



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

RAPPORT DE SURVEILLANCE DES COMMUNICATIONS 2018

APERÇU DE L'INDUSTRIE DES
COMMUNICATIONS :
TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RADIODIFFUSION

CRTC.GC.CA

ISSN : 2290-7874
N° de cat. : BC9-9F-PDF

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

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0N2
Tél. : 819-997-0313
Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)
<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

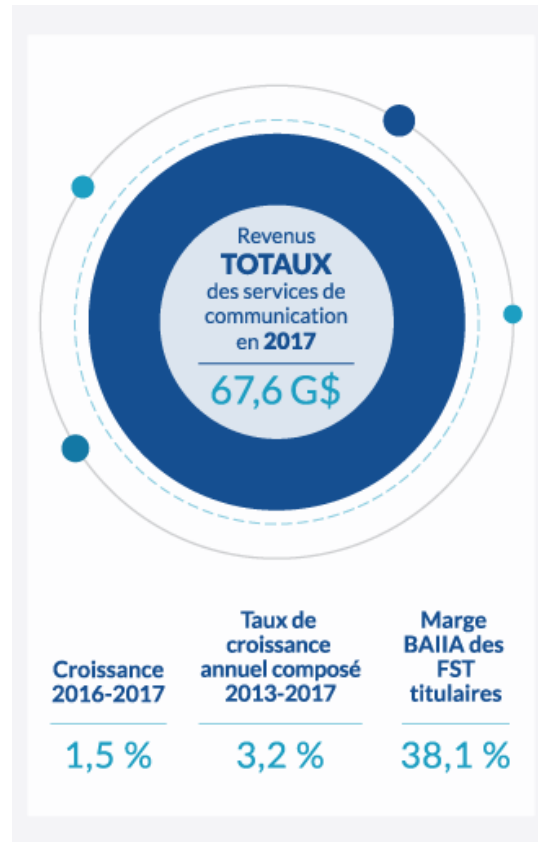
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2018. Tous droits réservés.

Also available in English

Aperçu de l'industrie des communications : Télécommunications et radiodiffusion

i. Aperçu

Infographie 3.1



Source : Collecte de données du CRTC

Cette section donne un aperçu de l'industrie des communications de 2013 à 2017, et met en lumière les tendances pertinentes observées dans les revenus et les caractéristiques clés de l'industrie. L'industrie des communications englobe les secteurs de marché que sont la radiodiffusion et les télécommunications. Les données présentées dans cette section sont extraites des sources du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

En 2017, les revenus totaux de l'industrie des communications étaient de 67,6 milliards de dollars.¹ Cela représente une croissance générale de 1,5 % par rapport à 2016 et un taux de croissance annuel moyen de 1,9 % depuis 2013. Il convient également de noter que la marge BAIIA [bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement] des fournisseurs de services de télécommunication (FST) titulaires a baissé pour la première fois depuis 2014, à 38,1 % (comparativement à 39,1% en 2016). De plus amples renseignements, y compris le

¹ Les données sur la radiodiffusion comprennent les revenus rapportés pour les services commerciaux et la Société Radio-Canada, mais elles excluent les données de service non commerciales et de la télévision par contournement.

rendement financier du marché, les données sur le paysage des propriétaires et les renseignements sur les prix des centres ruraux et urbains sont fournis dans les sections sur le secteur des télécommunications et de la radiodiffusion du *Rapport de surveillance des communications* 2018.

ii. Revenus

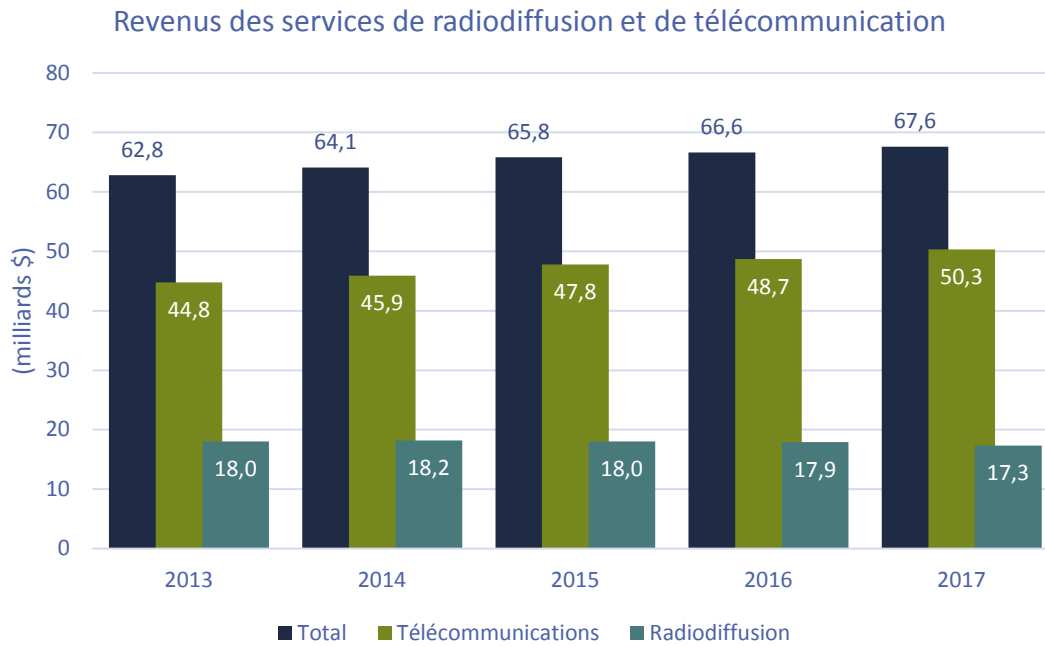
Infographie 3.2



Source : Collecte de données du CRTC

Les revenus constituent le principal outil utilisé pour mesurer le rendement de l'industrie des communications. En 2017, les revenus des services de communication ont atteint 67,6 milliards de dollars (voir Graphique 3.1). Dans l'ensemble, les revenus des services de télécommunication ont augmenté de façon constante au cours de la période de cinq ans de 2013 à 2017, ce qui se reflète dans la croissance annuelle des revenus totaux des services de communication. Cependant, les revenus des services de radiodiffusion ont diminué graduellement entre 2014 et 2017 (voir Graphique 3.2).

Graphique 3.1 Revenus des services de radiodiffusion et de télécommunication

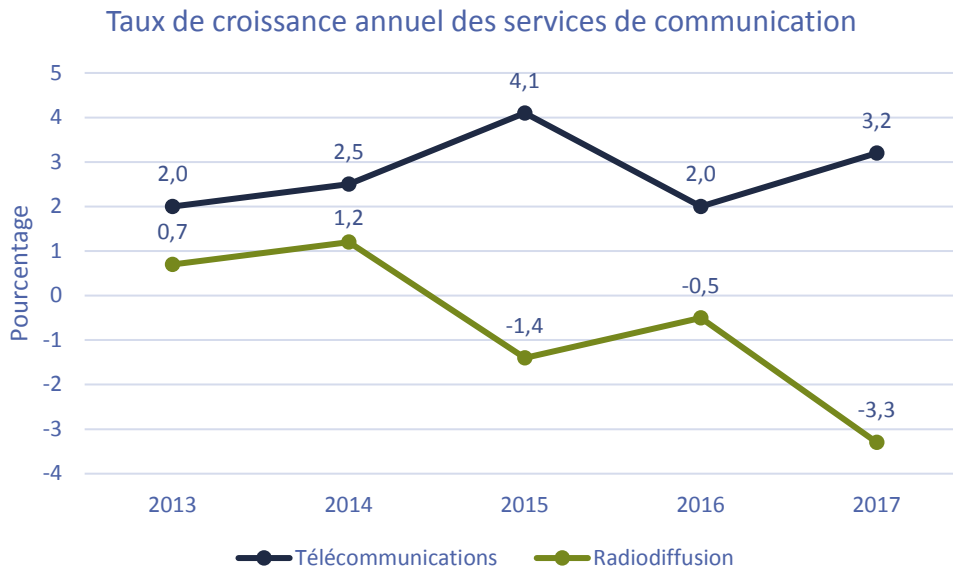


Source : Collecte de données du CRTC

Ce graphique montre les revenus des FST et des radiodiffuseurs (notamment tous les revenus de la Société Radio-Canada et des entreprises de distribution de radiodiffusion [EDR]) entre 2013 et 2017.

Tel qu'il est indiqué dans le graphique ci-dessus, les revenus totaux ont augmenté tous les ans entre 2013 et 2017. Entre 2014 et 2017, la croissance était exclusivement attribuable aux secteurs des télécommunications.

Graphique 3.2 Taux de croissance annuelle des revenus des services de communication

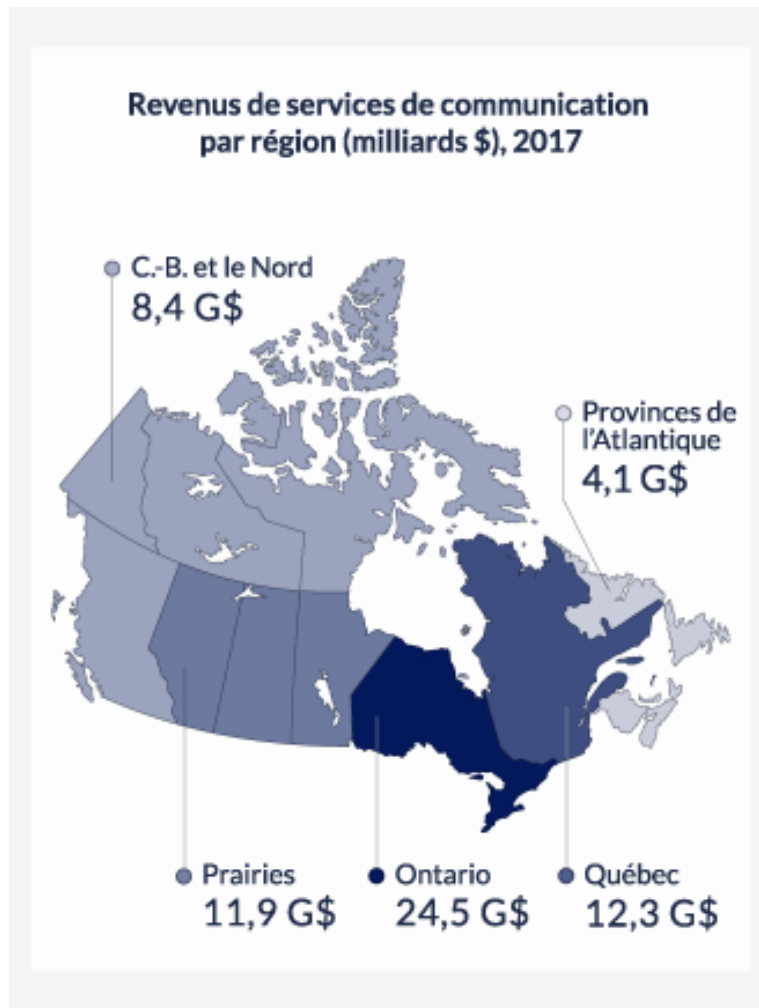


Source : Collecte de données du CRTC

Le taux de croissance annuelle des revenus est un indicateur des grandes tendances de l'industrie des communications. Ce graphique illustre le taux de croissance annuelle des revenus des secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion entre 2013 et 2017.

Les taux de croissance des revenus ont suivi une tendance semblable dans les deux secteurs entre 2013 et 2014. Toutefois, les structures des revenus ont commencé à suivre des tendances opposées en 2014. Par exemple, en 2017, les taux de croissance des revenus de radiodiffusion ont chuté à -3,3 %, tandis que ceux des revenus de télécommunications ont augmenté à 3,2 %.

Infographie 3.3



Source : Collecte de données du CRTC^{2 3 4}

Cette infographie exclut les revenus en provenance des services de télévision facultatifs et sur demande, ainsi que des services des EDR par satellite de radiodiffusion directe (SRD), car ces services exploitent une licence nationale. Collectivement, ces services ont généré 4,4 milliards de dollars et 2,0 milliards de dollars en 2017, respectivement. Des estimations ont été fournies pour les entreprises qui ne sont pas tenues de fournir des données sur les télécommunications à l'échelle provinciale et territoriale.

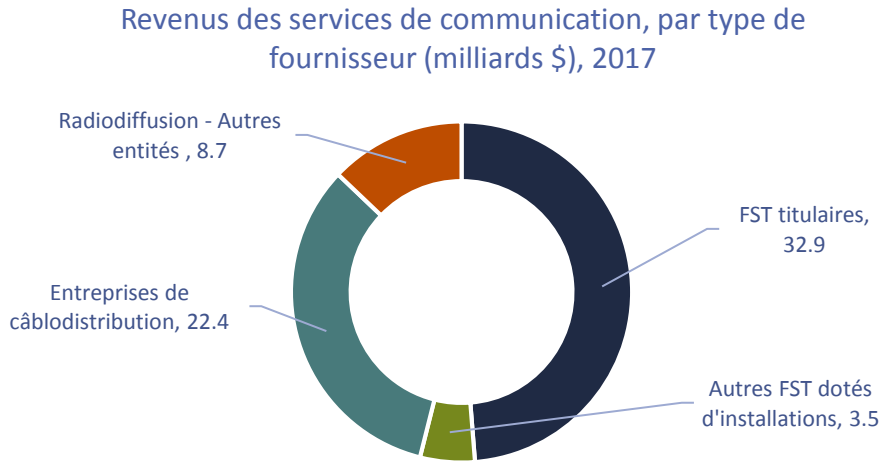
L'industrie des communications a desservi plus de 14 millions de ménages et plus de 1 million d'entreprises au Canada à l'aide d'installations filaires ou sans fil. Plus de 60 % (soit 37 milliards de dollars) de tous les revenus de services de communication, à l'exception des revenus en provenance des services de télévision facultatifs et sur demande, ainsi que des services des EDR par SRD, ont été générés dans les provinces de l'Ontario et du Québec. L'Ontario représentait 40 % des revenus à l'échelle nationale, elle occupait donc la première place au Canada avec les revenus les plus élevés.

² Les provinces de l'Atlantique comprennent le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard.

³ Le Nord fait référence aux Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut et au Yukon.

⁴ Les Prairies comprennent l'Alberta, le Manitoba et la Saskatchewan.

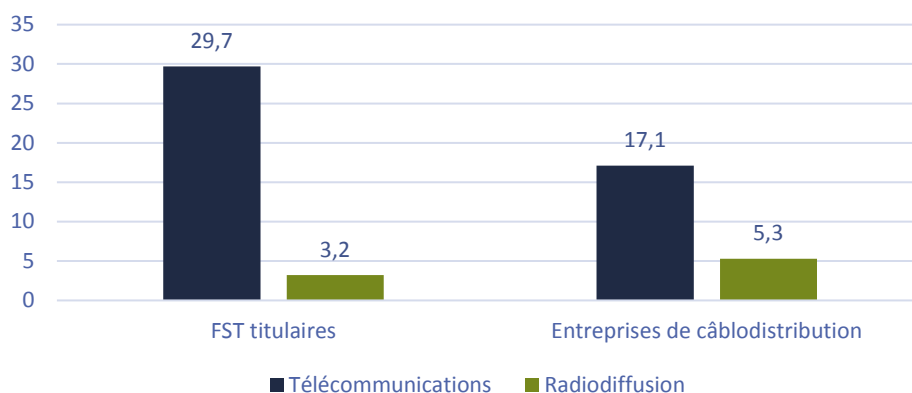
Graphique 3.3 Revenus des services de communication, par type de fournisseur (milliards \$), 2017



Source : Collecte de données du CRTC

Graphique 3.4 Composition des revenus des services de communication des FST titulaires et entreprises de câblodistribution (milliards \$), 2017

Revenus des services de communication, par FST
titulaires et entreprises de câblodistribution (milliards \$),
2017



Source : Collecte de données du CRTC

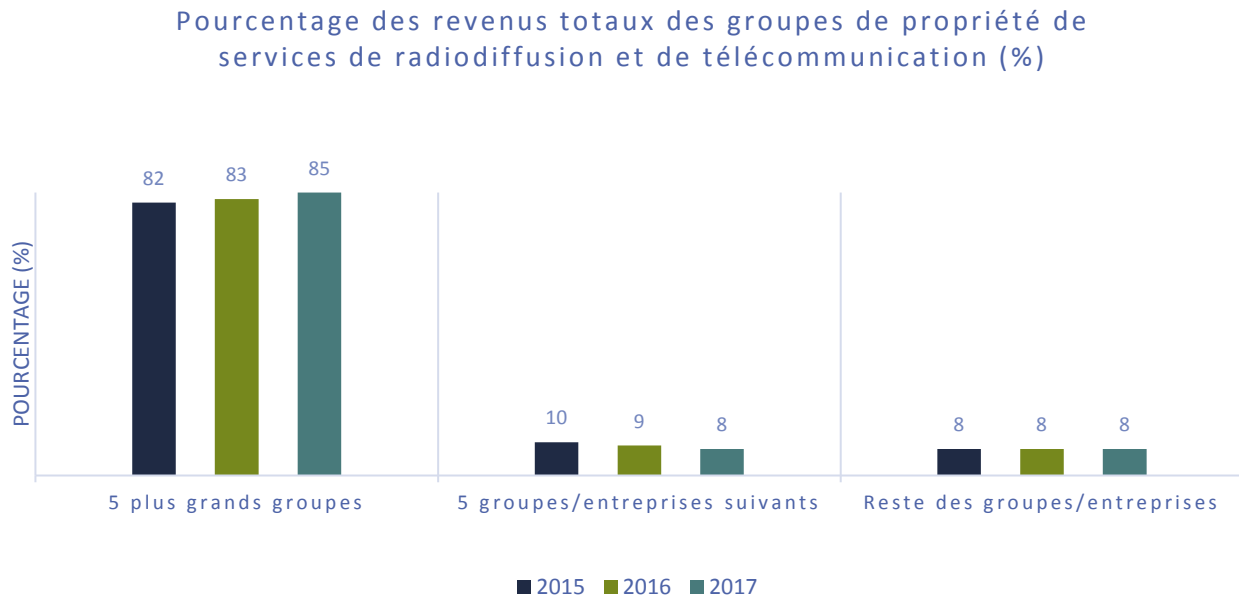
Les données comprennent tous les revenus des services de communication (filaires et sans fil). Les **FST titulaires** sont les entreprises qui fournissaient des services locaux de télécommunication sur une base monopolistique avant l'introduction de la concurrence. Les **entreprises de câblodistribution** sont les anciennes entreprises de câblodistribution monopolistique qui fournissent également des services de télécommunication.

Le Graphique 3.4 compare les deux principaux types de fournisseurs de services. Les FST titulaires et les entreprises de câblodistribution détenaient la plus grande partie des revenus totaux des services de communication (voir Graphique 3.3). Toutefois, la ventilation par secteur montre que plus de 75 % des revenus provenaient des services de télécommunication.

Entre 2013 et 2017, en termes de pourcentage des revenus totaux des services de communication, les revenus des entreprises de câblodistribution et des FST titulaires sont demeurés plus ou moins stables à environ 33 % et 49 %, respectivement. Pendant cette période, les revenus des services de télécommunication des entreprises de câblodistribution ont augmenté de 5,5 % par an en moyenne, soit de 13,8 à 17,1 milliards de dollars. Toutefois, au cours de la même période, les revendeurs affichaient la plus grande croissance, avec des revenus augmentant de 7,5 % par an en moyenne, passant de 1,5 milliard de dollars en 2012 à 2 milliards de dollars en 2017. Les revenus des EDR pour les entreprises de câblodistribution et les autres fournisseurs de services de radiodiffusion ont continué de diminuer d'une année à l'autre, respectivement de 3,5 % et de 1,4 % en moyenne sur cinq ans.

iii. Rendement financier

Graphique 3.5 Part des revenus totaux des groupes de propriété de services de radiodiffusion et de télécommunication (%)

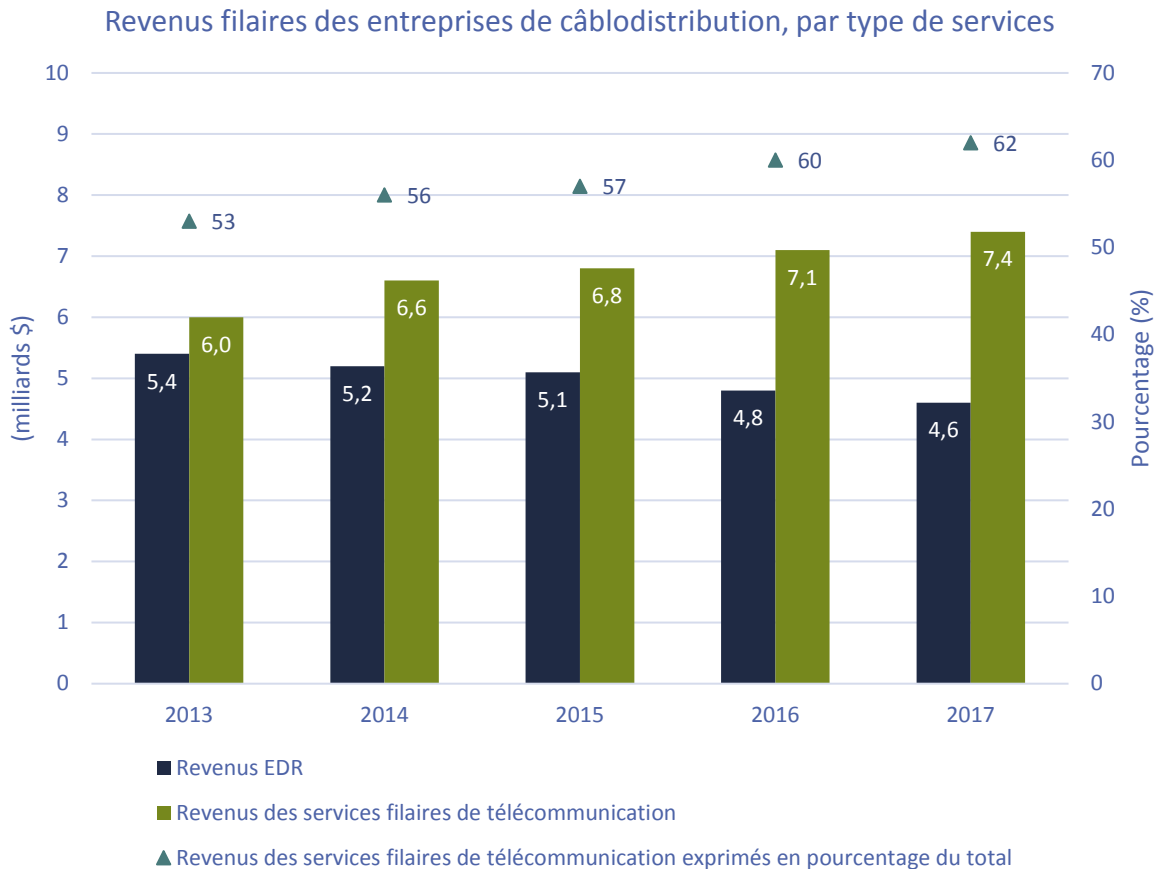


Source : Collecte de données du CRTC

Un petit nombre de grands groupes de propriété domine le marché canadien des services de communication. Les cinq plus grands groupes (Bell, Québecor, Rogers, Shaw et TELUS) percevaient environ 85 % des revenus totaux de l'industrie. Les cinq groupes/entreprises suivants réunissaient 8 % des revenus. Les autres groupes/entreprises se partageaient le dernier 8 %. Les revenus des groupes/entreprises incluent ceux de leurs affiliés. Les parts de marché en termes de revenus sont calculées à partir des montants exacts, bien que les pourcentages affichés aient été arrondis et, par conséquent, excèdent 100%.

Les revenus des cinq plus grands groupes de propriété représentaient environ 85 % des revenus totaux des services de communication en 2017, par rapport à 81 % en 2013. Parmi ces groupes d'entreprises, il y a deux groupes de FST titulaires (Bell et TELUS) et trois groupes d'entreprises de câblodistribution (Rogers, Shaw et Québecor).

Graphique 3.6 Revenus des services filaires des entreprises de câblodistribution, par type de services



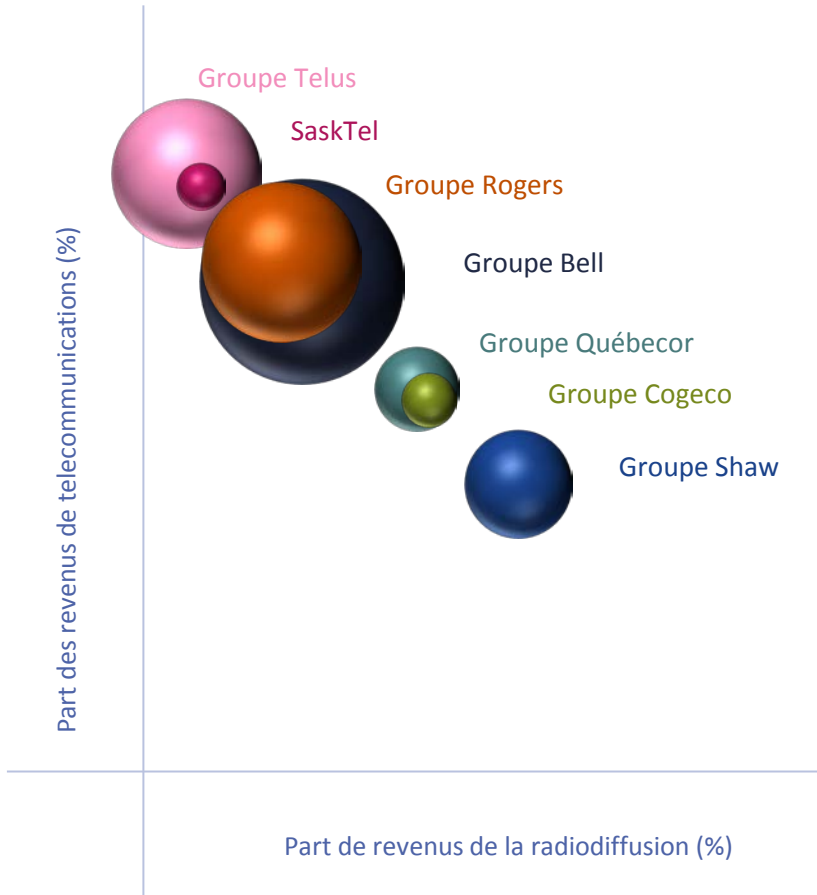
Source : Collecte de données du CRTC

Ce diagramme à barres compare les deux sources principales de revenus des services filaires des entreprises de câblodistribution : les services de base et facultatifs (les revenus des services de distribution de télévision) et les revenus provenant des services filaires de télécommunication (téléphonie locale, interurbain, transmission de données, liaisons spécialisées et Internet) entre 2013 et 2017. Ce diagramme exclut les revenus des services par satellite des EDR et des services mobiles sans fil.

Comme le montre le diagramme, les services filaires de télécommunication génèrent une partie de plus en plus importante des revenus totaux. En 2017, les revenus des services filaires de télécommunication représentaient la plus grande partie (62 %) des revenus totaux des entreprises de câblodistribution.

Graphique 3.7 Composition des revenus canadiens des services de communication de certaines grandes entreprises, 2017

Composition des revenus canadiens des services de communication de certaines grandes entreprises, 2017

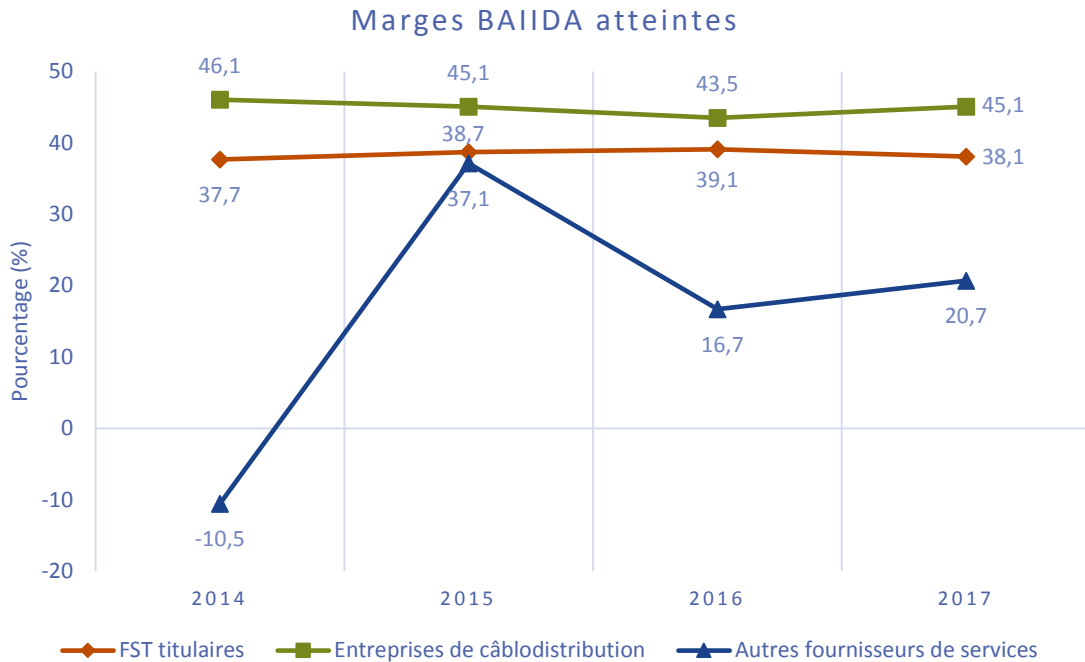


Source : Collecte de données du CRTC

Nombre des plus grandes entreprises canadiennes de services de communication offrent des services de télécommunication et de radiodiffusion. Ce graphique illustre les revenus totaux des plus grandes entreprises de communication du Canada selon leur taille (la grandeur du cercle est proportionnelle aux revenus) et selon l'industrie (la proximité d'un axe indique la proportion du revenu tiré de ce secteur).

Comme on le voit dans le Graphique 3.7, le groupe Bell détient la plus grande part des revenus totaux et il est suivi par le groupe Rogers. Le groupe Telus détient la part la plus élevée des revenus en ce qui concerne les services de télécommunication et le groupe Shaw a une longueur d'avance en ce qui a trait à la part des revenus de la radiodiffusion.

Graphique 3.8 Marges BAIIDA atteintes par les entreprises de câblodistribution, les FST titulaires et les autres fournisseurs de services



Source : Collecte de données du CRTC

Ce graphique montre les marges bénéficiaires avant intérêt, impôts, dépréciation et amortissement (BAIIDA) pour ce qui est des entreprises de câblodistribution, des FST titulaires et d'autres fournisseurs de services (incluant les revendeurs et les autres fournisseurs de services de télécommunication dotés d'installations) pour les services des EDR et de télécommunication pour les années 2014 à 2017. La marge BAIIDA est une mesure de rentabilité; plus la marge BAIIDA est élevée, plus la rentabilité est forte. Seules les entreprises ayant des revenus de communication canadiens supérieurs à 80 % de leurs revenus totaux ont été incluses dans le calcul du BAIIDA. Les autres fournisseurs de services incluent les revendeurs et les entreprises dotées d'installations qui ne sont pas des titulaires ou des entreprises de câblodistribution.

Le graphique montre l'importante hausse des marges BAIIDA d'autres fournisseurs de services, qui est principalement due à la déclaration par certaines entreprises de « postes de comptabilité extraordinaires » dans leurs états des résultats en 2015, ceci ne représente pas un changement dans leur position dans le marché. La baisse en 2016 est due en majorité à la reclassification d'entreprises résultant d'activités de fusions et acquisitions.

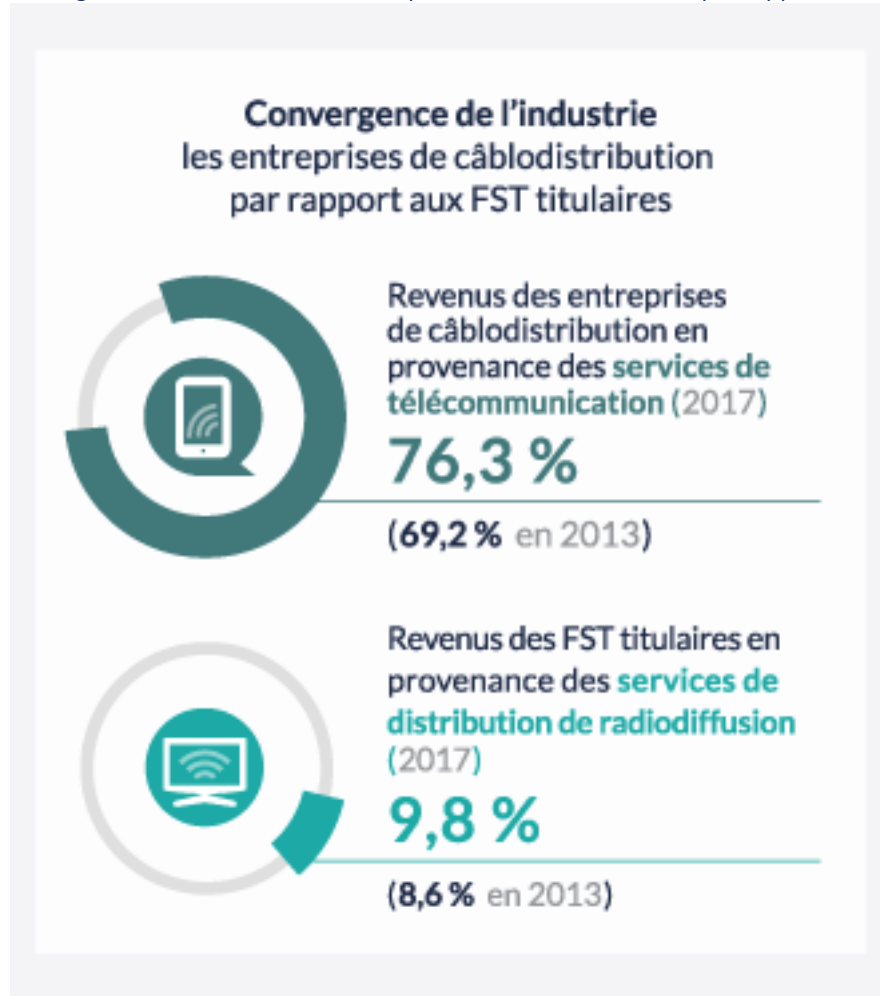
Les postes de comptabilité extraordinaires peuvent inclure des gains ou pertes suite à la vente d'actifs, une réduction de valeur d'un actif et d'autres éléments non-récurrents.

En 2017, les marges BAIIDA pour ce qui est des autres fournisseurs de services se sont stabilisées. Les marges BAIIDA ont augmenté pour ce qui est des entreprises de câblodistribution et diminué pour ce qui est des FST titulaires pour la première fois en trois ans.

iv. Caractéristiques de l'industrie

L'industrie des communications compte des services de télécommunication et de radiodiffusion et chaque secteur rapporte des revenus. Les revenus des fournisseurs de services sont répartis en fonction du secteur et la plus grande partie a tendance à venir des services de télécommunication. Cette section observe les revenus des fournisseurs de services de chaque secteur.

Infographie 3.4 Convergence de l'industrie – les entreprises de câblodistribution par rapport aux FST titulaires



Source : Collecte de données du CRTC

Comme on le voit dans l'Infographie 3.4, les services de télécommunication continuent de rapporter aux entreprises de câblodistribution la majorité de leurs revenus, qui augmentent graduellement tous les ans (voir [Données ouvertes](#)). Les services de télécommunication comprennent les services de téléphonie locale, de l'interurbain, de la transmission de données, des liaisons spécialisées, d'Internet et du sans-fil. En revanche, la partie des revenus des FST titulaires en provenance des services de radiodiffusion a diminué en 2017 pour la première fois en cinq ans. Dans l'ensemble, le graphique illustre une mesure de l'étape de convergence de l'industrie entre 2013 et 2017.

Tableau 3.1 Pourcentage des revenus des services de radiodiffusion et de télécommunication générés par des entreprises exploitées dans plusieurs secteurs

Nombre de secteurs où les entreprises offrent un service	Nombre de groupes ou entreprises ayant fait un rapport ou opérant dans ces secteurs			Pourcentage des revenus des services de radiodiffusion et de télécommunication générés dans ces secteurs		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
10	3	3	3	59	60	62
9	0	0	0	0	0	0
8	7	7	6	30	29	29
7	0	2	2	0	0	0
6	2	2	1	0	0	0
5	17	18	16	1	2	1
4	27	35	29	1	1	1
3	39	43	73	4	5	4
2	45	42	47	2	1	1
1	220	212	218	3	2	2

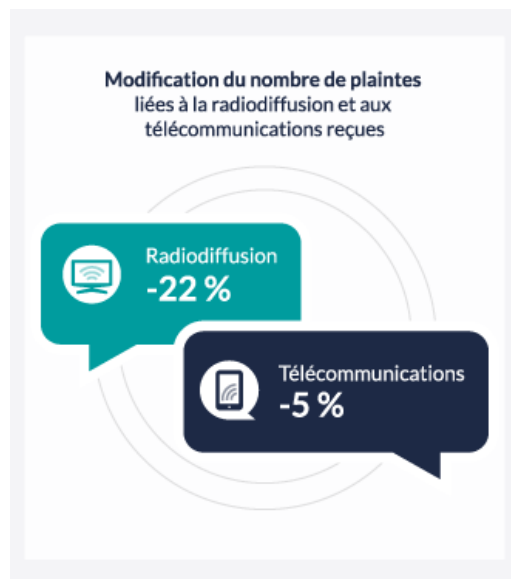
Source : Collecte de données du CRTC

Les données indiquent que trois fournisseurs de services de communication offraient des services dans l'ensemble des 10 secteurs de l'industrie des communications (radio, services de télévision, EDR, services facultatifs et services sur demande, services de téléphonie locale et d'accès, d'interurbain, Internet, sans fil, de la transmission des données et de liaison spécialisée) et génèrent 62 % des revenus totaux des services de communication. Par contre, 218 fournisseurs n'offrant qu'un seul service génèrent 2 % des revenus des services de communication.

L'industrie des communications est toujours fortement intégrée et la grande majorité des revenus sont générés par des entreprises qui exploitent huit secteurs ou plus.

v. Communications avec les consommateurs

Infographie 3.5



Source : Collecte de données du CRTC

Les plus récentes données du CRTC sur les plaintes montrent que le nombre de plaintes liées aux télécommunications reçues a diminué de 5 % rapport à l'année précédente, tandis que les plaintes liées à la radiodiffusion ont diminué de 22 %. Des données sur les plaintes au CPRST⁵ se trouvent dans l'aperçu des télécommunications.

Tableau 3.2 Nombre de communications au sujet des services de radiodiffusion reçues par le CRTC, par type de sujet

Type de communication	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Contacts liés à la radiodiffusion ¹	18 272	14 652	14 269	12 898	10 123
Plaintes liées à la radiodiffusion ¹	12 202	9 778	9 579	8 317	6 879

Pour une période de 12 mois du 1er septembre au 31 août

Tableau 3.3 Nombre de communications au sujet des services de télécommunication reçues par le CRTC, par type de sujet

Type de communication	2013	2014	2015	2016	2017
Contacts liés aux télécommunications ²	25 153	27 077	23 453	18 243	16 805
Plaintes liées aux télécommunications ²	18 624	19 818	16 613	11 724	11 142

Pour une période de 12 mois : du 1er janvier au 31 décembre

⁵ Le CPRST est le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

Tableau 3.4 Nombre de communications au sujet des services de communication reçues par le CRTC, par type de sujet

Type de communication	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Soumissions liées au commerce électronique (Centre de notification des pourriels)	s.o.	264 821	291 145	373 943	343 799
Plaintes liées aux télécommunications (règles sur les télécommunications non sollicitées)	113 641	107 293	129 984	79 417	95 978

Pour une période de 12 mois : du 1er avril au 31 mars

Le centre de notification des pourriels (CNP) a débuté sa collecte de données en juillet 2014.

Pour de l'information détaillée les règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS), veuillez consulter le rapport sur la liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE).

Source : Système de suivi de la correspondance du CRTC, Centre de notification des pourriels et base de données sur règles sur les télécommunications non sollicitées

*Les **contacts** représentent le nombre total de cas (commentaires, questions, plaintes, campagnes et pétitions) ayant été assignés au Service à la clientèle et traités par ce dernier, et ce, pour l'ensemble du Canada. Les **plaintes** sont les cas où des consommateurs ont déposé une plainte, dans le but d'obtenir de la rétroaction et une résolution du problème. Les **soumissions** font référence au nombre total de rapports envoyés par les Canadiens au Centre de notification des pourriels.*

Le système de suivi du CRTC compte plusieurs communications du même client au sujet de la même plainte qui figurent en tant qu'unités séparées. Par conséquent, le nombre de plaintes réelles reçues peut être légèrement inférieur.