour les services à large bande, en pourcentage de leur revenu annuel, que le ménage canadien type. En même temps, le sondage EKOS révèle que 36 % des répondants limitent leur utilisation d'Internet en raison du coût.

Durant l'instance sur les STB, des Canadiens à faible revenu de divers groupes démographiques ont attiré l'attention sur le fait qu'on leur demande de plus en plus de recourir aux services gouvernementaux par l'entremise de plateformes numériques, alors que le calcul des prestations d'aide sociale offertes par les gouvernements ne tient pas compte du coût de la connexion à un service à large bande. Ce service devient de plus en plus essentiel pour exécuter des activités de routine en ligne, comme la prise de rendez-vous, l'éducation et l'apprentissage, et la recherche d'emploi.

Littératie numérique

Durant l'instance sur les STB, les gouvernements, des Canadiens et des groupes de défense des consommateurs et des Autochtones¹¹ ont souligné l'importance d'avoir une population qui possède les connaissances et les aptitudes à naviguer dans le monde numérique; ils se sont cependant aussi dits préoccupés par le fait que beaucoup de gens n'ont pas les compétences et les connaissances nécessaires pour bien utiliser les services Internet à large bande. Certains participants ont souligné que, pour relever ce défi, il faudrait commencer par recueillir des données plus détaillées sur les groupes démographiques du Canada, comme les Premières Nations et les personnes âgées, qui pourraient être les plus touchés par le manque de littératie numérique. Dans le sondage EKOS, 24 % des répondants ont mentionné le manque de compétences comme raison de limiter leur utilisation d'Internet.

Coordination des activités

Lors de l'audience sur les STB d'avril 2016, le panel de conseillers de l'instance (panel) a déclaré qu'une stratégie nationale cohérente pour le service à large bande devrait être définie au moyen d'un processus ouvert et transparent, et qu'elle devrait être fondée sur les éléments présentés par l'ensemble des Canadiens. Le panel a précisé que cette stratégie pourrait être établie en parvenant à un consensus (dans la mesure du possible) et mise en œuvre grâce à une responsabilité partagée. Ainsi, bien que le CRTC puisse exercer un certain leadership pour définir la stratégie, il ne serait pas seul pour la mettre en œuvre et la financer.

Le panel a aussi suggéré que les lacunes au niveau de la connectivité (géographiques, technologiques, économiques et en raison d'un manque de compétence) devraient être évaluées, tout comme les meilleures façons de les réduire ou de les éliminer. De plus, le panel a soulevé la question de savoir qui est le mieux placé pour réduire ou éliminer ces lacunes et quel rôle le CRTC devrait jouer.

¹¹ Le terme « Autochtones » est un nom collectif qui désigne les premiers peuples de l'Amérique du Nord et leurs descendants. La constitution canadienne reconnaît trois groupes d'Autochtones : les Indiens (souvent appelés Premières Nations), les Métis et les Inuits. Il s'agit de trois peuples distincts, qui ont une histoire, des langues, des pratiques culturelles et des croyances qui leur sont propres. Selon l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011, plus de 1,4 million de personnes au Canada se définissent comme Autochtones. Voir <https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100013785/1304467449155>.

D'après le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique, le Programme d'innovation fera l'objet d'une démarche de mobilisation publique qui mènera à la préparation d'un plan d'action; ce plan reposera sur un appel à l'action visant tous les secteurs de la société, puisque le gouvernement du Canada ne peut agir seul si les Canadiens s'attendent à voir des résultats significatifs. C'est pourquoi le gouvernement a indiqué que des cibles et des résultats clairs serviront à mesurer les progrès vers la réalisation de la vision voulant que le Canada devienne un chef de file mondial en matière de talents et de compétences, ainsi qu'en matière de conception de produits, de services, de modèles d'affaires et de développement de marchés dans tous les secteurs d'activité.

Comment la décision sur les STB est complémentaire au Programme d'innovation

Le gouvernement du Canada a indiqué que son Programme d'innovation ciblera plusieurs domaines d'action. L'un d'entre eux, « Livrer concurrence dans un monde numérique », se concentre sur « l'optimisation des avantages offerts par les technologies numériques actuelles et émergentes. [...] Le Canada doit aussi en faire plus pour donner aux collectivités rurales et aux Canadiens à faible revenu un accès abordable à Internet haute vitesse pour leur permettre de participer pleinement à l'économie numérique mondiale et d'avoir une meilleure qualité de vie. »

La décision sur les STB publiée aujourd'hui contribuera à ce domaine d'action de la façon suivante :

- l'objectif du service universel du CRTC favorisera le développement de l'infrastructure numérique du Canada pour répondre aux besoins des Canadiens, alimentant le développement et l'adoption du numérique dans l'ensemble de l'économie;
- le mécanisme de financement des services à large bande du CRTC complétera les efforts des secteurs public et privé en vue de développer l'infrastructure numérique du Canada, notamment dans les régions du pays qu'il n'est pas rentable de desservir. Un meilleur accès aux services Internet à large bande dans les collectivités rurales et autres permettra, en retour, de soutenir le développement économique, social et culturel dans ces régions;
- le CRTC a défini des mesures supplémentaires pour améliorer l'aptitude des Canadiens à participer à l'économie numérique et mondiale afin de jouir d'une meilleure qualité de vie. Ces mesures comprennent l'amélioration de l'accès des Canadiens handicapés aux services Internet à large bande, et l'accès des consommateurs aux outils et renseignements dont ils ont besoin pour acheter, comprendre et gérer leurs services Internet à large bande.

Comme la connectivité à large bande est un important facteur d'innovation, les effets de la décision sur les STB seront également avantageux pour le Programme d'innovation de façon plus générale. D'après l'Union internationale des télécommunications, ces récentes décennies, les technologies de l'information et des communications en sont venues à dominer l'innovation mondiale et la valeur ajoutée dans le secteur privé. Dans les technologies de l'information et des communications, la large bande joue maintenant un rôle important comme facteur d'innovation, peut-être davantage que les

autres technologies informatiques et de communications¹². De fait, une corrélation statistiquement significative existe entre la pénétration de la large bande et le nombre de brevets enregistrés dans les grandes économies mondiales : un point de pourcentage dans la pénétration de la large bande d'un pays présente une corrélation avec sept brevets supplémentaires pour ce pays pour l'année visée, soit un bond de 5 %¹³.

Pour des raisons comme celle-là, la large bande contribue grandement à l'innovation, au développement économique et aux retombées qui améliorent la qualité de vie des citoyens et des consommateurs.

Conclusion

La large bande est une technologie habilitante et transformatrice, et les principaux acteurs au Canada font de grands efforts pour s'assurer qu'elle est disponible et adoptée de façon universelle. Toutefois, durant l'instance sur les STB, le CRTC a entendu des Canadiens forcés de prendre des décisions budgétaires difficiles en raison du coût des services d'accès Internet à large bande. En raison de l'importance au niveau économique, socioculturel et civique de la large bande, le CRTC est arrivé à la conclusion que tout Canadien laissé pour compte en ce qui a trait à l'accès aux services à large bande est très désavantagé, et qu'une mesure coordonnée à l'échelle nationale est nécessaire pour combler cette lacune. Les risques sont trop importants si aucune mesure n'est prise : occasions manquées en matière d'innovation, de créativité et d'engagement; concurrence réduite; prospérité intérieure affaiblie; et réduction des perspectives qui s'offrent aux Canadiens.

Même si la *Loi sur les télécommunications* accorde beaucoup de pouvoirs au CRTC pour réglementer la fourniture des services de télécommunication, d'autres acteurs principaux sont parfois mieux placés pour mettre en œuvre des solutions permettant de combler certaines des lacunes dont il a été fait mention précédemment. Par exemple, les fournisseurs de services sans fil fixes doivent avoir accès au spectre pour fournir des services d'accès Internet à large bande de grande qualité dans les secteurs ruraux, et ce spectre est régi par une licence d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada en vertu de la *Loi sur la radiocommunication*.

Un autre exemple est la question de l'abordabilité. Durant une semaine, le CRTC a entendu les témoignages de divers Canadiens au sujet des difficultés qu'ils éprouvent, car ils jugent les services d'accès Internet à large bande exorbitants. Des Canadiens ont déclaré qu'ils n'ont pas choisi de vivre dans la pauvreté ou d'être atteints d'un handicap physique ou intellectuel; néanmoins les gouvernements, à tous les paliers, ont décidé de demander à ces citoyens d'utiliser les plateformes numériques pour accéder à leurs services. Cela a eu des conséquences. Ces personnes vulnérables, accablées par l'insécurité sociale et économique, sont venues témoigner que l'aide sociale offerte par les gouvernements ne tient actuellement pas compte des services d'accès Internet à large bande, services qui sont pourtant essentiels pour fixer un rendez-vous médical, assurer la réussite scolaire de

¹² Union internationale des télécommunications (UIT), *Global Industry Leaders' Forum 2011 Discussion Paper: Broadband Enabled Innovation*, 7 octobre 2011 [page consultée en ligne en juin 2016] : <https://www.itu.int/ITU-D/treg/Events/Seminars/GSR/GSR11/documents/GILF01-Broadband-E.pdf>

¹³ *Ibidem*

leurs enfants, faciliter leur recherche d'emploi, et faire plusieurs activités en ligne que bien d'autres considèrent comme acquis.

Le CRTC estime qu'en raison de leur nécessité pour participer à tant d'aspects de la vie, les services d'accès à large bande devraient être considérés de manière plus globale dans le cadre du filet de sécurité sociale des Canadiens vulnérables. Le développement d'initiatives concernant l'abordabilité des services d'accès Internet à large bande pour les Canadiens est d'une grande importance et nécessitera des efforts concertés d'une diversité d'acteurs.

En fait, le gouvernement du Canada examine maintenant les problèmes d'abordabilité dans le cadre de son programme d'innovation et il a déclaré que tous ont un rôle à jouer. Le Programme d'innovation précise que « le Canada doit aussi en faire plus pour donner aux collectivités rurales et aux ménages canadiens à faible revenu des services d'accès à Internet haute vitesse abordables de sorte qu'ils puissent participer pleinement à l'économie numérique mondiale et jouir d'une meilleure qualité de vie ». Le CRTC juge que les efforts concertés de différents acteurs sont essentiels pour réaliser des progrès en ce domaine et il encourage d'autres acteurs à les suivre.

De la même manière, il y a de multiples acteurs dans le domaine de la littératie numérique au Canada. Les provinces et les territoires sont principalement responsables du domaine de l'éducation et de concert avec le gouvernement fédéral, jouent un rôle important dans le domaine des compétences à l'emploi, y compris celles liées à la littératie numérique.

En général, la plupart des parties s'étant présentées à l'instance sur les STB conviennent qu'une méthode consultative globale est nécessaire pour la mise en œuvre d'une stratégie relative à la large bande à l'échelle nationale, avec la participation de différents acteurs notamment le CRTC; les différents paliers de gouvernement incluant les Premières Nations; l'industrie des télécommunications et les organisations non gouvernementales. En même temps, certains intervenants, bien qu'ils soutiennent une stratégie de large bande à l'échelle nationale, croient qu'il ne faut pas attendre pour agir, étant donné l'urgence de combler les besoins des ménages à faible revenu et ceux dans les régions rurales et éloignées. Par contre, de façon générale, le dossier des STB soutient le rôle de chef de file du gouvernement fédéral dans le cadre d'une approche regroupant de multiples acteurs en vue de relever les défis dont il est fait mention ci-dessus. On peut donc conclure que le gouvernement fédéral est le mieux placé pour assumer ce rôle de chef de file.

Les conclusions de la décision sur les STB sont complémentaires au Programme d'innovation du gouvernement du Canada. Dans l'avenir, le CRTC participera dans la mesure de son mandat d'organisme de réglementation des télécommunications au pays. Comme l'a déclaré le gouvernement fédéral, tout le monde a un rôle à jouer dans le cadre du Programme d'innovation. Le CRTC attend avec intérêt de voir les résultats des efforts du gouvernement fédéral suite aux consultations publiques ainsi que le plan d'action qui en découlera et qui comprendra des cibles et des résultats clairs afin de mesurer les progrès accomplis sur la voie qui nous permettra de devenir une nation d'innovateurs.

Annexe : Principaux enjeux liés à l'accès Internet à large bande au Canada

La présente annexe appuie les observations du CRTC au Programme d'innovation du gouvernement du Canada. Elle donne un aperçu des principaux enjeux liés à l'accès Internet à large bande au Canada, tels qu'ils ont été définis au cours de l'instance sur les STB. Ceux-ci sont examinés en fonction des critères suivants :

1. **la « disponibilité »**, liée à la portée technique des services à large bande, à la fois fixes et mobiles, sur tout le territoire canadien. Ce critère est axé sur l'« offre » des services d'accès à large bande et s'intéresse surtout au déploiement et à la capacité du réseau;
2. **l'« adoption »**, des services à large bande par les ménages canadiens dans les secteurs où ceux-ci sont offerts, et aux facteurs qui jouent sur le taux d'adoption. Ce critère est axé sur la « demande » des services d'accès à large bande et prend en compte ce qui suit :
 - i. *l'abordabilité*, ou la part de leurs revenus que les consommateurs doivent dépenser en rapport avec : a) les tarifs des services à large bande et b) les niveaux de revenus des ménages;
 - ii. *la littératie numérique*, ou les connaissances, les compétences et les comportements nécessaires pour profiter de l'accès Internet à large bande, et l'importance de l'information et de l'éducation pour la promotion de son adoption.

1. Disponibilité

Présentation

Les services d'accès Internet à large bande sont offerts au Canada par de nombreux fournisseurs qui présentent chacun une diversité d'options aux consommateurs. Alors que ceux-ci varient dans l'ensemble du pays, il existe un véritable lien entre la densité de population d'une région et les services disponibles. Les entreprises ont plus tendance à établir une infrastructure de qualité et à grande capacité dans les régions à plus forte densité de population (zones urbaines) pour des raisons économiques. Il en résulte que les Canadiens vivant dans les zones urbaines bénéficient généralement de services d'accès Internet à large bande filaires et sans fil utilisant les dernières technologies, qui permettent des vitesses plus rapides et des limites de données plus élevées (y compris l'accès illimité) que dans les zones rurales et éloignées. De plus, alors que plusieurs zones rurales et éloignées peuvent bénéficier des services sans fil les plus récents, la couverture peut être insuffisante, en particulier le long des autoroutes dans les régions plus éloignées.

La disparité de la disponibilité des services à large bande est un problème de taille. Étant donné que notre société dépend de plus en plus des services numériques, les Canadiens s'attendent à profiter d'un accès Internet leur permettant de tirer pleinement avantage des diverses applications maintenant disponibles. Toutefois, dans les conditions actuelles, les Canadiens résidant dans de petits centres de population disposent d'un choix limité et ont généralement accès à un niveau inférieur de service Internet par rapport à ce qui est offert dans les villes. Quand un ménage doit se contenter d'un service Internet basse vitesse de moindre qualité, il a peu de chance de pouvoir utiliser des applications large bande en raison des restrictions de débit; il peut rencontrer des interruptions de service en raison de la mauvaise qualité de l'accès, ou il peut simplement dépasser la limite de données sans frais, ce qui fait augmenter ses dépenses.

Selon le dossier de l'instance sur les STB, les communautés des Premières Nations comptent généralement parmi les collectivités les plus défavorisées au Canada pour ce qui est de la disponibilité des services à large bande. Celles-ci font face à des problèmes constants, en ce qui a trait notamment à la fiabilité des services à large bande et aux contraintes associées.

Analyse

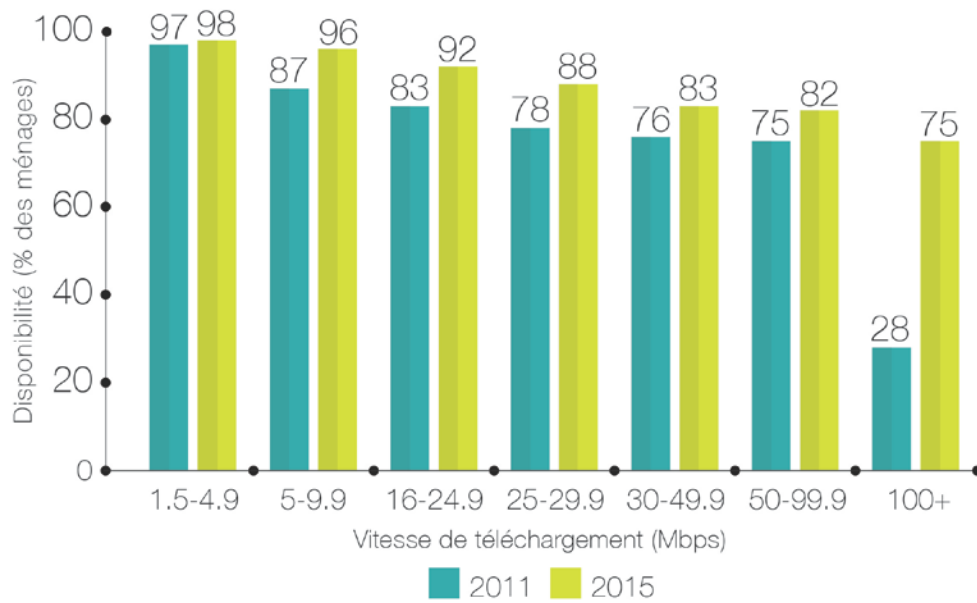
Infrastructure d'accès aux services filaires et aux services sans fil fixes

Dans certaines régions mal desservies, la technologie employée n'est souvent pas assez avancée pour offrir les niveaux de service à large bande les plus élevés. Dans de nombreuses zones rurales et de banlieue, l'équipement filaire à large bande peut ne pas être en mesure de fournir les nouvelles vitesses cibles du CRTC : 50 Mbps pour le téléchargement et 10 Mbps pour le téléversement. En fait, environ 2,4 millions de ménages canadiens n'ont pas accès aux services Internet à large bande aux vitesses cibles récemment établies par le Conseil. Lorsqu'une collectivité est desservie par un réseau d'accès sans fil fixe, le fournisseur de services peut ne pas disposer d'un spectre suffisant pour offrir les services à plus haute vitesse, ou le signal sans fil peut varier selon la distance de l'utilisateur par rapport à la tour, ou encore certains éléments du relief, comme des arbres ou des montagnes, peuvent obstruer les signaux.

En 2011, le CRTC a fixé les vitesses des services à large bande à 5 Mbps pour le téléchargement et à 1 Mbps pour le téléversement. Depuis lors, comme le montre le graphique ci-dessous, la disponibilité des services filaires à large bande à la vitesse de 5 Mbps pour le téléchargement est passée de 87 % en

2011 à 96 % en 2015¹⁴. En revanche, cette même année, seuls 82 % des ménages canadiens avaient accès à une vitesse minimale de 50 Mbps pour le téléchargement.

Disponibilité nationale du service filaire à large bande, selon la catégorie de vitesse

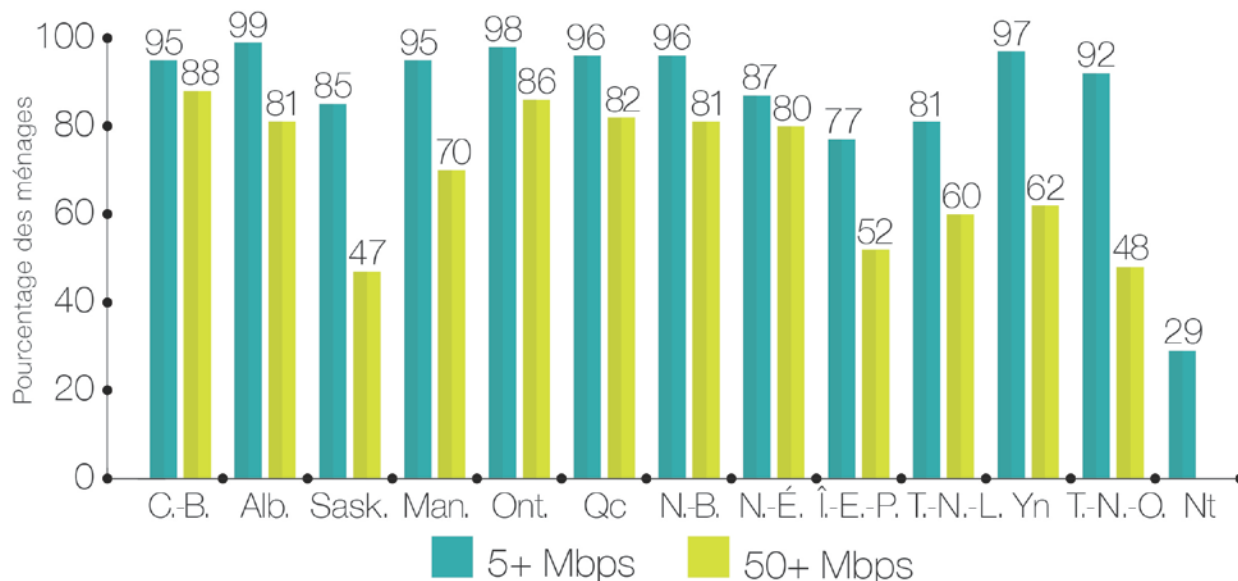


Source : Données collectées par le CRTC

¹⁴ En incluant la disponibilité du service sans fil, environ 98 % des ménages canadiens avaient accès à une vitesse d'au moins 5 Mbps pour le téléchargement en 2015 (Source : *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC).

À la fin de 2015, la disponibilité des services à large bande à des vitesses minimales de 5 Mbps et de 50 Mbps variait par province/territoire, comme le montre le graphique ci-dessous. En général, la couverture du service filaire à large bande à une vitesse minimale de 5 Mbps pour le téléchargement était plus limitée dans certaines parties de la région Atlantique et au Nunavut. À une vitesse minimale de 50 Mbps pour le téléchargement, les limites étaient évidentes encore une fois dans la région Atlantique, ainsi que dans les Territoires, la Saskatchewan et le Manitoba.

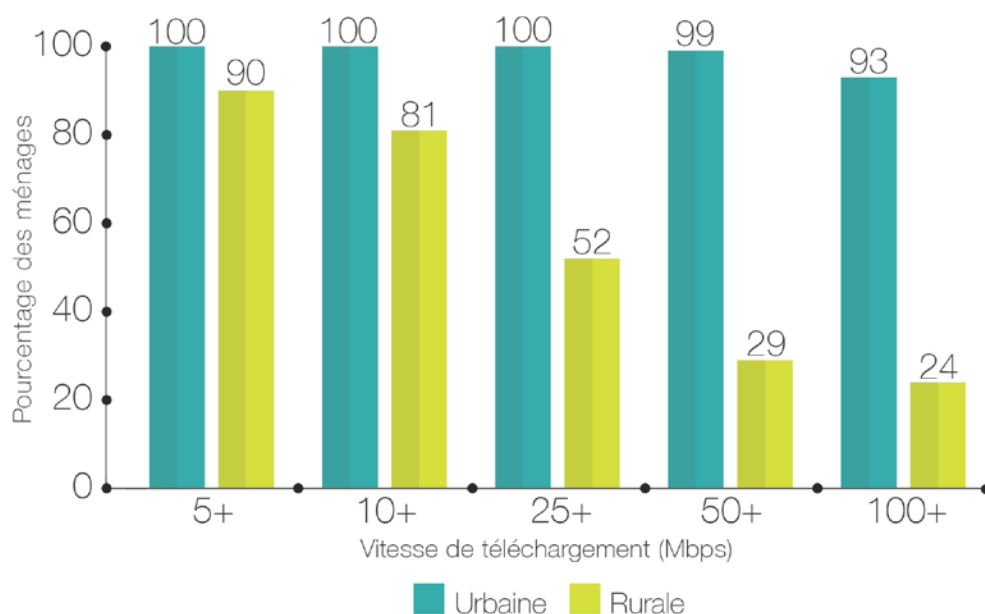
Disponibilité du service filaire à large bande à des vitesses minimales de 5 et de 50 Mbps pour le téléchargement, par province/territoire (2015)



Source : Données collectées par le CRTC

À la fin de 2015, comme le montre le graphique ci-dessous, plus les vitesses de téléchargement étaient élevées, plus grand était l'écart entre les zones urbaines et les zones rurales pour ce qui est de la disponibilité des services :

Disponibilité nationale des services à large bande, zones urbaines et rurales (2015)



Source : Données collectées par le CRTC

Enfin, en raison de la taille réduite des communautés des Premières Nations¹⁵, et du fait que celles-ci sont souvent situées dans des régions rurales, éloignées ou isolées, il n'est pas rentable pour les entreprises de services de télécommunication de leur fournir des services Internet à large bande de qualité. La plupart de ces communautés sont donc mal desservies en ce qui a trait aux vitesses cibles du CRTC. Dans ses observations au cours de l'instance sur les STB, Manitoba Keewatinowi Okimakanak Inc. a précisé à ce sujet qu'il est difficile pour l'organisme de réglementation de répondre aux changements du marché quand il n'y a pas de marché.

¹⁵Selon l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 de Statistique Canada, notre pays compte 859 970 membres des Premières Nations. De ce nombre, les trois quarts (75 % ou 645 940 personnes) avaient le statut d'Indien visé par un traité ou d'Indien inscrit au titre de la Loi sur les Indiens du Canada. Plus du tiers (38 % ou 328 445 personnes) de tous les membres des Premières Nations (50 % des membres des Premières Nations ayant le statut d'Indien visé par un traité ou d'Indien inscrit ou 322 650 personnes) vivaient dans une communauté des Premières Nations. Selon AANC, il y a plus de 600 communautés des Premières Nations au Canada. Voir <https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100013800/1100100013801>.

Infrastructure de transport terrestre

Dans de nombreuses régions mal desservies, l'insuffisance des services de transport correspond à une disponibilité limitée des services à large bande. Par exemple, de nombreuses collectivités mal desservies sont couvertes par un réseau d'accès sans fil fixe capable d'offrir un niveau élevé de service à large bande. Mais en raison de lacunes au niveau des liaisons de transport par fibre ou faisceaux hertziens, les vitesses et les capacités offertes aux utilisateurs finals sont inférieures au nouvel objectif établi par le CRTC dans sa décision concernant les STB.

Infrastructure des services mobiles sans fil

Selon les données recueillies par le CRTC, 99 % des ménages canadiens bénéficient de services mobiles sans fil de troisième génération (3G) et de la technologie évoluée d'accès haute vitesse par paquets (HSPA+), alors que 97 % ont accès à des services mobiles sans fil du réseau d'évolution à long terme (LTE).

De 2011 à 2015, le réseau LTE s'est tellement développé que de nos jours, pratiquement tous les ménages canadiens ont accès à ce type de service. Par rapport à la technologie 3G, les services LTE utilisent plus efficacement le spectre et offrent généralement des vitesses de transfert de données plus élevées.

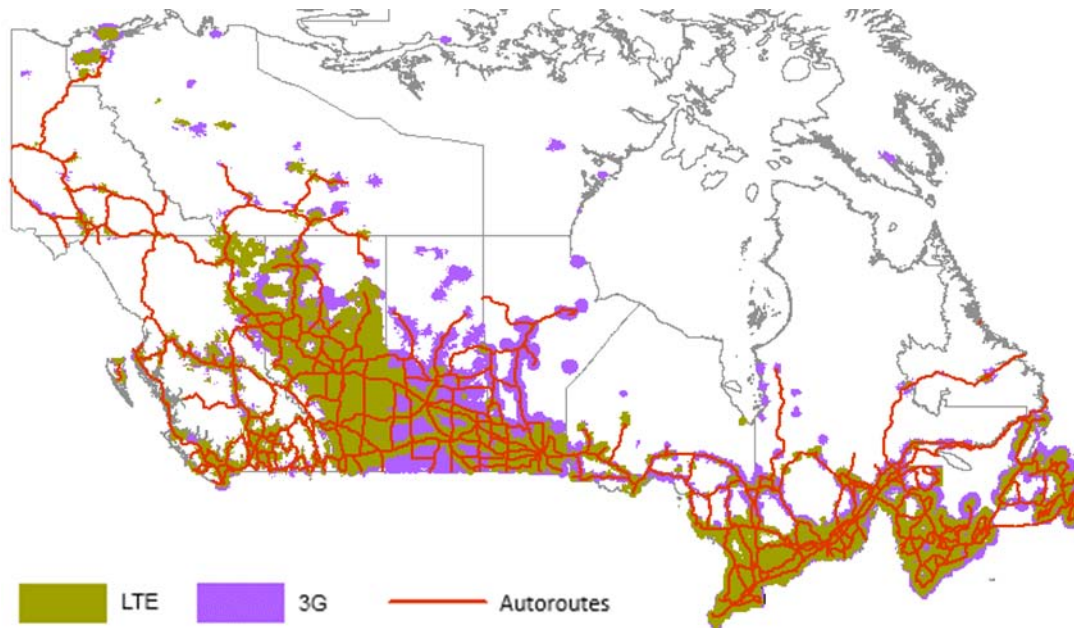
Disponibilité nationale des services à large bande par technologie sans fil



Source : Données collectées par le CRTC

Toutefois, la couverture 3G, HSPA+ et, en particulier, LTE est plus limitée le long des autoroutes et dans certaines régions plus éloignées, en raison de services d'électricité déficients et de l'absence de tours, ainsi que de lacunes au niveau des liaisons par fibre ou faisceaux hertziens pour le raccordement à des réseaux de communication à large bande.

Couverture sans fil au Canada (2015)



Source : Données collectées par le CRTC

Infrastructure satellite

Les collectivités les plus éloignées du Canada se situent à des centaines de kilomètres de l'infrastructure de transport terrestre la plus proche. Elles dépendent donc des services par satellite pour leurs besoins en communications. Il existe toutefois des limites associées aux services par satellite :

- les services par satellite actuels sont soumis à des niveaux de latence plus élevés que les services filaires. Ces temps de latence amoindrissent la qualité des services;
- certains services sont vulnérables aux interruptions de signaux attribuables aux conditions atmosphériques (météo);
- la capacité par satellite est généralement partagée entre de multiples stations terrestres et collectivités. Il en résulte une réduction de la capacité globale de chaque collectivité.

Exemples d'initiatives actuelles

Dans le budget de 2016, le gouvernement du Canada a annoncé un investissement maximal de 500 millions de dollars sur cinq ans pour un nouveau programme visant à étendre et à améliorer le service à large bande dans les collectivités rurales et éloignées. Il a par ailleurs annoncé un financement de 255 millions de dollars sur deux ans, à partir du Fonds d'infrastructure pour les Premières Nations, en vue d'appuyer les investissements consacrés à des infrastructures complémentaires, en lien notamment avec la connectivité à large bande¹⁶. Au cours des dernières années, les gouvernements provinciaux et

¹⁶ Gouvernement du Canada, *Le budget de 2016 : Assurer la croissance de la classe moyenne*, 22 mars 2016 [accès juillet 2016] : <http://www.budget.gc.ca/2016/docs/plan/budget2016-fr.pdf>. Le 15 décembre 2016, le [Gouvernement a annoncé des détails sur le programme de financement de la large bande](#).

territoriaux ont également lancé des politiques et programmes, dont certains axés sur les communautés autochtones, en vue d'élargir l'accès au réseau à large bande au Canada.

Certaines Premières Nations tentent de résoudre elles-mêmes ce problème d'accès et d'élaborer des solutions innovantes :

- par exemple, les services KNET détenus par des Premières Nations offrent l'accès Internet haute vitesse à des communautés éloignées du Nord de l'Ontario au moyen d'un réseau satellite dont ils sont copropriétaires avec d'autres organisations autochtones et qui dessert des communautés des Inuits et des Premières Nations dans le Nord de l'Ontario, au Québec et au Manitoba;
- le Conseil en éducation des Premières Nations, qui dessert 29 communautés éloignées du Nord du Québec, a mis en place sa propre infrastructure en vue de créer un réseau satellite sans fil offrant des services résidentiels. Le Conseil a récemment obtenu le financement nécessaire pour établir son propre réseau de fibre optique de 165 km;
- le gouvernement de la Nation crie, en collaboration avec cinq villages non autochtones de la région de la baie James, dans le Nord du Québec, ont élaboré un plan destiné à offrir un service Internet haute vitesse dans la région, par l'intermédiaire du Réseau de communications Eeyou, un fournisseur de services de télécommunication sans but lucratif des Premières Nations. Grâce à une boucle de fibre locale, ce réseau dessert 14 collectivités comptant une population totale de 30 000 personnes.

En dépit de ces efforts, le dossier de l'instance sur les STB montre toutefois que les communautés des Premières Nations en général continuent de rencontrer de grands écarts au niveau des services numériques par rapport aux autres collectivités canadiennes.

Conclusion

Le CRTC reconnaît que la poursuite de l'objectif de service universel est une énorme entreprise comportant de multiples défis complexes et nécessitant des milliards de dollars d'investissement. Les efforts combinés de tous les gouvernements, ainsi que de l'industrie et d'autres acteurs, sont indispensables. La décision sur les STB, comportant la création d'un mécanisme de financement du déploiement des services à large bande dans les régions mal desservies, ne constitue qu'un volet du projet global visant à offrir un service universel à large bande aux Canadiens.

2. Adoption

i) Abordabilité

Présentation

Si les services à large bande sont offerts à un domicile, mais que l'occupant n'a pas les moyens de se les offrir, alors l'abordabilité constitue un obstacle à l'accès. Cet obstacle touche tous les segments de la population canadienne.

L'abordabilité se mesure généralement comme la part de revenus que les consommateurs doivent dépenser pour certains biens et services. On peut faire appel à une multitude de facteurs macro et micro-économiques pour évaluer l'abordabilité d'un bien ou service donné. Pour les besoins de la

présente analyse, nous considérons l'abordabilité en fonction des critères suivants : a) tarifs des services à large bande et b) niveaux de revenus des ménages.

Analyse

a) Tarifs des services à large bande

Au cours de l'instance sur les STB, des centaines de Canadiens ainsi que des groupes de défense des consommateurs ont exprimé leurs préoccupations en ce qui a trait à l'abordabilité des services à large bande au Canada. De plus, l'étude effectuée par la société EKOS a révélé que 48 % des répondants au sondage représentatif et 75 % des répondants au sondage ouvert se sont dits mécontents du prix de leur service à large bande. Parmi les 21 % des répondants au sondage représentatif et 50 % des répondants au sondage ouvert qui ont déclaré restreindre leur utilisation des services à large bande, 36 % et 28 % respectivement ont affirmé que le coût était le principal facteur. L'Affordable Access Coalition (AAC) a indiqué que les tarifs ont généralement augmenté dans le cas des niveaux de services les plus abordables, et ce, souvent plus rapidement que le taux d'inflation. OpenMedia a ajouté qu'en comparaison avec d'autres pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), l'éventail des options compétitives à bas prix semble être assez limité au Canada.

En fait, selon le *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC, les prix globaux des services de communication montrent une tendance à la hausse : le ménage moyen a dépensé environ 214 \$ par mois pour les services de communication en 2014, soit une augmentation de 3,00 \$ (1,4 %) par rapport à l'année précédente. De même, les tarifs des services à large bande se sont accrus plus vite que l'inflation : alors que le taux d'inflation moyen au Canada était de 1,1 % en 2015, les tarifs des services à large bande ont augmenté de 5 % de 2014 à 2015.

L'Étude de 2016 de comparaison des tarifs¹⁷ montre que depuis 2012, les tarifs moyens ont augmenté pour les services d'entrée de gamme (ensemble de services 1 et 2) et baissé pour les niveaux de services élevés (ensemble de services 3 et 4)¹⁸.

¹⁷ *Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger*, NGL Nordicity Group ltée, 22 mars 2016

¹⁸ Ce que le consommateur paie en bout de ligne varie selon les frais, par exemple les tarifs d'abonnement et d'utilisation. L'Étude fait appel à une méthodologie fondée sur des « ensembles de services » censés être représentatifs de la façon dont divers segments de consommateurs utilisent les services (p. ex. l'ensemble de services 1 désigne un service d'entrée de gamme ou à faible volume). Les ensembles sont régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution des tendances en matière d'utilisation, et en tant que telles, les augmentations de tarif peuvent correspondre en partie à une amélioration des niveaux de service offerts aux consommateurs.

Tarifs moyens des services Internet au Canada

Niveau de l'ensemble	2012	2013	2014	2015	2016	Écart (en %)
1	39,37 \$	38,91 \$	50,00 \$	47,51 \$	41,95 \$	6,55 %
2	54,31 \$	51,20 \$	55,10 \$	56,66 \$	58,88 \$	8,41 %
3	67,94 \$	65,18 \$	68,60 \$	67,81 \$	63,48 \$	-6,56 %
4	94,39 \$	82,88 \$	86,46 \$	80,63 \$	78,77 \$	-16,55 %

Source : Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, tableaux C.3.1, C3.2, C3.3 et C3.4

L'Étude 2016 de comparaison des tarifs offre également une comparaison entre les tarifs des services Internet facturés par les fournisseurs de services titulaires et ceux de leurs concurrents. Le tableau suivant montre que les tarifs varient considérablement pour les services Internet fournis par les divers fournisseurs de services. Selon le degré de concurrence présent dans les divers marchés, bon nombre de consommateurs sont en mesure de jouir des avantages qui viennent avec une offre de tarifs concurrentiels.

Tarifs moyens des services Internet au Canada

Type de fournisseur de services	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Titulaire	52,89 \$	61,30 \$	62,78 \$	79,13 \$	112,47 \$
Concurrent	34,05 \$	36,10 \$	44,64 \$	66,10 \$	S.O.
Écart	-35,61 %	-41,11 %	-28,89 %	-16,47 %	S.O.

Moyenne non pondérée des tarifs offerts dans les villes d'Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina et Vancouver

Source : Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, tableau C.4

b) Niveaux de revenu des ménages

Le sondage d'EKOS a révélé que le coût des services était l'une des principales raisons indiquées par les répondants pour limiter leur utilisation des services à large bande. Selon le rapport, le coût est un facteur plus important pour les ménages avec un revenu de moins de 80 000 \$¹⁹. Dans le dossier de l'instance sur les STB, l'Affordable Access Coalition (AAC) a indiqué que les services à large bande sont extrêmement importants pour les utilisateurs à faible revenu et que bon nombre d'entre eux ont du mal à assumer les dépenses qui y sont liées, dépensant régulièrement un pourcentage plus élevé de leurs revenus sur ces services que le ménage canadien moyen. L'AAC a aussi remarqué que les Canadiens à faible revenu sont généralement réticents à annuler leur abonnement au service à large bande, préférant couper dans d'autres dépenses.

¹⁹ De plus, le sondage d'EKOS a également révélé que les Canadiens avec une allocation de données mensuelles moins grande étaient plus susceptibles de limiter leur utilisation de services Internet comparativement à ceux qui ont une plus grande allocation de données mensuelles, 36 % d'entre eux déclarant que cela était en grande partie dû aux coûts.

À cet égard, certains Canadiens à faible revenu ont déclaré, lors de l'audience sur les STB, qu'ils doivent sacrifier certaines dépenses essentielles du ménage comme la nourriture, les vêtements et les soins de santé afin de garder leur abonnement aux services à large bande. D'autres ont indiqué que, afin de gérer leurs dépenses, ils ont recours à des stratégies comme regrouper des services, ne s'abonner que pendant des périodes promotionnelles et utiliser des espaces publics (p. ex. bibliothèques, cafés) pour avoir accès aux services à large bande.

En effet, l'analyse des données liées aux tarifs et aux revenus du *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC suggère que les ménages à faible revenu éprouvent des difficultés liées à l'abordabilité de leurs services à large bande. Le tableau suivant montre qu'alors que la plupart des ménages canadiens ont un accès Internet à la maison (84,9 % en 2014), seulement 63,5 % des ménages du quintile le plus pauvre²⁰ avaient un abonnement aux services Internet au domicile.

Ordinateurs domestiques et utilisation d'Internet à partir du domicile, par quintile de revenu (2014)

	Premier quintile	Deuxième quintile	Troisième quintile	Quatrième quintile	Cinquième quintile	Moyenne de tous les quintiles
A un ordinateur domestique	64,3 %	78,1 %	87,7 %	94 %	97,4 %	84,3 %
A un accès Internet à la maison	63,5 %	78,5 %	88,7 %	95,5 %	98,3 %	84,9 %

Source : *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC, tableau 2.0.8

Le *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC souligne également le fait que bien que les ménages du quintile de revenu le plus bas sont ceux qui dépensent le moins en services à large bande, c'est eux qui ont connu les augmentations de tarifs les plus élevées entre 2013 et 2014.

Dépenses mensuelles des ménages pour les services à large bande, par quintile de revenu (2014)

	Premier quintile	Deuxième quintile	Troisième quintile	Quatrième quintile	Cinquième quintile	Moyenne de tous les quintiles
2013	25,58 \$	35,25 \$	42,08 \$	48,00 \$	52,42 \$	40,67 \$
2014	29,50 \$	37,17 \$	44,17 \$	48,75 \$	52,67 \$	42,42 \$
Croissance	15,31 %	5,44 %	4,95 %	1,56 %	0,48 %	4,3 %

Source : *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC, tableau 2.0.4

Au fil des ans, diverses organisations ont proposé différents seuils cibles qui peuvent être utilisés pour estimer à quel point les services à large bande sont abordables, en pourcentage du revenu disponible. Par exemple, dans *Aucun consommateur laissé pour compte* (un rapport versé au dossier de l'instance sur les STB), le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a suggéré que les dépenses en communications dans leur ensemble ne devraient pas dépasser 4 à 6 % des revenus annuels d'un ménage. Par ailleurs, la Commission « Le large bande au service du développement numérique » et

²⁰ Un quintile de revenu désigne un regroupement de la population par revenu moyen du ménage, où chaque regroupement représente 20 % de la population et est ordonné, des revenus les plus faibles aux plus élevés.

l'Union internationale des télécommunications (UIT) estiment, de manière similaire, un seuil d'accessibilité à moins de 5 % du revenu mensuel moyen pour des services à large bande d'entrée de gamme seulement²¹ – toutefois, cette estimation est fondée sur des données compilées à partir d'un vaste éventail de pays, qui prend en compte le fait que l'accès à la large bande peut atteindre 30 % du revenu moyen dans certains pays en développement.

Si on compare les données du *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC avec ces lignes directrices, les dépenses liées aux services à large bande atteindraient les seuils pour les Canadiens dans tous les quintiles de revenus.

Dépenses en services à large bande des ménages, par quintile de revenu (2014)

Caractéristiques	Premier quintile (revenu inférieur à 30 519 \$)	Deuxième quintile (revenu entre 30 520 \$ et 53 274 \$)	Troisième quintile (revenu entre 53 275 \$ et 81 294 \$)	Quatrième quintile (revenu entre 81 295 \$ et 124 838 \$)	Cinquième quintile (revenu supérieur à 124 839 \$)	Moyenne de tous les quintiles
Revenu annuel moyen du ménage	19 664 \$	42 122 \$	67 083 \$	101 177 \$	201 752 \$	86 360 \$
Dépenses en services à large bande	354 \$	446 \$	530 \$	585 \$	632 \$	509 \$
Dépenses en services à large bande, en pourcentage du revenu annuel	1,8 %	1,1 %	0,8 %	0,6 %	0,3 %	0,6 %

Source : *Rapport de surveillance des communications 2016* du CRTC, tableaux 2.0.3 et 2.0.4

Toutefois, bien que ces seuils cibles peuvent aider à quantifier l'accessibilité des services à large bande, l'analyse de cette question doit aussi tenir en compte d'autres facteurs comme les décisions d'achats pour d'autres types de dépenses (nourriture, logement, vêtements, etc.), le contrôle exercé sur ces dépenses, de même que la proportion du revenu consacré à ces dépenses.

Le tableau ci-dessus montre que les dépenses liées aux services à large bande occupent une part presque deux fois plus importante des revenus annuels des Canadiens du premier quintile de revenu comparé aux ménages du second quintile, et trois fois plus importante comparativement à la moyenne de tous les ménages. Les ménages du quintile de revenu le plus bas dépensent environ 44 % de moins annuellement pour leurs services à large bande que la moyenne de tous les quintiles. Globalement, les ménages à faible revenu font souvent face à des choix financiers difficiles pour conserver leur abonnement aux services à large bande.

²¹ *Objectifs de plaidoyer de la Commission sur le large bande pour 2015*, Commission « Le large bande au service du développement numérique », UIT et UNESCO, 2011

http://www.broadbandcommission.org/Documents/Translated%20Documents/Targets/Broadband_Targets-fr.pdf; *Rapport Mesurer la société de l'information*, UIT, 2015 <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-F.pdf>

Exemples d'efforts actuels

Un certain nombre d'efforts sont en cours afin de rendre les services à large bande plus abordables au Canada.

a) Tarifs des services à large bande

Le CRTC ne réglemente pas les tarifs de détail pour les services Internet d'accès à large bande, à l'exception de ceux fournis par Northwestel au moyen d'installations terrestres. Toutefois, le CRTC a mis en place des politiques stratégiques de gros et de détail pour favoriser un marché des services d'accès Internet à large bande plus dynamique.

Par exemple, dans la politique réglementaire de télécom 2015-326, le CRTC a établi un cadre des services filaires de gros afin d'offrir aux Canadiens un choix accru et des prix raisonnables pour leurs services de télécommunication. En particulier, avec cette décision, les concurrents peuvent avoir accès à certaines installations de télécommunication et certains composants du réseau des entreprises titulaires, y compris les installations à fibres optiques.

De plus, avec la politique réglementaire de télécom 2015-177, le CRTC a établi des mesures réglementaires pour favoriser la concurrence durable, l'innovation et l'investissement dans le marché des services sans fil. Plus précisément, le CRTC a commencé à réglementer les tarifs exigés par les entreprises nationales de services sans fil pour les services d'itinérance de gros qu'elles fournissent à leurs concurrents. Le CRTC a également réduit certains des obstacles auxquels font face les exploitants des réseaux mobiles virtuels.

En outre, dans la politique réglementaire de télécom 2013-271, le CRTC établit le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail. Le Code sur les services sans fil énonce des droits de base pour tous les consommateurs, y compris des protections contre les factures-surprises. Ces initiatives stratégiques de gros et de détail ont facilité et continueront de faciliter une concurrence durable, entraînant une offre de services novateurs et des prix plus concurrentiels pour les consommateurs.

Au fil des ans, un certain nombre d'acteurs du marché ont mis au point des solutions visant à offrir des options abordables à divers segments de consommateurs canadiens. Par exemple, certains fournisseurs de services Internet (FSI) offrent un niveau d'entrée de gamme pour les services d'accès Internet à large bande. Bien que ces offres peuvent aider à atténuer les préoccupations en matière d'accessibilité pour certains Canadiens, les tarifs et les niveaux de service varient considérablement entre les FSI, et ces forfaits ne sont disponibles que dans la zone desservie par le FSI et peuvent ne pas toujours bénéficier d'une bonne promotion. Le tableau suivant donne des exemples de services d'entrée de gamme pour les services d'accès Internet à large bande.

Échantillon de services d'accès Internet à large bande d'entrée de gamme

FSI	Rapidité	Prix mensuel
Bell	3Mbps/680 Kbps	24,99 \$
Rogers	5 Mbps/1 Mbps	24,99 \$
TekSavvy	5 Mbps (câble)	24,99 \$
TekSavvy	6 à 7 Mbps (DSL)	29,99 \$
Vidéotron	5 Mbps/1 Mbps	37,95 \$
VMedia	6 Mbps	29,95 \$
Yack	6 Mbps	29,95 \$

Sources : sites Web des FSI (consultés en juillet 2016)

En outre, le gouvernement se penche actuellement sur des questions reliées à l'accessibilité des services à large bande dans le contexte de son Programme d'innovation.

b) Aide aux Canadiens à faible revenu

Les gouvernements provinciaux et territoriaux ne consacrent pas un montant précis pour les dépenses liées aux services à large bande dans le cadre de leurs programmes de bien-être social ou d'aide sociale. Parmi ces gouvernements qui tiennent compte du coût des services de communication pour déterminer le montant de l'aide aux revenus offerte à l'individu ou au ménage, les dépenses admissibles sont limitées aux services téléphoniques.

De plus, certains FSI et d'autres organisations ont mis en place des programmes pour offrir un service Internet abordable aux Canadiens à faible revenu, mais ces programmes ne sont pas offerts à tous. Par exemple :

- la Bibliothèque publique de Toronto, en partenariat avec Google, a mis en place un projet pilote dans les succursales situées dans les quartiers défavorisés de Toronto. Les gens peuvent emprunter une connexion à un point d'accès Wi-Fi, ce qui leur permet d'accéder à Internet et de télécharger jusqu'à 10 Go par mois, gratuitement;
- Chebucto, un organisme enregistré de bienfaisance sans but lucratif situé à Halifax, en Nouvelle-Écosse, offre un accès Internet gratuit ou à bas prix pour les logements sociaux subventionnés par l'État. On offre un service avec une vitesse de téléchargement et téléversement de 10 Mbps pour une cotisation annuelle de 125 \$, sans aucuns autres frais;
- Rogers, par son programme *Branché sur le succès* à Toronto, offre aux résidents de logements sans but lucratif admissibles l'accès à un service de 10/1 Mbps pour 9,99 \$ par mois. Rogers a récemment annoncé un élargissement du programme aux locataires subventionnés admissibles de 533 autres sociétés immobilières sans but lucratif de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador²²;

²² <https://www.thestar.com/news/gta/2016/04/07/rogers-to-expand-low-cost-internet-to-social-housing-tenants.html>

- TELUS a lancé un programme-pilote en Colombie-Britannique et en Alberta afin d’offrir un forfait Internet à 9,95 \$ par mois visant les familles monoparentales qui reçoivent une aide au revenu ou une aide aux personnes handicapées du gouvernement provincial²³.

c) *Autres initiatives*

Un certain nombre d’initiatives visant à offrir un accès abordable – et parfois gratuit – aux services à large bande sont déjà en place à divers endroits partout au pays. En voici des exemples :

- dans la région de la capitale nationale, NCFreeNet offre des lignes d’abonné numérique (DSL) à des individus et des groupes communautaires. NCFreeNet est soutenu par les tarifs d’abonnement et les dons des membres. Les services offerts vont de 2 Mbps à 50 Mbps pour le téléchargement, avec des vitesses de téléversement qui vont de 0,8 Mbps à 10 Mbps. Les tarifs vont de 20,95 \$ par mois pour une ligne commutée à 49,95 \$ par mois pour un forfait de 50/10 Mbps. Les forfaits offrent environ 322 Go de bande passante par mois. On demande aux utilisateurs qui dépassent cette limite de faire un don pour obtenir plus de données;
- dans la région du Grand Toronto, Toronto Free-Net offre des services à large bande DSL et de ligne commutée aux individus. Toronto Free-Net est soutenu par les tarifs d’abonnement et les dons des membres. Les services DSL offrent des vitesses de téléchargement qui vont de 6 Mbps à 25 Mbps, des vitesses de téléversement qui vont de 0,8 Mbps à 10 Mbps, et une bande passante illimitée ou de 300 Go par mois. Les tarifs vont de 32 \$ à 41 \$ par mois, selon le niveau de service acheté;
- à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, la ville a étendu sa couverture Wi-Fi gratuite à divers endroits, allant du quartier des affaires à des espaces publics comme les parcs urbains, les stades et les centres commerciaux;
- à Montréal, au Québec, le projet *Île Sans Fil* est mené par une organisation sans but lucratif cherchant à offrir un accès Wi-Fi à tous les lieux publics.

Conclusion

Bien que la *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC de vastes pouvoirs pour régler la prestation des services de télécommunication, d’autres parties sont probablement mieux placées pour mettre en place des solutions ciblées afin de combler des lacunes en matière d’accessibilité. Une solution complète aux problèmes d’accessibilité nécessitera une approche plurielle, comprenant la participation d’autres acteurs. À cet égard, le dossier de l’instance sur les STB démontre que divers acteurs, y compris des FSI et des organisations communautaires, ont commencé à mettre en œuvre des solutions pour répondre aux vastes besoins de ces consommateurs. Le CRTC appuie ces initiatives et encourage tous les acteurs à faire de même.

D’autres initiatives peuvent être lancées pour assurer un accès à des services Internet à large bande abordables aux Canadiens. Le plaidoyer convaincant fait par certains intervenants lors de l’instance sur les STB soutient l’affirmation du programme d’innovation qu’il est dans l’intérêt supérieur des

²³ https://about.telus.com/community/english/news_centre/news_releases/blog/2016/10/14/telus-launches-internet-for-good-pilot-to-support-18000-british-columbian-families
http://about.telus.com/community/english/news_centre/news_releases/blog/2016/11/24/telus-launches-internet-for-good-pilot-to-support-15000-alberta-families

Canadiens d'en « faire plus pour donner aux Canadiens à faible revenu un accès abordable à Internet haute vitesse pour leur permettre de participer pleinement à l'économie numérique mondiale et d'avoir une meilleure qualité de vie. »

ii) Littératie numérique

Présentation

La littératie numérique est l'ensemble des connaissances, des compétences et des comportements qui permet aux personnes de comprendre et utiliser des systèmes, outils et applications numériques, et de traiter l'information numérique. Ces capacités et aptitudes sont fortement liées à la capacité d'une population à être novatrice, productive et créative, et à participer à la démocratie, à l'économie numérique et à d'autres domaines de la vie.

Étant donné qu'Internet devient de plus en plus la plateforme privilégiée pour donner accès aux services essentiels, y compris les soins de santé, les opérations bancaires et les services gouvernementaux, la littératie numérique devient de plus en plus importante pour faciliter un véritable accès à ces services. Même quand des services Internet à large bande sont accessibles, les Canadiens peuvent ne pas être capables d'utiliser ces services à leur plein potentiel, dépendant de leur niveau de littératie numérique.

Analyse

À l'échelle internationale, le Canada se situe dans la moyenne de l'OCDE, ou au-dessus de celle-ci, pour trois aptitudes clés de la littératie numérique : la littératie, la numératie et la résolution de problème dans les environnements technologiquement riches (bien qu'il existe des variations importantes dans les notes des provinces et territoires). Selon Statistique Canada, Emploi et Développement social Canada, et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), ces aptitudes ont des conséquences profondes pour différents groupes en ce qui concerne les disparités économiques, les résultats en matière de santé, les niveaux d'engagement politique et l'intégration sociale. Par rapport à d'autres pays de l'OCDE, le Canada présente une proportion supérieure de sa population se situant aux niveaux les plus bas et les plus élevés de littératie : 16,4 % des adultes canadiens ont un niveau très bas de littératie, et 22,4 % ont une très faible note de numératie²⁴. Ces données sont généralement proportionnelles à celles du sondage d'EKOS : 24 % des répondants ont cité le manque de compétences comme raison de l'utilisation limitée d'Internet.

Dans le dossier de l'instance sur les STB, un certain nombre de parties, y compris des Canadiens, des groupes de consommateurs et des Premières Nations, ont observé que les citoyens ont non seulement besoin d'un accès à des services Internet à large bande, mais aussi aux compétences appropriées pour utiliser ces services efficacement. Ces parties ont souligné l'importance de la littératie numérique pour s'assurer que les Canadiens profitent entièrement des investissements déjà réalisés dans l'infrastructure de télécommunications.

²⁴ Statistique Canada, Emploi et Développement social Canada, et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) : [Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes \(PEICA\)](#). Le présent rapport montre les premiers résultats du PIAAC, une initiative de l'OCDE.

Selon une étude réalisée par le Conseil des technologies de l'information et des communications, intitulée *Skills in the Digital Economy: Where Canada Stands and the Way Forward*²⁵, la littératie numérique et les compétences numériques sont maintenant nécessaires pour les professionnels modernes. Toutefois, vu l'évolution rapide des technologies, ces compétences diminuent en pertinence de 50 %, tous les deux ans et demi à cinq ans. Cela signifie que les citoyens doivent régulièrement mettre à jour leurs compétences numériques sans quoi ils risquent de ne plus être à la page très rapidement.

Selon le sondage téléphonique *Participation à l'économie numérique*²⁶ produit par Ipsos Affaires publiques et soumis par Rogers dans le dossier de l'instance sur les STB, 5 % des répondants n'utilisaient pas du tout Internet, et parmi ces personnes, 22 % n'utilisaient pas Internet en raison d'une incapacité personnelle à faire usage de la technologie. La proportion de répondants n'utilisant pas du tout Internet augmentaient à 15 % dans le groupe âgé de 60 ans et plus.

Bien que la littératie numérique soit intégrée dans le programme d'enseignement de certains territoires et provinces, MediaSmarts signale que les écoles font face à des obstacles lorsqu'il s'agit d'intégrer des technologies de communication en réseau dans leurs programmes et pratiques d'enseignement. Ces obstacles sont précisément attribuables à la vitesse à laquelle le paysage technologique d'aujourd'hui évolue. Il en découle un système scolaire faisant des pieds et des mains pour s'adapter aux nouvelles technologies.

Exemples d'efforts actuels

Plusieurs ministères du gouvernement fédéral offrent du financement pour la recherche, des initiatives de littératie numériques ciblées et des outils d'évaluation visant à encourager la littératie numérique. Parmi ces ministères, on compte notamment :

- **Emploi et Développement social Canada (EDSC)**
 - Le **Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles** (BACE) s'intéresse aux compétences requises pour l'utilisation d'ordinateurs et de systèmes numériques parmi les compétences essentielles requises pour travailler, apprendre et fonctionner dans la vie de tous les jours, et les considère également comme des compétences de base pour apprendre d'autres compétences. ESDC offre du financement aux organisations en vue d'aider leurs employés à développer leurs compétences de base, y compris leurs compétences numériques. Le BACE offre également des évaluations informelles en vue d'aider les utilisateurs à déterminer leur capacité numérique, y compris leurs forces et leurs faiblesses.
 - L'initiative **Gouvernement ouvert** s'est engagée à parrainer des projets en vue de solidement faire le lien entre les compétences numériques et les marchés du travail pertinents, de développer des outils et ressources en ligne pour aider les Canadiens à améliorer leurs compétences numériques ainsi que le financement d'initiatives ayant pour but d'améliorer les compétences numériques des Canadiens.

²⁵ <http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2016/05/Skills-in-the-Digital-Economy-Where-Canada-Stands-and-the-Way-Forward-.pdf>

²⁶ <http://www.ipsos.ca/en/products-tools/public-affairs/syndicated-studies/participation-digital-economy.aspx>

- **Sécurité publique Canada** fournit du matériel éducatif aux consommateurs en matière de cybersécurité, y compris des vidéos et des fiches d'information, en vue d'aider les Canadiens à mieux comprendre comment protéger leur famille dans le cadre de leurs activités en ligne, par exemple, la cyberintimidation, l'utilisation des médias sociaux et le respect de la vie privée.
- Le **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada** fournit aux Canadiens des renseignements sur la façon de protéger sa vie privée en ligne.

Les gouvernements provinciaux et territoriaux participent également à l'amélioration de la littératie numérique, et certains d'entre eux offrent des initiatives de littératie numérique ciblées à l'attention de leurs citoyens, alors que bon nombre intègrent la littératie numérique à leur programme d'enseignement destiné aux enfants en âge d'aller à l'école. Certains territoires et provinces ont présenté dans le dossier de l'instance sur les STB un échantillon de programmes offerts :

Gouvernement provincial	Programmes de littératie numérique	
	Pour les enfants	Pour les adultes
Colombie-Britannique	<ul style="list-style-type: none"> • Le ministère de l'Éducation de Colombie-Britannique a mis sur pied un cadre de littératie numérique, définissant clairement ce que devraient comprendre des étudiants compétents sur le plan numérique et ce qu'ils devraient être en mesure d'accomplir à différents stades de développement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le ministère de l'Enseignement supérieur fournit du financement pour le Community Adult Literacy Program, y compris du financement pour les programmes de littératie numérique. • Le programme d'emploi de la C.-B. offre des services d'emploi et de la formation de préparation à l'emploi pour les résidents à faible revenu, dont bon nombre comprennent des éléments essentiels de littératie numérique.
Territoires du Nord-Ouest	<ul style="list-style-type: none"> • La littératie numérique est intégrée aux programmes d'enseignement des écoles de la maternelle à la 12^e année. • Un abonnement pour accéder aux ressources de MediaSmarts en littératie numérique, en sécurité en ligne et en sensibilisation aux médias est offert aux étudiants, aux parents et aux enseignants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le ministère de l'Exécutif offre de l'aide en personne aux résidents souhaitant avoir accès à des services en ligne, mais qui ne disposent pas des compétences, du matériel ou de l'accès à une connexion Internet pour ce faire. • Les centres de services d'Éducation, Culture et Formation offrent au public l'accès à des ordinateurs et des agents de service à la clientèle sont disponibles pour aider les clients à accéder aux programmes et à utiliser les ordinateurs.
Nunavut	<ul style="list-style-type: none"> • Bien que la littératie numérique ne soit pas précisément incluse dans le programme d'enseignement, elle est incorporée dans d'autres secteurs d'apprentissage. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des éducateurs adultes sont disponibles pour aider les utilisateurs à accéder aux services informatiques à partir de campus et de centres d'apprentissage communautaires.
		<ul style="list-style-type: none"> • Le programme de commerce électronique du Yukon

	Programmes de littératie numérique	
Yukon	S.O.	fournit des services consultatifs aux groupes communautaires en vue d'appuyer les activités de développement du commerce électronique dans les communautés et de promouvoir l'activité économique.

Plusieurs organisations de Premières Nations ont également entrepris des initiatives de promotion de la littératie numérique. Par exemple, le First Nations Technology Council de la Colombie-Britannique œuvre en vue de s'assurer que les communautés des Premières Nations peuvent profiter d'une connectivité accrue et de progrès technologiques. Entre autres choses, le Council fournit des programmes en vertu de l'Indigenous Technology Talent Development Strategy de la Colombie-Britannique, qui met l'accent sur la formation et le développement de compétences numériques²⁷.

Enfin, l'organisation sans but lucratif MediaSmarts s'efforce de garantir que les enfants et les jeunes disposent de compétences fondamentales afin de correctement interagir avec les médias et les technologies numériques. MediaSmarts offre un ensemble de ressources aux enfants, aux parents et aux enseignants afin de les éduquer au sujet des enjeux touchant l'utilisation d'Internet. L'organisation a également élaboré des outils et du matériel d'appui à l'intégration de la littératie numérique dans le programme d'enseignement de la maternelle à la 12^e année.

Conclusion

Bien que la *Loi sur les télécommunications* donne au CRTC de vastes pouvoirs de réglementation des dispositions touchant les services de télécommunication, d'autres parties sont mieux placées pour mettre en œuvre des solutions visant à se pencher sur les lacunes en matière de littératie numérique. Le CRTC estime qu'une solution complète au problème de littératie numérique nécessitera une approche à multiples facettes, y compris la participation d'autres acteurs. Les arguments convaincants proposés par les intervenants dans le dossier de l'instance sur les STB laissent entendre que la prise de mesures concrètes en vue d'augmenter la littératie numérique est dans l'intérêt de tous les Canadiens.

²⁷ <http://www.technologycouncil.ca>