



Rapport sur le marché canadien des télécommunications 2025



ISSN 2819-1161

Numéro de catalogue : BC9-43F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, en tout ou en partie, aux fins de redistribution commerciale sans l'autorisation écrite préalable de l'administrateur des droits d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Pour obtenir l'autorisation de reproduire des documents du gouvernement du Canada à des fins commerciales, vous devez envoyer une demande d'affranchissement du droit d'auteur à l'adresse suivante :

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Gatineau (Québec)

Canada

K1A 0N2

Téléphone : 819-997-0313

Appel sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2025.

Also available in English.

Table des matières

Résumé.....	6
1. Introduction.....	9
2. Aperçu du secteur des télécommunications.....	10
2.1. Revenus.....	10
2.2. Services de détail et de gros.....	13
2.3. Concurrence et abstention.....	15
2.4. Propriété canadienne.....	16
2.5. Investissements.....	16
3. Suivi des services Internet fixes et des services sans fil mobiles : résultats et mesures.....	18
4. Perspectives concernant les services Internet fixes.....	19
4.1. Taille du marché et investissement.....	19
4.2. Concurrence.....	24
4.3. Prix et abordabilité.....	27
4.4. Couverture du réseau.....	34
4.5. Rendement des réseaux.....	37
4.6. Outiller les consommateurs.....	43
5. Perspectives concernant les services sans fil mobiles.....	46
5.1. Taille du marché et investissement.....	46
5.2. Concurrence.....	49
5.3. Prix et abordabilité.....	52
5.4. Couverture du réseau.....	59
5.5. Rendement des réseaux.....	62
5.6. Outiller les consommateurs.....	67
6. Pour obtenir plus de renseignements.....	70
7. Définitions.....	70

Graphiques, infographies et tableaux

Infographie 1 : Revenus par secteur, croissance annuelle, TCAC.....	11
Figure 1 : Revenus de télécommunications à long terme (en milliards de dollars), 2013 à 2023.....	12
Infographie 2 : Part des revenus des services de télécommunication, par secteur (%), 2023	13
Infographie 3 : Part des revenus des services de détail et de gros (en milliards de \$ et %), 2022 à 2023 ...	14
Figure 2 : Part des revenus des services de télécommunication par type de fournisseur (%), 2019 à 2023	15
Figure 3 : Total des dépenses en immobilisations relatives aux télécommunications (en milliards de dollars), 2019 à 2023.....	16
Figure 4 : Investissement annuel dans les services de télécommunication par habitant, 2018 à 2022.....	17
Tableau 1 : Thèmes, résultats et mesures de base.....	18
Figure 5 : Revenus des services Internet fixes de détail (en milliards de dollars) et abonnés (en millions), 2019 à 2024e.....	20
Figure 6 : Abonnés aux services Internet résidentiels (en millions) et revenus (en milliards de dollars) par type de fournisseur de services, 2019 à 2023	21
Figure 7 : Dépenses en immobilisations pour les services filaires (en milliards de dollars) et l'intensité du capital (%), 2019 à 2023	22
Figure 8 : Intensité du capital selon le type de fournisseur de services (%), 2019 à 2023	23
Figure 9 : Financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande (en millions de dollars), 2022 à 2024.....	23
Figure 10 : Part des revenus selon le type d'exploitant (%), 2019 à 2023	24
Figure 11 : Proportion d'abonnés – fournisseurs basés sur les services de gros (%), 2019 à 2023.....	25
Figure 12 : Marges du BAIIA filaire (%), 2019 à 2023	26
Figure 13 : Taux de résiliation des abonnements des services Internet haute vitesse (%), 2019 à 2023.....	26
Figure 14 : Habitations ayant accès à des services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2020 à 2023 ...	27
Figure 15 : Prix de 50/10 Mbps et des services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2020 à 2024	28
Figure 16 : Indice des prix à la consommation - Ensemble des éléments et services d'accès à Internet, 2019 à 2024.....	30
Figure 17 : RMPU des services Internet (\$), 2019 à 2023.....	31

Figure 18 : ROP – « Les services Internet sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2024	31
Figure 19 : ROP – « Ce mois-ci, l'abordabilité du service Internet vous a amené à : » (% de répondants) 2023 à 2024	32
Figure 20 : ROP – Confiance à l'égard de la capacité de payer pour les services Internet au cours des 3 prochains mois, par tranche de revenu (% de répondants), 2024.....	33
Figure 21 : Prix mensuels moyens (\$) déclarés des forfaits Internet les plus bas au Canada, 2018 à 2023	33
Figure 22 : Ménages ayant accès à un service à une vitesse de 50/10 Mbps avec des données illimitées (%), 2019 à 2023	35
Figure 23 : Ménages ayant accès aux services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2019 à 2023.....	36
Figure 24 : Abonnements aux services d'accès Internet résidentiel – ASFF et par satellite (% de tous les abonnements), 2019 à 2023.....	36
Figure 25 : Foyers couverts par des services Internet à des vitesses en gigabits au Canada et dans les pays homologues (% des foyers), 2023 et 2024	37
Figure 26 : Abonnements aux services Internet haute vitesse résidentiels avec des services correspondant à l'OSU ou supérieur (%), 2019 à 2023.....	38
Figure 27 : Abonnés par vitesse de téléchargement (%), 2019 à 2023	39
Figure 28 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement au Canada, 2019 à 2024.....	39
Figure 29 : Utilisation mensuelle moyenne des données (téléversement et téléchargement) par les abonnés aux services Internet résidentiels (en Go), 2019 à 2023.....	40
Figure 30 : ROP – « Je peux compter sur un réseau haute vitesse fiable là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2024.....	41
Figure 31 : ROP – Consommateurs ayant subi une panne de service Internet résidentiel de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024	42
Figure 32 : Vitesses médianes de téléchargement des services Internet (en Mbps) – pays du G7 et l'Australie, 2020 à 2024.....	42
Figure 33 : Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2024	44
Infographie 4 : Score de recommandation net – Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de service Internet, 2022 à 2024.....	45
Figure 34 : ROP - « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs d'accès Internet là où j'habite » (% de répondants), 2024.....	45
Figure 35 : Abonnés aux services de téléphonie mobile (en millions) et revenus (en milliards de dollars), 2020 à 2024e.....	47

Figure 36 : Dépenses en immobilisations et intensité du capital, 2020 à 2023.....	48
Figure 37 : Dépenses en immobilisations moyennes par utilisateur (\$), 2020 à 2023	48
Figure 38 : Abonnés aux services de téléphonie mobile et population canadienne, 2021 à 2024.....	49
Figure 39 : Part des revenus (%) – Trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants, 2020 à 2023.....	50
Figure 40 : Part du nombre d’abonnés (%) – Trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants, 2020 à 2023.....	51
Figure 41 : Marges du BAIIIDA des services sans fil (%), 2019 à 2023.....	51
Figure 42 : Taux de résiliation des abonnements aux services de téléphonie mobile (%), 2020 à 2023	52
Figure 43 : Prix mensuels pour les forfaits de 10 Go et de 50 Go (\$), 2020 à 2024.....	53
Figure 44 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services de téléphonie cellulaire, 2019 à 2024.....	54
Figure 45 : RMPU des services de téléphone mobile (\$), 2020 à 2023.....	55
Figure 46 : Revenus (\$) par Go de données, 2020 à 2023	55
Figure 47 : ROP – « Les services de téléphonie cellulaire sont devenus moins abordables au cours de l’année » (% de répondants), 2023 à 2024	56
Figure 48 : ROP – « Ce mois-ci, l’abordabilité du service cellulaire vous a amené à : » (% de répondants), 2023 à 2024.....	57
Figure 49 : ROP – Confiance à l’égard de la capacité de payer pour le service cellulaire au cours des trois prochains mois, par tranche de revenu (% de répondants), 2024	58
Figure 50 : Prix mensuels moyens déclarés des forfaits mobiles sans fil les plus bas (\$), 2018 à 2023.....	58
Figure 51 : IPC des services cellulaires, Canada et États-Unis, 2016 à 2023	59
Figure 52 : Population ayant accès aux réseaux mobiles (%), 2019 à 2023.....	60
Figure 53 : Population ayant accès aux réseaux 5G (%), 2020 à 2023	61
Figure 54 : Routes et autoroutes principales couvertes par les réseaux mobiles (%), 2019 à 2023.....	61
Figure 55 : Part d’abonnés aux services de téléphonie cellulaire par type de forfait (%), 2020 à 2023	62
Figure 56 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles (en Mbps), 2019 à 2024.....	63
Figure 57 : Latence des réseaux mobiles multiserveurs, Canada et pays homologues, 2022 à 2024	64

Figure 58 : Utilisation mensuelle moyenne des abonnés aux services de données mobiles, 2020 à 2023 . 64

Figure 59 : ROP – « Je peux compter sur un réseau mobile fiable là où j’habite » (% de répondants), 2024 65

Figure 60 : ROP - Abonnés ayant subi une panne des services de téléphonie cellulaire de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024 66

Figure 61 : Vitesses médianes de téléchargement des réseaux mobiles (en Mbps) - pays du G7 et Australie, 2020 à 2024 67

Figure 62 : Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2024 68

Infographie 5 : Score de recommandation net – Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de téléphone cellulaire, 2022 à 2024..... 69

Figure 63 : ROP - « J’ai l’impression d’avoir suffisamment de choix de fournisseurs de téléphones cellulaires » (% de répondants), 2024 69

Résumé

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est heureux de présenter le Rapport sur le marché canadien des télécommunications 2025 (RMCT).

Chaque jour, les Canadiens comptent sur les services de télécommunication pour travailler, trouver de l'information, accéder aux services publics et communiquer avec d'autres personnes. Pour mieux servir les Canadiens, l'industrie des télécommunications doit continuer de croître et d'investir, afin que les fournisseurs rivalisent entre eux avec des services abordables et novateurs. Tous les Canadiens devraient être en mesure de se connecter à des services fiables, et ce, peu importe où ils vivent. Les Canadiens méritent également d'être traités équitablement par leurs fournisseurs et d'avoir des options lorsqu'ils ne le sont pas.

Le Rapport sur le marché canadien des télécommunications aide le CRTC, les intervenants de l'industrie et le public à évaluer les progrès réalisés en vue d'atteindre ces objectifs. L'édition de cette année présente une nouvelle approche en matière de production de rapports concernant la façon dont les marchés des télécommunications servent les Canadiens, qui comprend une gamme élargie de sources de données. Le rapport fournit également des mesures sur les marchés des services Internet et de téléphonie cellulaire dans plusieurs catégories clés, comme : la croissance du marché et l'investissement; l'intensité concurrentielle; les prix et l'abordabilité; la couverture et l'évolution du réseau; le rendement du réseau; et outiller les consommateurs.

Taille du marché et investissements

En 2023, le secteur canadien des télécommunications a généré des revenus totaux de 59,6 milliards de dollars, soit une augmentation de 4,3 % d'une année à l'autre. Cela est principalement attribuable à une augmentation de 2,1 milliards de dollars des revenus des téléphones cellulaires, soit 6,7 % de plus qu'en 2022.

Les fournisseurs de services doivent faire d'importants investissements en capital à long terme au sein de leurs réseaux afin de fournir des services de télécommunication fiables et novateurs. L'investissement dans les services Internet et de téléphonie cellulaire demeure élevé, s'établissant à 9,7 et 3,7 milliards de dollars, respectivement, mais il a légèrement diminué par rapport à ses plus récents sommets de 2022. L'un des principaux défis pour le CRTC consiste à inciter les fournisseurs à investir, et ce, tout en permettant aux nouveaux concurrents d'accéder à leurs réseaux afin d'offrir des choix plus abordables aux Canadiens.

Concurrence

L'industrie canadienne des télécommunications s'est étendue à plusieurs fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire. Cependant, un petit groupe de grands fournisseurs de services conservent des parts de marché importantes et continuent d'indiquer des marges bénéficiaires élevées.

Le marché de l'accès Internet demeure concentré entre les anciens fournisseurs titulaires (téléphonie et câble), et la part de marché des petits concurrents continue de diminuer. Malgré une concentration continue, nous assistons à des changements de marché entre les plus grands fournisseurs de services à mesure qu'ils déploient des services évolués de câblodistribution et de fibre à des vitesses plus rapides. Dans les régions rurales, la nouvelle technologie de satellites en orbite terrestre basse (LEO) a introduit des vitesses plus rapides ainsi qu'une concurrence accrue dans les régions rurales et éloignées du Canada.

En ce qui concerne le service de téléphonie cellulaire, trois fournisseurs continuent de dominer le marché, bien qu'un quatrième fournisseur élargisse ses services à l'échelle nationale. Les concurrents régionaux ont également utilisé le cadre des exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV) du CRTC pour lancer des services et améliorer ainsi la concurrence dans de nouvelles régions.

Prix et abordabilité

Les fournisseurs de services ont amélioré leurs forfaits en augmentant les vitesses et les limites de données, et ce, même si les prix ont baissé. Au cours des deux dernières années, les prix de l'accès Internet et des téléphones cellulaires ont diminué de près de 10 %, et d'environ 25 % respectivement. Cependant, les Canadiens ont remarqué le contraire, et bon nombre d'entre eux ont ainsi vu leurs factures augmenter. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que certains Canadiens paient pour plus de données et des vitesses plus rapides.

Couverture du réseau

L'investissement dans les réseaux au Canada est l'un des plus élevés au monde et nous avons l'une des infrastructures de télécommunications les plus avancées. Plus de 95 % des Canadiens ont accès aux vitesses correspondant à l'objectif de service universel (OSU) de 50 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement. Près de 90 % des Canadiens ont la possibilité d'avoir des vitesses Internet en gigabits encore plus rapides, et près de 60 % des Canadiens ont une option de deux concurrents (fibre et câble). Le service mobile le plus rapide, la 5G, a aussi été rapidement déployé auprès de la plupart des Canadiens.

Cependant, ces statistiques n'apportent aucun réconfort à ceux qui ne sont toujours pas connectés ou à ceux qui souffrent d'une mauvaise couverture. La couverture pour les personnes vivant dans les régions rurales, éloignées, nordiques ou dans certaines communautés autochtones est encore trop faible. Cette couverture continuera de s'améliorer grâce à des investissements publics (comme le Fonds pour la large bande et le Fonds pour la large bande universelle) dans l'expansion de la fibre et les progrès technologiques dans les services terrestres fixes sans fil et par satellite.

Bien que les données soumises par les fournisseurs de services suggèrent que la couverture des téléphones cellulaires rejoint plus de 99 % des Canadiens, les expériences vécues par de nombreux Canadiens, évidentes dans les études de recherche sur l'opinion publique et les plaintes soumises au CRTC, indiquent qu'il y a plus d'écarts de couverture que les fournisseurs de services ne le signalent. Le CRTC travaille à l'établissement d'une nouvelle norme de déclaration de la couverture et à l'obtention de nouvelles données afin de mieux cerner et combler les lacunes dans la couverture, ainsi que d'améliorer la fiabilité des services de téléphonie cellulaire.

Rendement des réseaux

Selon les mesures fournies par des tiers, le rendement du réseau canadien continue d'augmenter dans les services Internet et de téléphonie cellulaire. Les vitesses moyennes de téléchargement ont atteint 200 Mbps pour Internet et 80 Mbps pour les téléphones cellulaires. En fait, le rendement du Canada concernant Internet et les téléphones cellulaires se classe parmi les meilleurs pays à l'échelle internationale. Bien entendu, l'expérience vécue par les Canadiens diffère grandement, car la recherche sur l'opinion publique indique que seulement 56 % des Canadiens conviennent qu'ils ont un service Internet fiable, et que 54 % conviennent qu'ils ont un service de téléphonie cellulaire fiable.

Outiller les consommateurs

La concurrence accrue a donné aux Canadiens la possibilité d'exiger non seulement des prix plus bas, mais également un meilleur service à la clientèle. Le niveau de satisfaction des Canadiens à l'égard de leurs fournisseurs de services de télécommunication varie grandement d'un fournisseur à l'autre, comme l'indiquent les sondages sur la satisfaction de la clientèle et les plaintes reçues. Pour les nouveaux concurrents dans une région, le service à la clientèle efficace a fait une différence et a amélioré les points de vue des consommateurs à l'égard de leur service. Lorsque le service à la clientèle échoue, les Canadiens utilisent plus que jamais les services de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-

télévision (CPRST) pour résoudre leurs enjeux, bien qu'il soit aussi nécessaire de mieux faire connaître l'existence de la CPRST.

Les recherches sur l'opinion publique et les données sur les taux de roulement des clients (résiliation) montrent que les Canadiens changent de fournisseur de services. L'un des principaux défis pour le CRTC est d'éliminer les obstacles afin de permettre aux Canadiens de choisir plus facilement les forfaits de services Internet et de téléphonie cellulaire qui leur conviennent le mieux, ainsi que de s'assurer que les fournisseurs se conforment aux codes de protection des consommateurs. Les Canadiens méritent d'avoir la marge de manœuvre dont ils ont besoin lorsqu'ils choisissent, changent ou annulent des forfaits de services Internet et de téléphone cellulaire.

1. Introduction

Il s'agit du premier RMCT du CRTC, qui reflète les données les plus récentes recueillies par ce dernier auprès de l'industrie et de sources tierces concernant le secteur des télécommunications. Le présent rapport remplace les rapports *Faits saillants annuels du secteur des télécommunications* du CRTC publiés sur le site des [Rapports sur le marché des communications](#) du CRTC. Le RMCT contient :

- des renseignements sur la structure du secteur canadien des services de télécommunication;
- une analyse de la santé du marché des télécommunications, de la concurrence, des prix et de l'abordabilité, du rendement des réseaux ainsi que de la couverture des réseaux;
- des données sur la façon d'outiller les consommateurs dans le cadre des services de télécommunication canadiens.

En publiant le RMCT, le CRTC établit les objectifs suivants :

- communiquer ouvertement et de façon transparente l'analyse du secteur des télécommunications effectuée par le CRTC, en mettant particulièrement l'accent sur les services d'accès Internet (Internet fixe) et de téléphonie cellulaire (sans fil mobiles);
- permettre au public canadien, à l'industrie et aux autres intervenants de comprendre les défis et les réalisations du secteur canadien des télécommunications.

Les définitions des principaux termes et abréviations utilisés dans le présent rapport sont fournies à la section 7.

Contexte du présent rapport

En publiant le RMCT, le CRTC atteint l'un des principaux objectifs établis par le gouverneur en conseil dans son [Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication](#) de 2023 (le Décret). Selon le Décret, « Le Conseil devrait développer davantage des habiletés solides et opportunes en matière de surveillance des marchés, de recherche et de prévision stratégique, et utiliser les résultats provenant de ces activités dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions ».

Le RMCT continue de présenter les principales mesures des rapports *Faits saillants annuels du secteur des télécommunications* portant sur le secteur des services de télécommunication, principalement en se fondant sur les données que le CRTC recueille dans le cadre de ses sondages annuels et trimestriels auprès de l'industrie (les données des sondages annuels les plus récents reflètent l'année se terminant le 31 décembre 2023). De plus, grâce à la solide et opportune capacité de recherche, de surveillance et de prospective stratégique du CRTC, le RCTM présente des données provenant d'un large éventail de sources, y compris le suivi de la recherche sur l'opinion publique (ROP) du CRTC, Statistique Canada, l'Observateur des technologies média (OTM), la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), Ookla et d'autres sources. Les données provenant de ces sources datent de 2024. De plus, le RMCT fournit les estimations des revenus et des abonnés des services sans fil mobiles et des services Internet haute vitesse de 2024, en fonction des derniers sondages annuels et trimestriels du CRTC.

Le Décret contient des considérations propres aux services Internet fixes et sans fil mobiles, ainsi qu'aux questions relatives aux consommateurs, au déploiement et à l'accès universel. Ces considérations sont également abordées dans diverses sections du RMCT. Le RMCT contient des mesures de base sur la santé du marché, la concurrence, les prix et l'abordabilité, la couverture et le rendement des réseaux du Canada, et outiller les consommateurs. De plus, le RCTM contient des sections « Pleins feux », qui mettent l'accent sur plus de détails sur les aspects des services Internet et des services sans fil mobiles.

2. Aperçu du secteur des télécommunications

Le secteur des services de télécommunication du Canada comprend plusieurs volets : les services téléphoniques traditionnels, les services Internet filaires résidentiels et d'affaires, et diverses technologies sans fil pour les téléphones cellulaires, les services par satellite et les services Internet sans fil fixe. En 2025, les services Internet et les services sans fil mobiles représentent la grande majorité du secteur, ce qui reflète leur rôle central dans le cadre des besoins de connectivité du Canada. La section suivante donne un aperçu du secteur des services de télécommunication dans son ensemble, y compris les services téléphoniques traditionnels, tandis que d'autres sections du RMCT sont consacrées aux services Internet et aux services sans fil mobiles (ou cellulaires).

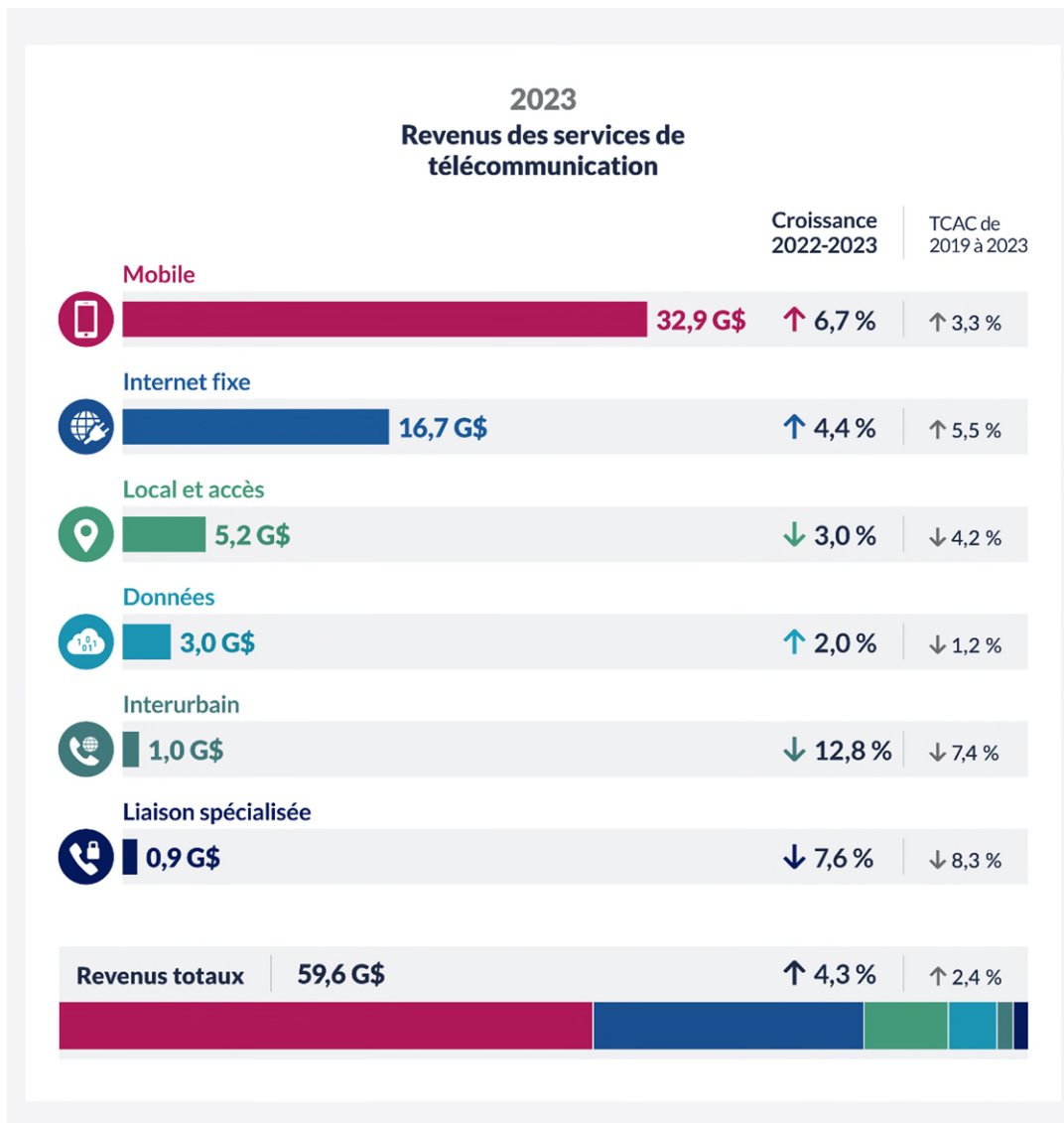
2.1. Revenus

Cette section couvre les revenus du secteur canadien des services de télécommunication, répartis en fonction des éléments suivants :

- services mobiles – cela comprend la voix et les données mobiles;
- services filaires – Internet fixe (qui comprend diverses technologies filaires, ainsi que l'accès par satellite et l'accès sans fil fixe [ASFF]), données, liaison spécialisée, local et accès, et interurbains.

En 2023, le secteur canadien des services de télécommunication a connu une augmentation de 4,3 % des revenus totaux d'une année à l'autre. Cela est principalement attribuable à une augmentation de 2,1 milliards de dollars des revenus des services mobiles, qui étaient ainsi de 6,7 % supérieurs à ceux de 2022.

Les services de téléphonie traditionnels représentent une part sans cesse décroissante des revenus de télécommunication au Canada, tandis que la croissance la plus importante a été enregistrée dans les services Internet et les services sans fil mobiles. Par exemple, les revenus provenant de l'accès local filaire et des services interurbains ont diminué de près de 18 % depuis 2019, avec un taux de croissance annuel composé (TCAC) de -4,8 %. En revanche, les revenus globaux des services mobiles ont augmenté de près de 14 % depuis 2019, tandis que les revenus des services Internet fixes ont quant à eux augmenté de 23,7 % au cours de la même période.

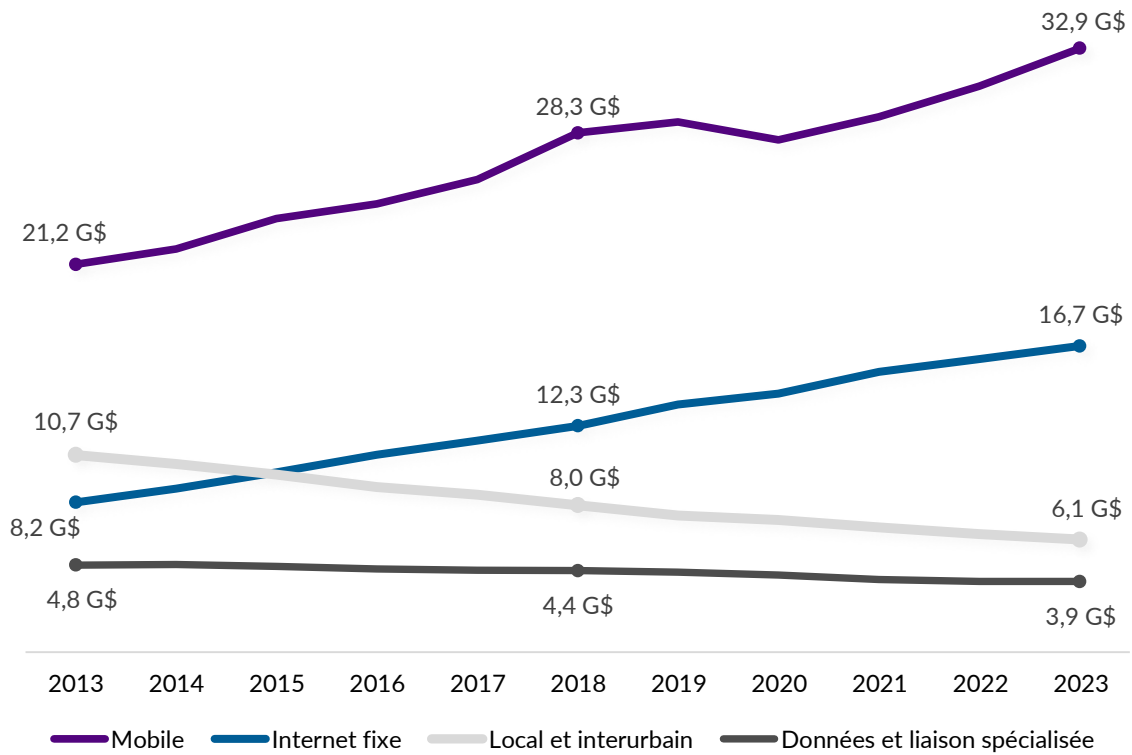
Infographie 1 : Revenus par secteur, croissance annuelle, TCAC

Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux — Revenus des télécommunications 2013-2023

Le secteur des services de télécommunication a connu des changements majeurs au cours de la dernière décennie qui ont fait en sorte que les services mobiles et les services Internet fixes sont devenus les principaux services de télécommunication, représentant plus de 80 % des revenus totaux des services de télécommunication en 2023. Les revenus des services mobiles ont augmenté de plus de 50 % pour atteindre 33 milliards de dollars depuis 2013, et les services Internet fixes ont doublé pour atteindre près de 17 milliards de dollars. Tous les autres revenus des services de télécommunication sont quant à eux en baisse.

Figure 1 : Revenus de télécommunications à long terme (en milliards de dollars), 2013 à 2023

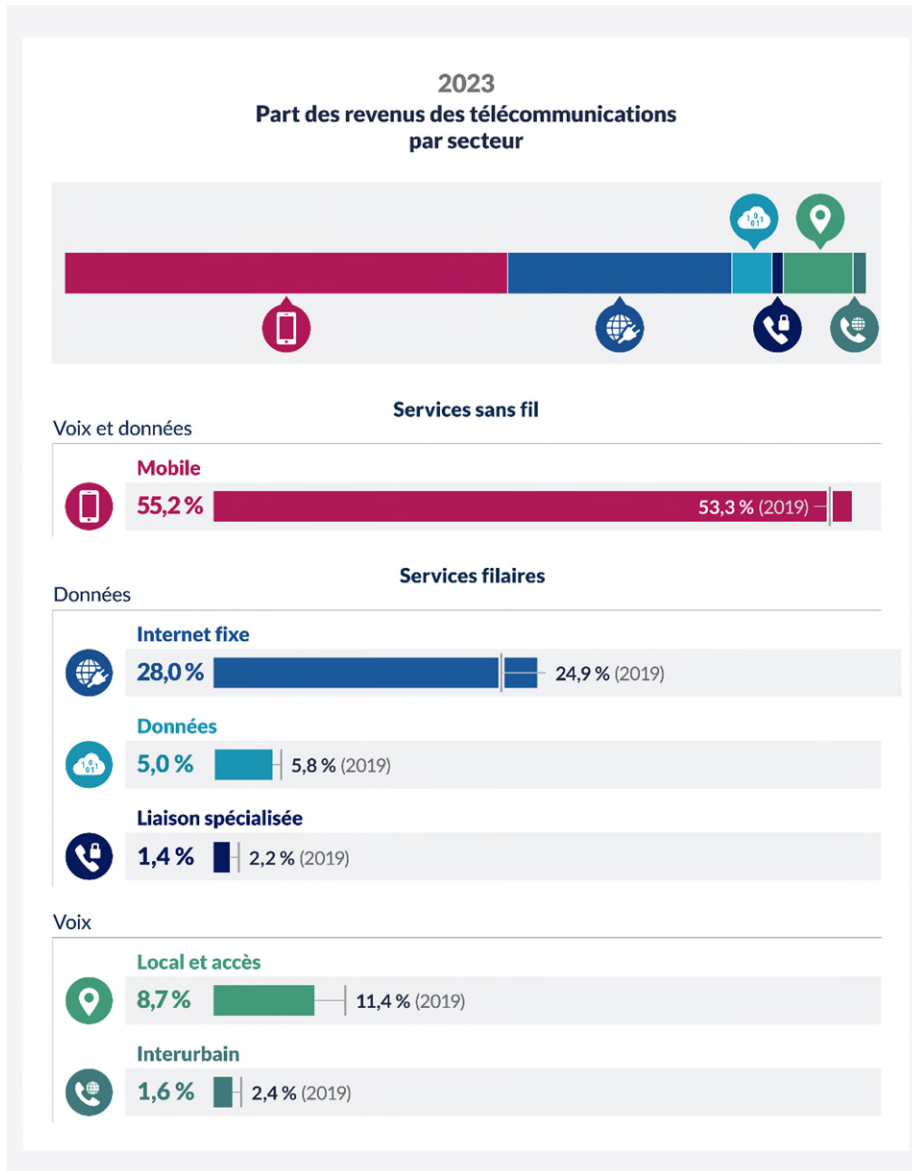


Source : Données recueillies par le CRTC

Part des revenus

Les services mobiles représentaient la plus grande part des revenus totaux en 2023, soit 55,2 %. Les services Internet fixes représentaient plus du quart (28 %) de tous les revenus des services de télécommunication et ont aussi affiché une hausse de 4,4 % par rapport à l'année précédente. Les parts des revenus sont continuellement en baisse depuis 2000-2001 pour les services locaux et d'accès ainsi que pour les services interurbains. Les parts de revenus sont également en baisse depuis 2013 pour les liaisons spécialisées, et depuis 2014 pour les données.

Infographie 2 : Part des revenus des services de télécommunication, par secteur (%), 2023

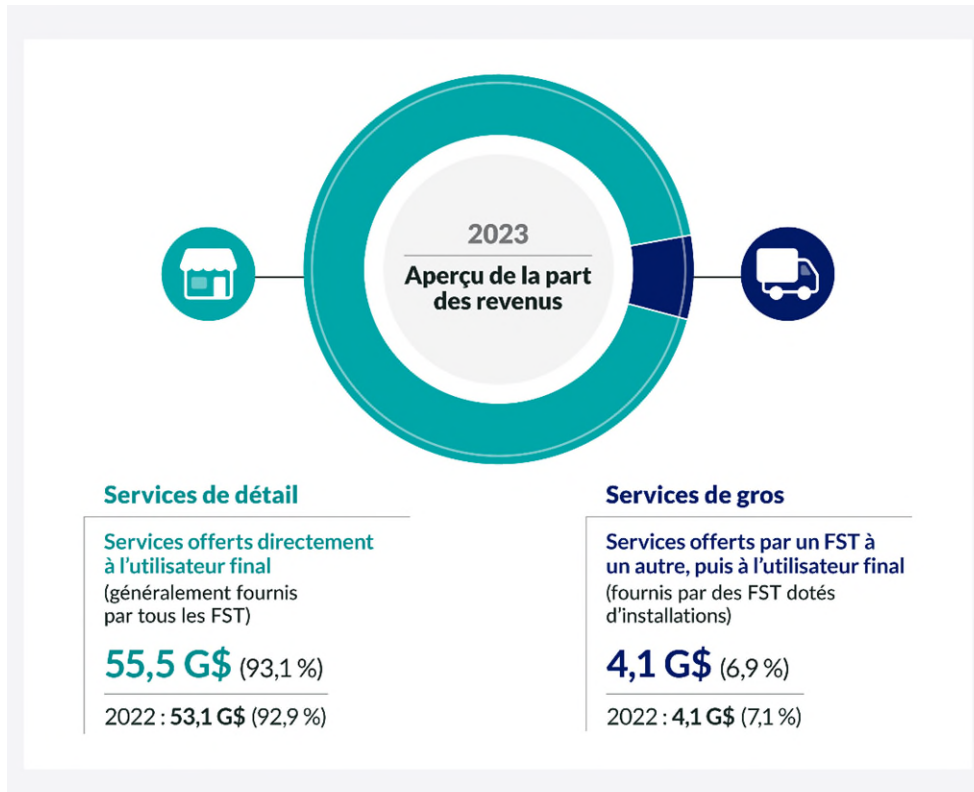


Source : Données recueillies par le CRTC

2.2. Services de détail et de gros

Les revenus des services de télécommunication proviennent à la fois des ventes au détail (c.-à-d. des ventes aux consommateurs résidentiels et d'affaires) et des ventes en gros (c.-à-d. des ventes à d'autres fournisseurs de services de télécommunication). Les revenus de détail se sont élevés à 55,5 milliards de dollars en 2023, soit une augmentation de plus de 4 % par rapport à l'année précédente, tandis que les revenus de gros étaient essentiellement stables. Environ 93 % des revenus du secteur des services de télécommunication au cours des cinq dernières années provenaient des services de détail.

Infographie 3 : Part des revenus des services de détail et de gros (en milliards de \$ et %), 2022 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Part des revenus des télécommunications par type de fournisseur

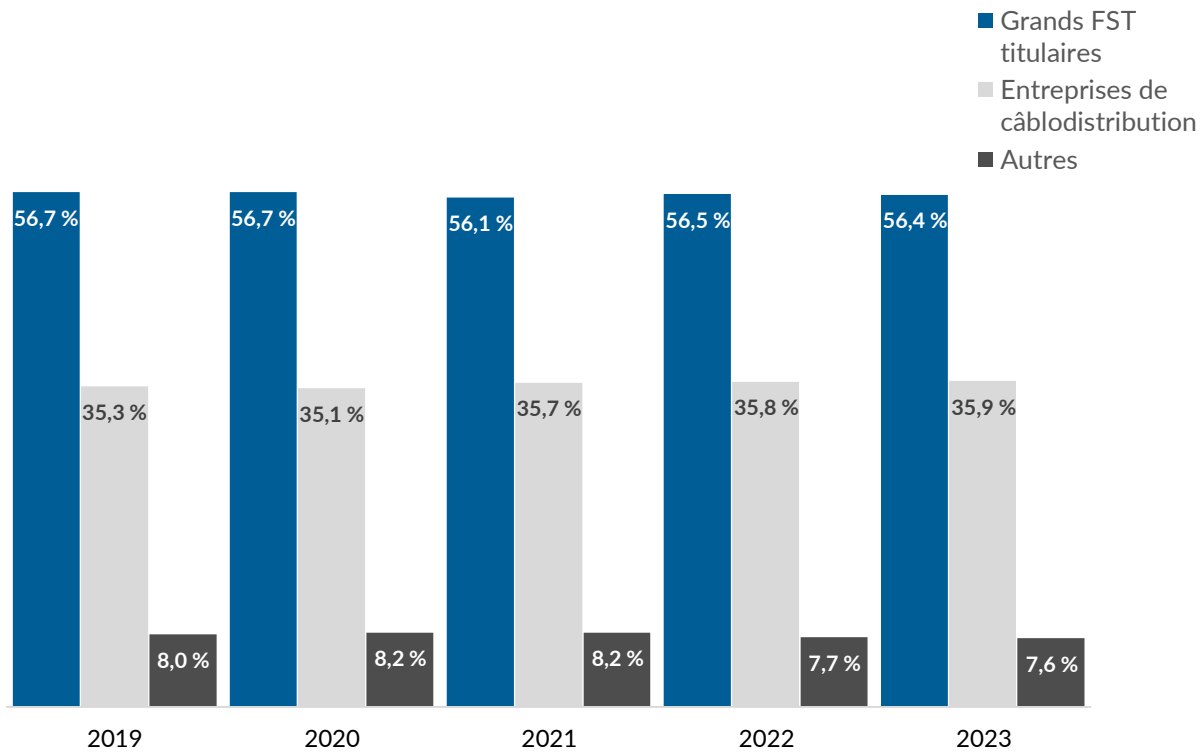
Les fournisseurs de services de télécommunication (FST) sont répartis dans les principales catégories suivantes :

- les FST titulaires, qui fournissaient des services de téléphonie locale sur une base monopolistique avant que les concurrents n'entrent sur le marché, et qui utilisent principalement leurs propres installations;
- les entreprises de câblodistribution, qui sont les anciens monopoles de câblodistribution qui fournissent actuellement aussi des services de télécommunication et qui utilisent principalement leurs propres installations;
- les autres fournisseurs, à savoir :
 - les autres fournisseurs de services dotés d'installations, comme les exploitants de services par satellite et de services sans fil fixes;
 - les fournisseurs de services de gros, dont les services utilisent principalement les installations d'autres compagnies, principalement celles des FST titulaires et des entreprises de câblodistribution.

En tant que groupe, les grands FST titulaires représentaient 56,4 % des revenus de télécommunication du Canada en 2023, soit une baisse de 0,3 point de pourcentage depuis 2019. Les entreprises de

câblodistribution représentaient 35,9 % des revenus totaux en 2023, soit une augmentation de 0,6 point de pourcentage depuis 2019.

Figure 2 : Part des revenus des services de télécommunication par type de fournisseur (%), 2019 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

Les quatre plus importants fournisseurs de services au Canada (le Groupe Bell, le Groupe TELUS, le Groupe Rogers, le Groupe Québecor et leurs marques secondaires ou « complémentaires » respectives) représentaient 85,6 % des revenus totaux des services de télécommunication en 2023¹.

2.3. Concurrence et abstention

Le rôle du CRTC est d'appliquer les lois et les règlements établis par les parlementaires qui élaborent les lois et les ministères qui définissent les politiques. En tant que tribunal administratif qui réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt public, le CRTC peut choisir de ne pas réglementer lorsqu'il conclut qu'un service fait l'objet d'une concurrence suffisante afin de protéger les intérêts des utilisateurs et qu'il est conforme aux objectifs stratégiques de l'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#) (Loi). Cette pratique s'appelle l'abstention. Lorsqu'un service fait l'objet d'une abstention, le CRTC ne fixe pas de tarif pour ce service. Le CRTC s'est abstenu de réglementer la plupart des tarifs de détail; toutefois, s'il estime qu'un service n'est pas suffisamment concurrentiel, il peut choisir de réglementer ces tarifs. En 2023, environ 97 % des revenus de télécommunication ont été générés par des services faisant l'objet d'une abstention.

¹Le total des télécommunications comprend les services de détail et de gros.

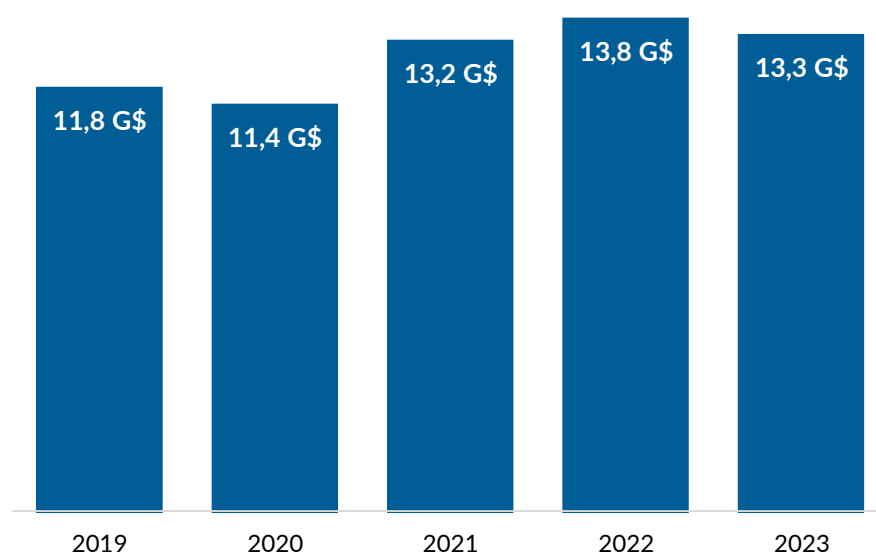
2.4. Propriété canadienne

L'article 16 de la *Loi* exige que les entreprises de télécommunication qui possèdent ou exploitent des équipements de transmission de télécommunications et dont les revenus annuels provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada représentent plus de 10 % des revenus annuels totaux provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada soient détenues et contrôlées par des Canadiens. Les revenus annuels totaux provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada s'élevaient à 59,6 milliards de dollars en 2023 et, par conséquent, aux fins de l'application des dispositions de l'article 16, 10 % des revenus totaux représentent 5,96 milliards de dollars.

2.5. Investissements

Après avoir atteint un sommet en 10 ans en 2022, les dépenses en immobilisations des exploitants de télécommunications canadiens pour l'équipement et l'infrastructure de réseau ont légèrement diminué en 2023.

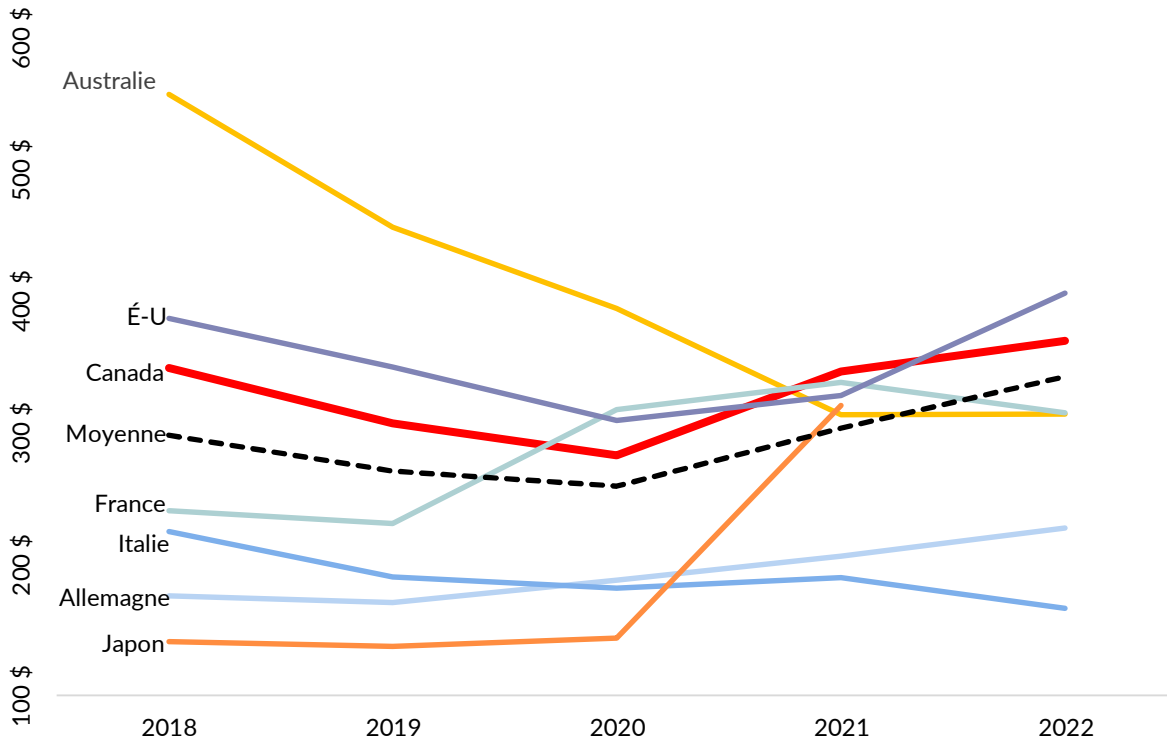
Figure 3 : Total des dépenses en immobilisations relatives aux télécommunications (en milliards de dollars), 2019 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Comparaison internationale des investissements dans le secteur des télécommunications

Les Canadiens bénéficient de niveaux élevés d'investissements en immobilisations à l'égard des services de télécommunication, tant filaires que sans fil. Parmi les pays de comparaison, le secteur des services de télécommunication du Canada affiche l'un des niveaux les plus élevés de dépenses en immobilisations, bien que de 2018 à 2020, l'Australie et les États-Unis ont dépassé les dépenses en immobilisations par habitant du Canada. La majeure partie de la croissance des dépenses en immobilisations pour ces pays au cours de la période de 2018 à 2022 résulte d'investissements en vue de soutenir le déploiement de la fibre et de la 5G.

Figure 4 : Investissement annuel dans les services de télécommunication par habitant (en CAD), 2018 à 2022**Investissement annuel dans les services de télécommunication par habitant (en CAD), 2018 à 2022**

Pays	2018	2019	2020	2021	2022
Australie	557 \$	456 \$	394 \$	314 \$	314 \$
Canada	349 \$	307 \$	283 \$	346 \$	370 \$
France	241 \$	231 \$	317 \$	338 \$	315 \$
Allemagne	176 \$	171 \$	188 \$	206 \$	227 \$
Italie	225 \$	190 \$	182 \$	190 \$	166 \$
Japon	141 \$	137 \$	144 \$	321 \$	Non disponible
États-Unis	387 \$	350 \$	309 \$	328 \$	406 \$
Moyenne	298 \$	271 \$	259 \$	303 \$	342 \$

Sources : Données démographiques et la plupart des données de dépenses en immobilisations de la Base des données de l'Union internationale des télécommunications (UIT) (données relatives aux dépenses d'investissement non disponibles pour le Japon pour 2022). Dépenses en immobilisations des États-Unis pour 2022 tirées de USTelecom, 2022 Broadband CAPEX Report. Données relatives aux dépenses en immobilisations en France pour 2022 tirées de l'Arcep, Observatoire des marchés des télécommunications, résultats provisoires année 2023. Conversions de devises de la Banque du Canada (au 31 décembre de chaque année).

3. Suivi des services Internet fixes et des services sans fil mobiles : résultats et mesures

Les services Internet fixes et les services sans fil mobiles représentent une part importante et croissante des revenus et de l'activité des télécommunications. Par conséquent, le RMCT contient une couverture détaillée de ces deux types de services. Dans les sections qui suivent, le RMCT explore ces services sous six grands thèmes. Les thèmes s'inspirent des objectifs stratégiques de la *Loi*, des considérations décrites dans le Décret ainsi que du [Plan ministériel](#) et du [Plan stratégique](#) du CRTC. Ensemble, ces documents clés constituent la base du RMCT pour suivre six résultats – des résultats qui profiteraient aux Canadiens – et des mesures de base relatives à ces résultats. Le CRTC ajustera ou complètera ces mesures si les circonstances le justifient (p. ex. données ou politiques améliorées ou nouvelles, développements du marché).

Le tableau ci-dessous présente les thèmes, les résultats ainsi que les mesures de base présentées aux sections 4 et 5 ci-dessous.

Tableau 1 : Thèmes, résultats et mesures de base

Thème	Résultats	Mesures de base
Taille du marché et investissement	La demande du marché augmente et il y a un investissement dans la qualité et la fiabilité des réseaux.	Abonnés, revenus, dépenses en immobilisations, financement.
Concurrence	Il existe une gamme d'options de services et de fournisseurs de différentes tailles en concurrence sur le marché.	Revenus et parts d'abonnés, bénéfices, taux de désabonnement.
Prix et abordabilité	Les prix sont raisonnables pour les besoins des Canadiens et les services sont abordables.	Prix, inflation, revenus moyens par utilisateur, points de vue des consommateurs à l'égard de l'abordabilité, changement de fournisseur ou de service, regroupement de services.
Couverture du réseau	Les Canadiens peuvent accéder aux réseaux là où ils en ont besoin avec les dernières technologies appropriées, et les options plus rapides s'élargissent.	Couverture de la population de diverses technologies.
Rendement des réseaux	Les vitesses et l'utilisation du réseau augmentent et les réseaux sont fiables.	Vitesses du réseau, utilisation des données par les consommateurs, points de vue des consommateurs à l'égard de la fiabilité du réseau et des pannes de service.
Outils pour les consommateurs	Les Canadiens sont satisfaits de leur fournisseur de services et peuvent facilement changer de fournisseur.	Questions soulevées par les consommateurs, score de recommandation net, points de vue des consommateurs relatifs au choix.

4. Perspectives concernant les services Internet fixes

Au cours des deux dernières années, les services Internet fixes du Canada ont connu une augmentation continue du nombre d'abonnés et de revenus découlant de la croissance démographique ainsi que de l'utilisation accrue d'un service plus rapide dans les régions et les populations auparavant mal desservies. Les services Internet fixes sont dominés par deux grandes technologies de réseau : la fibre et la câblodistribution. Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les câblodistributeurs se répartissent plus de 80 % des revenus du secteur. Toutefois, les services Internet fixes comprennent également les fournisseurs de services de gros qui utilisent la ligne d'abonné numérique (LAN), la fibre et le câble; et d'autres fournisseurs dotés d'installations qui offrent des services Internet aux foyers et aux entreprises en utilisant des technologies sans fil comme les services Internet résidentiels 5G et les satellites utilisant des technologies comme les satellites en orbite terrestre basse (LEO).

Les investissements dans les réseaux par les exploitants pourraient avoir atteint un sommet en 2023, puisque les investissements en capital diminuent et que les marges bénéficiaires diminuent légèrement. Les services qui répondent à l'objectif du service universel (OSU) du Canada et les services de vitesse en gigabits sont offerts à une plus grande partie de la population, et le rendement et les vitesses du réseau sont plus élevés, en particulier pour les régions urbaines du Canada. Toutefois, les régions rurales et les réserves des Premières Nations, qui dépendent davantage de l'accès sans fil fixe et des services Internet par satellite, pourraient continuer d'éprouver des difficultés en vue d'obtenir un service haute vitesse.

Le financement et les technologies peuvent combler certaines lacunes restantes en matière de couverture et de services. Les instances sur la résilience du réseau, les services de télécommunication dans le Grand Nord² et le développement d'un volet autochtone dans le cadre du Fonds pour la large bande (FLB) peuvent également aider à combler les lacunes et à outiller les communautés mal desservies.

Pour les consommateurs, les tendances de baisse de prix qui ont commencé en 2022 se sont poursuivies. Il reste toutefois à voir si ces tendances persisteront à long terme. Les données montrent que les Canadiens ont apporté des changements à leurs forfaits de services Internet susceptibles de leur permettre de profiter de vitesses plus élevées ou de baisses de prix. Néanmoins, la moitié des Canadiens estiment que les services Internet sont devenus moins abordables au cours de la dernière année.

La [politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180](#), intitulée *Concurrence sur les marchés canadiens des services Internet*, et les activités de suivi connexes visent à atténuer les préoccupations concernant les coûts et la concurrence en permettant aux concurrents d'utiliser les réseaux de fibre des grandes compagnies de téléphone. Les mesures relatives aux consommateurs, comme la mise à jour des codes des consommateurs, devraient permettre aux consommateurs de passer plus facilement à des fournisseurs ou à des forfaits plus abordables. Ces mesures pourraient à leur tour contribuer à accroître la satisfaction des Canadiens à l'égard de leurs fournisseurs et de leurs services.

4.1. Taille du marché et investissement

La croissance dans le marché des services Internet fixes peut maintenir des investissements continus dans la qualité et la fiabilité du réseau, de sorte que tous les Canadiens bénéficient d'une connectivité améliorée. Le CRTC fait le suivi des mesures suivantes concernant la taille du marché ainsi que l'investissement :

- les abonnés et les revenus des services de détail (affaires et résidentiels);

² Le Grand Nord fait référence à l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et du Yukon, à certaines parties du nord de la Colombie-Britannique et à Fort Fitzgerald, en Alberta.

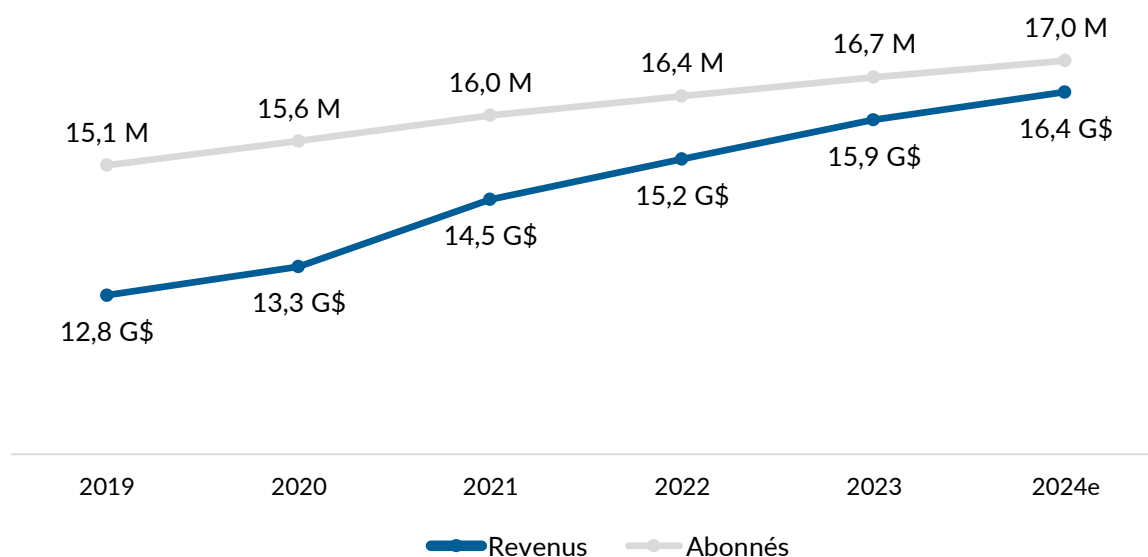
- les investissements dans les réseaux filaires, mesurés en dépenses en immobilisations des services filaires et en intensité du capital;
- le financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande.

Ces mesures montrent que la demande du marché augmente et que des fonds privés et publics sont investis au sein du réseau. Les récentes baisses des dépenses en immobilisations pourraient marquer la fin d'un cycle d'investissement pour les entreprises de télécommunications. Les programmes de financement des services à large bande du gouvernement du Canada, comme le FLB, continuent d'appuyer des projets en vue de construire ou d'améliorer l'infrastructure d'accès et de transport afin de fournir des services d'accès Internet dans les régions mal desservies admissibles partout au Canada.

Abonnés et revenus des services Internet de détail

Les revenus des services Internet fixes de détail ont poursuivi sur une trajectoire ascendante soutenue, entre autres, en raison de la croissance démographique du Canada. Les entreprises dotées d'installations ont connu la plus importante augmentation de leurs revenus de 2019 à 2023, ces derniers ayant augmenté de 24 %, dépassant ceux des autres types de fournisseurs de services. Le nombre d'abonnés a également continué d'augmenter, mais à un rythme toutefois plus lent que les revenus.

Figure 5 : Revenus des services Internet fixes de détail (en milliards de dollars) et abonnés (en millions), 2019 à 2024e

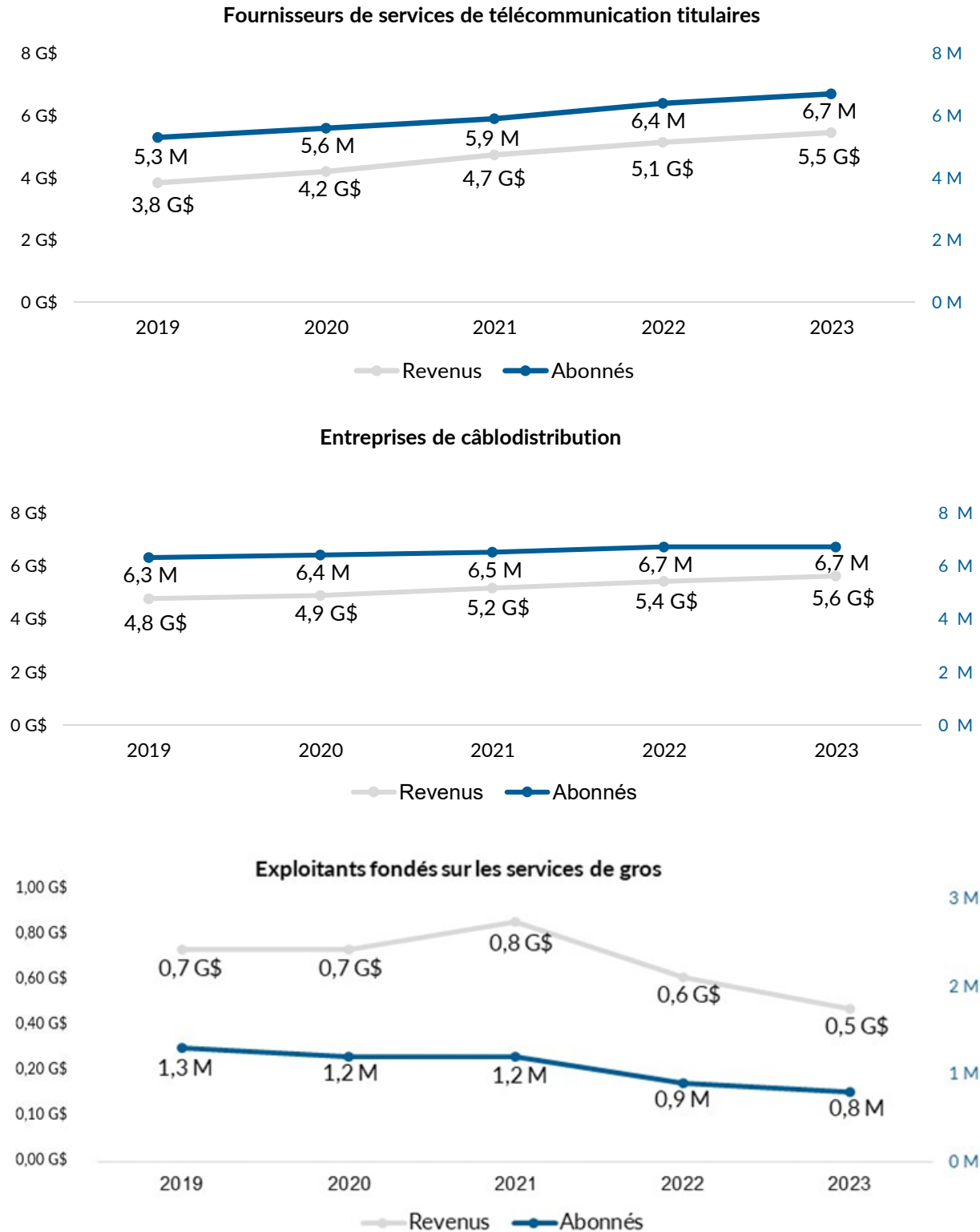


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Abonnés et revenus des services Internet résidentiels

Les fournisseurs de services de télécommunication titulaires ont comblé l'écart avec les câblodistributeurs en ce qui concerne les abonnements aux services Internet résidentiels, et les deux ont connu une croissance constante de leurs revenus depuis 2019. Pendant ce temps, les entreprises qui acquièrent généralement des services de télécommunication auprès d'autres fournisseurs et qui revendent ces services, également connus sous le nom d'exploitants fondés sur les services de gros, ont vu leurs revenus diminuer depuis 2022, reflétant une baisse constante de leur base d'abonnés des services Internet résidentiels.

Figure 6 : Abonnés aux services Internet résidentiels (en millions) et revenus (en milliards de dollars) par type de fournisseur de services, 2019 à 2023

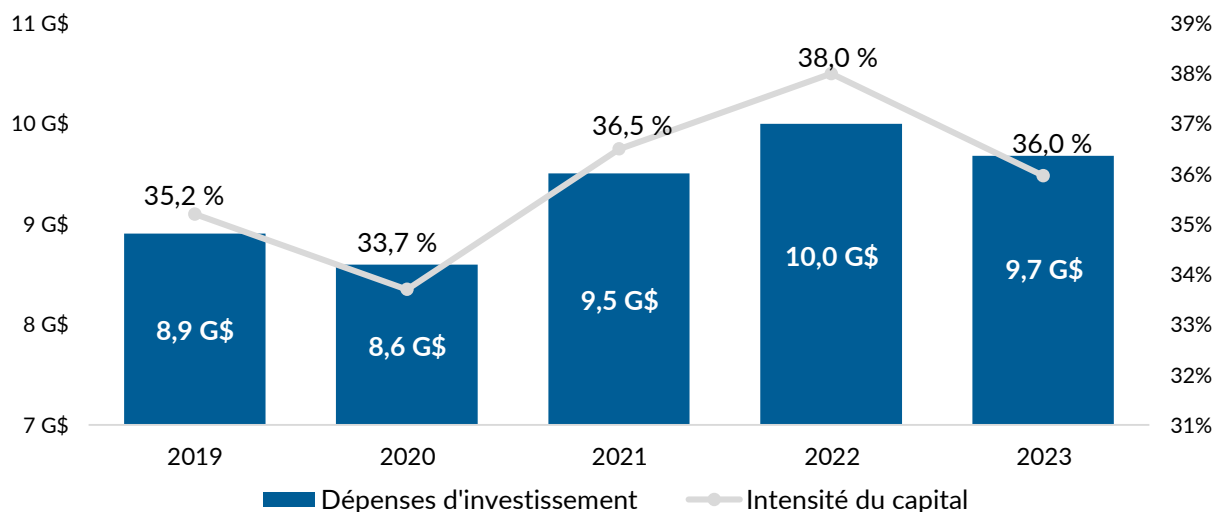


Source : Données recueillies par le CRTC

Investissements dans les réseaux filaires

Les investissements dans les réseaux filaires, mesurés à l'aide des dépenses en immobilisations des services filaires et de l'intensité du capital, ont connu une baisse en 2023, certains des plus grands fournisseurs ayant réduit leurs investissements au sein de leurs réseaux.

Figure 7 : Dépenses en immobilisations pour les services filaires (en milliards de dollars) et l'intensité du capital (%), 2019 à 2023

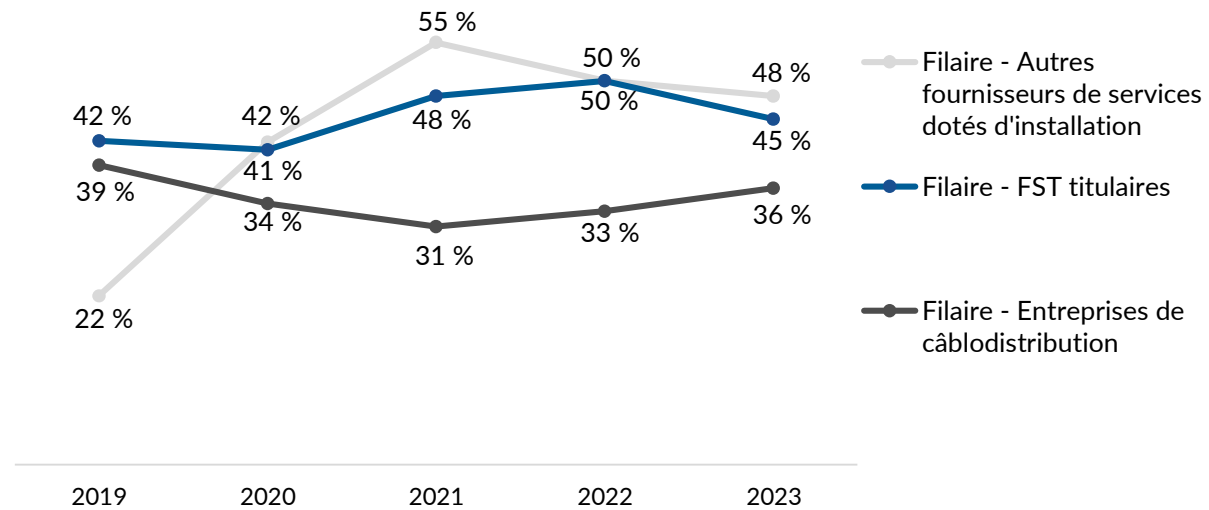


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux — Intensité du capital

Bien que l'intensité du capital pour les entreprises de câblodistribution ait augmenté depuis 2021, celle pour d'autres types d'exploitants (FST titulaires et autres fournisseurs dotés d'installations) a diminué. Les dépenses en immobilisations des grands exploitants pourraient avoir atteint un sommet alors que les déploiements de la fibre atteignent les niveaux ciblés, bien que les entreprises de câblodistribution pourraient déployer la nouvelle technologie DOCSIS 4.0.

Figure 8 : Intensité du capital selon le type de fournisseur de services (%), 2019 à 2023

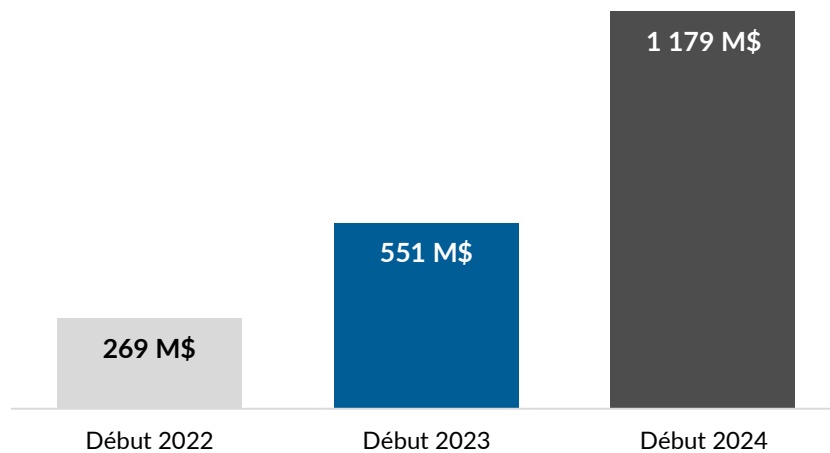


Source : Données recueillies par le CRTC

Financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande

Bien qu'ils ne représentent qu'une partie du financement public disponible dans le cadre d'initiatives fédérales, provinciales, territoriales et locales, le FLB, le Fonds pour la large bande universelle (FLBU) et le programme de financement Brancher pour innover (BPI) ont ensemble alloué un financement total cumulatif de 1 179 millions de dollars de 2022 au début de 2024. Cela représente une augmentation d'environ 628 millions de dollars par rapport au montant fourni au début de 2023.

Figure 9 : Financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande (en millions de dollars), 2022 à 2024



Source : Rapports trimestriels du FLB du CRTC et ISDE

4.2. Concurrence

Les Canadiens profitent de la concurrence lorsqu'il existe une gamme d'options de services ainsi que de fournisseurs de diverses tailles qui rivalisent sur le marché. Le CRTC fait le suivi des mesures suivantes relatives à la concurrence dans le cadre des services Internet :

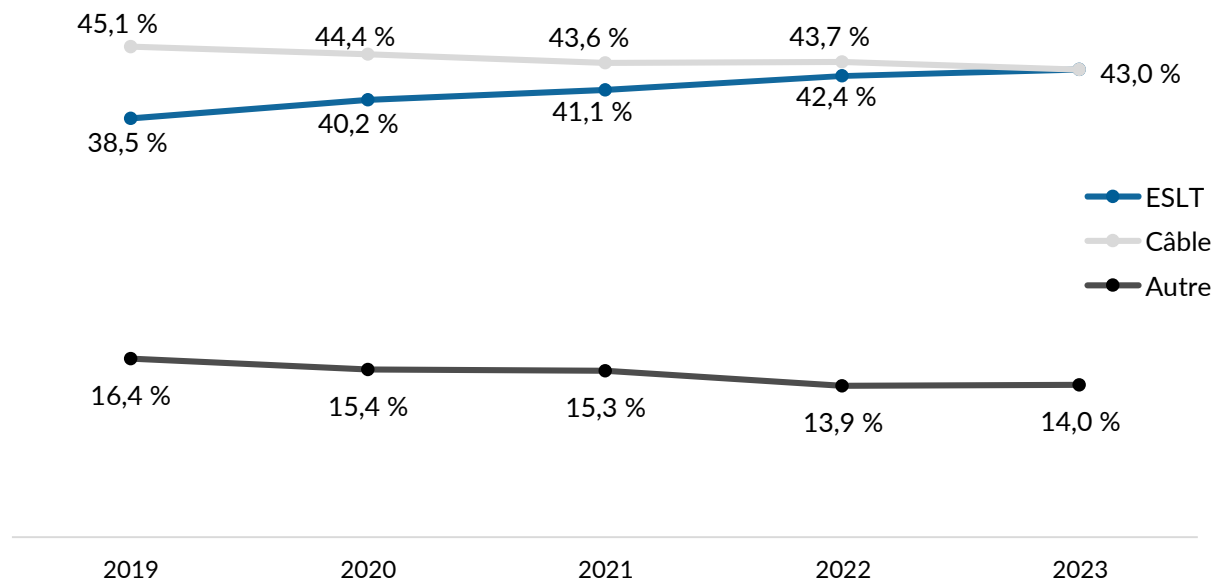
- la part des revenus – la part des revenus de détail (affaires et résidentiels) des services Internet haute vitesse obtenus par différents types d'exploitants;
- la part d'abonnés – la part des abonnés (affaires et résidentiels) des fournisseurs basés sur les services de gros pour les services Internet haute vitesse;
- la marge bénéficiaire, en utilisant le bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissements (BAIIDA) comme mesure des bénéfices d'exploitation des exploitants de services filaires;
- le roulement des abonnés – la part des clients de détail (affaires et résidentiels) des services Internet haute vitesse qui annulent leurs abonnements auprès d'un fournisseur donné.

L'analyse ci-dessous montre que les grands fournisseurs dotés d'installations se font concurrence pour obtenir les parts de marché. Elle révèle également que les fournisseurs basés sur les services de gros ont vu leur part de marché diminuer de façon constante, principalement en raison de l'acquisition d'un certain nombre d'entre eux par de plus grands exploitants nationaux et régionaux.

Part des revenus par type d'exploitant

Au fur et à mesure que leurs déploiements de la fibre ont progressé, les ESLT sont en concurrence vigoureuse avec la part des entreprises de câblodistribution dans les revenus des services Internet haute vitesse, à 43 %, et égalent désormais celle-ci. Les exploitants dotés d'installations autres que les ESLT et les câblodistributeurs ont gagné des parts de marché, tandis que les fournisseurs basés sur les services de gros ont perdu des parts de revenus au profit des grands exploitants.

Figure 10 : Part des revenus selon le type d'exploitant (%), 2019 à 2023

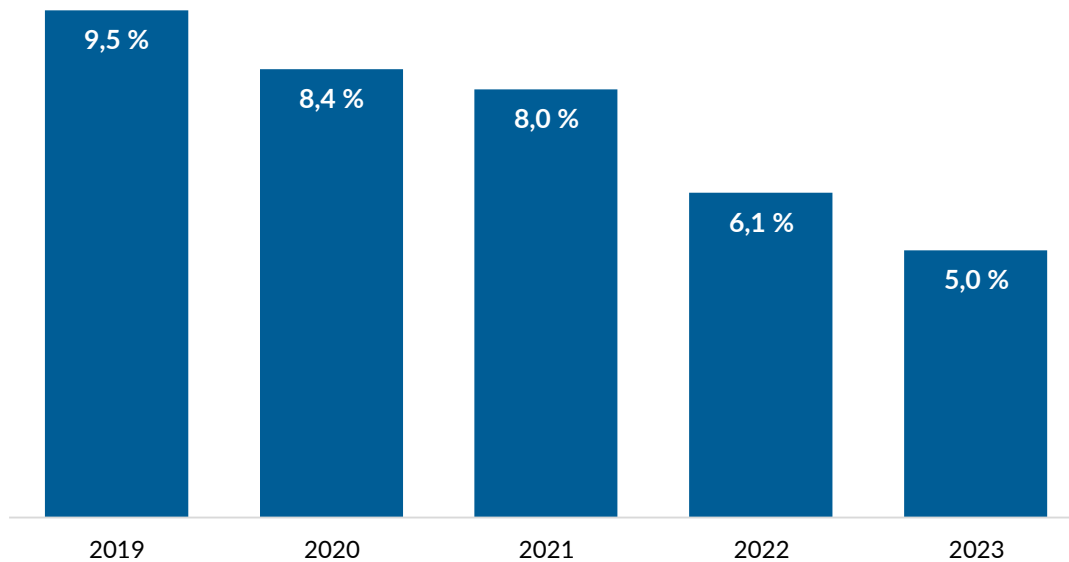


Source : Données recueillies par le CRTC

Part des abonnés – Fournisseurs basés sur les services de gros

La part d'abonnés des services Internet haute vitesse qui sont abonnés aux fournisseurs basés sur les services de gros a diminué de façon constante depuis 2019, atteignant 5 % en 2023. Une partie de la baisse est attribuable aux grands exploitants dotés d'installations qui ont gagné plus de 450 000 abonnés en acquérant des fournisseurs de services Internet (FSI) basés sur les services de gros en 2022 ainsi qu'en 2023. Certains de ces FSI qui n'ont pas été acquis par d'autres exploitants ont vu leur niveau d'abonnés diminuer.

Figure 11 : Proportion d'abonnés – fournisseurs basés sur les services de gros (%), 2019 à 2023

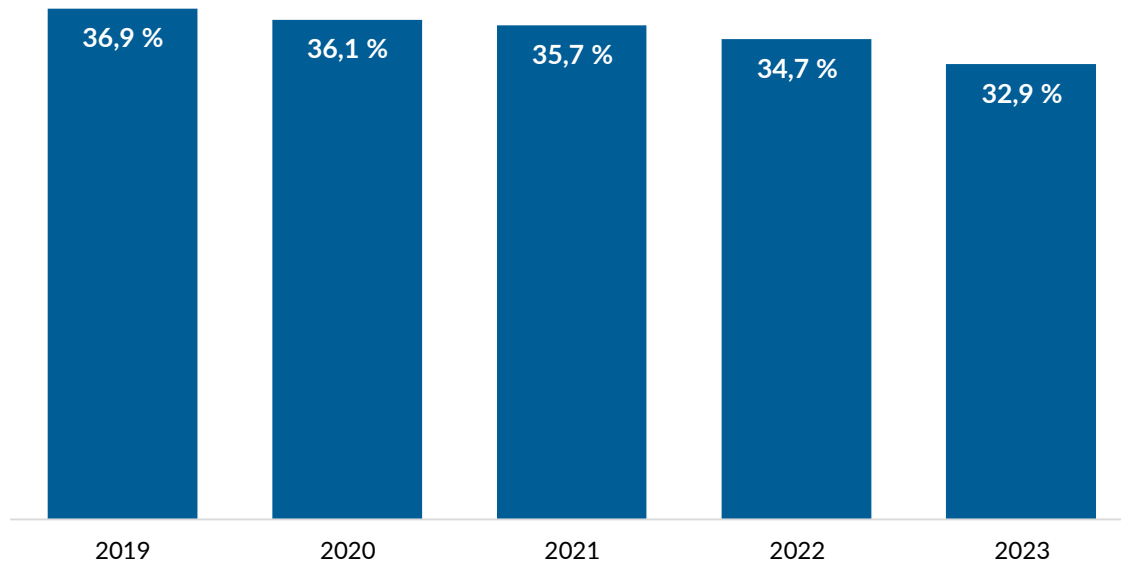


Source : Données recueillies par le CRTC

Marges bénéficiaires – Exploitants de services filaires

Les marges bénéficiaires des services filaires, en utilisant le BAIIDA comme mesure du bénéfice d'exploitation, révèlent une baisse lente et constante depuis 2019. Trois exploitants représentent plus de 90 % du BAIIDA des services filaires et pèsent lourdement dans les marges globales du BAIIDA de ces services.

Figure 12 : Marges du BAIIIDA filaire (%), 2019 à 2023

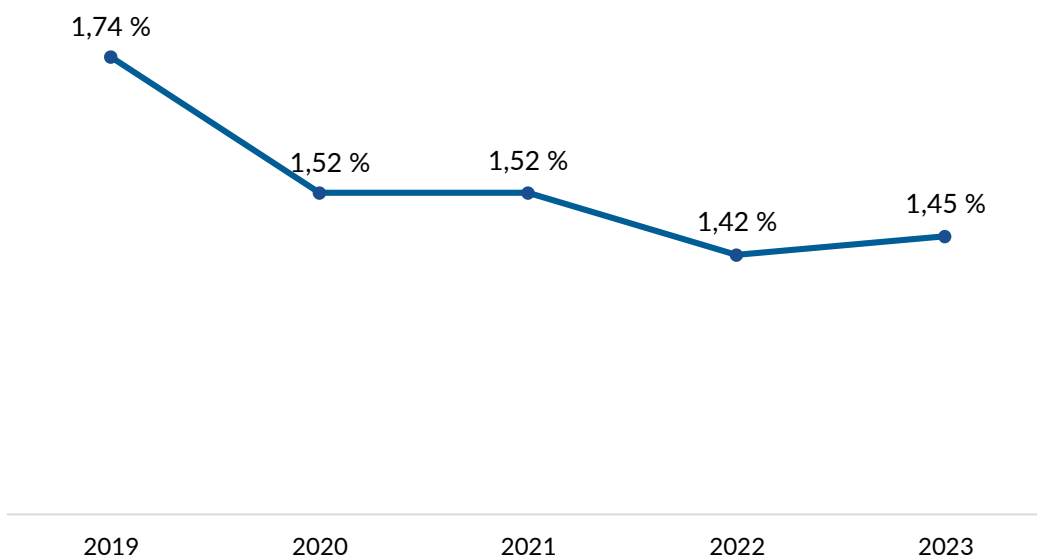


Source : Données recueillies par le CRTC

Roulement du nombre d'abonnés

La part des clients de détail des services Internet haute vitesse qui ont annulé leurs abonnements auprès d'un fournisseur donné, défini comme le taux de résiliation, a légèrement augmenté au cours de la dernière année dans les segments des services résidentiels et d'affaires. Le taux de résiliation des services de détail est considérablement plus élevé que la moyenne pour les fournisseurs basés sur les services de gros que pour les autres types d'exploitants.

Figure 13 : Taux de résiliation des abonnements des services Internet haute vitesse de détail (%), 2019 à 2023

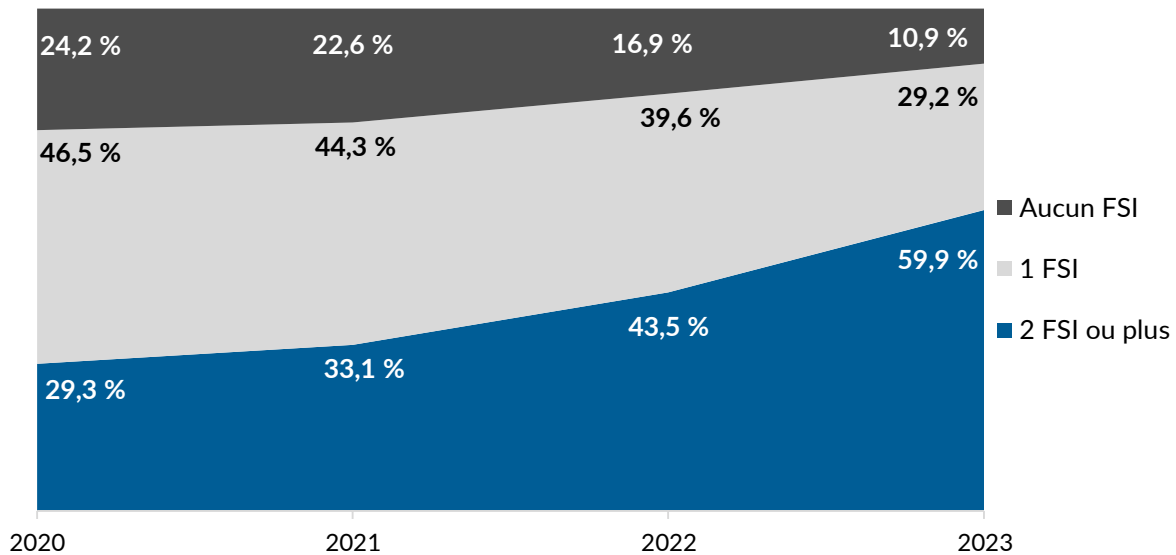


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Concurrence dans les services Internet à des vitesses en gigabits

Près de 60 % des habitations ont accès à au moins deux FSI offrant des services Internet à des vitesses en gigabits ou plus rapides, en particulier dans les zones urbaines. Ce sont quelque 11 % des habitations qui n'ont pas accès à un FSI offrant ces vitesses.

Figure 14 : Habitations ayant accès à des services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2020 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

4.3. Prix et abordabilité

Les services Internet profitent aux Canadiens lorsque les prix sont abordables et raisonnables pour répondre à leurs besoins. Le CRTC tient compte des prix et de l'abordabilité en fonction des mesures suivantes :

- les prix – pour les forfaits de téléchargement de 50 mégabits par seconde (Mbps) et de téléversement de 10 Mbps avec des données illimitées (50/10 Mbps illimitées) et des services Internet à des vitesses en gigabits³;
- l'Indice des prix à la consommation (IPC) – pour tous les éléments et les services Internet;
- le revenu par abonné, mesuré en revenu moyen par utilisateur (RMPU);
- la ROP portant sur l'abordabilité;
- la ROP portant sur les consommateurs qui apportent des changements à leurs forfaits de services Internet en raison de préoccupations relatives à l'abordabilité;
- la ROP portant sur la confiance des Canadiens dans leur capacité de payer pour les services Internet.

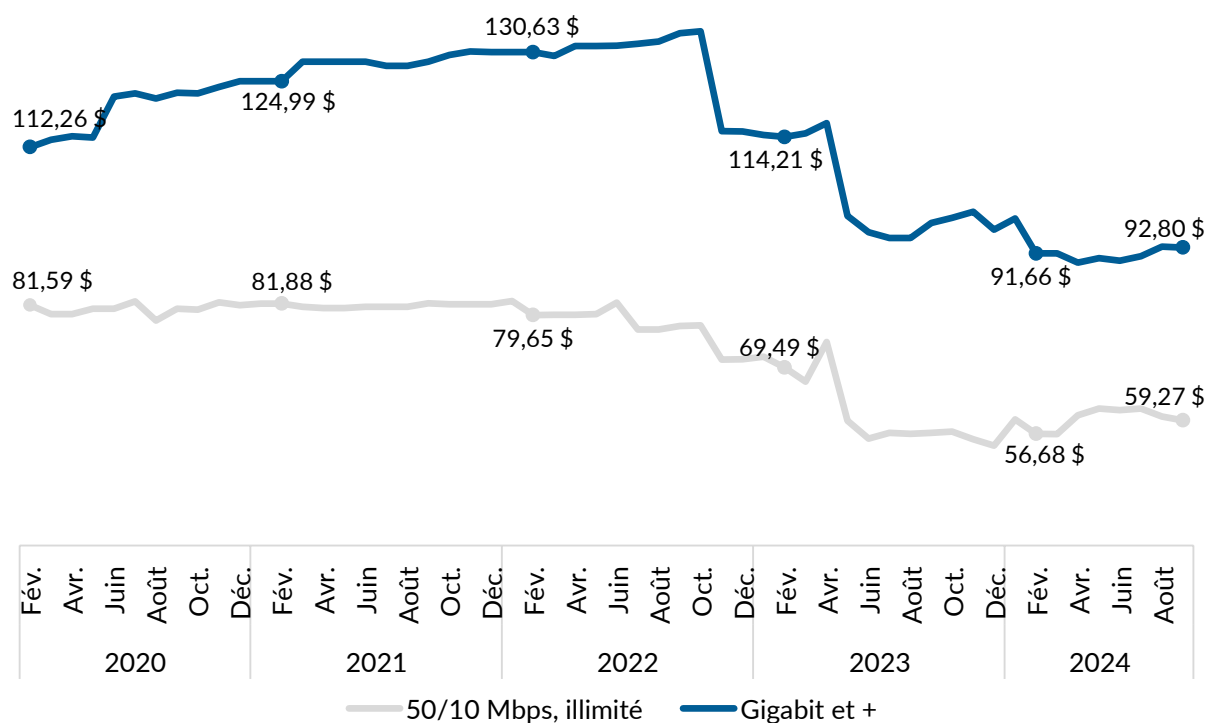
³ Les services Internet à des vitesses en gigabits incluent toutes les connexions avec des vitesses de 940 Mbps ou plus.

L'IPC des services Internet et les prix des forfaits qui le sous-tendent semblent être en baisse dans l'ensemble, y compris dans les territoires et les régions rurales, mais les baisses de prix sont récentes et font l'objet d'un suivi au fil du temps. Les consommateurs continuent de passer à des forfaits de vitesses plus rapides; par conséquent, le RMPU (qui comprend le prix du service et tous les frais connexes) continue d'augmenter, tandis que les points de vue relatifs à l'abordabilité se sont légèrement améliorés. L'examen des services de télécommunication dans le Grand Nord vise à régler les enjeux en matière d'abordabilité dans cette région du pays, tandis que les mesures et les consultations récemment annoncées visent à protéger les consommateurs canadiens en ce qui concerne les frais et les prix.

Prix pour les services de 50/10 Mbps et les services Internet à des vitesses en gigabits

Les prix des forfaits offrant des services Internet à des vitesses en gigabits ou plus rapides ont diminué, tandis que les prix des forfaits illimités de 50/10 Mbps ont augmenté en 2024.

Figure 15 : Prix de 50/10 Mbps et des services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2020 à 2024⁴



Les étiquettes de données s'appliquent au mois de février de chaque année, avec l'ajout de septembre 2024.

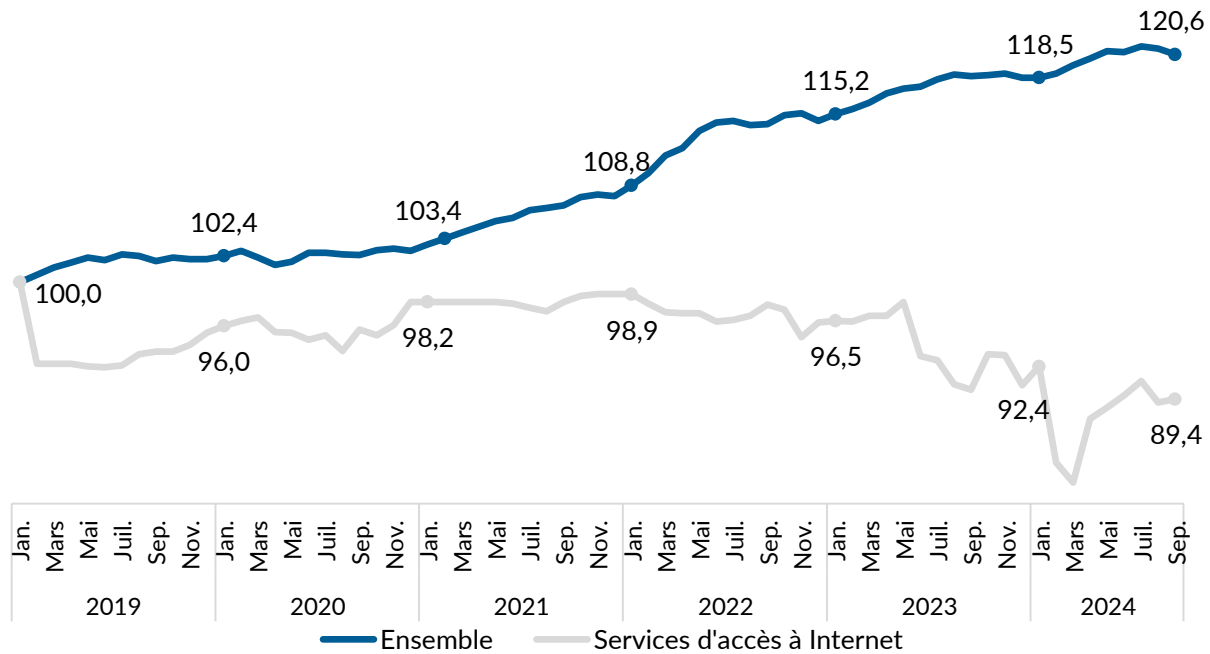
Source : Statistique Canada

Indice des prix à la consommation (IPC)

L'inflation au Canada a augmenté au début de 2024 après s'être stabilisée au milieu de 2023, tandis que l'IPC des services d'accès à Internet a diminué de près de 10 % entre 2023 et 2024.

⁴ Les prix pour les services Internet de vitesses gigabit/s et plus pour les mois de juin à septembre 2024 ont été corrigés au mois d'octobre 2025.

Figure 16 : Indice des prix à la consommation - Ensemble des éléments et services d'accès à Internet, 2019 à 2024



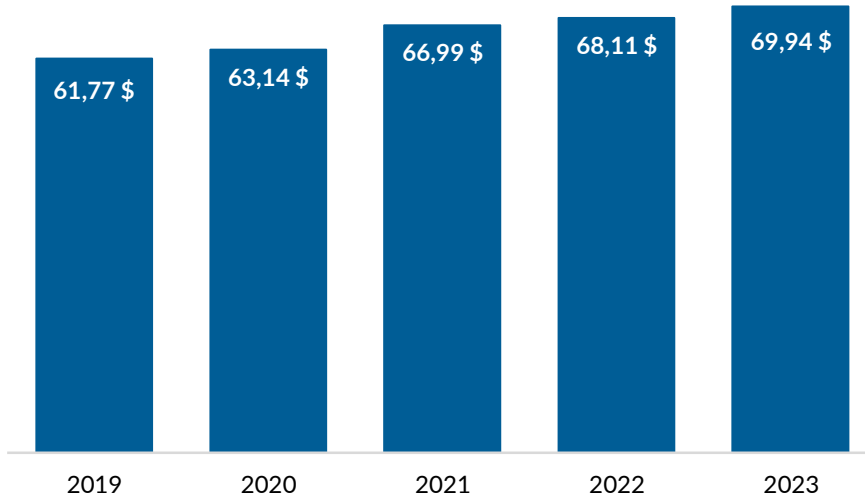
Les étiquettes de données s'appliquent au mois de janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2024. La période de référence de l'IPC dans ce graphique commence en janvier 2019, ce qui peut différer des autres représentations de l'IPC.

Source : Statistique Canada

Revenus par abonné

Les exploitants de services de télécommunication utilisent le revenu moyen par utilisateur (RMPU) comme indicateur de rendement clé pour comprendre comment les revenus évoluent par abonné. Cette mesure permet aux exploitants de voir comment leurs stratégies de tarification génèrent des revenus et de comparer ces résultats à d'autres exploitants ou à d'autres périodes. Le RMPU mensuel pour les services Internet continue d'augmenter. Cela se produit à mesure que les consommateurs passent à des forfaits à plus haute vitesse plus chers, et ce, bien que les prix de ces forfaits aient diminué au cours de la dernière année.

Figure 17 : RMPU des services Internet (\$), 2019 à 2023

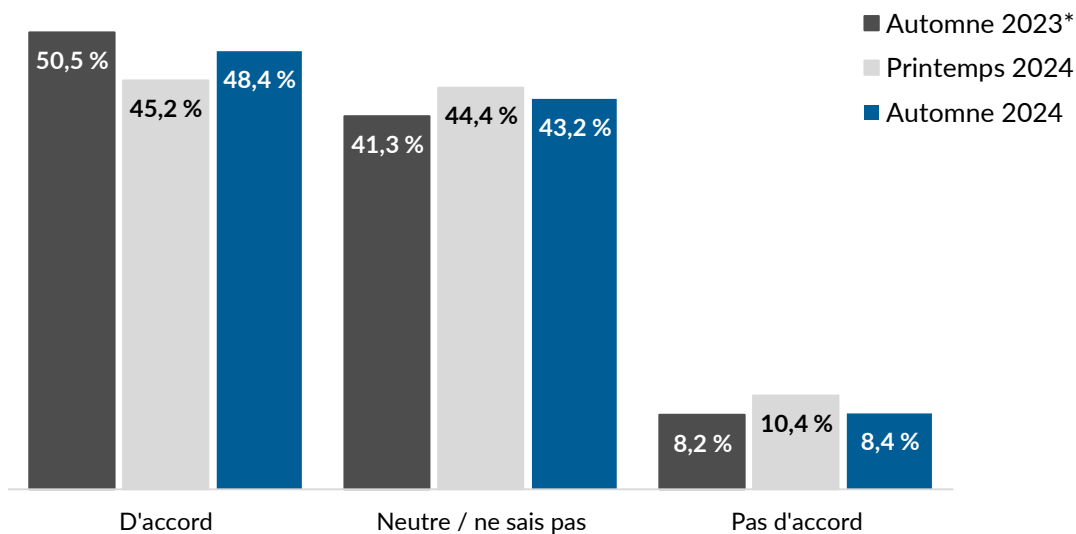


Source : Données recueillies par le CRTC

ROP – Abordabilité

Dans le plus récent sondage de la ROP de l'automne 2024, un plus grand nombre de Canadiens ont indiqué que les services Internet résidentiels étaient devenus *moins* abordables au cours de la dernière année, soit une augmentation d'environ 3 points de pourcentage depuis le sondage du printemps 2024.

Figure 18 : ROP – « Les services Internet sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2024



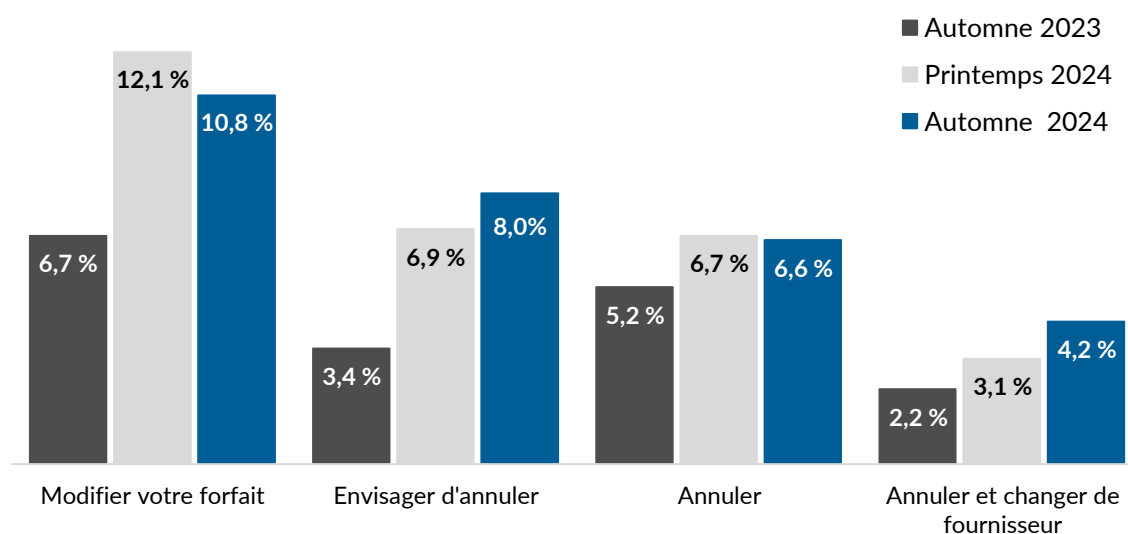
* L'énoncé du sondage de l'automne 2023 était fondé sur les « services de télécommunication » et non sur les « services Internet ».

Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Sondage de référence, octobre 2023; Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

ROP – Changements aux forfaits

Dans le sondage de la ROP de l'automne 2024, environ 11 % des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient modifié leurs forfaits pour rendre leur service plus abordable, ce qui était en baisse par rapport au sondage du printemps 2024, mais plus élevé qu'en 2023.

Figure 19 : ROP – « Ce mois-ci, l'abordabilité du service Internet vous a amené à : » (% de répondants) 2023 à 2024

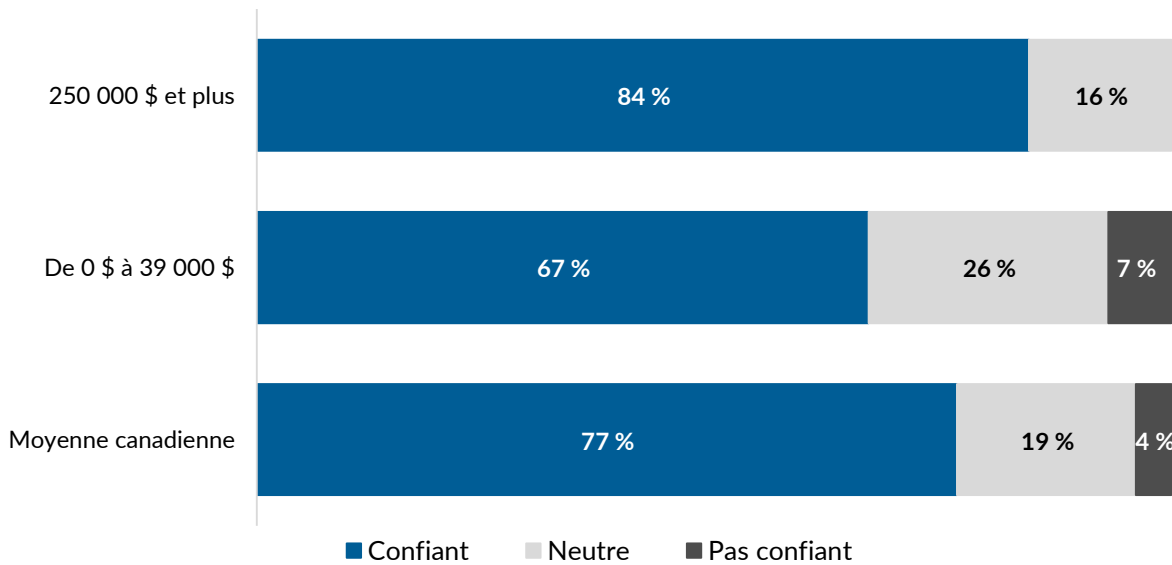


Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Sondage de référence, octobre 2023; Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

ROP – Confiance à l'égard de la capacité de payer

Dans le cadre du sondage de la ROP de l'automne 2024, 77 % des Canadiens ont indiqué qu'ils étaient sûrs qu'ils pourraient payer leurs factures de services Internet résidentiels au cours des trois prochains mois (une augmentation de 2 points de pourcentage depuis le sondage du printemps 2024). Cependant, seulement 67 % des consommateurs de la tranche de revenu la plus basse démontraient une telle confiance.

Figure 20 : ROP – Confiance à l’égard de la capacité de payer pour les services Internet au cours des 3 prochains mois, par tranche de revenu (% de répondants), 2024

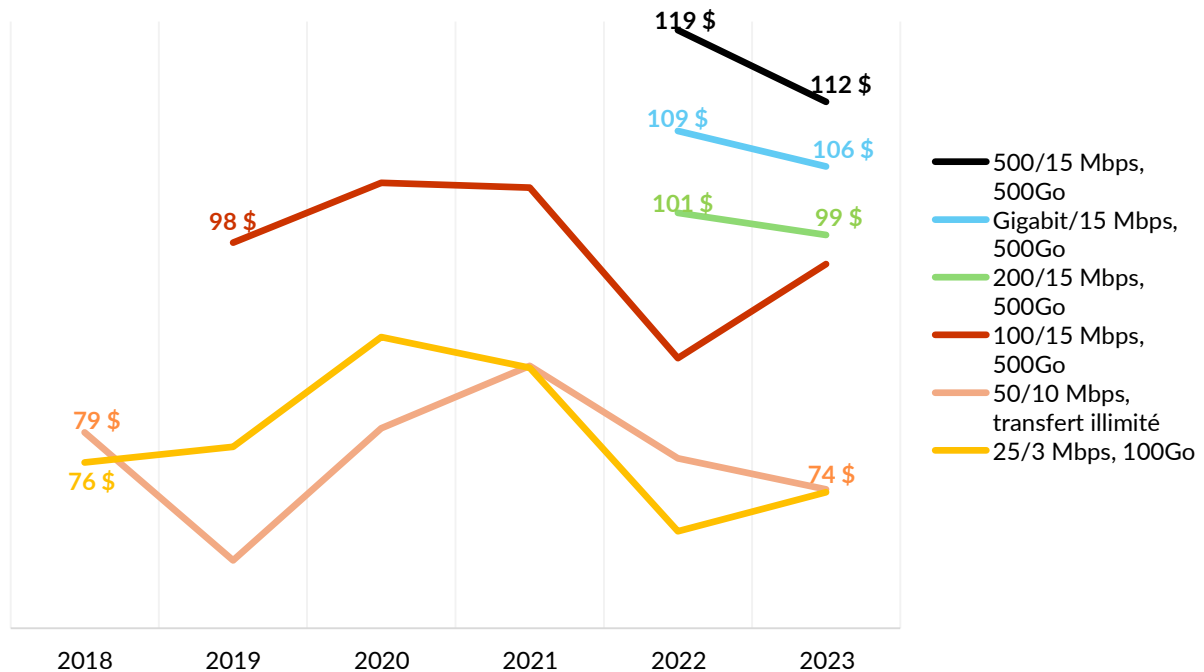


Source : Ipsos, Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Pleins feux – Prix moyens des services Internet les plus bas au Canada

Les tendances à la baisse des prix qui ont commencé en 2022 se sont poursuivies pour la plupart des forfaits. Les prix annoncés sont en baisse pour les niveaux de vitesse inférieurs et moyens. Les forfaits de services Internet avec des vitesses de téléchargement de 100 Mbps ou moins sont en baisse depuis 2021 (les forfaits plus rapides sont largement disponibles et font l’objet d’un suivi seulement depuis 2022).

Figure 21 : Prix mensuels moyens (\$) déclarés des forfaits Internet les plus bas au Canada, 2018 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

4.4. Couverture du réseau

En ce qui concerne la couverture du réseau, l'OSU du Canada est que 100 % des ménages canadiens aient accès à un service Internet avec une vitesse d'au moins 50/10 Mbps et des données illimitées. Les Canadiens devraient donc être en mesure d'accéder aux réseaux Internet là où ils en ont besoin, au moyen des dernières technologies offrant au moins un service répondant à l'OSU.

Le CRTC fait le suivi des mesures suivantes concernant la couverture et l'évolution du réseau :

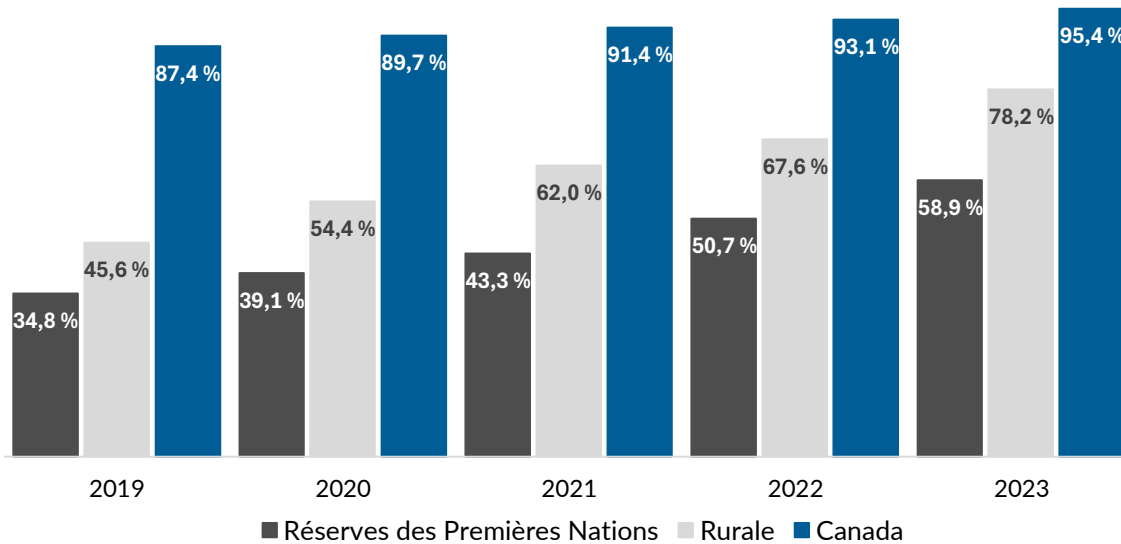
- les services de données illimitées de 50/10 Mbps – proportion de ménages canadiens qui ont accès à un service Internet qui respecte ou dépasse l'OSU;
- les services à des vitesses en gigabits – proportion de ménages canadiens qui ont accès à des services Internet à des vitesses de téléchargement d'au moins un (1) gigabit par seconde (Gb/s);
- les abonnés aux services Internet résidentiels à l'ASFF et aux services Internet par satellite.

Ces mesures détaillées ci-dessous illustrent que, même si trop de Canadiens sont encore mal desservis, les services à large bande qui répondent à l'OSU continuent de prendre de l'expansion. Le déploiement de la fibre et d'autres technologies capables d'atteindre des vitesses en gigabits permettent d'obtenir un meilleur service Internet, en particulier dans les régions urbaines du Canada. La couverture a également augmenté dans les communautés rurales et les réserves des Premières Nations, en partie parce que l'ASFF s'est avéré être une option viable dans les régions peu peuplées. Le développement d'un volet autochtone dans le cadre du FLB peut également aider à combler les lacunes et à outiller les communautés mal desservies.

Service à une vitesse de 50/10 Mbps avec des données illimitées

Plus de 95 % des Canadiens ont accès à des services Internet qui répondent à l'OSU. Bien qu'il y ait certaines régions rurales, les territoires et les réserves des Premières Nations demeurent mal desservis. La couverture dans ces régions augmente de façon constante en raison, entre autres, du financement ciblé disponible au moyen du FLB et d'autres initiatives fédérales, provinciales, territoriales et locales.

Figure 22 : Ménages ayant accès à un service à une vitesse de 50/10 Mbps avec des données illimitées (%), 2019 à 2023



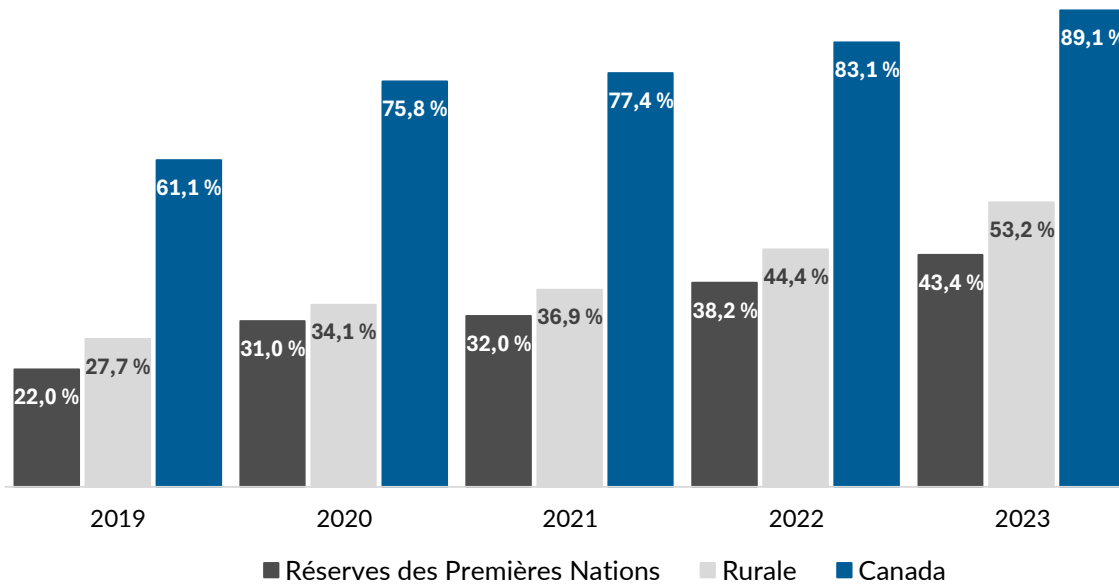
Cela exclut les données sur la couverture de l'ASFF qui font l'objet d'une évaluation.

Source : Données recueillies par le CRTC

Services Internet à des vitesses en gigabits

Près de 90 % des ménages ont accès à des services Internet à des vitesses en gigabits. Toutefois, les services dans les communautés rurales et les réserves des Premières Nations sont inférieurs à la moyenne canadienne. Les lacunes dans l'accès aux services Internet à des vitesses en gigabits sont susceptibles de persister, car l'ASFF et les satellites demeurent les technologies de base desservant ces zones. Bien qu'elles offrent une amélioration majeure de la couverture et de la vitesse de service, les limites actuelles de ces technologies signifient que certaines communautés rurales et certaines réserves des Premières Nations ne connaîtront pas encore le même niveau de service que les Canadiens dans les zones urbaines.

Figure 23 : Ménages ayant accès aux services Internet à des vitesses en gigabits (%), 2019 à 2023

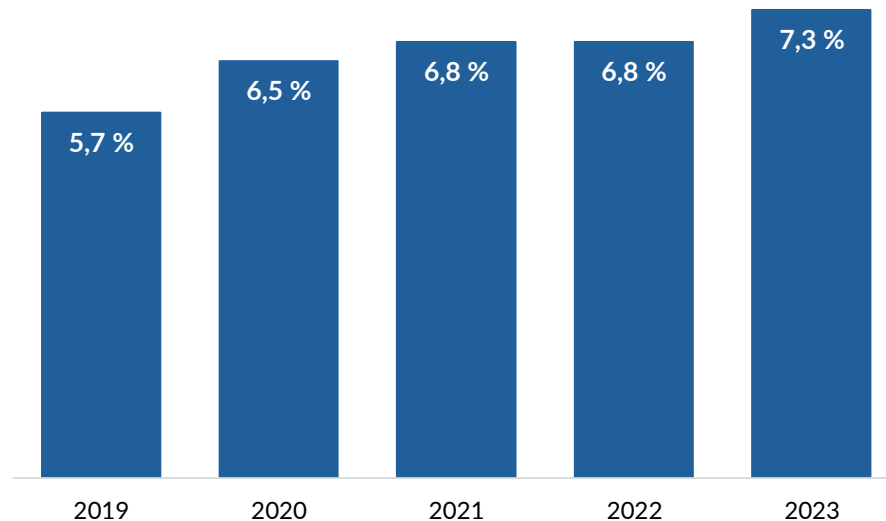


Source : Données recueillies par le CRTC

Abonnés aux services d'ASFF et aux services Internet par satellite

Les abonnements résidentiels à cette catégorie continuent d'augmenter, stimulés en partie par les incitations publiques qui visent une couverture Internet complète au moyen des services par satellite.

Figure 24 : Abonnements aux services d'accès Internet résidentiel – ASFF et par satellite (% de tous les abonnements), 2019 à 2023

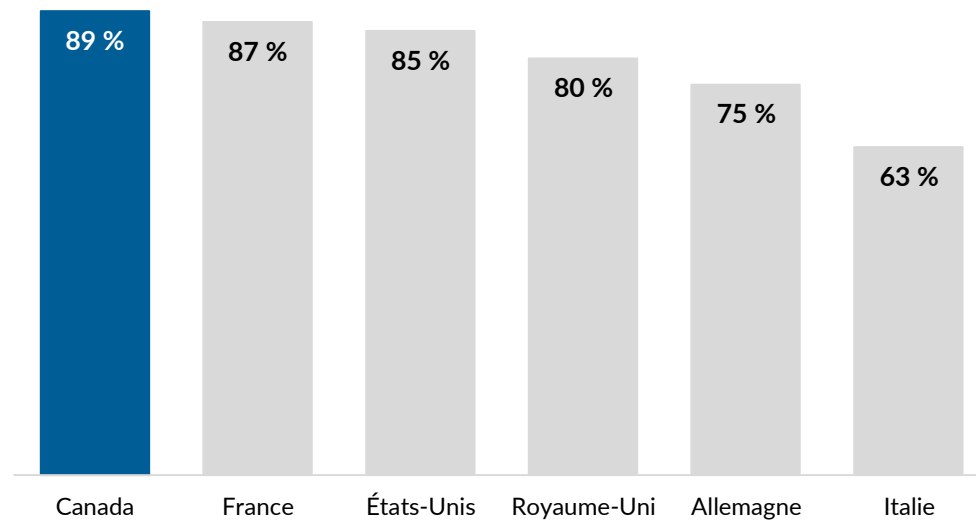


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Services Internet à des vitesses en gigabits au Canada et dans les pays homologues

Le Canada est l'un des pays en tête de son groupe d'homologues pour ce qui est d'obtenir une couverture pour des services Internet à des vitesses en gigabits. La couverture à ce niveau de vitesse du réseau est importante, compte tenu de la portée géographique du pays ainsi que de l'ampleur des investissements nécessaires pour le couvrir.

Figure 25 : Foyers couverts par des services Internet à des vitesses en gigabits au Canada et dans les pays homologues (% des foyers), 2023 et 2024



Sources : Canada – Collecte de données du CRTC (au 31 décembre 2023); États-Unis – Commission fédérale des communications (FCC) (au 31 décembre 2023); Union européenne (UE) et Royaume-Uni – Cullen International High-Speed Broadband Coverage Table (au 9 juillet 2024).

4.5. Rendement des réseaux

Pour répondre aux demandes croissantes des Canadiens en matière de connectivité, les vitesses de réseau devraient augmenter, et les réseaux devraient demeurer fiables et résilients. Le CRTC fait le suivi des indicateurs suivants relatifs au rendement des réseaux :

- le pourcentage d'abonnés par vitesse de forfait;
- les vitesses médianes de téléchargement et de téléversement à large bande;
- la consommation mensuelle de données;
- les points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services Internet résidentiels;
- les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues.

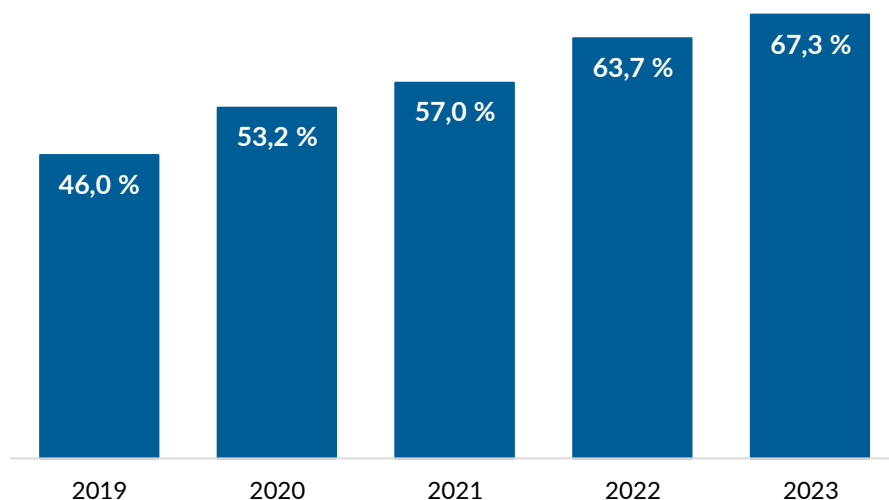
Comme l'illustrent les données présentées dans cette section, le Canada affiche un rendement de calibre mondial en termes de vitesse des réseaux. Les vitesses augmentent et l'utilisation continue de croître. Les incidents majeurs de panne et la possibilité d'événements météorologiques futurs soulignent toutefois l'importance cruciale de la fiabilité. L'instance en cours du CRTC et les travaux de suivi portant sur la

résilience des réseaux contribueront à l'élaboration d'un cadre réglementaire en vue d'améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux⁵.

Pourcentage d'abonnés par vitesse de forfait

Les abonnés choisissent de plus en plus des forfaits qui correspondent à l'OSU et qui sont plus rapides. En 2019, moins de la moitié des abonnements étaient à des forfaits qui correspondent à l'OSU ou qui sont plus rapides; ce niveau est passé aux deux tiers des abonnements en 2023.

Figure 26 : Abonnements aux services Internet haute vitesse résidentiels avec des services correspondant à l'OSU ou supérieur (%), 2019 à 2023

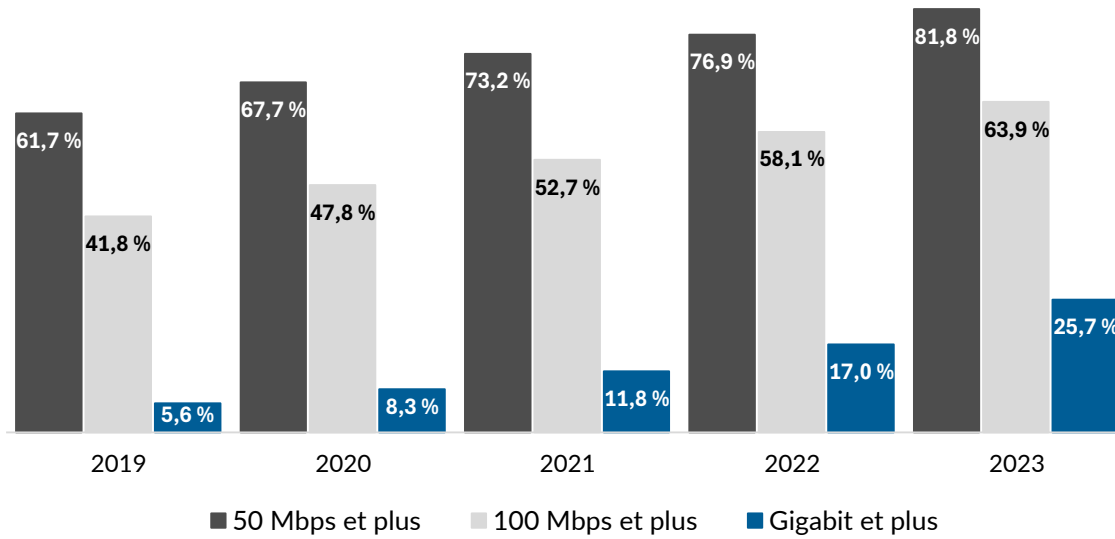


Source : Données recueillies par le CRTC

Plus de 25 % des ménages canadiens se sont abonnés à des vitesses de 1 Gb/s ou plus rapide à la fin de 2023.

⁵ Se reporter à l'[avis de consultation de télécom CRTC 2023-39](#) – Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures.

Figure 27 : Abonnés par vitesse de téléchargement (%), 2019 à 2023



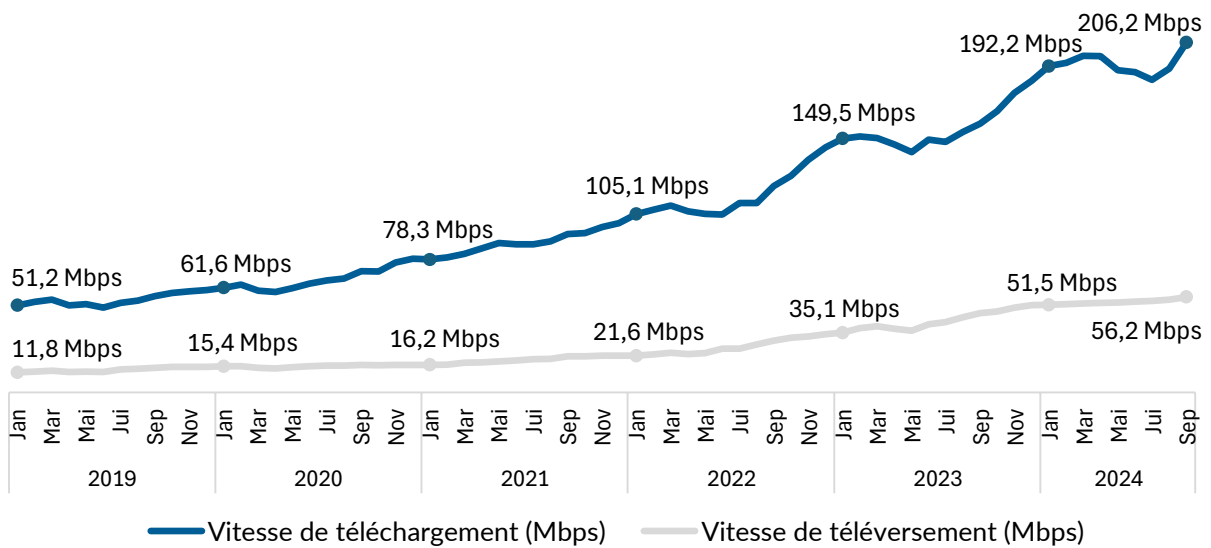
Comprend des forfaits avec des limites de données.

Source : Données recueillies par le CRTC

Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement

Les vitesses médianes ont augmenté d'environ 30 % par année entre 2019 et 2023, en raison de l'amélioration des réseaux de câblodistribution et du déploiement majeur des réseaux de fibre.

Figure 28 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement au Canada (en Mbps), 2019 à 2024

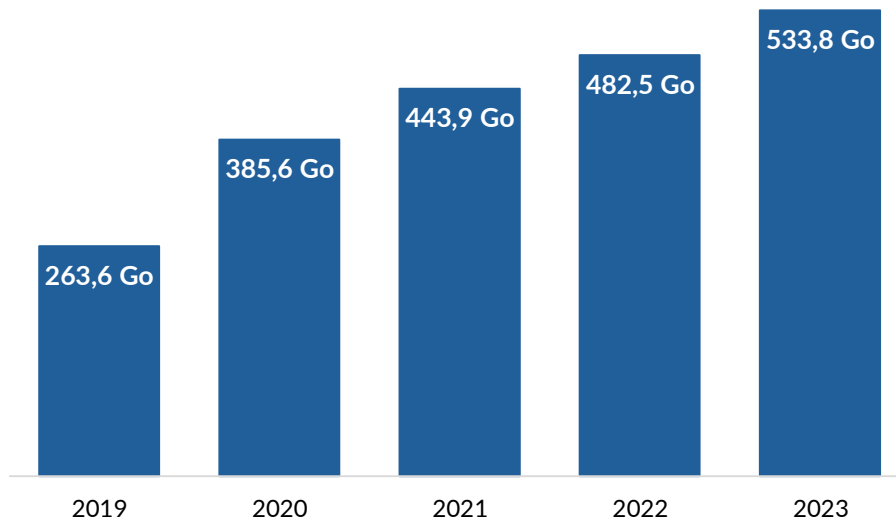


Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Consommation mensuelle de données

La consommation de données en gigaoctet (Go) a doublé depuis 2019 pour les téléchargements et les téléversements, en partie en raison de l'augmentation des jeux en ligne et de l'utilisation des services de vidéo sur demande par abonnement (VSDA) HD et 4K.

Figure 29 : Utilisation mensuelle moyenne des données (téléversement et téléchargement) par les abonnés aux services Internet résidentiels (en Go), 2019 à 2023

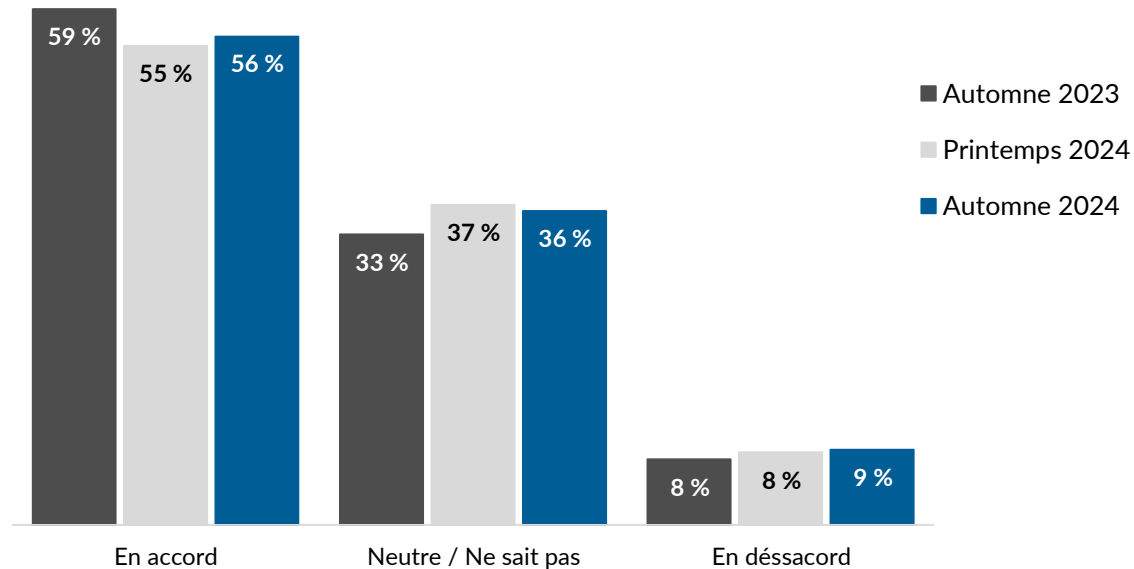


Source : Données recueillies par le CRTC

Les points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services Internet résidentiels

La majorité des répondants estiment que leur service Internet résidentiel est fiable et ces résultats concordent avec ceux des sondages précédents de la ROP.

Figure 30 : ROP – « Je peux compter sur un réseau haute vitesse fiable là où j’habite » (% de répondants), 2023 à 2024

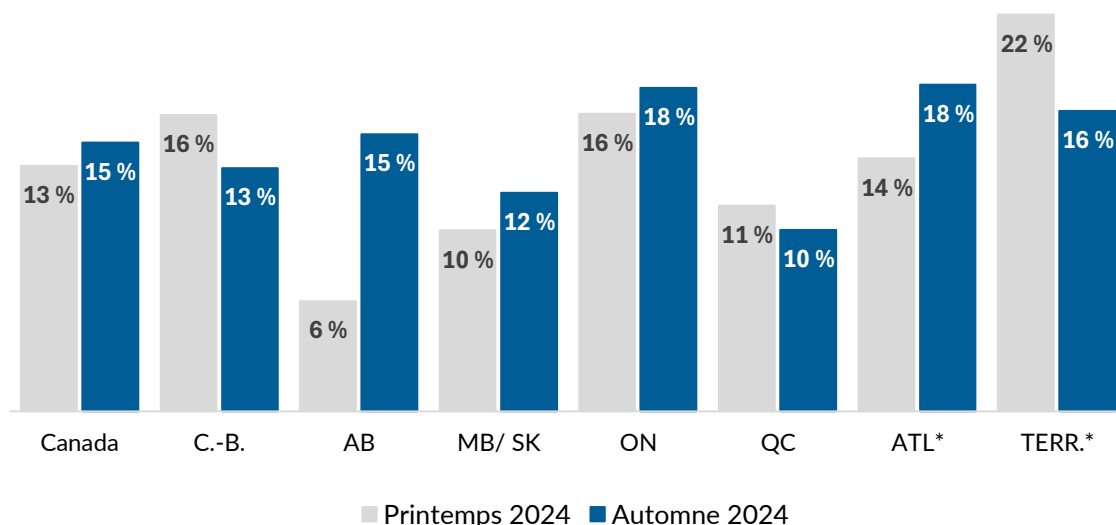


Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Sondage de référence, octobre 2023; Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues

Un plus grand nombre de Canadiens dans certaines régions ont indiqué avoir subi des interruptions de service entre les sondages de la ROP du printemps et de l’automne 2024, tandis que dans d’autres régions, moins de Canadiens ont indiqué avoir subi des interruptions de service. Ces écarts régionaux semblent être plus étroitement corrélés avec les catastrophes naturelles ou les phénomènes météorologiques violents dans une région spécifique qu’avec le type de technologie utilisée pour fournir les services Internet résidentiels.

Figure 31 : ROP – Consommateurs ayant subi une panne de service Internet résidentiel de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024



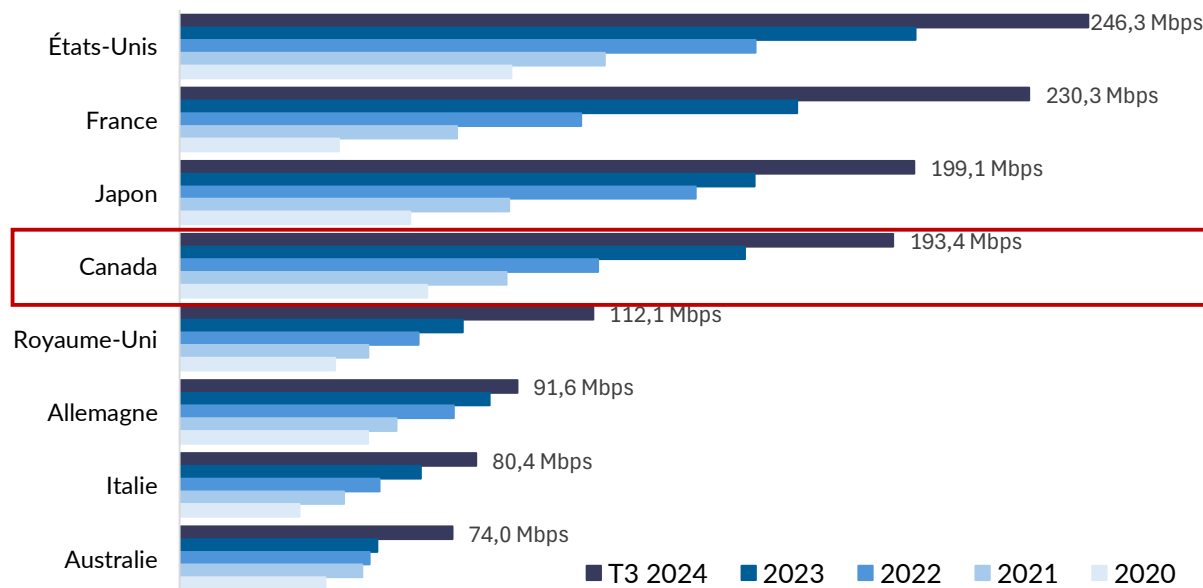
* Basé sur un petit nombre de répondants.

Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Pleins feux – Vitesse de téléchargement Internet par pays, 2020 à 2024

Le Canada continue de bien se classer parmi les pays homologues pour les vitesses de services Internet. De 2020 à 2024, la vitesse médiane de téléchargement au Canada a augmenté de 188 %. Pendant ce temps, la vitesse médiane de téléchargement aux États-Unis a augmenté de 174 %.

Figure 32 : Vitesses médianes de téléchargement des services Internet (en Mbps) – pays du G7 et l'Australie, 2020 à 2024



Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

4.6. Outiller les consommateurs

Les indicateurs portant sur la façon d'outiller les consommateurs visent à déterminer si les Canadiens sont satisfaits de leurs services et s'ils peuvent choisir les forfaits de services Internet qui leur conviennent le mieux. À cet égard, le CRTC fait le suivi des éléments suivants :

- les problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST;
- la probabilité pour les Canadiens de recommander leur fournisseur d'accès Internet, telle qu'exprimée dans le score de recommandation net (SRN);
- les points de vue des Canadiens à l'égard du choix des fournisseurs d'accès Internet résidentiels.

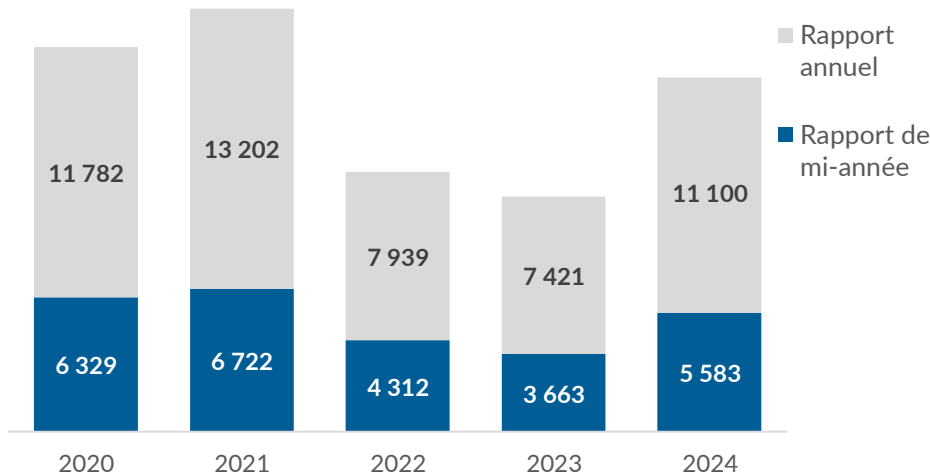
Dans l'ensemble, le SRN reste neutre, mais il y a des divergences notables entre les régions. Les relations avec les clients sont une source d'insatisfaction pour certains fournisseurs de services de télécommunication, mais d'autres se distinguent plutôt par des points de vue positifs des consommateurs. Comme en témoignent les types de problèmes soulevés auprès de la CPRST, les Canadiens sont les plus préoccupés par les problèmes liés à la facturation et à la qualité du service. Toutefois, les enjeux soulevés auprès de la CPRST ne reflètent pas toute l'ampleur ou la portée des préoccupations des Canadiens à l'égard de leurs fournisseurs : ce ne sont pas tous les fournisseurs de services qui sont inscrits auprès de la CPRST, et la connaissance de la CPRST par les Canadiens est relativement faible⁶. En réponse à cela, le Plan stratégique 2024-2029 de la CPRST accorde la priorité à la sensibilisation accrue du public à l'organisation. L'examen et la mise à jour par le CRTC des mesures relatives aux consommateurs, comme les codes des consommateurs, devraient permettre aux Canadiens de changer plus facilement de fournisseur. Les travaux en cours comprennent la possibilité d'exiger des fournisseurs d'accès Internet résidentiels qu'ils affichent des étiquettes normalisées avec leurs forfaits afin d'améliorer la transparence et de simplifier les comparaisons entre fournisseurs.

Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST

Il y a eu une augmentation significative des problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST en 2024, atteignant presque les niveaux de 2019, avec de nombreux problèmes liés à un seul fournisseur de services. Les problèmes de facturation, en hausse de 84 % par rapport à 2023, sont devenus la principale préoccupation des clients Internet, tandis que la prestation de service est désormais classée en deuxième position, et la qualité du service demeure un problème significatif dans cette catégorie.

⁶ Selon un sondage commandé par le CRTC, 18 % des répondants au sondage avaient entendu parler de la CPRST. Se reporter à Nanos Research, *Comprendre la sensibilisation et la satisfaction des consommateurs à l'égard de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) : rapport final*, mars 2024.

Figure 33 : Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST (nombre de problèmes), 2020 à 2024



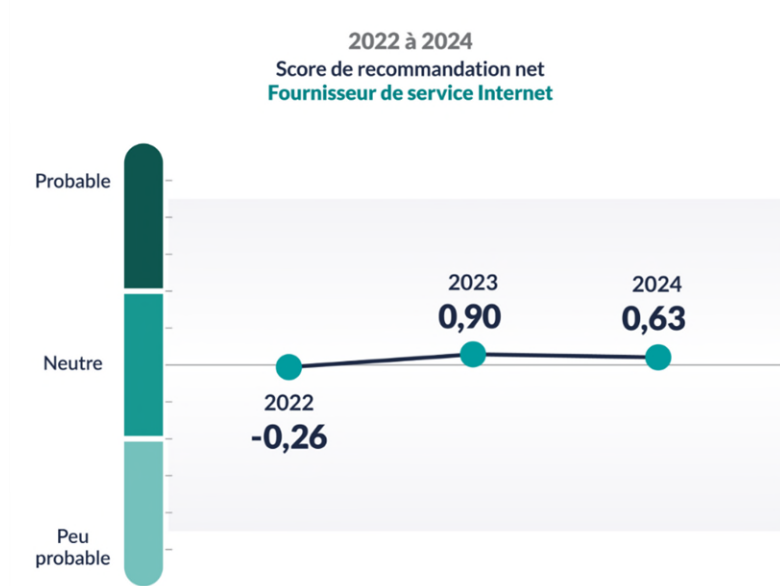
Source : Rapports annuels et semestriels de la CPRST

Score de recommandation net (SRN)

Le SRN reste en zone neutre à 0,63, bien qu'il ait légèrement diminué depuis le printemps 2023⁷. Les clients des marques complémentaires ont tendance à indiquer des SRN significativement plus élevés par rapport à leurs homologues de marque principale, tandis que le Québec reste la région avec des SRN toujours élevés par rapport à d'autres parties du Canada.

⁷ SRN : Moins de 0 = « a besoin d'amélioration », 0 à 19 = « bon », 20 à 49 = « très bon », 50 à 69 = « excellent », 70 et plus = « exceptionnel ».

Infographie 4 : Score de recommandation net – Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de service Internet, 2022 à 2024

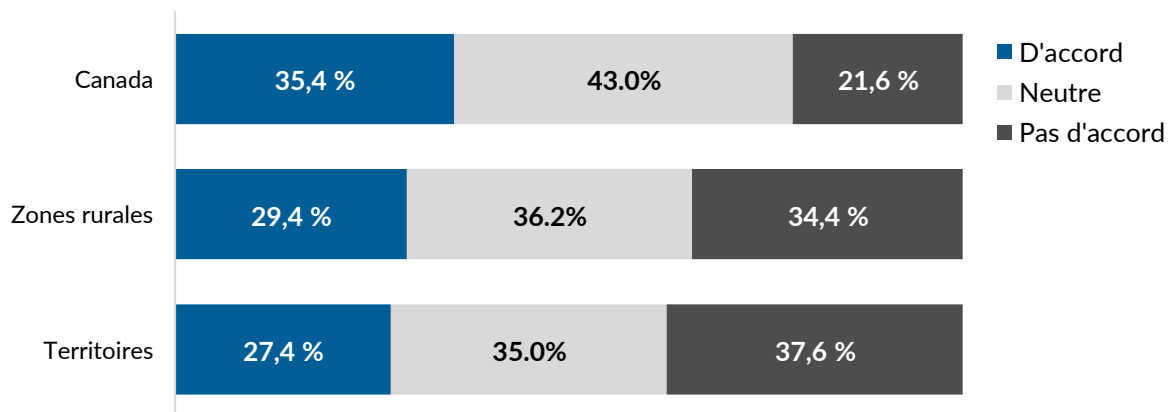


Source : OTM 18 +

Points de vue des Canadiens à l'égard du choix des fournisseurs de services Internet résidentiels

Plus du tiers des Canadiens conviennent qu'ils ont suffisamment de choix de fournisseurs là où ils vivent, en particulier pour les personnes résidant au Québec. Les Canadiens vivant dans les territoires et dans les régions rurales sont plus susceptibles de ne pas être d'accord pour indiquer qu'ils ont suffisamment de choix.

Figure 34 : ROP - « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs d'accès Internet là où j'habite » (% de répondants), 2024



Exclut les réponses « Je ne sais pas ».

Source : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

5. Perspectives concernant les services sans fil mobiles

Les niveaux d'abonnés et de revenus des services sans fil mobiles du Canada ont augmenté plus rapidement que l'inflation, et les trois plus grands exploitants représentent toujours près de 90 % de l'ensemble du marché. À mesure que l'utilisation des services des exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV) augmente et que Vidéotron intègre Freedom Mobile, les Canadiens pourraient voir une plus grande concurrence, en particulier en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Les prix des services sans fil mobiles ont diminué en moyenne de 40 % pour les forfaits de 10 Go et de 50 Go entre 2023 et 2024 (de janvier à septembre de chaque année). Au cours d'une période où l'ensemble de l'IPC a augmenté, les revenus par abonné ont moins augmenté que le taux d'inflation. Comparativement à l'an dernier, les Canadiens sont généralement plus satisfaits de leurs fournisseurs ainsi que de leur choix de fournisseurs. Certains changent de services pour mieux gérer leurs dépenses et ont soulevé plus d'enjeux auprès de la CPRST au sujet de frais de service inexacts. Les mesures en cours mises en œuvre par le CRTC concernant les codes des consommateurs et l'itinérance internationale visent à répondre à ces préoccupations.

L'investissement en capital a diminué parmi les plus grands exploitants qui ont atteint une couverture 5G élevée et un solide rendement du réseau. Ayant atteint une couverture mobile presque universelle⁸ et une couverture 5G de plus de 90 %, les exploitants attirent les clients vers des forfaits plus intéressants sur le plan des données, et ce, à des prix semblables, mais avec de meilleurs rendements. La couverture mobile et 5G dans les régions rurales et éloignées s'est accélérée afin de réduire les écarts par rapport aux moyennes canadiennes. Comparativement à des pays homologues, les réseaux sans fil mobiles du Canada obtiennent toujours des résultats élevés sur le plan des mesures de rendement comme la vitesse et la latence⁹, et ce, malgré les défis géographiques et climatiques souvent plus importants auxquels le Canada doit faire face pour maintenir de tels réseaux.

Les instances du CRTC en vue d'aborder la fiabilité du réseau (comme les services 9-1-1 de prochaine génération et la résilience du réseau), combinées aux investissements publics et privés dans les réseaux, pourraient répondre aux préoccupations des Canadiens qui ont subi des pannes ou des problèmes de qualité.

5.1. Taille du marché et investissement

Pour que les Canadiens puissent bénéficier de réseaux de qualité toujours plus élevée et d'une connectivité toujours plus étendue, il faut que les marchés se développent pour soutenir les investissements nécessaires. Le CRTC analyse les mesures suivantes concernant la taille du marché et l'investissement :

- les abonnés aux services de téléphonie mobile de détail et les revenus connexes;
- les investissements dans les réseaux sans fil, mesurés en dépenses en immobilisations pour les services sans fil et en intensité du capital;
- les investissements par abonné, mesurés en dépenses en immobilisations moyennes pour les services sans fil par utilisateur.

⁸ Couverture combinée des réseaux d'accès haute vitesse évolué par paquets (HSPA+), LTE, LTE-A et 5G.

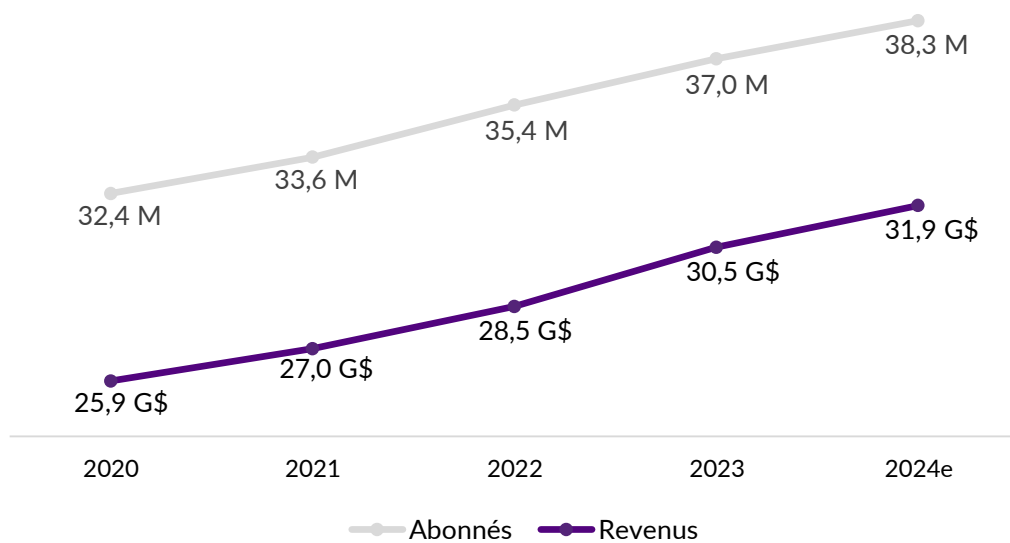
⁹ La latence fait référence au temps que les données prennent pour voyager sur un réseau. Une latence élevée signifie que l'appareil de l'utilisateur reçoit une réponse plus lente de la part du réseau. Même si les vitesses du réseau augmentent, une latence élevée peut nuire à l'expérience en ligne d'un utilisateur, en particulier lorsque la vitesse constitue la clé d'une application.

L'analyse de ces mesure, présentée ci-dessous, montre une croissance continue des abonnés et des revenus au cours de la dernière année, en partie attribuable aux nouveaux arrivants au Canada. Les exploitants modèrent leurs dépenses en immobilisations, ce qui suggère que l'investissement dans la 5G a atteint un sommet en 2022, mais que le déploiement se poursuit. Le CRTC continue de surveiller l'utilisation par les exploitants des services des ERMV, une mesure qui devrait-encourager les petits exploitants à investir dans l'expansion de leur empreinte. Les programmes de financement en cours pour les constructions dans les régions rurales et éloignées peuvent stimuler des investissements privés supplémentaires.

Abonnés aux services de téléphonie mobile de détail et revenus connexes

Les abonnés et les revenus des services de téléphonie mobile de détail ont tous les deux augmenté de façon constante au cours des cinq dernières années. De 2020 à 2023, les exploitants ont gagné 4,6 millions d'abonnés et gagné 4,6 milliards de dollars de plus en revenus. Les revenus et les niveaux d'abonnés devraient aussi afficher des augmentations pour 2024.

Figure 35 : Abonnés aux services de téléphonie mobile (en millions) et revenus (en milliards de dollars), 2020 à 2024e

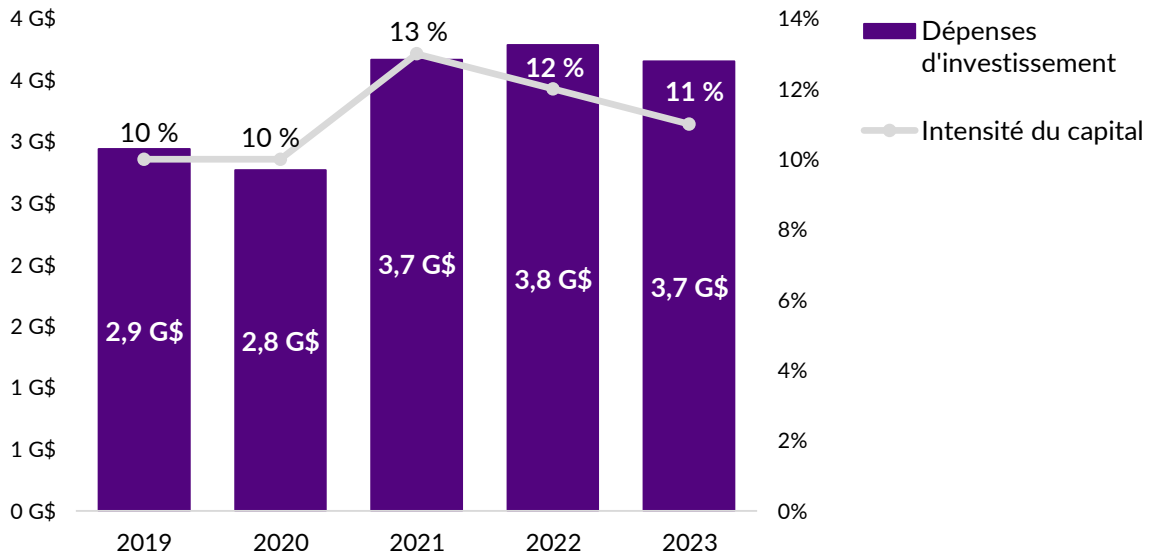


Source : Données recueillies par le CRTC

Investissements dans les réseaux sans fil

La diminution des dépenses en immobilisations des services sans fil et l'augmentation des revenus ont entraîné une diminution de l'intensité du capital des services sans fil en 2023, par rapport à 2022, bien que les dépenses en immobilisations et l'intensité du capital soient demeurées supérieures aux niveaux de 2019.

Figure 36 : Dépenses en immobilisations (en milliards de dollars) et intensité du capital (%), 2020 à 2023

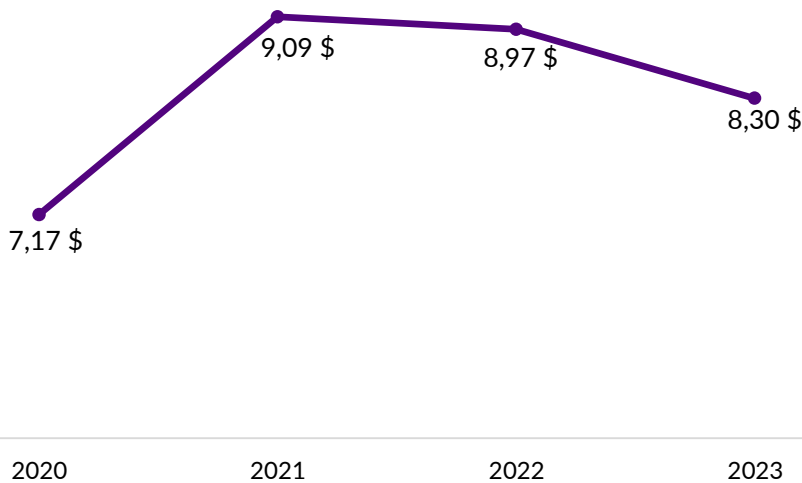


Source : Données recueillies par le CRTC

Investissement moyenne par utilisateur pour les réseaux sans fil

Entre 2020 et 2022, les dépenses en immobilisations moyennes par utilisateur ont augmenté de 25,1 % avant de diminuer de 7,5 % en 2023. Cela s'est produit en raison de la baisse des dépenses en immobilisations arrimée à l'augmentation des abonnements (qui ont augmenté de 4,5 %) en 2023.

Figure 37 : Dépenses en immobilisations moyennes par utilisateur (\$), 2020 à 2023

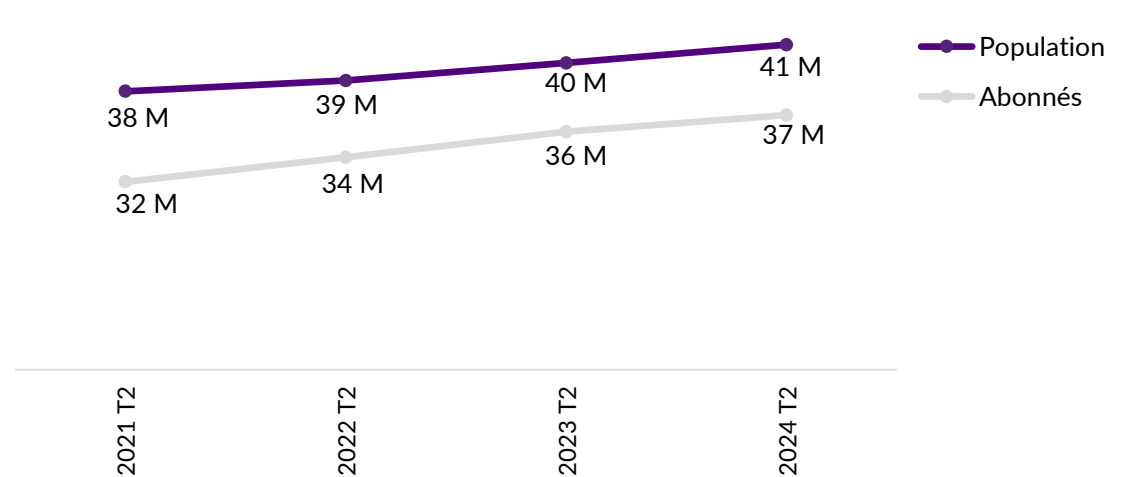


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Abonnements aux services de téléphonie mobile et croissance de la population

La croissance des abonnements aux services de téléphonie mobile suit la croissance démographique du Canada. La population du Canada a augmenté de 1,2 million de personnes entre le T2 de 2023 et le T2 2024. Au cours de la même période, il y a eu 1,1 million d'abonnements de plus aux services de téléphonie mobile.

Figure 38 : Abonnés aux services de téléphonie mobile et population canadienne (en millions), 2021 à 2024



Sources : Statistique Canada, collecte de données du CRTC

5.2. Concurrence

Les Canadiens bénéficient de l'intensité concurrentielle lorsqu'il existe une gamme d'options de services et de fournisseurs de diverses tailles qui se font concurrence dans un marché de services sans fil mobiles. Le CRTC analyse les mesures suivantes relatives à l'intensité de la concurrence dans le marché :

- la part des revenus – la part des revenus des services mobiles de détail gagnés par les trois plus grands exploitants par rapport aux autres exploitants;
- la part du nombre d'abonnés – la part du nombre d'abonnés aux services mobiles de détail aux trois plus grands exploitants par rapport aux autres exploitants;
- les marges bénéficiaires des exploitants de services sans fil, en utilisant le BAIIDA comme mesure du bénéfice d'exploitation;
- le roulement des abonnés – le pourcentage d'abonnés des services de détail qui annulent leur service de téléphonie mobile avec leur fournisseur.

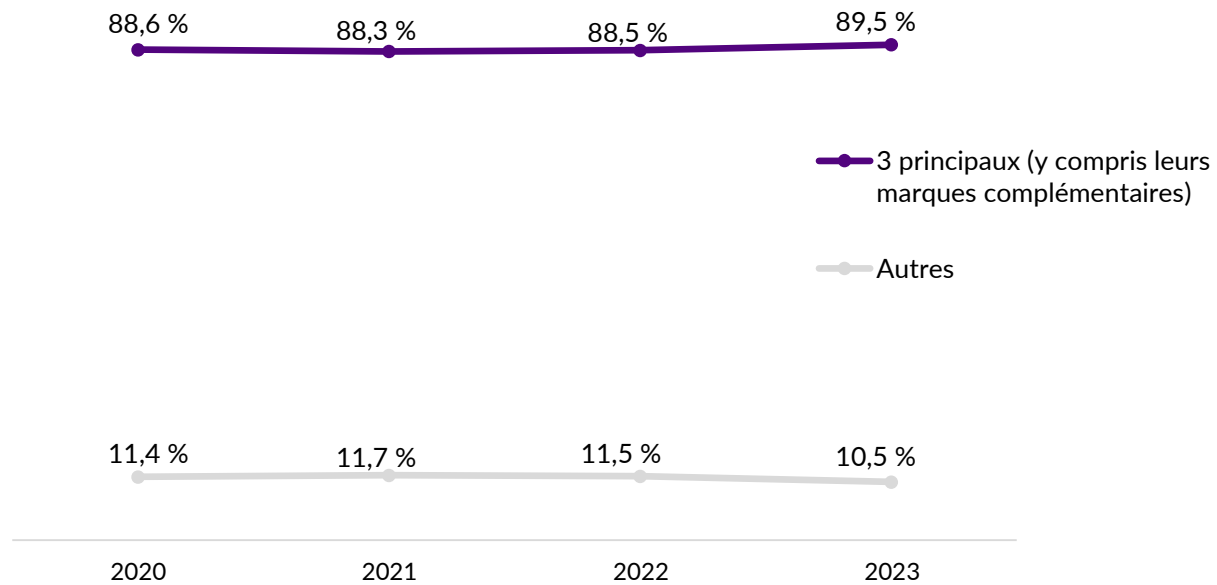
Les mesures indiquent une forte concentration des revenus et de la part de marché des abonnés détenue par les trois plus grands exploitants. Les marges du BAIIDA ont légèrement diminué par rapport à leur sommet de 2022. Bien que le taux de désabonnement ait augmenté, compte tenu des parts de marché élevées des trois principaux exploitants, il semble que le taux de désabonnement provenait du fait que les abonnés changeaient d'abonnement entre ces trois derniers. Le cadre des ERMV, l'émergence potentielle d'un quatrième exploitant national solide et une instance portant sur l'accès aux structures de

soutènement pourraient tous aider les petits exploitants régionaux à élargir leurs zones de service et à offrir une plus grande concurrence aux grands exploitants.

Part des revenus

Les trois principaux exploitants, en incluant leurs marques complémentaires, ont dans l'ensemble gagné près de 90 % des revenus des services de téléphonie mobile de détail. Cette part a légèrement augmenté depuis 2020.

Figure 39 : Part des revenus (%) – Trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants, 2020 à 2023

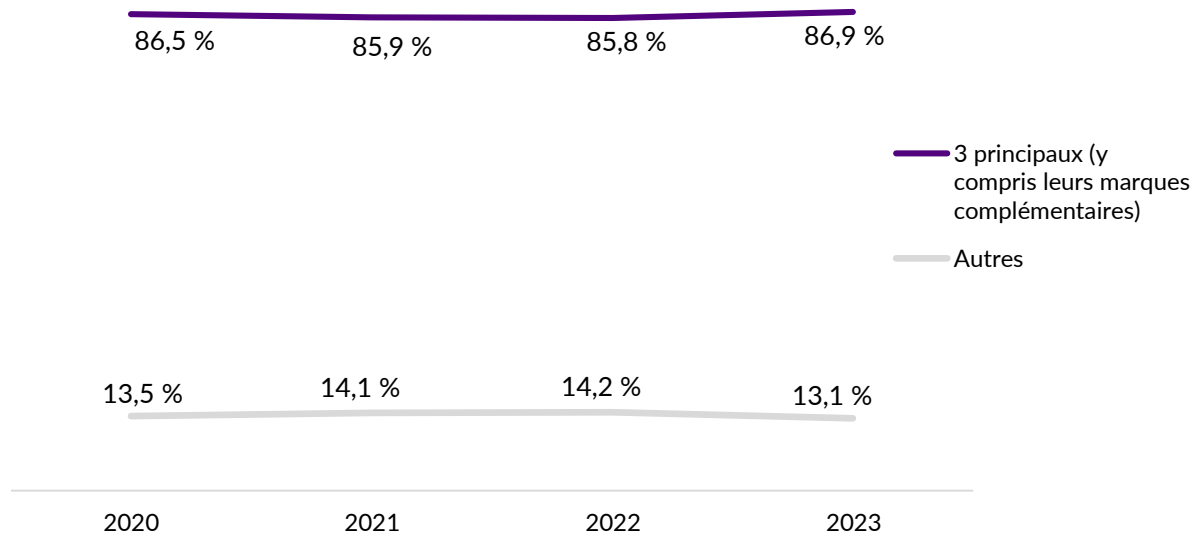


Source : Données recueillies par le CRTC

Part du nombre d'abonnés

Ensemble, les trois principaux exploitants ont augmenté leur part de marché des abonnés à 86,9 % en 2023, ce qui représente une hausse par rapport à 85,8 % en 2022. Ces chiffres comprennent les résultats pour les marques complémentaires appartenant à ces compagnies. En Colombie-Britannique et en Alberta, Rogers a vu sa part de marché s'accroître principalement en raison de l'acquisition de Shaw Mobile, mais également en raison de la migration des abonnés des autres fournisseurs. TELUS a quant à elle accru sa part de marché dans les territoires. Dans d'autres régions du Canada, les parts de marché sont demeurées relativement stables entre 2022 et 2023.

Figure 40 : Part du nombre d'abonnés (%) – Trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants, 2020 à 2023

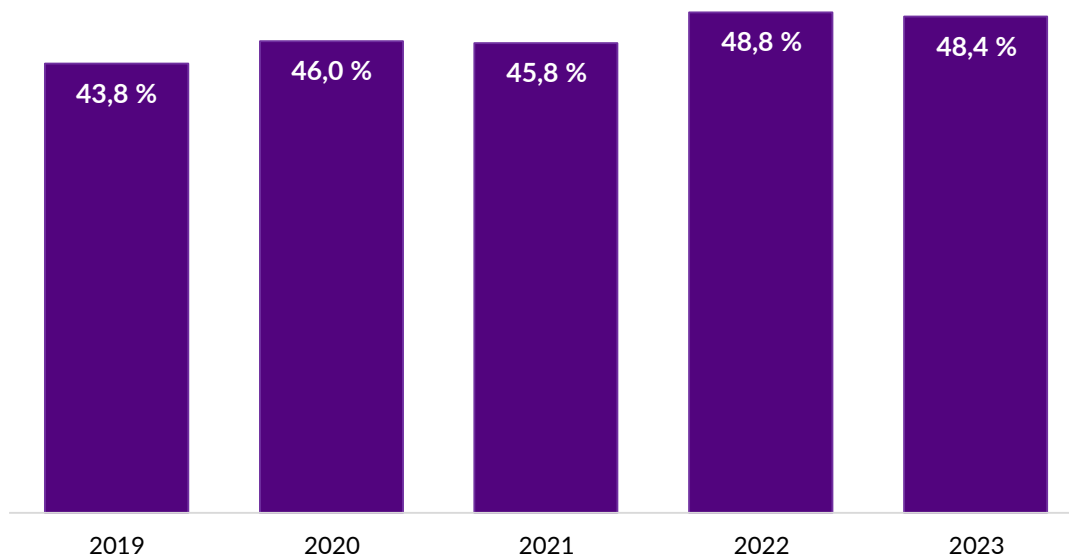


Source : Données recueillies par le CRTC

Marges bénéficiaires

Les marges bénéficiaires des exploitants de services sans fil, mesurées au moyen du BAIIDA, ont légèrement diminué de 2022 à 2023. Les trois plus grands exploitants représentent plus de 90 % du BAIIDA des services sans fil. Les exploitants de services sans fil dont les revenus totaux proviennent en grande partie de secteurs d'activité autres que les services sans fil sont exclus de ces données.

Figure 41 : Marges du BAIIDA des services sans fil (%), 2019 à 2023

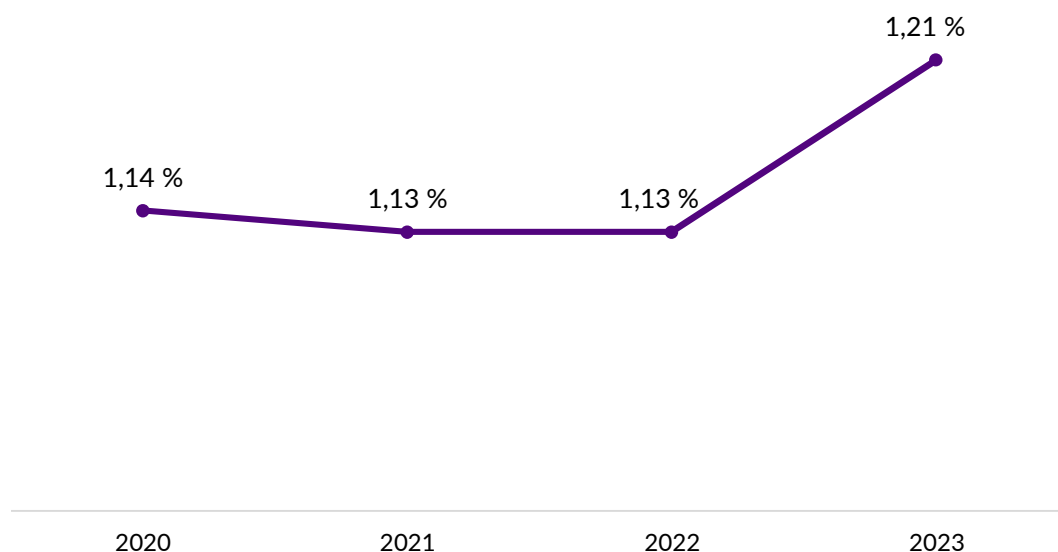


Source : Données recueillies par le CRTC

Roulement du nombre d'abonnés

La part des clients de détail qui ont annulé leurs abonnements auprès d'un fournisseur donné, défini comme le taux de désabonnement, a augmenté de 2022 à 2023, car un nombre croissant de Canadiens ont cherché des forfaits et des prix plus avantageux. Depuis 2021, les trois plus grands exploitants ont connu une augmentation du taux de résiliation, tandis que le taux de résiliation des autres exploitants est plus faible et a diminué au cours de la même période.

Figure 42 : Taux de résiliation des abonnements aux services de téléphonie mobile de détail (%), 2020 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

5.3. Prix et abordabilité

Les Canadiens en profitent lorsque les prix des services de téléphonie cellulaire sont raisonnables et abordables selon leurs besoins. Le CRTC examine les prix ainsi que l'abordabilité à l'aide des indicateurs suivants :

- les prix – pour des forfaits avec 10 Go et 50 Go de données;
- l'IPC – tous les éléments et les services de téléphonie cellulaire;
- le revenu par abonné, mesuré en revenu moyen par utilisateur (RMPU);
- les revenus des exploitants de services de téléphonie mobile par Go de données consommées par les abonnés;
- la ROP portant sur l'abordabilité perçue;
- la ROP portant sur les consommateurs qui changent leurs forfaits cellulaires en raison de préoccupations relatives à l'abordabilité;
- la ROP portant sur la confiance des Canadiens dans leur capacité de payer pour le service cellulaire.

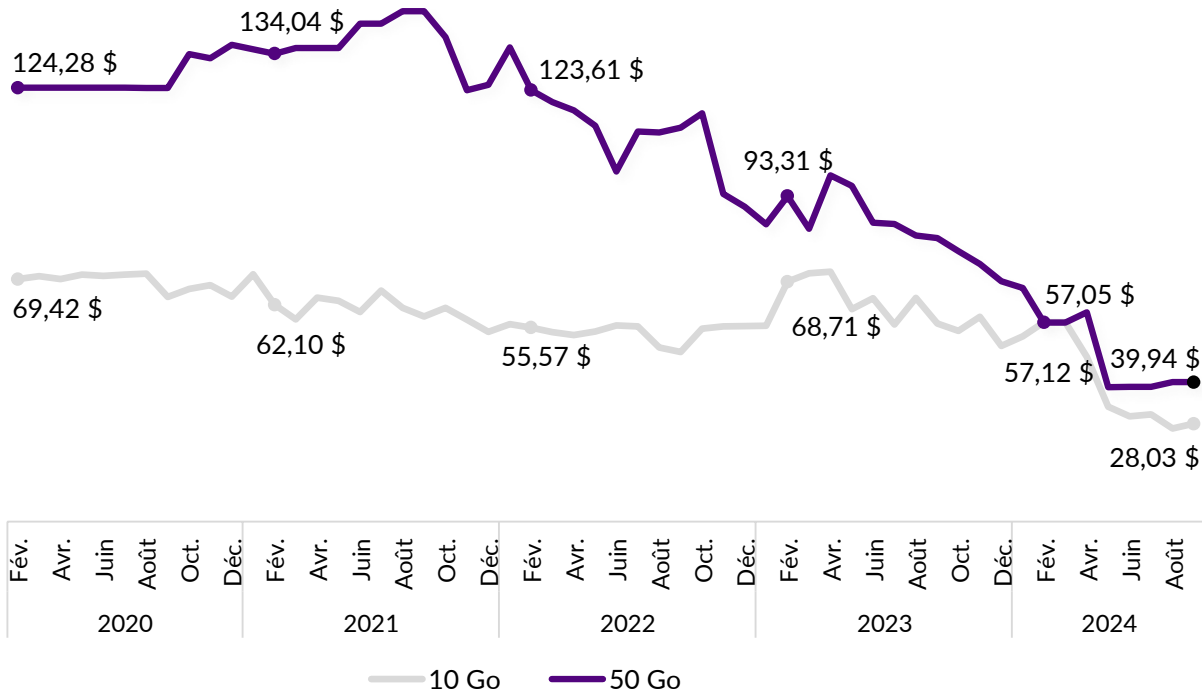
Au cours des quatre dernières années, les Canadiens ont connu un IPC des services de téléphonie cellulaire élevé, mais en baisse. L'IPC des services de téléphonie mobile du Canada se compare favorablement à celui d'autres pays. Les prix, bien que comparativement élevés, baissent. Le RMPU pour

les services sans fil mobiles a légèrement augmenté, possiblement en raison des coûts élevés des appareils inclus dans les frais mensuels. Un plus grand nombre de Canadiens ont modifié leurs forfaits de services de téléphonie mobile en raison de préoccupations relatives à l'abordabilité. Des mesures relatives à des politiques réglementaires axées sur les consommateurs, y compris un examen des codes des consommateurs et des tarifs d'itinérance internationaux, pourraient réduire les prix pour certains consommateurs.

Prix pour des forfaits de 10 Go et de 50 Go

Les prix des forfaits de services de téléphonie cellulaire ont diminué au cours des dernières années. Les prix des forfaits avec moins ou plus de données convergent, car les fournisseurs offrent des forfaits comportant une plus grande capacité de données. En 2023, 30 % des abonnés ayant un forfait avec des données étaient abonnés à des forfaits de 50 Go ou plus, soit 25 points de pourcentage de plus qu'en 2020.

Figure 43 : Prix mensuels pour les forfaits de 10 Go et de 50 Go (\$), 2020 à 2024

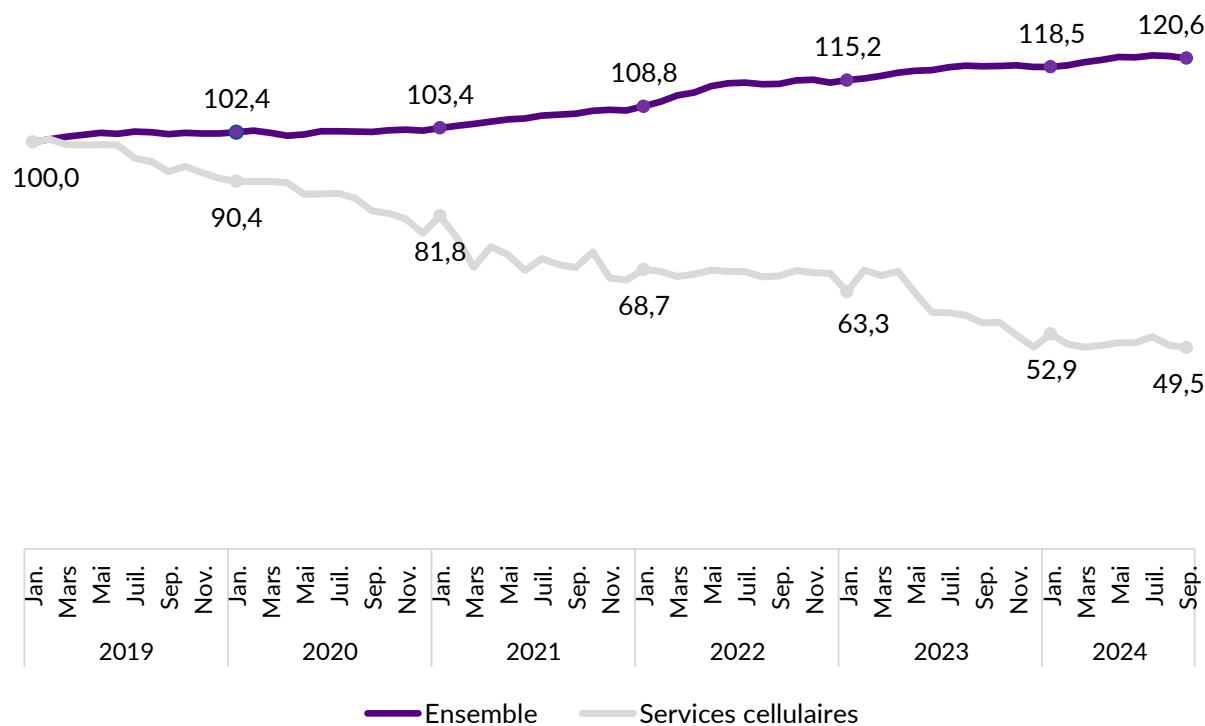


Source : Statistique Canada

Indice des prix à la consommation (IPC)

L'inflation au Canada a augmenté après s'être stabilisée en 2023, tandis que l'indice des prix des services de téléphonie cellulaire a diminué au cours de la dernière année.

Figure 44 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services de téléphonie cellulaire, 2019 à 2024



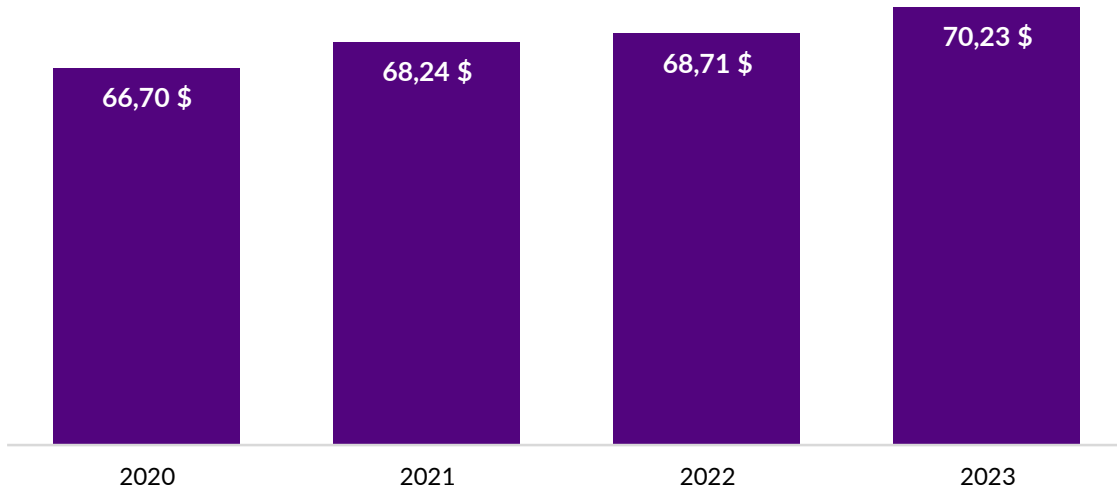
En août 2024, Statistique Canada a mis à jour son indice des prix des services de téléphonie cellulaire (méthodologie de l'indice des prix des services de téléphonie cellulaire [IPSTC]), qui s'appliquera aux données sur les services de téléphonie cellulaire à partir d'août 2024. La période de référence pour les indices des prix dans ce graphique commence en janvier 2019, ce qui peut ainsi différer des autres représentations de l'IPC.

Source : Statistique Canada

Revenus par abonné

Les revenus par abonné, mesurés avec le RMPU relatif aux services de téléphonie mobile, comprennent le prix du forfait mensuel, de l'appareil mobile de l'abonné, ainsi que d'autres frais. Il a augmenté progressivement depuis 2020, car les consommateurs achètent des forfaits avec de plus grandes quantités de données.

Figure 45 : RMPU des services de téléphone mobile (\$), 2020 à 2023

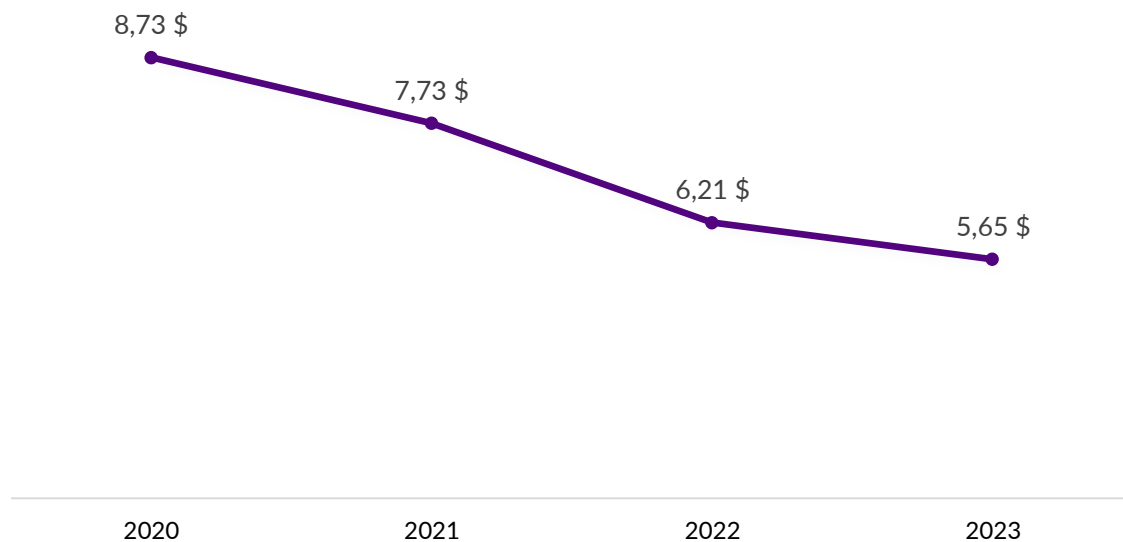


Source : Données recueillies par le CRTC

Revenus par Go

En 2023, la consommation de données des Canadiens a augmenté davantage que les revenus des exploitants : les revenus ont augmenté de 7 % de 2022 à 2023, tandis que la consommation mensuelle moyenne de données a augmenté de plus de 20 %. En conséquence, les revenus des exploitants par Go ont diminué en 2023 et sont en baisse depuis 2020. Au cours de cette période, les fournisseurs ont offert des forfaits de données plus volumineux à des prix inférieurs – par exemple, des forfaits de 50 Go qui coûtent en moyenne 40 \$ en septembre 2024, contre le double de ce prix un an plus tôt.

Figure 46 : Revenu moyen (\$) par Go de données, 2020 à 2023

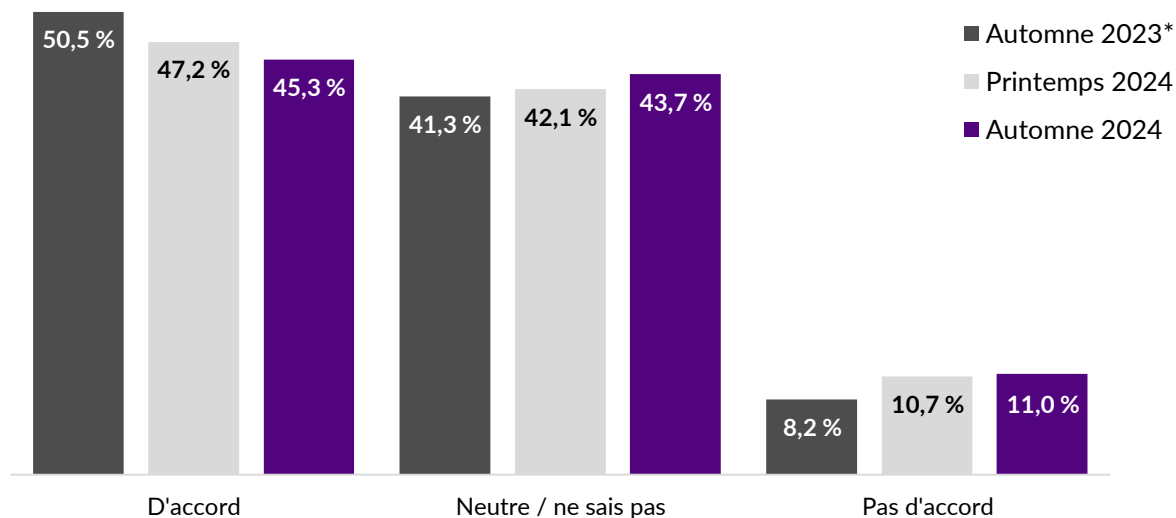


Source : Données recueillies par le CRTC

ROP – Abordabilité

Selon le sondage de la ROP de l'automne 2024, moins de Canadiens affirment désormais que les services de téléphonie cellulaire sont devenus moins abordables, soit environ 2 points de pourcentage de moins que dans le sondage du printemps 2024.

Figure 47 : ROP – « Les services de téléphonie cellulaire sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2024



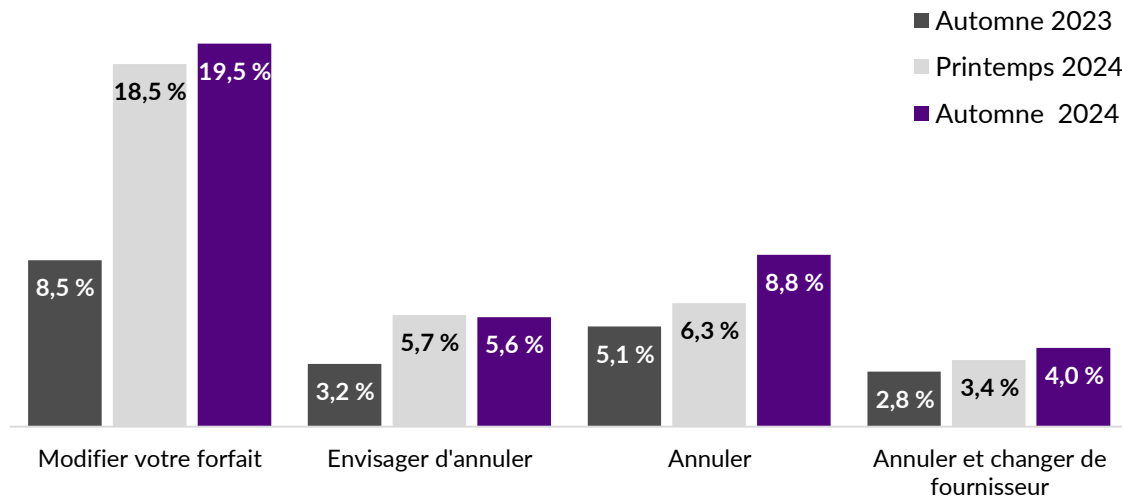
*L'énoncé du sondage de référence (automne 2023) était fondé sur les « services de télécommunication » et non sur les « services de téléphonie cellulaire ».

Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Sondage de référence, octobre 2023; Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

ROP – Changements aux forfaits

Dans le sondage de la ROP de l'automne 2024, près de 20 % des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient modifié leurs forfaits pour rendre leurs services de téléphonie cellulaire plus abordables. Il s'agit donc d'un niveau plus élevé que dans le sondage du printemps 2024, et de plus de deux fois le niveau de 2023 (8,5 %).

Figure 48 : ROP – « Ce mois-ci, l'abordabilité du service cellulaire vous a amené à : » (% de répondants), 2023 à 2024

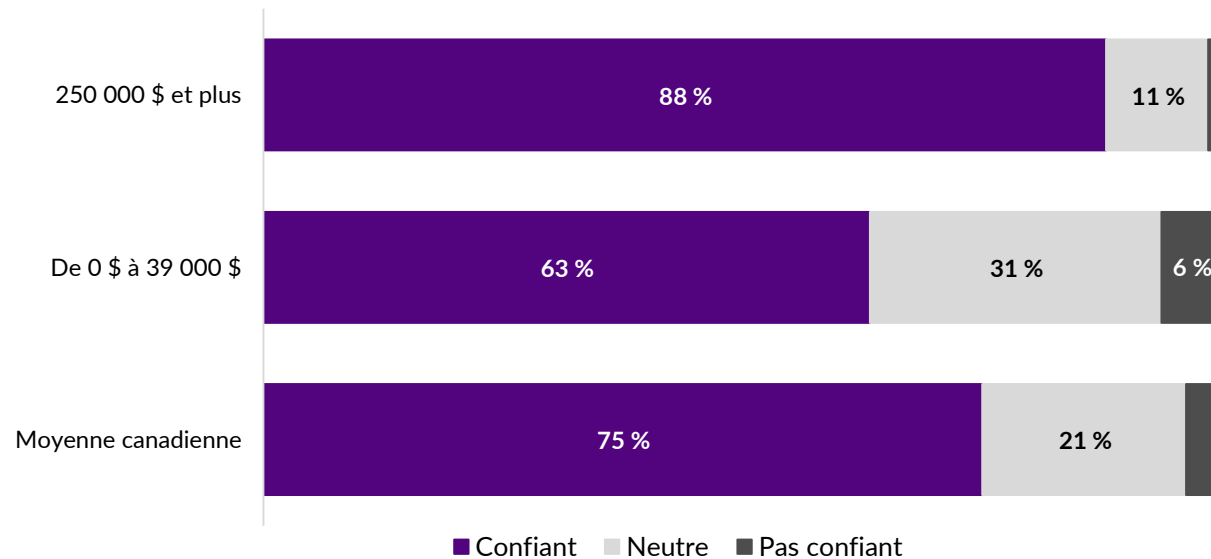


Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Sondage de référence, octobre 2023; Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

ROP – Confiance à l'égard de la capacité de payer

Dans le sondage de la ROP de l'automne 2024, 75 % des Canadiens étaient sûrs de pouvoir payer leur facture de service cellulaire au cours des trois prochains mois, tandis que seulement 63 % des Canadiens de la tranche de revenu annuel la plus basse ont exprimé leur confiance à cet égard, soit une baisse de quatre points de pourcentage depuis le sondage du printemps 2024.

Figure 49 : ROP – Confiance à l’égard de la capacité de payer pour le service cellulaire au cours des trois prochains mois, par tranche de revenu (% de répondants), 2024

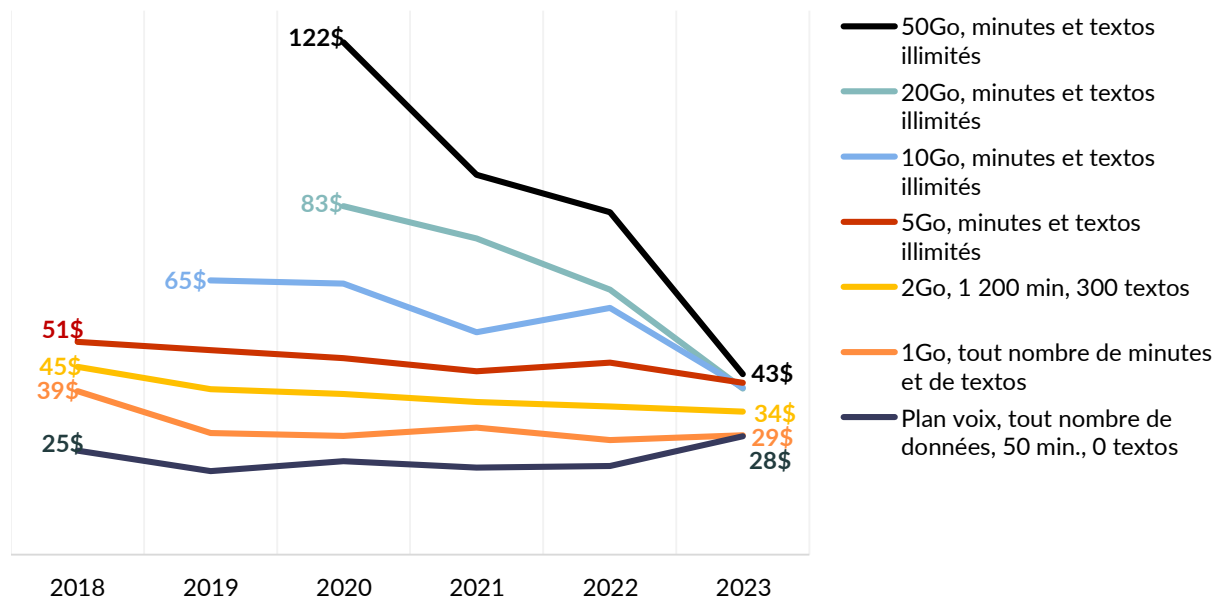


Source : Ipsos, Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Pleins feux – Prix moyens des services de téléphonie mobile les plus bas au Canada

Les prix de la plupart des forfaits annoncés ont diminué, tandis que l’utilisation a augmenté. Les baisses de prix les plus importantes ont été pour des forfaits avec plus de 10 Go de données. Ce sont également les forfaits les plus populaires : en 2023, 77 % des abonnés aux forfaits de données avaient des forfaits avec plus de 10 Go de données.

Figure 50 : Prix mensuels moyens déclarés des forfaits mobiles sans fil les plus bas (\$), 2018 à 2023

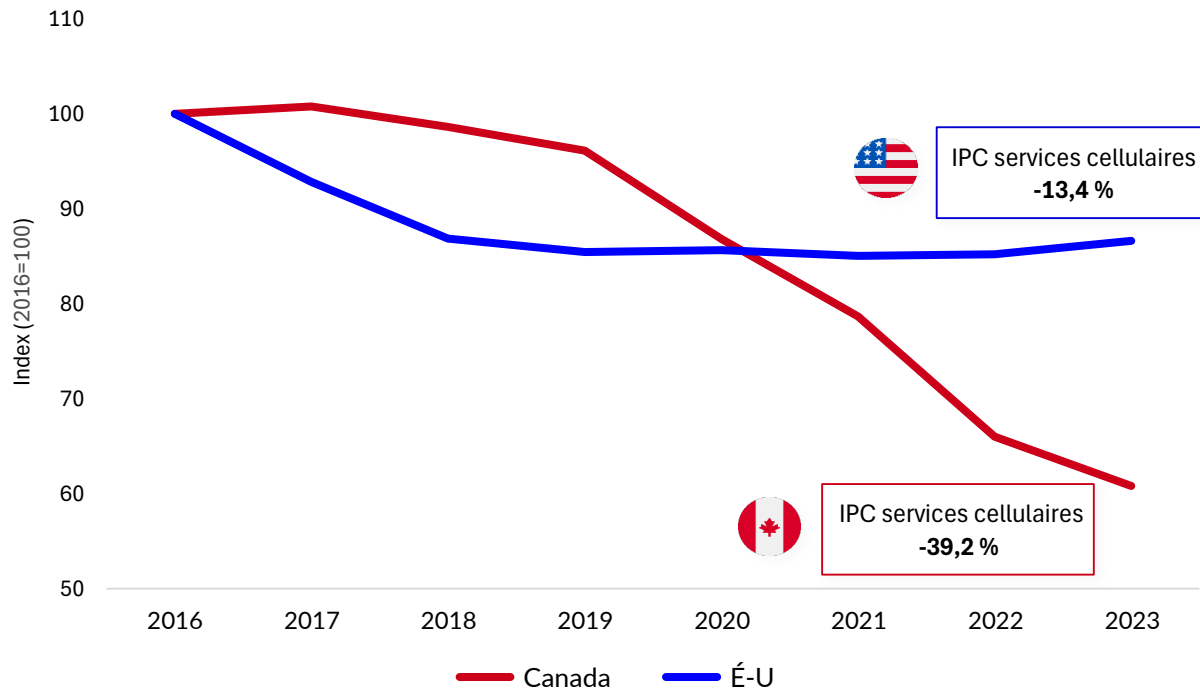


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Prix des services de téléphonie cellulaire au Canada et aux États-Unis

L'indice des prix à la consommation des services de téléphonie cellulaire a diminué plus rapidement au Canada qu'aux États-Unis au cours des dernières années. Le coût global des services de téléphonie cellulaire a chuté de près de 40 % au Canada entre 2016 et 2023; en comparaison, il a diminué de 13,4 % aux États-Unis au cours de la même période¹⁰.

Figure 51 : IPC des services cellulaires, Canada et États-Unis, 2016 à 2023



Sources : Statistique Canada, Indice des prix à la consommation; Bureau of Labor Statistics, CPI

5.4. Couverture du réseau

Les Canadiens devraient être en mesure d'accéder aux réseaux sans fil mobiles là où ils en ont besoin et avec les dernières technologies. Cet énoncé des résultats reflète l'objectif établi par le CRTC, étant que 100 % de la population et autant d'autoroutes et de routes principales aient accès à la technologie sans fil mobile (4G, LTE) la plus récente et généralement déployée d'ici 2026.

Le CRTC évalue les mesures suivantes concernant la couverture et l'évolution du réseau sans fil mobile :

- la couverture mobile – la proportion de la population canadienne ayant accès à la couverture des réseaux HSPA+, LTE, LTE-A et 5G;
- la couverture (5G) – la proportion de la population canadienne ayant accès aux réseaux 5G;
- la couverture (routes) – la proportion (part du nombre total de kilomètres) des routes principales et d'autoroutes ayant une couverture mobile;

¹⁰L'IPC des services cellulaires est distinct du prix ou de la popularité de tout forfait particulier.

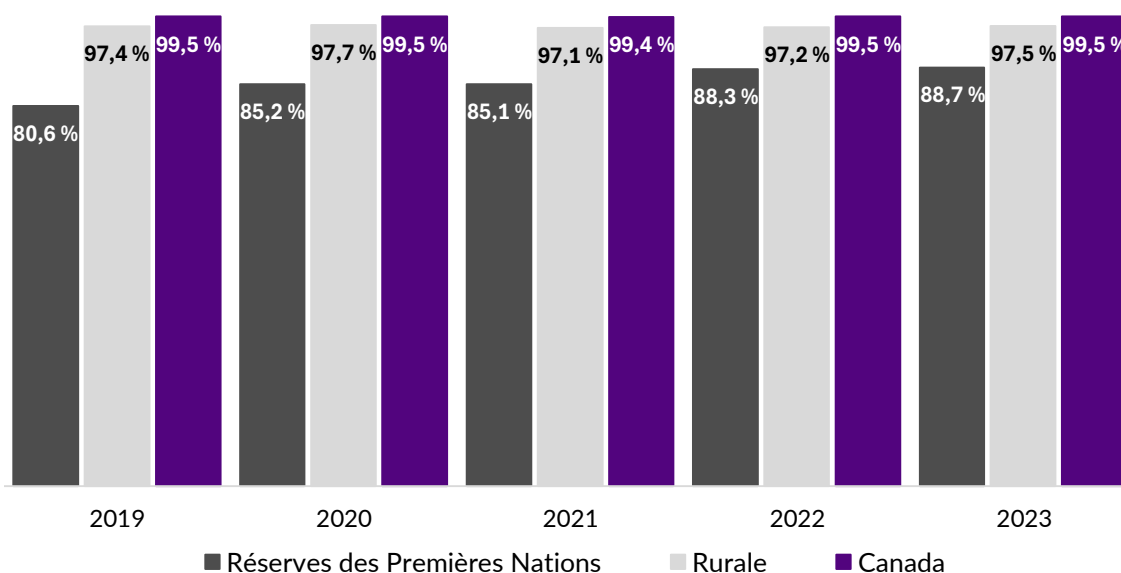
- les abonnés aux forfaits de données – la proportion d’abonnés canadiens aux services de téléphonie cellulaire de détail ayant un forfait de données de 10 Go ou plus.

Selon ces mesures, la 5G s’est rapidement développée. La couverture du Canada se compare favorablement à celle des pays homologues, mais les régions rurales et mal desservies n’ont pas encore atteint les niveaux élevés de couverture atteints dans les régions urbaines du Canada. Le financement au moyen du FLB et d’autres sources appuie l’expansion de la large bande mobile dans les régions rurales et éloignées. Le CRTC continue de travailler avec ISDE et d’autres ordres de gouvernement sur des normes de déclaration afin de mieux cerner les lacunes en matière de couverture.

Couverture des services sans fil mobiles

Depuis 2019, presque tous les Canadiens ont eu accès aux plus récentes technologies de services sans fil mobiles généralement déployées. De légers écarts dans les résultats annuels sont attribuables à l’amélioration de la qualité des données et non à la baisse de la couverture.

Figure 52 : Population ayant accès aux réseaux mobiles (%), 2019 à 2023



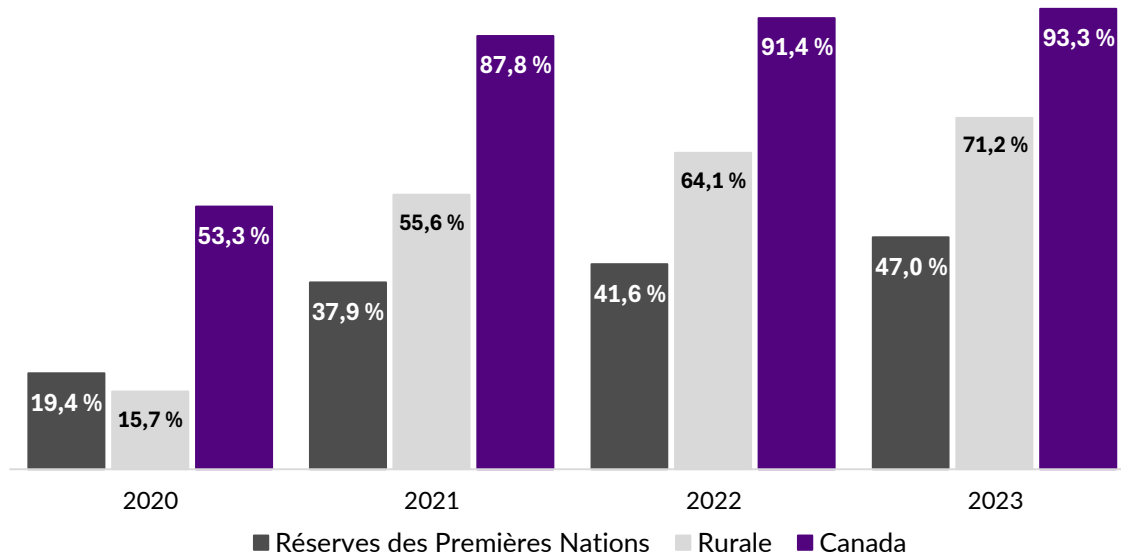
Couverture des réseaux LTE.

Source : Données recueillies par le CRTC

Couverture (5G)

Depuis leur lancement au Canada en 2020, les réseaux 5G sont accessibles à 93 % de la population canadienne. La couverture dans les communautés rurales et les réserves des Premières Nations est en expansion, mais elle est nettement inférieure à la moyenne canadienne.

Figure 53 : Population ayant accès aux réseaux 5G (%), 2020 à 2023

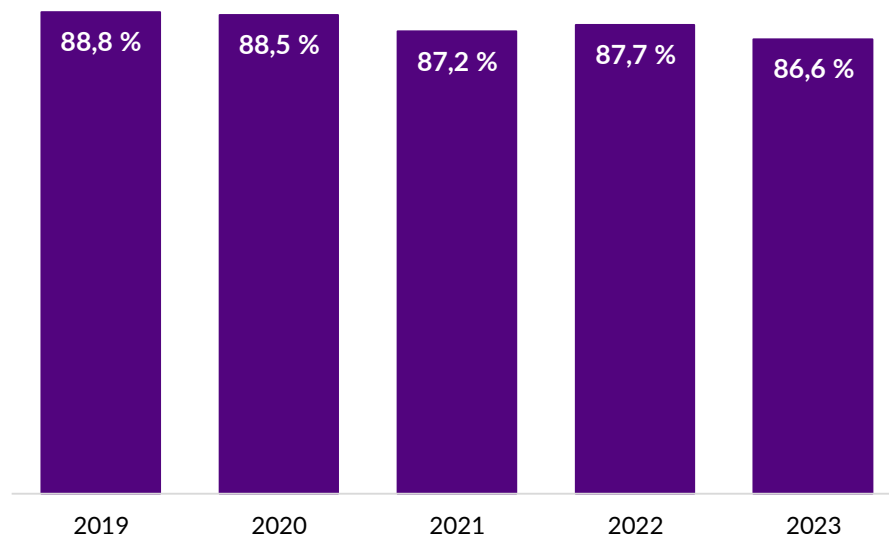


Source : Données recueillies par le CRTC

Couverture (routes)

En 2023, plus de 100 000 kilomètres (87 %) des routes principales et des autoroutes étaient desservis par des réseaux mobiles. La légère diminution de la couverture de 2022 à 2023 est principalement attribuable à l'amélioration de la qualité des données ainsi qu'à la révision des critères de détermination des principales autoroutes provinciales.

Figure 54 : Routes et autoroutes principales couvertes par les réseaux mobiles (%), 2019 à 2023



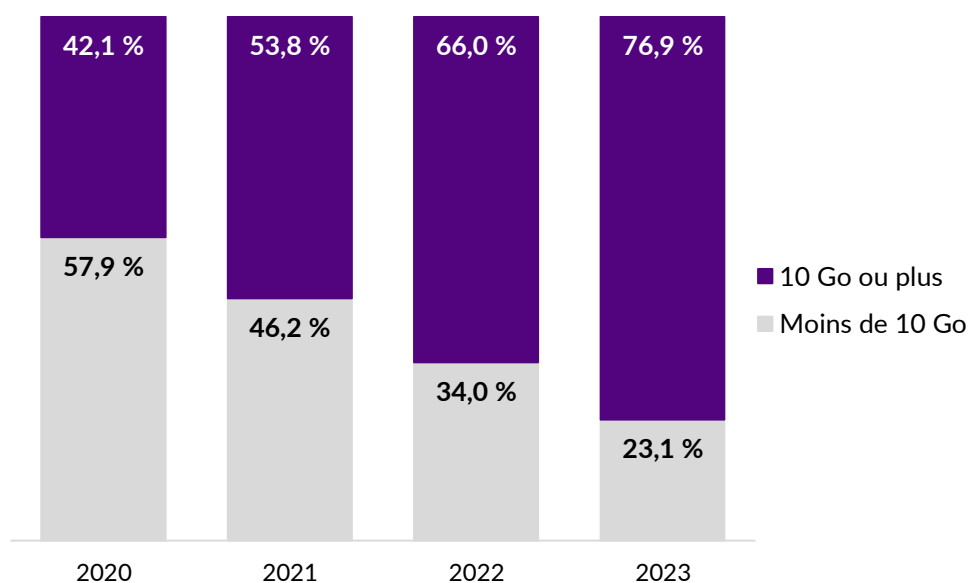
Couverture combinée des réseaux LTE et LTE-A.

Source : Fichier du réseau routier, 2023. Statistique Canada, Fichiers et documentation sur la géographie : 92-500-X

Abonnés à des forfaits de données

Plus du trois quarts des abonnés ayant des forfaits de données de téléphonie mobile ont désormais des forfaits avec 10 Go ou plus de données mensuelles. Parmi les abonnés aux forfaits de données, 30 % ont un forfait offrant 50 Go ou plus de données, une catégorie qui a connu une croissance tandis que la proportion d'abonnés ayant des forfaits de 10 Go à 20 Go de données a diminué.

Figure 55 : Part d'abonnés aux services de téléphonie cellulaire par type de forfait de données (%), 2020 à 2023



Source : Données recueillies par le CRTC

5.5. Rendement des réseaux

Comme les Canadiens comptent davantage sur leurs téléphones mobiles et leurs réseaux, les réseaux du Canada doivent être fiables et leurs vitesses doivent augmenter afin de répondre à ces demandes croissantes. Le CRTC analyse les mesures suivantes concernant le rendement des réseaux :

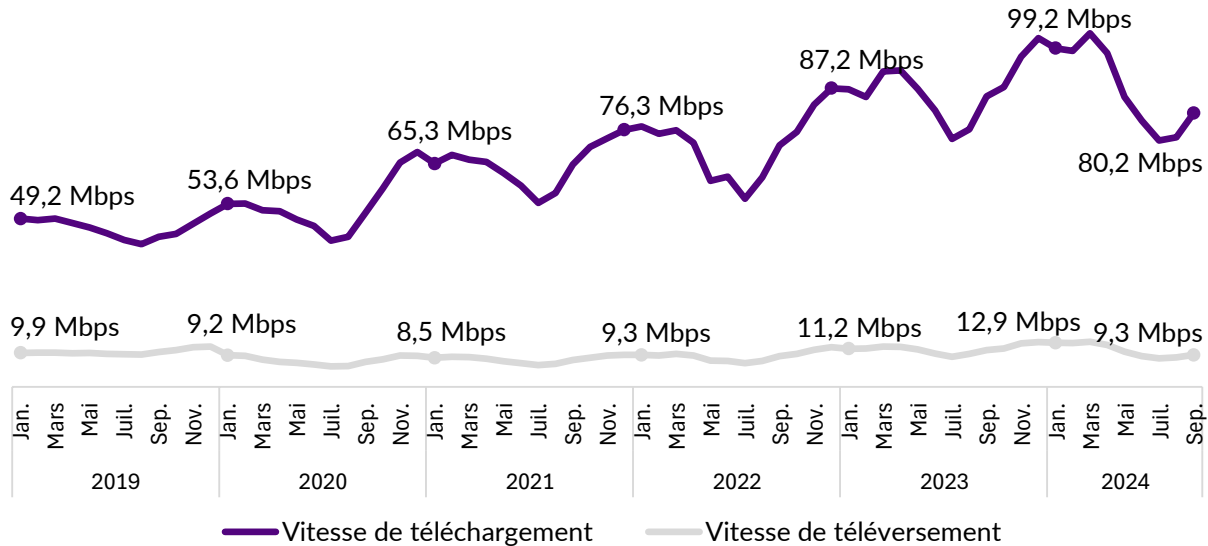
- les vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles;
- la latence des réseaux mobiles;
- l'utilisation mensuelle moyenne des données pour les abonnés aux données mobiles;
- les points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services de téléphonie mobile;
- les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues.

Ces mesures montrent que les réseaux canadiens soutiennent une croissance constante de l'utilisation et de l'adoption de forfaits de données plus importants. Les vitesses et la latence s'améliorent et l'analyse ci-dessous montre que les vitesses des réseaux au Canada se comparent favorablement à celles des pays homologues. Bien qu'ils estiment que leurs réseaux mobiles sont fiables, les Canadiens continuent toutefois de subir et de signaler des pannes. Le CRTC prend des mesures relatives aux avis et aux rapports sur les interruptions de service, et une instance relative à la résilience des réseaux en examinera la fiabilité et la résilience.

Vitesses de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles

Les vitesses médianes de téléchargement des réseaux mobiles ont augmenté de 63 % et ont augmenté à un taux de croissance annuel composé (TCAC) d'environ 13 % depuis 2019. En revanche, les vitesses de téléversement des réseaux mobiles sont restées stables à environ 10 Mbps au cours de la même période.

Figure 56 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles (en Mbps), 2019 à 2024

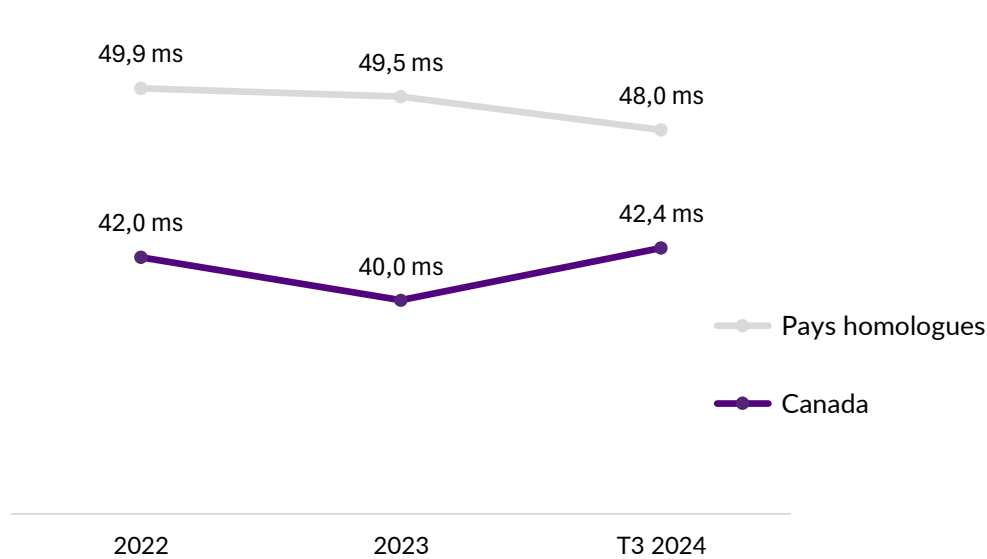


Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Latence des réseaux mobiles

La latence des réseaux mobiles canadiens, mesurée en millisecondes (ms), s'est améliorée de 23 % depuis 2020. C'est 3,3 points de pourcentage de mieux que les améliorations observées dans les pays homologues (le G7 et l'Australie) entre 2020 et 2024.

Figure 57 : Latence des réseaux mobiles multiserveurs (en ms), Canada et pays homologues, 2022 à 2024



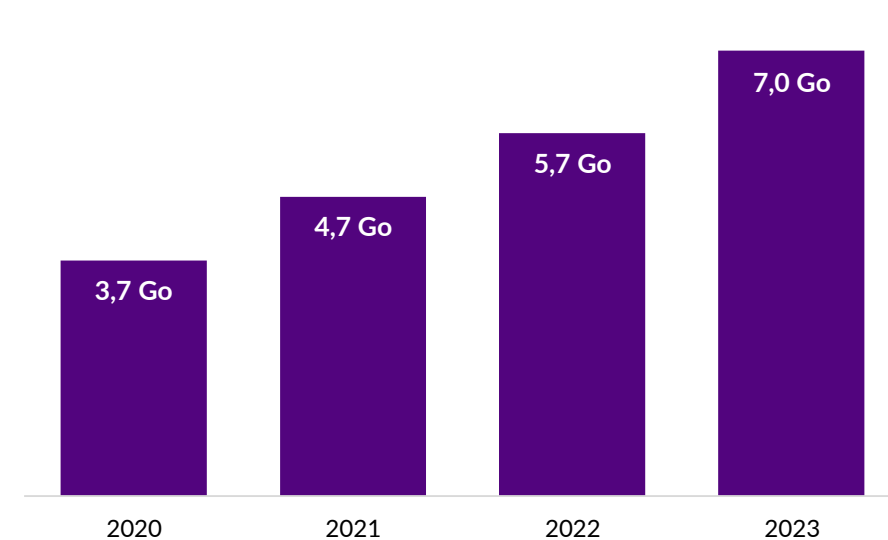
Les pays homologues comprennent les pays du G7 et l'Australie.

Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Utilisation mensuelle moyenne des données pour les abonnés aux données mobiles

Alors qu'un plus grand nombre de Canadiens s'abonnent à des forfaits offrant des allocations de données plus importantes, comme en témoigne une augmentation de près de 35 points de pourcentage du nombre d'abonnés aux forfaits comptant plus de 50 Go de données depuis 2020, l'utilisation mensuelle moyenne des données a presque doublé de 2020 à 2023.

Figure 58 : Utilisation mensuelle moyenne des abonnés aux services de données mobiles (en Go), 2020 à 2023

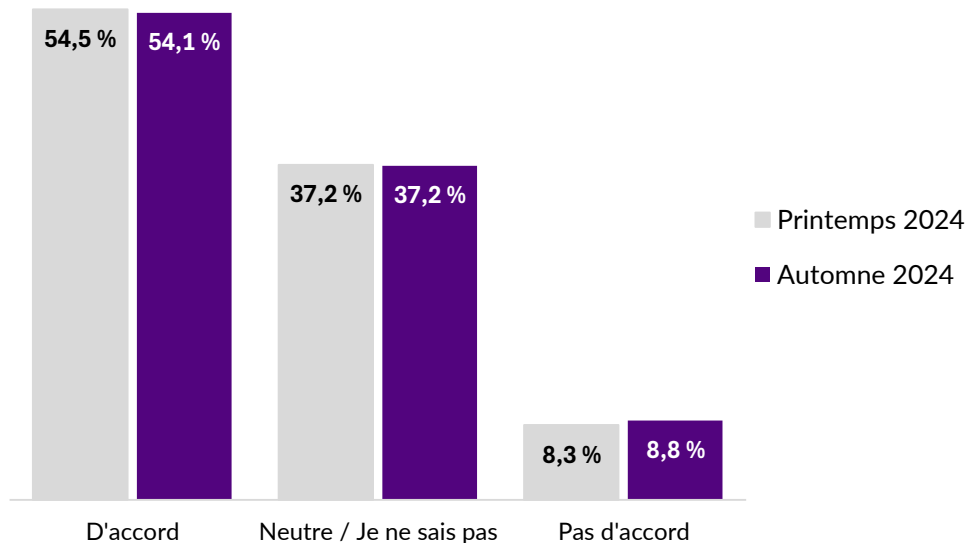


Source : Données recueillies par le CRTC

Points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services de téléphonie mobile

La plupart des répondants estiment toujours que leurs services de téléphonie mobile sont fiables, et ces résultats ont été constants en 2024.

Figure 59 : ROP – « Je peux compter sur un réseau mobile fiable là où j’habite » (% de répondants), 2024

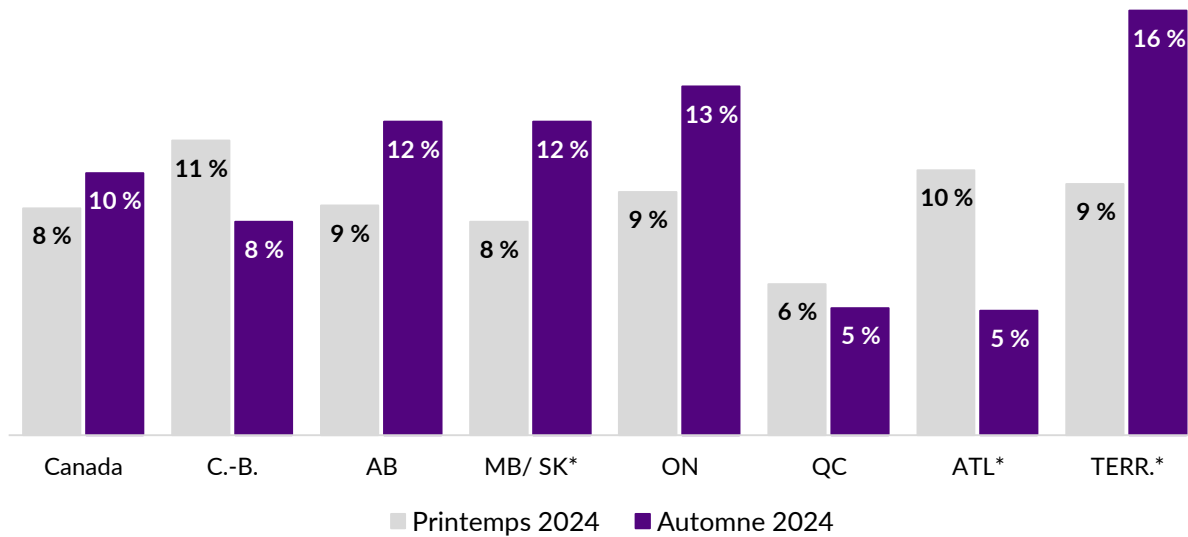


Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues

Comme dans le cas des services Internet résidentiels, un plus grand nombre de Canadiens dans certaines régions ont indiqué avoir subi des pannes de services de téléphonie cellulaire entre les sondages de la ROP du printemps et de l'automne 2024, tandis que dans d'autres régions, moins de pannes ont été signalées.

Figure 60 : ROP - Abonnés ayant subi une panne des services de téléphonie cellulaire de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024



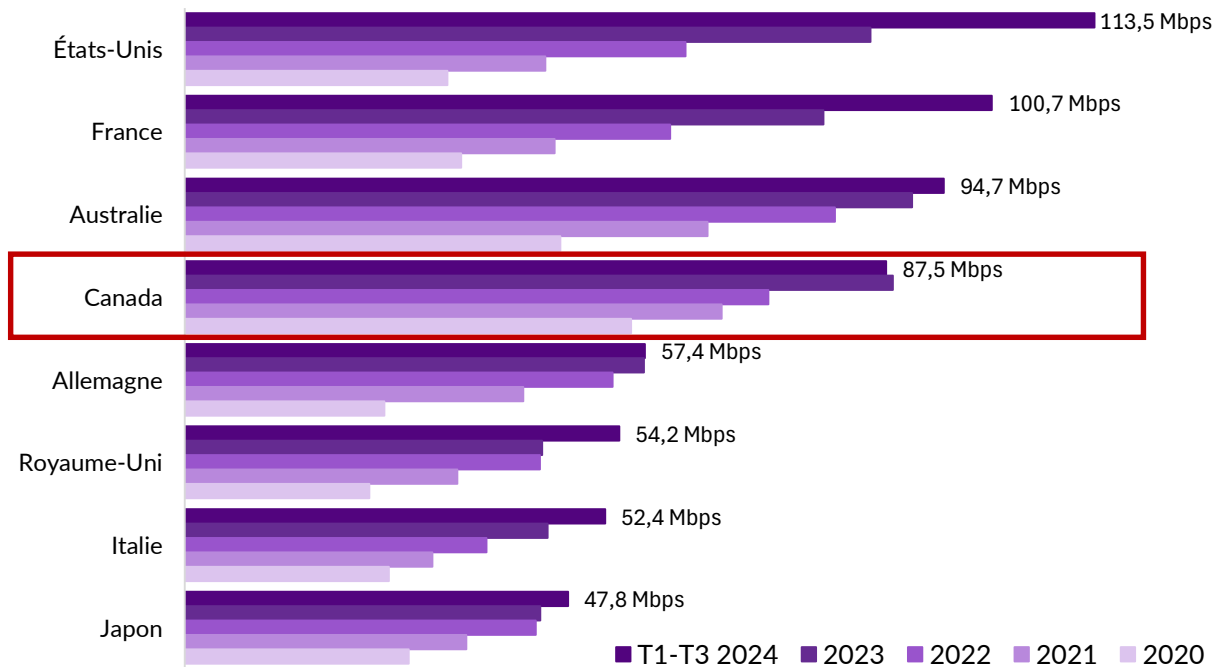
* Basé sur un petit nombre de répondants.

Sources : Ipsos, Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; et Suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024

Pleins feux – Vitesse des réseaux mobiles par pays

Le Canada continue de se comparer favorablement aux pays homologues en ce qui concerne les vitesses des réseaux, qui ont augmenté dans tous ces pays depuis 2020. Entre 2020 et 2024, la vitesse médiane de téléchargement au Canada a augmenté de 78 %.

Figure 61 : Vitesses médianes de téléchargement des réseaux mobiles (en Mbps) - pays du G7 et Australie, 2020 à 2024



Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

5.6. Outiller les consommateurs

Les indicateurs portant sur la façon d'outiller les consommateurs ont trait à la question de savoir si les Canadiens sont satisfaits de leur service et s'ils peuvent facilement changer de fournisseur pour obtenir le meilleur forfait selon leurs besoins. À cet égard, le CRTC utilise les mesures suivantes :

- les problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST;
- la probabilité pour les Canadiens de recommander leur fournisseur de services de téléphonie cellulaire, telle qu'elle est exprimée dans le SRN;
- les points de vue des Canadiens à l'égard du choix des fournisseurs de services de téléphonie cellulaire.

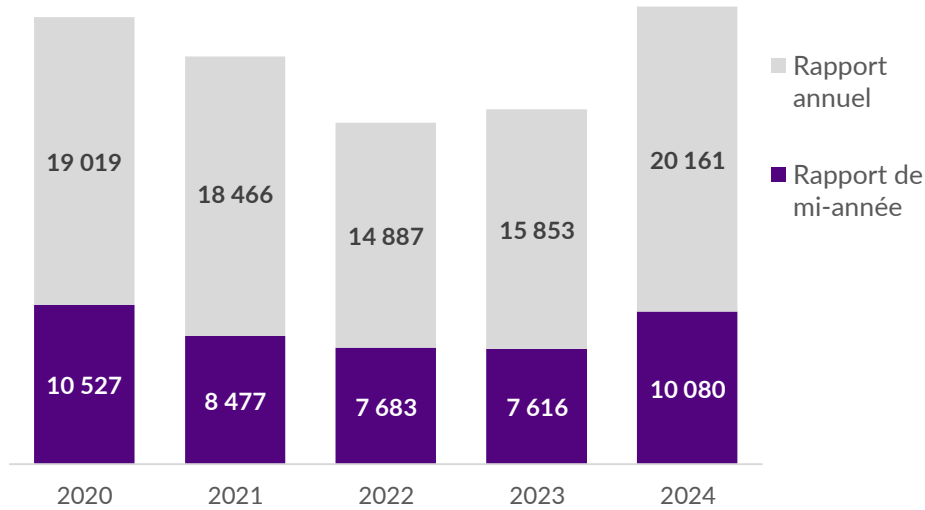
Les Canadiens ont des points de vue mitigés à l'égard de leurs fournisseurs de services de téléphonie cellulaire. Dans l'ensemble, le SRN a augmenté lentement, ce qui témoigne de la satisfaction générale des Canadiens à l'égard de leurs fournisseurs. La facturation et la qualité du service représentent le plus grand nombre de problèmes soulevés auprès de la CPRST. L'abordabilité demeure une préoccupation clé pour les Canadiens, qui sont plus satisfaits des fournisseurs à moindre coût et des marques complémentaires que des grandes marques. Plusieurs Canadiens estiment qu'ils ont suffisamment de choix, tandis que les Canadiens des régions rurales et les personnes autochtones sont moins enclins à être d'accord avec cela. Des mesures stratégiques comme l'examen des codes de la consommation devraient mieux outiller les consommateurs.

Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST

Il y a eu une augmentation significative des problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST en 2024, atteignant un sommet en cinq ans et étant largement alimentée par des préoccupations

concernant un seul fournisseur. Les problèmes de facturation, en hausse de 39 % par rapport à l'an dernier, sont restés la principale préoccupation des clients des services sans fil, tandis que la prestation de service s'est classée en deuxième position, la qualité du service restant un problème clé dans cette catégorie.

Figure 62 : Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST (nombre de problèmes), 2020 à 2024



Source : Rapports annuels et semestriels de la CPRST

Score de recommandation net (SRN)

Le SRN a augmenté depuis le printemps 2022, ce qui indique la légère probabilité que les Canadiens recommandent leur fournisseur de services. Comme pour les services Internet résidentiels, les clients des marques complémentaires indiquent des SRN considérablement plus élevés par rapport à leurs principaux homologues de marque, tandis que le Québec continue d'afficher des SRN toujours élevés par rapport à d'autres parties du Canada.

Infographie 5 : Score de recommandation net – Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de téléphone cellulaire, 2022 à 2024

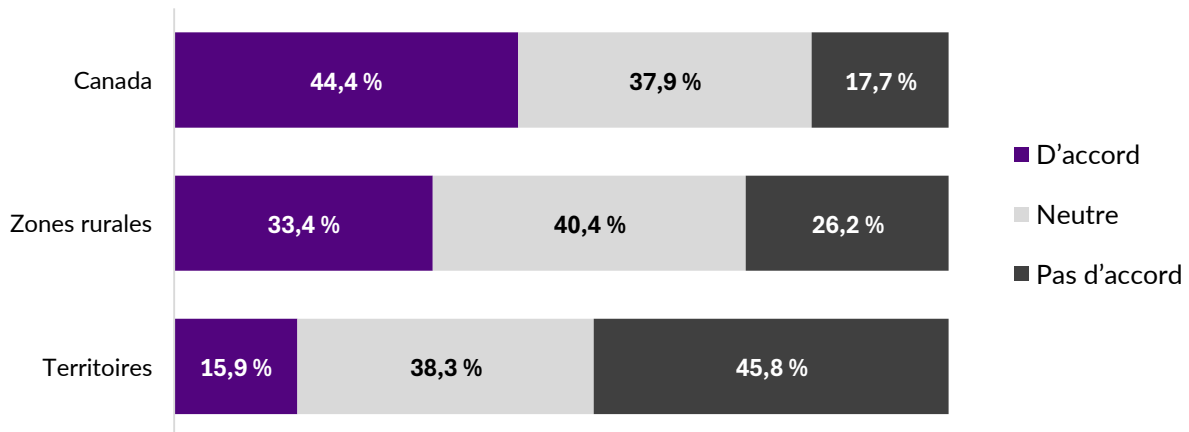


Source : OTM 18 +

Points de vue des Canadiens à l’égard du choix des fournisseurs de services de téléphonie cellulaire

Plus de 40 % des Canadiens conviennent qu’ils ont suffisamment de choix de fournisseurs là où ils vivent; cette proportion est plus élevée chez les Québécois, les francophones et les nouveaux Canadiens. Les habitants des territoires et les Canadiens en âge de travailler plus âgés sont plus susceptibles de ne pas être d’accord pour dire qu’ils ont suffisamment de choix.

Figure 63 : ROP - « J’ai l’impression d’avoir suffisamment de choix de fournisseurs de téléphones cellulaires » (% de répondants), 2024



Cela exclut les réponses « Je ne sais pas ».

Source : Ipsos, Suivi de la recherche sur l’opinion publique : Vague 3, octobre 2024

6. Pour obtenir plus de renseignements

Le site [Rapports sur les marchés des communications](#) du CRTC fournit des données et des renseignements supplémentaires au moyen de rapports trimestriels sur les tendances actuelles dans les secteurs des services de large bande à haute vitesse, des services sans fil mobiles et d'autres secteurs des télécommunications, ainsi que sur les indicateurs économiques. De plus, le CRTC publie des classeurs Excel et des fichiers CSV contenant les données utilisées dans ce rapport ainsi que des données supplémentaires sur le [portail de données ouvertes](#) du CRTC.

7. Définitions

Les fournisseurs de services d'**accès sans fil fixes (ASFF)** sont toute entité qui fournit ses services sur un réseau sans fil qui utilise du spectre sous licence ou sans licence pour fournir des services de communication, lorsque le service est destiné à être utilisé dans un emplacement fixe.

L'**accès haute vitesse (AHV)** fait référence aux services Internet dont la vitesse de téléchargement est de 256 kilobits par seconde (kb/s) ou plus rapide et qui sont accessibles par la LAN, le câble, le FTTH, le FTTP, le satellite et les technologies sans fil fixes. Cet accès exclut les services d'accès commuté et les services sans fil mobiles.

Les **autres entreprises dotées d'installations** désignent les fournisseurs de services de télécommunication qui ne sont pas des fournisseurs titulaires, mais qui possèdent et exploitent des réseaux de télécommunication.

Les **autres forfaits d'appareils connectés à un service mobile** devraient comprendre les revenus et le nombre de forfaits pour tous les autres périphériques et appareils connectés, les services machine-à-machine (M2M) (voitures, compteurs intelligents, trains, appareils électroniques aux consommateurs et dispositifs accessoires connectés) qui ne sont pas compris dans les catégories des téléphones mobiles ainsi que de la large bande mobile.

Le **bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement (BAIIDA)** est le revenu d'exploitation après avoir soustrait les frais d'exploitation, mais avant de soustraire les frais pour les paiements d'intérêts, les impôts, la dépréciation et l'amortissement. Les **marges du BAIIDA** sont déterminées en divisant le BAIIDA total par le total des revenus d'exploitation. Les marges du BAIIDA ont été calculées pour les entreprises pour lesquelles au moins 80 % de leurs revenus totaux sont représentés par les services de télécommunication canadiens.

Le programme de financement **Brancher pour innover** est un fonds administré par ISDE. Il appuie des projets qui améliorent la vitesse des services Internet dans les communautés rurales et éloignées du Canada, principalement pour de nouvelles infrastructures de base afin de brancher des établissements comme les écoles et les hôpitaux. Une partie de ce financement soutient également les mises à niveau et l'infrastructure du dernier kilomètre vers les foyers et les entreprises.

Les **dépenses en immobilisations** sont les coûts associés à l'acquisition, à la construction et à l'installation de nouveaux biens de réseaux de télécommunications, au remplacement ou à l'ajout de biens existants, ou à la location. La mesure des dépenses en immobilisations dans le présent rapport comprend uniquement les données des entreprises qui ont fourni à la fois des données sur les revenus et les dépenses en immobilisations des services de télécommunication. Les dépenses en immobilisations pour les services filaires désignent généralement les dépenses en immobilisations sur tous les réseaux de télécommunication fixes, y compris ceux qui fournissent des services locaux, interurbains, Internet, de

liaisons spécialisées et de données. Les dépenses en immobilisations des services sans fil désignent les dépenses en immobilisations sur les réseaux de télécommunications sans fil, à l'exclusion des dépenses en licences de spectre.

Les **entreprises de câblodistribution** sont les anciens monopoles de câblodistribution qui fournissent également des services de télécommunication (p. ex. services d'accès local filaire et services interurbains, Internet, données et liaisons spécialisées, et services sans fil).

Les **entreprises de services locaux titulaires (ESLT)** sont des entités titulaires qui fournissent des services téléphoniques locaux.

La **fibre jusqu'au domicile (FTTH)** fait référence au système de transmission de communication par fibre où la fibre s'étend d'un concentrateur, d'un bureau éloigné ou central, à une résidence.

La **fibre jusqu'aux locaux des abonnés (FTTP)** est semblable à la FTTH, mais fait référence à la fibre qui s'étend jusqu'à un « local », ce qui comprend la fibre qui s'étend jusqu'à une entreprise au lieu d'une résidence.

Le **Fonds pour la large bande (FLB)** est administré par le CRTC pour aider à fournir à tous les Canadiens l'accès à des services Internet à large bande et à des services sans fil mobiles correspondant à l'OSU. La source de financement du FLB est constituée de contributions versées par de grands FST canadiens dont les revenus annuels totaux au Canada sont de 10 millions de dollars ou plus.

Le **Fonds pour la large bande universelle (FLBU)** est administré par ISDE. Il appuie des projets qui permettent d'offrir Internet à des vitesses de 50/10 Mbps dans les communautés rurales et éloignées. Le FLBU comprend également le soutien de projets de services Internet mobiles qui profitent principalement aux peuples autochtones, les projets le long des autoroutes et des routes où la connectivité mobile est insuffisante, les projets de grande envergure ayant un impact important et un volet de réponse rapide pour les projets prêts à être terminés rapidement.

Les **fournisseurs basés sur les services de gros** ou les **entreprises de services non dotées d'installations** désignent les compagnies qui acquièrent généralement des services de télécommunication d'autres fournisseurs et qui revendent ces services ou créent leur propre réseau à partir duquel elles fournissent des services à leurs clients. Une entreprise qui possède un petit nombre d'installations, mais qui exerce la grande majorité de ses activités sur des installations louées, peut également être classée comme non dotée d'installations.

Un **fournisseur de services de télécommunication (FST)** fournit des services de télécommunication filaires ou sans fil, et peut vendre ou louer des installations de télécommunication ou de l'équipement connexe.

Un **fournisseur de services de télécommunication (FST) titulaire** est une entreprise qui fournit des services de télécommunication locaux sur une base monopolistique avant l'arrivée de la concurrence. Ceux-ci peuvent également être classés comme étant de grands et de petits FST titulaires.

Les **fournisseurs de services dotés d'installations** sont toute entité qui possède ou exploite ses propres installations de transmission.

Un **fournisseur de services Internet (FSI) indépendant** fait référence à une compagnie qui fournit des services Internet qui n'est pas une entreprise de câblodistribution ou un FST titulaire.

Les **grands FST titulaires** desservent des régions géographiques relativement vastes, qui comptent habituellement des populations rurales et urbaines, et fournissent des services téléphoniques filaires, Internet, de données et de liaisons spécialisées, des services sans fil et d'autres services.

HSPA, HSPA+, LTE, LTE avancée (LTE-A), 5G : La technologie HSPA+, ou accès par paquets haute vitesse évolué, est une norme utilisée pour les communications entre un téléphone mobile et les tours de téléphonie cellulaire dans les réseaux mobiles. Cette technologie est également appelée 3G (troisième génération). La technologie HSPA+, ou accès par paquets haute vitesse évolué, est une forme de technologie HSPA qui utilise des mesures techniques pour fournir des vitesses de transmission plus rapides. L'évolution à long terme (LTE), appelée 4G (quatrième génération), est la norme actuelle utilisée pour les communications entre un téléphone mobile et des tours de téléphonie cellulaire dans les réseaux mobiles qui est maintenant largement déployée dans la plupart des réseaux mobiles. LTE avancée (LTE-A) est une amélioration de la norme LTE. La 5G est la norme ou le protocole technologique le plus récent qui est déployé et est appelée la cinquième génération.

Les **immeubles** désignent un ensemble de logements qui peuvent être occupés ou inoccupés. Un immeuble occupé par une personne ou un groupe de personnes est estimé comme **un ménage**.

L'**intensité du capital** est le ratio des dépenses en immobilisations par rapport aux revenus. La mesure de l'intensité du capital du secteur des services de télécommunication qui se trouve dans le présent rapport a été calculée en divisant les dépenses en immobilisations annuelles totales par les revenus annuels des services de télécommunication des entreprises qui ont fourni des dépenses en immobilisations.

La **large bande** fait référence aux services Internet dont la vitesse de téléchargement est de 1,5 mégabit par seconde (Mbps) ou plus rapide et qui sont accessibles par ligne d'abonné numérique, câble, FTTH, FTTP, satellite et par la technologie d'accès sans fil fixe (ASFF).

Les revenus de la **large bande mobile** comprennent les revenus provenant des abonnés utilisant des dispositifs d'accès intégrés et portables comme les concentrateurs, les clés Internet mobiles, les tablettes, les ordinateurs portables et les mini-ordinateurs portatifs. Cette catégorie exclut les revenus provenant de l'accès Internet au moyen de téléphones mobiles ou d'appareils portatifs comme les téléphones intelligents.

Les données sur la couverture des **ménages** sont calculées en fonction des **pseudoménages**. Ce terme fait référence à des points représentant la population d'une région. Ces points sont placés le long des routes dans chaque région, et la population de la région déterminée par Statistique Canada est répartie entre ces points. Les données supplémentaires portant sur les adresses et la position des immeubles sont utilisées pour orienter cette répartition. L'utilisation de pseudoménages vise à améliorer l'exactitude des indicateurs de disponibilité plutôt que d'estimer que la population d'une région se situe au centre de celle-ci.

Le **nombre estimatif de ménages au Canada** est calculé en divisant l'estimation de la population de Statistique Canada pour le quatrième trimestre de l'année civile par le ratio population-immeubles. À son tour, le ratio population-immeuble est calculé en divisant la population du Canada par le nombre de ménages retrouvés dans le Recensement de 2021 de Statistique Canada.

L'**objectif de service universel (OSU)** a été établi par le CRTC dans le cadre de la [politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496](#) – *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*. Cette politique réglementaire de télécom indique que les Canadiens, dans les régions urbaines ainsi que dans les régions rurales et éloignées, devraient avoir accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. Pour mesurer l'atteinte concluante de cet objectif, le Conseil a établi plusieurs critères, dont les suivants : les abonnés canadiens de services d'accès Internet à large bande fixes résidentiels et d'affaires doivent être en mesure d'avoir accès à des vitesses d'au moins 50 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement, et de s'abonner à une offre de service proposant une allocation de données illimitée. De plus, la technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente doit être

disponible non seulement aux ménages et aux entreprises du Canada, mais également sur le plus grand nombre possible de routes principales au Canada.

Les **petits FST titulaires** desservent des régions géographiques relativement petites. En raison de la taille limitée de leurs zones de desserte, ces entreprises ne fournissent généralement pas de services interurbains dotés d'installations. Cependant, ils fournissent une gamme de services téléphoniques filaires, Internet, de données et de liaisons spécialisées, ainsi que des services sans fil.

Le **revenu moyen par utilisateur (RMPU)** est une mesure des revenus générés par abonné. Ceci est calculé en divisant les revenus totaux de l'année entière par le nombre moyen d'abonnés de l'année en cours et de l'année précédente. Le nombre d'abonnés est tiré des données de fin d'année. Le RMPU comprend les revenus gagnés par l'exploitant à partir de services (comme les forfaits mensuels de services sans fil mobiles ou les services Internet résidentiels), d'appareils (comme les achats de téléphones mobiles ou la location de modems) et d'autres frais (comme les frais d'activation).

Le **score de recommandation net (SRN)** est une mesure utilisée dans les programmes d'expérience client. Le SRN mesure la fidélité à une marque. Le SRN est mesuré avec une seule question : quelle est la probabilité que vous recommandiez la marque à un ami ou à un collègue ? Il est rapporté avec un nombre entre -100 à +100, où un score plus élevé est souhaitable. Les répondants attribuent une note entre 0 (pas du tout probable) et 10 (extrêmement probable). Les « personnes qui recommandent » sont des répondants qui donnent une note de 9 ou 10; les « détracteurs » donnent une note de 0 à 6. Le SRN est calculé ainsi : $[\text{Personnes qui recommandent (9-10)} - \text{Détracteurs (0-6)}] \times 100$. Les SRN positifs signifient qu'il y a plus de promoteurs que de détracteurs dans l'échantillon.

Les **services de données** sont vendus par les fournisseurs de services de télécommunication à des clients d'affaires qui fournissent des voies de communication privées et hautement sécurisées entre différents emplacements. Les services de données sont des services par paquets qui commutent intelligemment les données par les réseaux des entreprises.

Les **services de liaisons spécialisées** sont des services vendus par des fournisseurs de services de télécommunication à des clients d'affaires qui fournissent des voies de communication privées et hautement sécurisées entre les emplacements. Les services de liaison spécialisée fournissent des connexions de communication dédiées non commutées entre deux points ou plus pour le transfert de données, de vidéo ou de messages vocaux.

Les revenus relatifs aux **services de téléphonie mobile** (services de téléphonie cellulaire) et les abonnés sont dérivés d'appareils portatifs qui sont utilisés principalement pour les communications vocales et de données, comme les téléphones cellulaires et les téléphones intelligents.

Les **services filaires locaux et d'accès** comprennent les appels locaux et l'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC). Ce terme désigne généralement tous les services téléphoniques filaires relatifs au RTPC autres que les services interurbains.

Les **services Internet fixes** désignent les services d'accès Internet par ligne commutée, ligne d'abonné numérique (LAN), câble, fibre, accès sans fil fixe, satellite et autres technologies comme le Wi-Fi (où l'accès est fourni à un emplacement précis et géographiquement limité), le service de transport Internet et d'autres services relatifs à Internet sans connexion comme l'équipement, l'hébergement Web, les services de centre de données, etc.

La **spécification d'interface de service de données sur câble (DOCSIS)** est une norme internationale de télécommunications qui permet l'ajout du transfert de données à large bande passante à un système existant de télévision par câble (CATV).

Le **taux de désabonnement** est obtenu en divisant le nombre d'abonnés qui ont quitté leur FST au cours d'un mois par le nombre total d'abonnés au service au cours de la même période. Plus le nombre est élevé, plus il y a d'abonnés qui quittent le fournisseur.

Les **trois principaux exploitants** de services mobiles et Internet, sur le plan des revenus et des abonnés, sont le Groupe Bell, Rogers et TELUS. Les données pour les trois principaux exploitants incluent leurs marques complémentaires et les FST acquis par ce groupe d'exploitants.