



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

RAPPORT DE SURVEILLANCE DES COMMUNICATIONS 2018

APERÇU DU SECTEUR DES SERVICES
DE TÉLÉCOMMUNICATION

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 du secteur des services de télécommunication








L'Aperçu du secteur des services de télécommunication donne un aperçu des divers aspects des services de télécommunication au Canada. La section i, Environnement concurrentiel, comporte une description des entités qui offrent des services de télécommunication; la section ii, Secteurs des services de télécommunication, présente la répartition des revenus générés dans les six secteurs (local et accès, interurbain, données, liaison spécialisée, Internet fixe et services mobiles); la section iii, Rendement financier, présente diverses mesures telles que les dépenses en immobilisations et les bénéfices avant intérêts, impôts et amortissement; la section iv, Sources de croissance des revenus de détail, donne un aperçu des sources de croissance des revenus; la section v, La voix des consommateurs, fait ressortir les communications avec les clients; et la section v, Résumés des secteurs, fournit des résumés des six secteurs, des descriptions plus longues étant disponibles dans les sections subséquentes du *Rapport de surveillance des communications* de 2018 (pour les services Internet fixe de détail et les services mobiles de détail).

À moins d'indication contraire, les trois premières sections traitent des revenus totaux (c'est-à-dire les revenus de détail et les revenus de gros), alors que la section vi, Résumés par secteur, traite des revenus de détail (exception faite de la section relative aux services de gros).

i Environnement concurrentiel

En 2017, les revenus des services de télécommunication canadiens totalisaient 50,3 milliards de dollars, les Canadiens utilisant des quantités toujours plus importantes de données au moyen des services Internet fixe et des services mobiles (le terme « utilisation de données » englobe l'utilisation de données pour les services de diffusion vidéo en continu tels que Netflix et YouTube, ainsi que les services de diffusion audio en continu tels que Spotify et diverses applications de radio, par l'intermédiaire d'appareils mobiles ou de services Internet fixe).

Infographie 4.1

Secteur	Total des revenus en 2017	Croissance 2016-2017
 Local et accès	7,1 G\$	↓ 2,4 %
 Interurbain	1,5 G\$	↓ 14,5 %
 Données	3,2 G\$	↓ 0,3 %
 Liaison spécialisée	1,3 G\$	↓ 4,9 %
 Internet fixe	11,5 G\$	↑ 7,0 %
 Services mobiles	25,8 G\$	↑ 5,4 %
 TOTAL des revenus des services de télécommunication	50,3 G\$	↑ 3,2 %

Source : Collecte de données du CRTC

Le total des revenus des services de télécommunication est calculé avec les montants exacts et pourrait sembler différer du total des secteurs étant donné l'arrondissement.

Les fournisseurs de service sont répartis en deux grandes catégories : les fournisseurs de services de télécommunication (FST) titulaires, à savoir les compagnies qui fournissaient des services de télécommunication locaux en situation de monopole avant l'arrivée de la concurrence, et les autres FST, qui englobent tous les autres types d'entités.

Les autres FST incluent les entreprises de câblodistribution, qui exerçaient auparavant un monopole au chapitre des services de câblodistribution et qui fournissent aussi actuellement des services de télécommunication; d'autres fournisseurs de services dotés d'installations; et des revendeurs, c'est-à-dire des compagnies qui fournissent des services principalement au moyen des d'installations appartenant à d'autres compagnies.

Les FST titulaires, de même que les entreprises de câblodistribution, possèdent et exploitent la majeure partie des infrastructures utilisées par d'autres fournisseurs de services.

Voir le Tableau 4.9 dans l'[annexe](#) pour plus de détails.

Infographie 4.2

Type de FST	Part des revenus totaux (%) en 2017
Grands FST titulaires	58,2 %
Petits FST titulaires	1,0 %
Entreprises de câblodistribution	34,0 %
Autres FST	3,2 %
Revendeurs	3,6 %

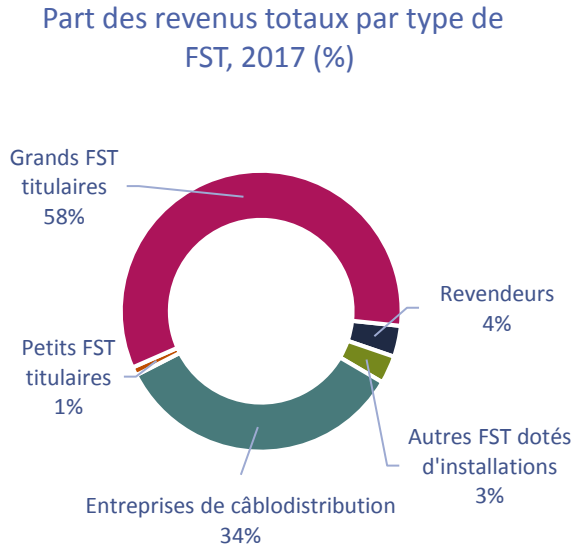
Source : Collecte de données du CRTC

Ensemble et groupés pour tenir compte de leurs affiliées, les cinq premiers fournisseurs de services de télécommunication en importance représentaient 87 % des revenus totaux en 2017. Ces groupes de compagnies sont Bell, Québecor, Rogers, Shaw et TELUS. Ils sont une combinaison de FST titulaires et d'entreprises de câblodistribution, bien que tous soient des fournisseurs de services dotés d'installations. Le pourcentage de revenus que représentent les cinq premiers FST en importance varie légèrement d'une année à l'autre étant donné l'accroissement des revenus, mais les changements les plus considérables s'expliquent généralement par des facteurs plus importants tels que les transferts de propriété occasionnels. Un exemple récent est l'acquisition de MTS par BCE en 2017, qui a contribué à la croissance de la part des revenus des premiers fournisseurs en importance au Canada.

Généralement, depuis 2013, la part de revenus des FST titulaires (grands et petits) est à la baisse d'environ un point de pourcentage par année, ayant atteint 59 % en 2017.

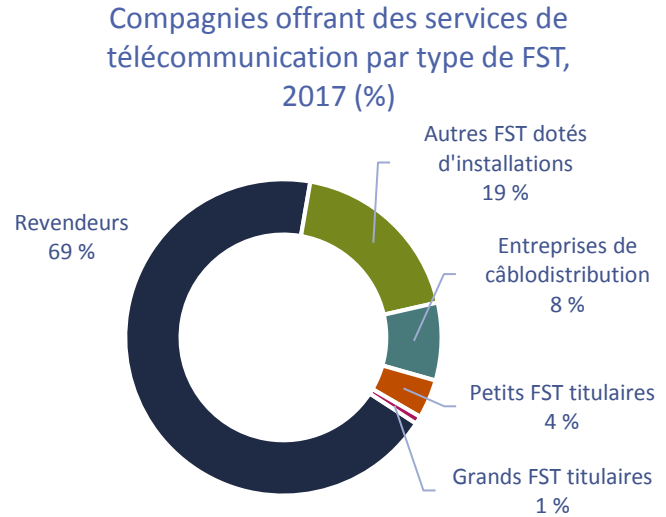
Même si les grands FST titulaires ne représentaient que 1 % du nombre de fournisseurs de services de télécommunication ¹ en 2017, ils ont généré 58 % des revenus. Les entreprises de câblodistribution représentaient 8 % du nombre total de compagnies et ont généré 34 % des revenus. Avec relativement peu d’obstacles à l’entrée sur le marché, particulièrement dans le secteur du service interurbain, les revendeurs représentaient près de 69 % des fournisseurs de service, tout en n’ayant généré que 4 % des revenus.

Graphique 4.1 Part des revenus totaux par type de FST, 2017 (%)



Source : Collecte de données du CRTC

Graphique 4.2 Compagnies offrant des services de télécommunication par type de FST, 2017 (%)



Source : Collecte de données du CRTC

¹ En fonction du nombre d’entités qui soumettent des données au CRTC.

ii Secteur des télécommunications

Dans le *Rapport de surveillance des communications*, les services de télécommunication sont répartis en six différents secteurs :

Infographie 4.3 Secteurs des services de télécommunication et parts des revenus

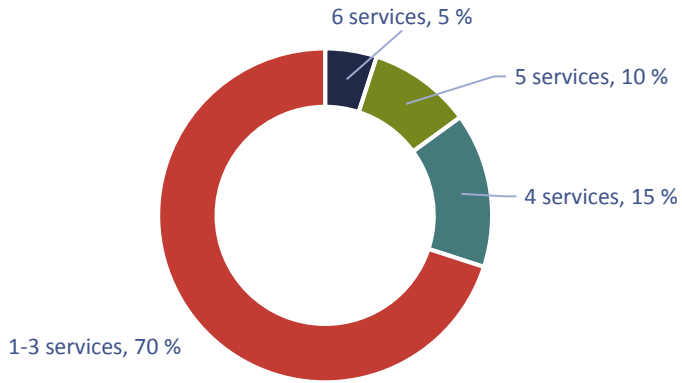
Type	Sous-type	Secteur	Part des revenus totaux (%) en 2013	Part des revenus totaux (%) en 2017
Services filaires	Services filaires – Voix	Local et accès	18,7	14,1
		Interurbain	5,3	3,0
	Services filaires – Données	Données	5,0	6,3
		Liaison spécialisée	5,6	2,5
		Internet fixe	18,2	22,9
Services mobiles	Services mobiles – Voix et données	Services mobiles	47,2	51,2

Source : Collecte de données du CRTC

En 2017, huit compagnies ont offert des services dans les six secteurs de télécommunication, représentant 86 % des revenus totaux des services de télécommunication au Canada. Ces grandes entités dotées d'installations ont tendance à offrir une gamme de services plus vaste que celle de leurs homologues plus petites. À l'autre extrémité du spectre, les compagnies fournissant d'un à trois services offraient généralement des services d'accès Internet, des services de téléphonie locale ou des services interurbains. Ces entités plus petites, souvent des revendeurs, représentaient 70 % du nombre de FST, mais ont généré 4 % des revenus des services de télécommunication en 2017.

Graphique 4.3 Répartition des FST par nombre de services offerts, 2017

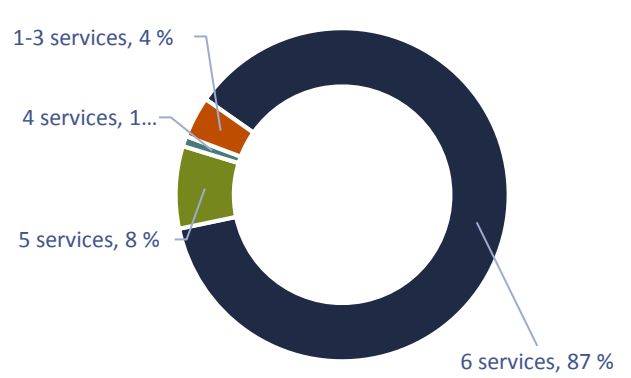
Répartition des FST par nombre de services offerts, 2017



Source : Collecte de données du CRTC

Graphique 4.4 Part des revenus des FST selon le nombre de services offerts, 2017

Part des revenus des FST selon le nombre de services offerts, 2017





Source : Collecte de données du CRTC

Revenus – Service de détail et service de gros

Les revenus générés par les services de télécommunication découlent des ventes auprès des consommateurs résidentiels et des commerces (services de détail) et des ventes auprès d'autres fournisseurs de services (services de gros).

Infographie 4.4

Catégorie	Description du service	Type de FST	Part des revenus totaux (%) en 2017
 Services de détail	Services offerts directement à l'utilisateur final.	Les services de détail sont généralement fournis par tous les FST.	92
 Services de gros	Services offerts par un FST à un autre, puis à l'utilisateur final.	Les services de gros sont généralement fournis par des FST dotés d'installations.	8

Source : Collecte de données du CRTC

Les revenus des services de détail représentaient 92 % des revenus totaux des services de télécommunication en 2017, un pourcentage qui s'est maintenu au cours de la période 2013-2017. Au total, 95 % des revenus des services mobiles ont été générés à partir des services de détail, comparativement à 89 % pour les services filaires; les chiffres n'ont pratiquement pas changé depuis 2013.

Revenus – Services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation

Au fil du temps, le Conseil s'est abstenu de réglementer un service lorsqu'il juge qu'il fait l'objet de suffisamment de concurrence ou lorsqu'il estime qu'une telle abstention est conforme aux objectifs de la Politique canadienne de télécommunications, tel qu'il est décrit à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. Il s'agit de l'abstention de la réglementation. Un service faisant l'objet d'une abstention de la réglementation est généralement relevé de l'obligation d'être offert en vertu d'un tarif approuvé par le Conseil. Par exemple, les tarifs de détail pour les services mobiles font l'objet d'une abstention de la réglementation, alors que les tarifs pour les services d'accès haute vitesse (AHV) de gros (p. ex. service d'accès Internet fixe) ne le sont pas. Les tarifs des services d'AHV sont établis en fonction des tarifs approuvés par le Conseil.

Tableau 4.1 Pourcentage des revenus des services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention de la réglementation

Secteur	2013	2014	2015	2016	2017
Local et accès	78	79	80	82	83
Interurbain	99	98	98	98	98
Internet fixe	97	97	96	97	97
Données	91	96	96	96	96
Liaison spécialisée	71	71	71	72	72
Services mobiles	100	100	100	100	100
Total	94	94	95	95	96

Source : Collecte de données du CRTC

Depuis 2013, environ 96 % des revenus des services de télécommunication ont été générés par des services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. En 2017, le pourcentage de revenus découlant des services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation a varié de 83 % pour les services locaux et d'accès (pourcentage le moins élevé) à 100 % pour les services mobiles (pourcentage le plus élevé).

Revenus – Propriété canadienne

L'article 16 de la *Loi sur les télécommunications* traite de l'admissibilité des entreprises canadiennes à agir comme entreprises de services de télécommunication.

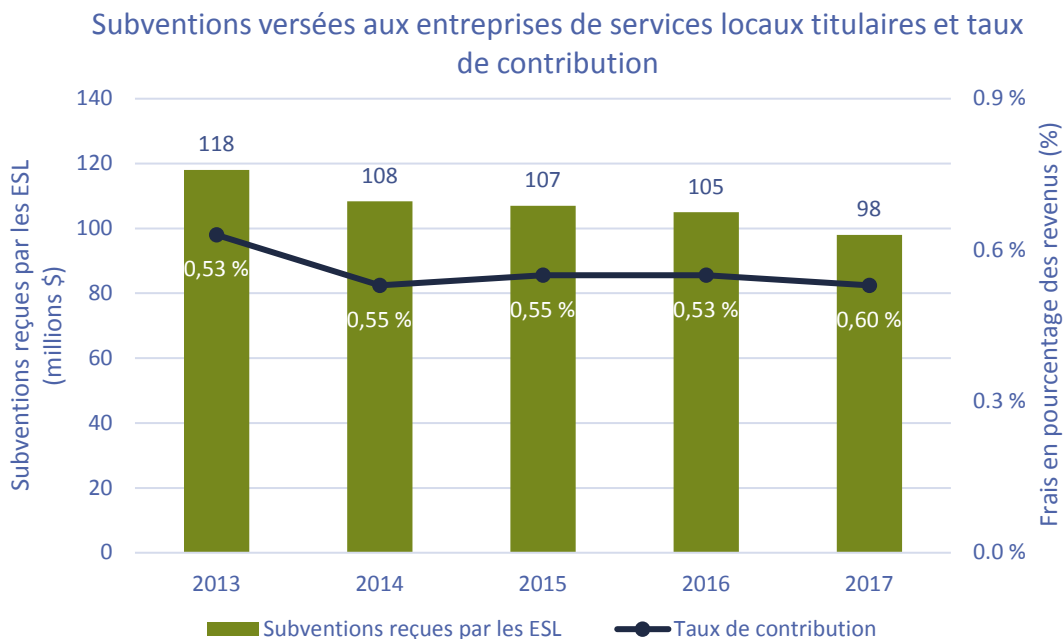
Sauf certaines exceptions, l'article 16 exige que les entreprises de services de télécommunication qui possèdent ou exploitent une installation de transmission et réalisent des revenus de services de télécommunication canadiens de plus de 5 milliards de dollars (10 % du total des revenus des services de télécommunication canadiens) soient possédées et contrôlées par des Canadiens.

Aux fins de l'application des dispositions de l'article 16, le Conseil a déterminé que les revenus totaux annuels découlant de la prestation de services de télécommunication au Canada s'élevaient à 50,3 milliards de dollars en 2017.

Revenus – Contribution

Le montant total des subventions versées aux entreprises de services locaux (ESL) s'élevait à 98 millions de dollars en 2017, une baisse par rapport au montant de 105 millions de dollars (7,1 %) enregistré en 2016.

Graphique 4.5 Subventions versées aux entreprises de services locaux titulaires et taux de contribution



Sources : Collecte de données du CRTC et décisions du CRTC

Cette subvention représente les contributions de revenus envers la prestation d'un service téléphonique résidentiel dans des zones de desserte à coût élevé (ZDCE) par des FST, ou des groupes de FST liés, ayant au moins dix millions de dollars en revenus annuels provenant des services canadiens de télécommunication. Les ZDCE sont des zones pour lesquelles le coût associé à la prestation d'un service est considérablement plus élevé que dans d'autres secteurs d'un territoire d'une ESL titulaire. Les ZDCE sont souvent des régions rurales ou éloignées. En 2017, 32 compagnies ont reçu des subventions (même nombre qu'en 2016).

Dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a déclaré que, dans le but d'aider à atteindre le nouvel objectif du service universel, il commencerait à orienter ses cadres de réglementation non plus sur les services vocaux filaires, mais plutôt sur les services d'accès Internet à large bande.

iii Rendement financier

Infographie 4.5

Mesure	Catégorie	2013	2017
Dépenses en immobilisations (milliards \$)	Services filaires	6,9 G\$	9,7 G\$
	Services mobiles	2,0 G\$	2,3 G\$
Intensité de capital (%)	Fournisseurs de services mobiles	9,8 %	9,1 %
	FST titulaires	33,0 %	42,8 %
	Entreprises de câblodistribution et autres fournisseurs de services dotés d'installations	26,8 %	47,2 %
Marges BAIIA (%)	Services filaires	32,9 %	37,0 %
	Services mobiles	43,3 %	39,5 %
Investissements en spectre (millions \$)	Services mobiles	277,4 M\$	442,4 M\$

Source : Collecte de données du CRTC

Dépenses en immobilisations et intensité de capital

Les dépenses en immobilisations sont des investissements importants effectués principalement dans le but d'entretenir ou de mettre à niveau des réseaux de services de télécommunication. En 2017, les FST aux revenus supérieurs à 100 millions de dollars ont dépensé 12,1 milliards de dollars relativement aux dépenses en immobilisations, et 9,7 milliards de ce montant ont été consacrés aux réseaux filaires.

Bien que les dépenses en immobilisations relatives aux services filaires aient augmenté selon un taux de croissance annuel de 9 % au cours de la période de 2013 à 2017, la part des dépenses en immobilisations des grands fournisseurs de services de télécommunication (FST) titulaires continue à décroître, passant de 71 % en 2013 à 60 % en 2017, alors que celle des entreprises de câblodistribution est passée de 28 % en 2013 à 38 % en 2017.

L'intensité de capital (le rapport entre les dépenses en immobilisations et les revenus) a progressé dans le cas des grands FST titulaires et des entreprises de câblodistribution, passant d'environ 30 % en 2013 à 45 % en 2017. En revanche, celle des fournisseurs de services mobiles se situait dans la fourchette des 10 % au cours de la période de 2013 à 2017.

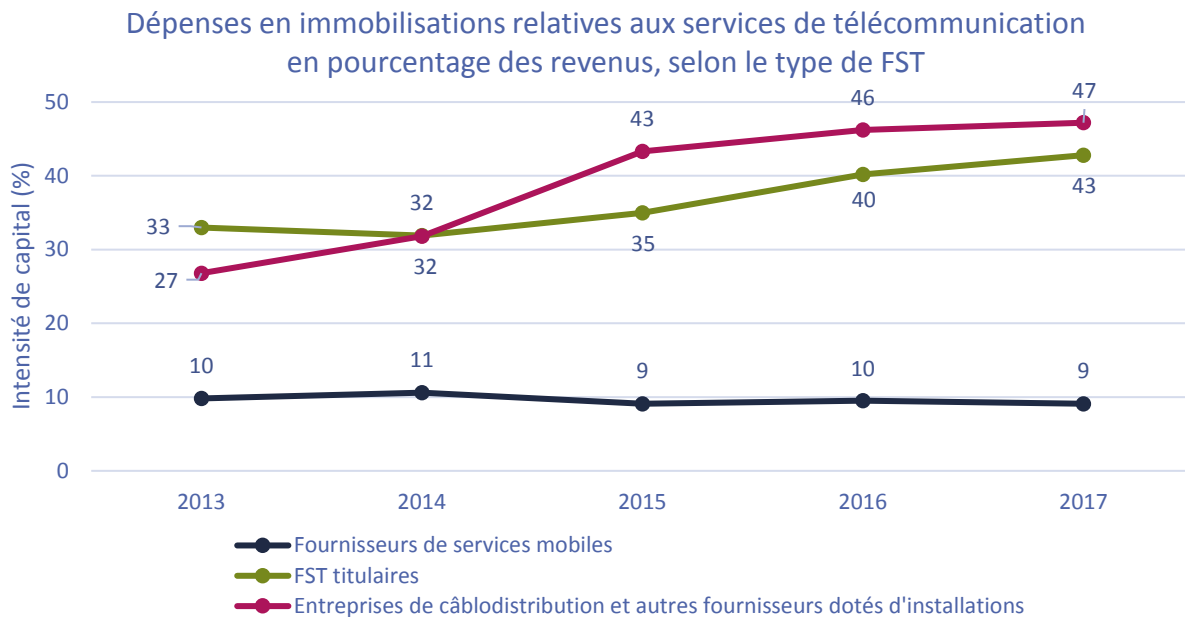
À 40 %, l'intensité de capital pour les services de télécommunication en 2017 venait en deuxième position derrière les services publics à 79,2 % (et bien au-dessus de la moyenne de toutes les industries de 6,6 %) en raison de la nécessité de maintenir et de mettre à niveau une vaste infrastructure de réseau.

Infographie 4.6 Intensité de capital pour les industries présentant les rapports d'intensité de capital les plus élevés pour 2017

Industrie	Intensité de capital (%)
Services publics	79,2
Télécommunications	40,0
Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	27,8
Services d'enseignement; Soins de santé et assistance sociale	26,1
Transport et entreposage	16,2
Arts, spectacles et loisirs	15,8
Services immobiliers et services de location et de location à bail	11,7
Industrie de l'information et industrie culturelle	10,5
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	8,7
Services d'hébergement et de restauration	4,0
Moyenne de toutes les industries	6,6

Source : Collecte de données du CRTC et tableaux 34-10-0035-01 et 33-10-0007-01 de Statistique Canada

Graphique 4.6 Dépenses en immobilisations relatives aux services de télécommunication en pourcentage des revenus, selon le type de FST



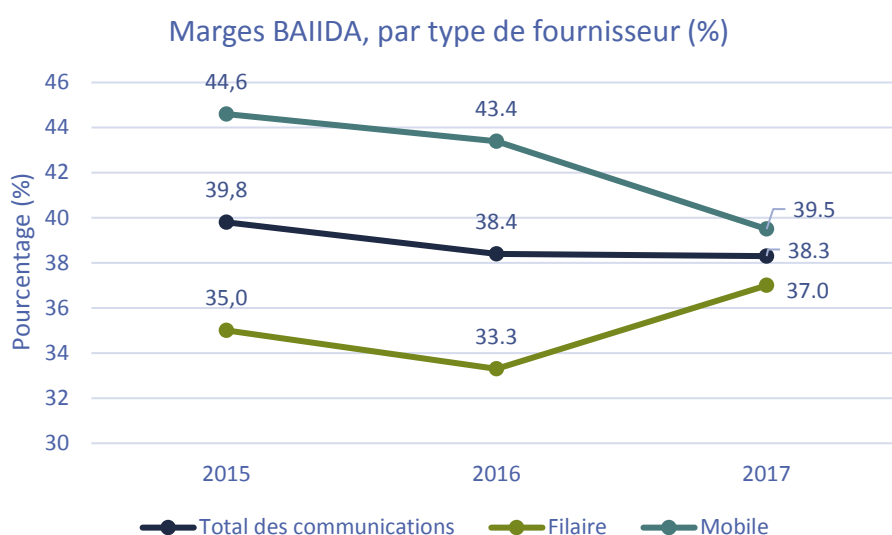
Source : Collecte de données du CRTC

Bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissements (BAIIDA)

Les marges BAIIDA (BAIIDA en tant que pourcentage des revenus totaux des services de télécommunication) sont essentielles dans l'évaluation du rendement financier d'une compagnie ou d'un groupe de compagnies. Les marges sont calculées pour les FST avec au moins 80 % de leurs revenus totaux provenant de services de télécommunications.

Au cours de la période de 2014 à 2017, les marges des fournisseurs de services mobiles étaient systématiquement supérieures à celles des services filaires; l'écart s'étant élargi quelque peu pour atteindre 10 % alors que les marges des fournisseurs de services mobiles ont atteint 41 % en 2017.

Graphique 4.7 Marges BAIIDA, par type de fournisseur (%)



Source : Collecte de données du CRTC

Au cours de la période de 2014 à 2017, les marges BAIIDA ont affiché une stabilité relative à 45 % dans le cas des entreprises de câblodistribution et à 38 % pour les FST titulaires.



Investissements en spectre

Les investissements annuels dans le spectre de 2013 à 2016 se sont élevés à 0,28 milliard de dollars, à 5,26 milliards de dollars, à 2,96 milliards de dollars et à 0,15 milliard de dollars, respectivement (afin de réduire le fardeau réglementaire, les données comprennent que les FST dont les revenus étaient supérieurs à 100 millions de dollars). Les montants dont il a été fait état en 2013 reflètent les investissements effectués principalement par les entreprises de transmission par satellite. Les investissements effectués entre 2014 et 2016 reflètent ceux qui visaient à acquérir le spectre des SSFE-3 (services sans fil évolués), de 700 mégahertz (MHz) et de 2 500 MHz.

iv Sources de croissance des revenus de détail

En 2017, les revenus des services de télécommunication canadiens ont atteint 50,3 milliards de dollars. Cela représente une augmentation de 3,2 %, ce qui est légèrement plus rapide que le taux de croissance annuel moyen enregistré sur cinq ans (2,9 %). Les revenus de télécommunications de détail qui représentent la vaste majorité des revenus de télécommunications ont atteint 46,3 milliards de dollars en 2017, une hausse de 3,6 % par rapport à 2016. De 2013 à 2017, ces revenus ont augmenté en moyenne de 3,0 % par année.

Infographie 4.7

Secteur (2017)	 Internet fixe	 Services mobiles
Revenus de détail (milliards \$)	11,0 G\$	24,5 G\$
Croissance des revenus de détail	7,7 %	5,3 %
Abonnés des services de détail (millions)	14,0 M	31,7 M
Croissance du nombre d'abonnés des services de détail	3,9 %	3,1 %

Source : Collecte de données du CRTC

Pour ce qui est des revenus de détail, les sources de croissance des revenus en 2017 – de même que pendant la période 2013-2017 – étaient les secteurs des services Internet et des services mobiles, lesquels ont connu une augmentation de 7,7 % et de 5,3 %, respectivement, en 2017. Ces secteurs représentaient 77 % des revenus de détail en 2017, comparativement à 68 % en 2013.

Sources de croissance des revenus de détail – Internet fixe et services mobiles

Les revenus liés au service Internet fixe ont continué d'augmenter, comme les Canadiens s'abonnaient à des services Internet qui proposaient davantage de données dans leurs allocations de données mensuelles.

En 2017, la croissance des revenus pour les secteurs des services Internet fixe et des services mobiles était plus importante que la croissance du nombre d'abonnés. Les revenus moyens des services mobiles par abonné ont augmenté de 59,97 \$ en 2013 à 65,33 \$ en 2017, les abonnés ayant utilisé davantage de données (et payé davantage pour celles-ci), alors que les revenus moyens par abonné à un service Internet fixe résidentiel ont augmenté de 44,50 \$ en 2013 à 58,49 \$ en 2017.

Il est possible d'obtenir des descriptions et des données supplémentaires concernant les services Internet fixe et les services mobiles dans la section [vi Résumés par secteur](#).

v La voix des consommateurs

En 2016-2017, le service à la clientèle du CRTC et la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) ont reçu plus de 35 000 communications de Canadiens au sujet des services de télécommunication. De ces communications, 48 % ont été traitées par le CRTC et 52 % l'ont été par la CPRST. Les raisons les plus souvent citées pour les communications avec le CRTC en 2017 étaient celles relatives aux services mobiles (25 %), suivies par les services Internet (22 %) et ceux relatifs au télémarketing (22 %). Les sujets sous-jacents de ces plaintes étaient des erreurs de facturation liées aux services mobiles (46 %) reçues par la CPRST en 2016-2017, suivies par les plaintes relatives aux services Internet (31 %) et celles liées aux services téléphoniques locaux (20 %).

Infographie 4.8

Les services mobiles et ceux liés à Internet ont été le sujet de la majorité des communications lorsqu'ils ont été combinés aux données du CRTC et de la CPRST :

- Les **services mobiles** ont fait l'objet de **36 % de toutes les communications consignées** par le CRTC et la CPRST.
- Les **services Internet** ont fait l'objet de **27 % de toutes les communications consignées** par le CRTC et la CPRST.

Source : Collecte de données du CRTC et la CPRST

Qu'est-ce que la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) : La CPRST est un organisme indépendant voué à résoudre les plaintes des clients relatives aux services de télécommunication et de télévision. La structure et le mandat de la CPRST ont été approuvés par le CRTC. La CPRST traite les plaintes concernant la plupart des services de télécommunication offerts aux particuliers et aux petites entreprises, y compris les services téléphoniques de résidence, les services sans fil, les services Internet et les services VoIP. La CPRST est aussi responsable de l'administration du Code sur les services sans fil. Pour obtenir de plus amples renseignements, voir le site Web www.ccts-cprst.ca/fr.

Tableau 4.2 Nombre de communications au sujet des services de télécommunication reçues par le CRTC, par type de sujet et de service, 2017

Sujet	Politiques/décisions du CRTC	Facturation/tarifs	Qualité du service	Prestation du service	Modalités de service	Autres	Total
Services de télécommunication	1 505	1 151	1 258	214	264	123	4 515
Services mobiles	895	1 196	1 236	151	726	39	4 243
Services Internet	1 234	581	1 119	478	228	40	3 680
Télémarketing	3 579	7	4	0	0	69	3 659
FST titulaires	63	167	120	12	78	1	441
Entreprises de services locaux concurrentes	23	30	30	5	30	2	120
Services VoIP	22	11	18	12	6	0	69
Autres fournisseurs de services interurbains	10	12	8	2	8	0	40
Services de téléphones payants	6	11	16	4	0	1	38
Total	7 336	3 166	3 809	878	1 340	275	16 805

Source : Système de suivi de la correspondance du CRTC

Tableau 4.3 Résumé des sujets soulevés dans les plaintes sur les services de télécommunication traitées par la CPRST (2016-2017)

Services	Erreur de facturation	Différend au sujet du contrat	Prestation du service	Gestion du crédit	Total
Services mobiles	3 826	2 907	1 368	442	8 543
Internet	2 156	2 009	1 454	144	5 763
Service téléphonique local	1 356	1 491	815	104	3 766
Interurbain	204	79	80	5	368
Assistance-annuaire	6	1	-	-	7
Annuaire des pages blanches	1	-	-	-	1
Services de téléphoniste	-	-	-	-	-
Total	7 549	6 487	3 717	695	18 448

Source : Rapport annuel de la CPRST

vi Résumés par secteur

Secteur des services mobiles de détail

Infographie 4.9

Services mobiles – détail	2013	2017
Revenus (milliards \$)	20,2 G\$	24,5 G\$
Abonnés (millions)	28,4 M	31,7 M
Croissance annuelle des revenus (%)	3,4	5,3 %
Taux de croissance annuel composé du revenu de 2013 à 2017 (%)	s.o.	4,9 %
Canadiens ayant accès aux services LTE avancée (%), 2016, 2017	83 % (2016)	92 %
Principales routes et autoroutes desservies par les services LTE (%)	s.o.	86 %
Abonnés ayant un forfait de données (%)	62 %	83 %
Utilisation mensuelle moyenne de données (Go)	0,96 Go (2014)	2,0 Go
Revenu moyen par utilisateur (RMPU) mensuellement (\$)	59,97 \$	65,33 \$
Taux mixte de résiliation des services prépayés et postpayés des 3 plus grands fournisseurs de services mobiles au Canada (%)	1,6 %	1,3 %

Source : Collecte de données du CRTC

Taux de résiliation : Mesure du nombre de clients qu'un fournisseur de services perd mensuellement par rapport au total des abonnés de ce fournisseur de services. On le calcule en divisant le nombre de clients qui ont annulé leur service par mois par le nombre total d'abonnés du fournisseur de service.

Tableau 4.4 Composantes des revenus des services sans mobiles et de téléappel de détail (millions \$)

Composante	2013	2014	2015	2016	2017	Croissance (%) 2016-2017	TCAC ² (%) 2013-2017
Téléphonie de base	8 818,7	8 665,5	8 689,0	8 834,3	9 219,7	4,4	1,1
Interurbain	1 160,3	880,4	656,1	547,0	481,9	-11,9	-19,7
Téléappel	18,4	17,3	12,6	11,1	8,9	-19,5	-16,6
Équipement terminal (incluant les appareils portatifs)	1 501,5	1 673,7	2 129,8	1 911,1	1 896,1	-0,8	6,0
Données	7 546,1	8 672,6	10 034,9	10 980,5	11 832,4	7,8	11,9
Itinérance et autres	1 152,8	1 035,7	1 001,9	960,0	1 047,2	9,1	-2,4
Données, itinérance et autres – Total partiel	8 698,8	9 708,3	11 036,8	11 940,4	12 879,6	7,9	10,3
Total	20 197,7	20 945,2	22 524,3	23 243,9	24 486,2	5,3	4,9

Source : Collecte de données du CRTC

² Taux de croissance annuel composé

Avec des revenus de 24,5 milliards de dollars, et un taux de croissance de 5,3 % comparativement à 2016, les services mobiles sans fil sont demeurés le secteur le plus important, représentant plus de 52 % de tous les revenus des services de télécommunication de détail en 2017.

Le nombre d'abonnés aux services mobiles a atteint 31,7 millions de dollars en 2017, les réseaux de services mobiles couvrant environ 20 % de l'étendue géographique du Canada et atteignant 99 % des Canadiens. En 2017, des réseaux de services sans fil évolués tels que le réseau d'évolution à long terme avancée (LTE-A) ont permis des vitesses supérieures à celles des réseaux des générations antérieures. Le réseau LTE-A était disponible pour environ 92 % des Canadiens, comparativement à 83 % en 2016. En 2017, le réseau d'évolution à long terme (LTE) était disponible pour 99 % des Canadiens, comparativement à 98,5% en 2016.

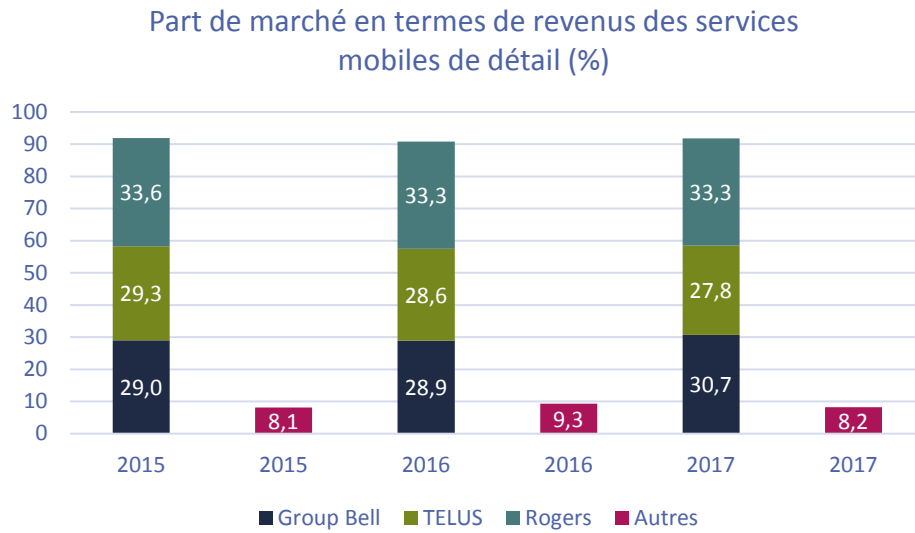
L'utilisation mensuelle moyenne de données par abonné s'élevait à plus de 2,0 Go, comparativement à 0,96 Go en 2014. Une augmentation de l'utilisation des données de 30 % a été enregistrée de 2016 à 2017.

En 2017, le revenu moyen par utilisateur (RMPU) a atteint 65,33 \$ par mois, comparativement à 59,97 \$ en 2013. En 2017, l'Alberta a enregistré le RMPU mensuel le plus élevé (73,60 \$), alors que le RMPU le moins élevé a été enregistré au Québec (56,07 \$).

Le secteur des services mobiles a continué d'être dominé par les 3 plus grands fournisseurs de services mobiles (« 3 plus grands »), et ce, de façon accrue. En 2017, ces entités représentaient 92 % des revenus des services mobiles de détail, comparativement à 90 % en 2015 et à 91 % en 2016. Les 3 plus grands détenaient la majorité de la part des revenus dans l'ensemble des provinces et des territoires, exception faite de la Saskatchewan, où les autres fournisseurs détenaient 62% de la part dans ce secteur, une baisse par opposition à 68 % en 2013. Les 3 plus grands sont composé du Groupe Bell³, Rogers et TELUS.

³ Le Groupe Bell comprend Bell Canada, Bell Mobilité, KMTS, Latitude Wireless, NorthernTel, Norouestel Mobilité et Télébec. En 2017, MTS Inc. a été ajouté au Groupe Bell.

Graphique 4.8 Part de marché en termes de revenus des services mobiles de détail (%)



Source : Collecte de données du CRTC

Parmi d'autres fournisseurs de services mobiles figurent SaskTel, Freedom Mobile, Vidéotron et Bragg Communications ainsi que des revendeurs.

Il est possible d'obtenir des données supplémentaires sur les services mobiles et les autres services de télécommunication sur données ouvertes.

Secteur des services Internet fixe de détail

Infographie 4.10

Internet fixe de détail		2013	2017
Revenus des services Internet fixe de détail (milliards \$)		7,7 G\$	11,0 G\$
Nombre d'abonnés aux services Internet fixe de détail (millions)		12,3 M	14,0 M
Revenus (%)		7,3 %	7,7 %
Taux de croissance annuel composé du revenu de 2013 à 2017 (%)		s.o.	9,2 %
Ménages ayant accès à un service de 50/10 Mbps avec option de données illimitées (%)		s.o.	84 %

Internet fixe résidentiel		2013	2017
Ménage ayant un abonnement à un service Internet fixe (%)		80 %	86 %
Vitesse de téléchargement moyenne (Go)		15,6 Go	68,3 Go
Abonnés à un service de 50+ Mbps (%)		5,0 %	38,6 %
Utilisation mensuelle moyenne de données (Go)		50,8 Go	166,2 Go
Revenu moyen par utilisateur (RMPU) mensuellement (\$)		44,50 \$	58,49 \$

Source : Collecte de données du CRTC

Tableau 4.5 Revenus des services Internet de détail (millions \$)

Type	Sous-type	2013	2014	2015	2016	2017	Croissance (%) 2016-2017	TCAC (%) 2013-2017
Services résidentiels	Accès	5 938	6 554	7 265	8 091	8 804	8,8	10,3
	Applications, équipements et autres services Internet connexes	160	162	210	289	314	8,5	18,3
	Total	6 098	6 716	7 475	8 380	9 118	8,8	10,6
Services d'affaires	Accès et transport	1 243	1 320	1 394	1 442	1 502	4,1	4,8
	Applications, équipements et autres services Internet connexes	384	378	380	356	347	-2,6	-2,5
	Total	1 626	1 698	1 774	1 798	1 849	2,8	3,3
Tout	Total	7 725	8 414	9 249	10 178	10 967	7,7	9,2

Source : Collecte de données du CRTC

Un nombre croissant de Canadiens (86 %) s'abonnent à des services Internet. Les Canadiens continuent d'utiliser une plus grande quantité de données, de s'abonner à des forfaits de taille et de vitesse accrues et de consacrer des sommes plus importantes aux services Internet.

En 2017, les services Internet fixe étaient le secteur ayant connu la croissance la plus rapide, avec une augmentation des revenus de 7,7 % et une augmentation des abonnements de 3,9 %. De 2013 à 2017, le secteur des services Internet fixe a connu une croissance selon un taux annuel moyen de 9,2 %.

En 2017, les services Internet étaient fournis par un éventail de fournisseurs de services Internet (FSI), y compris les FST titulaires et les entreprises de câblodistribution, les fournisseurs de services sans fil et les revendeurs. Les abonnés aux services résidentiels ont atteint 12,8 millions, soit une hausse de 3,9 %

par rapport à 2016 et près de trois fois le taux de croissance de la population. Les entreprises de câblodistribution et les FST titulaires représentaient la majorité des abonnés, à savoir 87 %, alors que les autres entités représentaient 13 % des abonnés, une augmentation par rapport à 2013 (10 %).

Les Canadiens s'abonnent de plus en plus à des services Internet plus rapides. Les abonnements aux services ayant des vitesses de téléchargement moins élevées que 16 Mbps représentaient 68 % du total en 2013 comparativement à 35 % en 2017, alors que les abonnements aux services proposant des vitesses de 50 Mbps et plus ont augmenté, passant d'à peine 5 % des abonnements à des services haute vitesse résidentiels en 2013 à 39 % en 2017.

Les Canadiens utilisent aussi plus de données qu'avant. Les quantités de données moyennes mensuelles téléchargées par les abonnés des services résidentiels ont augmenté de 36 % par an de 2013 à 2017, et de 31 % de 2016 à 2017, pour atteindre 153 Go par mois. Les quantités moyennes de téléversement ont également augmenté de 14,8 % en 2017, atteignant une moyenne de 13 Go par mois.

Le déploiement de la fibre optique s'est poursuivi en 2017, la disponibilité des services Internet fibre jusqu'au domicile (FTTH) ayant augmenté à 35 % des ménages, par opposition à 28 % en 2016. Ces déploiements ont principalement eu lieu dans les grandes régions urbaines.

Secteur des services téléphoniques filaires de détail

Infographie 4.11

	2013	2017
Revenus des services téléphoniques filaires de détail (milliards \$)	9,5 G\$	7,5 G\$
Nombre d'abonnés aux services téléphoniques filaires de détail (millions)	18,3 M	14,5 M
Croissance des revenus	-3,4 %	-4,4 %
Taux de croissance annuel composé du revenu de 2013 à 2017	s.o.	-5,8 %

Source : Collecte de données du CRTC

Tableau 4.6 Revenus des services locaux et interurbains de détail (millions \$)

Mesure	2013	2014	2015	2016	2017	Croissance (%) 2016-2017	TCAC (%) 2013-2017
Revenus bruts des services locaux	7 661	7 441	7 146	6 635	6 474	-2,4	-4,1
Moins : Revenus de contribution	118	108	107	105	98	-7,1	-4,5
Revenus des services locaux de détail	7 544	7 333	7 039	6 529	6 376	-2,3	-4,1
Revenus des services interurbains	1 949	1 755	1 506	1 287	1 095	-15,0	-13,6
Total des revenus des services locaux et interurbains de détail	9 493	9 088	8 545	7 817	7 471	-4,4	-5,8

Source : Collecte de données du CRTC

En 2017, les revenus générés par les services téléphoniques filaires de détail s'élevaient à 7,5 milliards de dollars, une baisse d'environ 6 % des revenus depuis 2013. Les revenus générés par les services locaux (exception faite des revenus de contribution) représentaient 85 % des revenus des services téléphoniques filaires de détail en 2017. Les revenus des services téléphoniques interurbains s'élevaient à 1,1 milliard de dollars, ayant diminué d'un taux annuel moyen de 14 % depuis 2013.

De 2013 à 2017, les revenus générés par les services téléphoniques filaires résidentiels par ligne ont chuté de 2,97 \$ pour passer à 36,28 \$ par mois, alors que les revenus des services d'affaires ont diminué de 6,28 \$ pour passer à 52,38 \$ par mois.

Les entreprises titulaires représentaient approximativement 63 % des revenus des services filaires de détail dans le secteur résidentiel et 81 % dans le secteur des affaires, avec une légère diminution depuis

2013 alors que les parts de revenus des entreprises de câblodistribution ont connu une augmentation au cours de la même période.

Bien que l'introduction des services VoIP indépendants de l'accès⁴ ait ouvert le secteur des services téléphoniques filaires aux fournisseurs non traditionnels, ces services n'ont pas affiché de croissance au chapitre du nombre d'abonnés au cours des dernières années. En 2017, il y avait approximativement 600 000 abonnés aux services VoIP indépendants de l'accès, ce qui représente 4 % des lignes téléphoniques locales de détail. Ce pourcentage est demeuré constant depuis 2013.

En 2017, il y avait approximativement 45 000 téléphones payants, lesquels ont généré en moyenne 430 \$ en revenus annuels par unité, comparativement à 85 000 téléphones payants ayant généré 560 \$ par unité en 2013. Le nombre de téléphones payants a chuté de 12 000 ou de 21 % en 2017 par rapport à 2016, alors que le revenu moyen par téléphone a augmenté de 45 \$ ou environ 12 %.

⁴ Les services VoIP indépendants de l'accès sont des services VoIP offerts par l'intermédiaire du réseau Internet public par opposition à un réseau exclusif ou géré.

Secteur des services de transmission de données et de liaison spécialisée

Infographie 4.12

	2013	2017
Revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée (milliards \$)	3,6 G\$	3,3 G\$
Croissance des revenus	2,9 %	-1,8 %
Taux de croissance annuel composé du revenu de 2013 à 2017	s.o.	-2,2 %

Source : Collecte de données du CRTC

Tableau 4.7 Revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée de détail (millions \$)

Secteur	Sous-secteur	2013	2014	2015	2016	2017	Croissance (%) 2016-2017	TCAC (%) 2013-2017
Données	Protocoles de données	1 917	1 952	1 920	1 870	1 864	-0,3	-0,7
	Autres	832	857	779	731	694	-5,0	-4,4
	Total	2 749	2 809	2 699	2 600	2 558	-1,6	-1,8
Liaison spécialisée	Total	834	784	754	738	721	-2,3	-3,6
Total	Total	3 583	3 593	3 453	3 339	3 279	-1,8	-2,2

Source : Collecte de données du CRTC

Les services de transmission de données et de liaison spécialisée s'entendent des services que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) vendent aux clients d'affaires pour la transmission du trafic de données, du trafic vidéo ou du trafic voix. Ces voies de transmission assurent des communications privées et très sécurisées entre des endroits. Les revenus des services de transmission de données et de liaison spécialisée connaissent un déclin depuis 2014.

Les services de données sont des services de transmission par paquets qui transfèrent de manière intelligente les données sur les réseaux des entreprises. Pour acheminer les données, ces services utilisent des protocoles de données récents comme Ethernet et protocole Internet (IP) ou des protocoles traditionnels comme X.25, le mode de transfert asynchrone (MTA) et le relais de trame⁵. Les

⁵ Consulter le Glossaire de télécommunications pour obtenir les définitions et des exemples : <https://crtc.gc.ca/fra/scd/glossaryt.htm>.

revenus des services traditionnels représentent moins de 1 % des revenus de l'ensemble des services. La sous-catégorie Autres comprend la gestion et l'équipement du réseau.

Les services de liaison spécialisée fournissent une connexion de communication dédiée non commutée entre deux ou plusieurs points pour transporter des données, des vidéos ou le trafic voix.

Les FST titulaires représentent environ 15 % de l'ensemble des entités qui fournissent des services de transmission de données et de liaison spécialisée, mais ils recueillent 65 % des revenus de détail qui en découlent.

Services de gros

Infographie 4.13

	<u>2013</u>	<u>2017</u>
Revenus des services de gros (milliards \$)	3,7 G\$	4,0 G\$
Croissance des revenus	-1,0 %	-0,9 %
Taux de croissance annuel composé du revenu de 2013 à 2017	s.o.	2,1 %

Source : Collecte de données du CRTC

Tableau 4.8 Revenus des services de télécommunication de gros, par secteur (millions \$)

Type	Sous-type	Secteur	2013	2014	2015	2016	2017	Croissance (%) 2016-2017	TCAC (%) 2013-2017
Services filaires	Communication vocale	Local et accès	704	646	603	615	599	-2,6	-4,0
		Interurbain	433	414	423	458	407	-11,2	-1,5
		Total partiel	1 137	1 060	1 026	1 073	1 006	-6,3	-3,0
	Sauf communication vocale	Internet	434	481	556	589	558	-5,3	6,5
		Données	525	576	604	600	634	5,6	4,8
		Liaison spécialisée	657	628	615	593	546	-8,0	-4,5
		Total partiel	1 616	1 685	1 776	1 782	1 737	-2,5	1,8
Tous les revenus	Services filaires	2 753	2 745	2 801	2 855	2 743	-3,9	-0,1	
Services mobiles	Tous les revenus	Services mobiles	953	1 038	1 123	1 200	1 277	6,4	7,6
Tous les revenus	Total	Total	3 706	3 783	3 925	4 055	4 020	-0,9	2,1

Source : Collecte de données du CRTC

Les services de gros sont des services fournis par un fournisseur de services de télécommunication (FST) à un autre FST pour l'utilisation aux fins de la prestation de services de télécommunication.

En 2017, le marché des télécommunications de gros représentait 4 milliards de dollars, dont 32 % se rapportaient à la fourniture de services sans fil et 68 %, à la fourniture de services filaires. Les services mobiles de gros sont une partie de plus en plus importante du paysage des télécommunications. De 2013 à 2017, les revenus des services mobiles de gros ont augmenté selon un taux annuel moyen de

7,6 %, comparativement à la diminution de 0,1 % enregistrée pour les revenus des services filaires de gros.

Les FSI sont fréquemment dépendants des services d'accès des FST titulaires et des entreprises de câblodistribution pour pouvoir établir la connexion de leur clientèle. Au fil des ans, les ventes des services d'accès par câble, aussi appelés services d'accès Internet de tiers (AIT), à des FSI indépendants ont augmenté.

De 2013 à 2017, les revenus des services téléphoniques de gros ont diminué en moyenne de 3,0 % par an, alors que les revenus pour les services filaires sauf de communication vocale ont augmenté, en moyenne, de 1,8 % par an au cours de la même période.

Avec 70 % des revenus des services de gros, les FST titulaires détiennent la plus grande part du marché des services de gros. Il en est ainsi depuis 2013, bien que leur part ait légèrement diminué, en partie en raison de changements de propriété. La majeure partie des revenus des services de gros provient des services d'itinérance mobiles.

vii Annexe

Tableau 4.9 Types de FST, descriptions et exemples

Type de FST (par ordre alphabétique)	Description	Exemples (liste partielle)
Autre fournisseur de service	Toute entité qui ne correspond pas à la définition d'un FST titulaire.	Rogers, Shaw, Vidéotron, Distributel, TekSavvy
Autre fournisseur de services doté d'installations	Parmi les autres fournisseurs de services dotés d'installations figurent les fournisseurs de services publics (p. ex. électricité ou gaz) et les entreprises qui possèdent des installations de transmission physiques.	Zayo, Hydro One Telecom
Entreprise de câblodistribution	Ancienne entreprise de câblodistribution monopolistique qui fournit également des services de télécommunication.	Rogers, Shaw, Videotron
Entreprise de services locaux titulaire	Entité titulaire qui fournit des services téléphoniques locaux.	Bell Canada, SaskTel, TELUS, Sogotel, Execulink Telecom
Fournisseur de services de télécommunication (FST)	Toute entité qui offre des services de télécommunication.	
Fournisseur de services doté d'installations	Toute entité qui possède ses propres installations.	Rogers, Shaw, Vidéotron, Bell Canada, SaskTel, TELUS
Fournisseur de services sans fil	Entités qui fournissent des services filaires.	Rogers, Shaw, Videotron, Bell Canada, SaskTel, TELUS
Fournisseur de services sans fil (FSSF)	Toute entité qui fournit des services sans fil.	Rogers, Shaw, Videotron, Bell Canada, SaskTel, TELUS
Fournisseurs de service sans fil fixe	Entité qui fournit ses services au moyen d'un réseau sans fil qui utilise du spectre autorisé ou non pour la prestation de services de communication, où les services ont pour but d'être utilisés à un emplacement fixe.	Xplornet, Corridor Communications
FSI indépendant	Fournisseur non titulaire et autre qu'une entreprise de câblodistribution qui fournit des services Internet.	TekSavvy, Xplornet, Distributel, Verizon Canada
FST titulaires	Entreprises qui fournissaient des services locaux de télécommunication sur une base monopolistique avant l'introduction de la concurrence.	
Grands FST titulaires	Les grands fournisseurs titulaires desservent des régions relativement vastes, comprenant en général tant des populations rurales qu'urbaines, et fournissent des services de communication vocale filaire, Internet, de transmission de données, de liaison spécialisée, sans fil et autres services.	Bell Canada, SaskTel, TELUS
Petits FST titulaires	Les petits fournisseurs titulaires desservent des superficies relativement petites. En raison de la taille restreinte des régions desservies, ces entreprises n'offrent pas en général des services téléphoniques interurbains à l'aide d'installations. Toutefois, elles offrent une panoplie de services téléphoniques filaires, Internet, de transmission de données, de liaison spécialisée et sans fil.	Sogetel, Execulink Telecom
Revendeur	Les revendeurs – ou fournisseurs de services non dotés d'installation – font généralement l'achat de services de télécommunication auprès d'autres	Distributel, Communications, TekSavvy Solutions et Verizon Canada

fournisseurs soit pour les revendre, soit pour créer leur propre réseau à partir duquel ils peuvent offrir des services à leurs clients.
