



Recherche sur les services de télécommunication dans le Nord canadien

Rapport final

Préparé à l'intention du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat : 82082-210046/001/CY

Valeur du contrat : 66 080,14 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution : 2020-08-06

Date de livraison : 2020-11-04

Numéro d'enregistrement : ROP 023-20

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC par courriel à l'adresse :
ROP-POR@crtc.gc.ca

This report is also available in English



Recherche sur les services de télécommunication dans le Nord canadien

Préparé à l'intention du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Environics Research

Novembre 2020

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats tirés des questions omnibus et des groupes de discussion menés par Environics Research pour le compte du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Le projet de recherche s'est déroulé de septembre à octobre 2020.

This publication is also available in English under the title *Research on Telecommunications Services in Northern Canada*.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC par courriel à l'adresse : ROP-POR@crtc.gc.ca.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : 1-877-249-2782
Télec. : 819-994-0218

Numéro de catalogue :

BC92-110/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-36388-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 023-20) :

Numéro de catalogue : BC92-110/2020E-PDF (rapport final, en anglais)

ISBN 978-0-660-36387-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président et premier dirigeant du CRTC, 2020.

Table des matières

Sommaire exécutif.....	i
Introduction.....	1
I. Constatations détaillées – phase quantitative.....	3
A. Les services de télécommunication dans le Nord	3
B. Satisfaction à l’égard des fournisseurs de services Internet	6
C. Incidence des pannes du réseau	8
D. Consommation de médias	9
II. Constatations détaillées – phase qualitative	12
A. Satisfaction à l’égard des services de télécommunication actuels.....	12
B. Le rôle des télécommunications au quotidien	14
C. Perspectives d’avenir	17
Annexe A : Méthodologie de la phase quantitative	19
Annexe B : Méthodologie de la phase qualitative	22
Annexe C : Questions du sondage quantitatif.....	23
Annexe D : Instruments de la recherche qualitative	26

Sommaire exécutif

Contexte et objectifs

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé une consultation dans le but d'examiner son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et d'évaluer l'état des services de télécommunication dans le nord du Canada¹. Norouestel est le fournisseur principal dans le nord du Canada, offrant ses services de télécommunication dans 96 communautés du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du nord de la Colombie-Britannique et à Fort Fitzgerald (Alberta).

Le CRTC recueille et publie des renseignements détaillés sur l'état des services de télécommunication au Canada dans son *Rapport de surveillance des communications*. Cherchant à mieux connaître les besoins des résidents du nord du Canada, il a été déterminé qu'une recherche sur l'opinion publique était une méthode qui permettrait au Conseil de compléter ses ensembles de données existantes en vue d'aborder de potentiels problèmes concernant la qualité, l'accessibilité et l'abordabilité des services de télécommunication.

La recherche comprenait une série de questions quantitatives omnibus intégrées au *Suivi au nord du 60^e parallèle et des communautés éloignées* d'Environics et posées lors des groupes de discussion auprès de personnes résidant dans des territoires desservis par Norouestel, soit le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le nord de la Colombie-Britannique.

De façon plus précise, la recherche visait entre autres à :

- évaluer le rôle des services de télécommunication dans la vie des Canadiens habitant dans le nord du Canada;
- déterminer si les services de télécommunication actuellement offerts répondent aux besoins des Canadiens habitant dans le nord du Canada.

Méthodologie

Phase quantitative

Suivi au nord du 60^e parallèle et des communautés éloignées d'Environics est un sondage multi-intérêts existant qui couvre un territoire géographique allant au-delà de celui desservi par Norouestel. Ce sondage téléphonique à échantillon probabiliste aléatoire est réalisé chaque année auprès de 1 000 adultes résidant au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, de même que dans deux autres régions d'Inuit Nunangat, soit le Nunavik (au nord du Québec) et le Nunatsiavut (au Labrador). Le sondage de 2020 comprenait six questions sur les services de télécommunication et trois questions sur les services de radiodiffusion pour le compte du CRTC.

Le travail sur le terrain s'est déroulé du 11 septembre au 11 octobre 2020, en utilisant les techniques usuelles de composition aléatoire. Un sondage de cette taille donnera des résultats qui peuvent être considérés comme

¹ Pour les besoins de cette recherche sur l'opinion publique, le « nord du Canada » désigne le territoire desservi par Norouestel, qui comprend le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, ainsi que des régions du nord de la Colombie-Britannique et Fort Fitzgerald (Alberta).

précis à plus ou moins 3,1 points de pourcentage près, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur s'avèrent plus importantes pour les sous-groupes régionaux et démographiques de la population à l'étude.

Phase qualitative

Enviro-nics a mené sept groupes de discussion auprès de personnes résidant dans les territoires desservis par Norouestel. Au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, une séance a été tenue auprès de résidents autochtones et une autre auprès de résidents non autochtones; dans le nord de la Colombie-Britannique, une seule séance a été tenue auprès de résidents autochtones et non autochtones. Les groupes de discussion ont eu lieu par téléconférence du 13 au 28 octobre 2020 et ont duré environ 90 minutes.

Déclaration de limites : L'étude qualitative jette un regard sur l'éventail des opinions présentes au sein d'une population plutôt que sur la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats d'une recherche de ce type doivent être considérés comme des indications, mais ils ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population.

Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s'élève à 66 080,14 \$ (TVH incluse).

Constatations principales

La recherche arrive à la constatation globale que les services de télécommunication sont au cœur de la vie des gens qui habitent dans le nord du Canada. La plupart d'entre eux ont accès à un téléphone filaire, à un téléphone cellulaire et à Internet à domicile. Les pannes sur les réseaux sont perçues comme ayant des répercussions négatives sur le bien-être des résidents, car, comme l'ont mentionné les participants aux groupes de discussion, les services de télécommunication sont utilisés dans toutes les sphères de la vie, du divertissement aux communications en passant par l'accès aux biens et services et à l'exploitation des entreprises.

Les résidents ayant participé aux groupes de discussion se sont révélés plus critiques à l'égard de leur service Internet, comparativement aux services de téléphonie filaire et cellulaire; ils attribuent les problèmes à un manque de concurrence dans leur région. Tant les phases qualitative que quantitative de la recherche démontrent que la principale préoccupation concerne les prix trop élevés compte tenu des services Internet reçus, lesquels sont perturbés par des pannes du réseau et des connexions lentes.

Les groupes de discussion ont aussi mis en lumière des préoccupations quant aux services de téléphonie filaire et cellulaire. Pour les résidents du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, le principal problème concerne l'absence de service cellulaire en dehors des limites des villes. En outre, dans les régions desservies par Norouestel, de nombreux répondants qui préfèrent se servir de leur téléphone cellulaire indiquent être obligés de souscrire tout de même à un service de téléphonie filaire dans le cadre de leur forfait Internet. Dans le nord-ouest de la Colombie-Britannique, les résidents n'ont pas de service cellulaire dans leur communauté, ce qui constitue un problème de sécurité.

La recherche quantitative a révélé une utilisation moindre d'Internet à domicile et des téléphones cellulaires dans les plus petits centres de même que chez les peuples autochtones, qui forment une proportion plus grande

de la population dans ces centres. Les résultats des groupes de discussion démontrent que ces résidents craignent que cette situation leur fasse prendre du retard par rapport aux autres Canadiens.

Les principales constatations tirées de chaque phase de la recherche sont résumées ci-dessous :

Phase quantitative

- Presque tous les résidents du Nord indiquent avoir un téléphone filaire (95 %). Une vaste majorité d'entre eux ont aussi un accès Internet à domicile (86 %) et un téléphone cellulaire (78 %), mais ces deux services sont moins courants dans les plus petites communautés et, par conséquent, chez les peuples autochtones, qui forment une plus grande partie de la population à l'extérieur des grands centres.
- La recherche confirme que Norouestel est le principal fournisseur de services Internet résidentiels pour les résidents du Nord. Norouestel est pratiquement le seul fournisseur rapporté au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, et il arrive au deuxième rang derrière SSI au Nunavut. Le mode d'accès Internet varie selon la taille de la communauté : la connexion par câble est la plus répandue dans les capitales, tandis que les plus petites communautés comptent davantage sur une ligne d'abonné numérique (LAN) par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique ou d'Internet par satellite.
- Les niveaux de satisfaction à l'égard du service Internet actuel laissent entendre qu'il y a des progrès à faire. Seul le tiers des résidents du Nord ayant un accès Internet à domicile ont une opinion positive à l'égard des efforts que leur fournisseur déploie pour répondre aux besoins de leur ménage en matière d'Internet, tandis que trois autres personnes sur dix disent être moyennement satisfaites à ce sujet. Le coût est le principal facteur qui distingue les évaluations positives et négatives. Les niveaux de satisfaction varient peu selon le fournisseur Internet, mais les opinions négatives sont plus répandues dans les petites communautés comptant moins de 1 000 résidents.
- Les résidents du Nord sont d'avis que les interruptions de leur service de télévision, de téléphonie ou d'Internet nuisent à leur bien-être personnel, social et économique; près de la moitié d'entre eux (48 %) estiment que de telles interruptions entraînent des conséquences majeures ou modérées.
- Même si l'accès Internet ou au réseau mobile est limité dans le Nord, les principales sources d'actualités et d'information locales sont Internet et les réseaux sociaux (37 %) et la radio (30 %), loin devant la télévision et les journaux. Ces deux sources sont les plus populaires dans l'ensemble des groupes démographiques, bien que les résidents du Nord âgés de moins de 60 ans et ceux dont le niveau d'éducation et de revenu est plus élevé préfèrent Internet. Les résidents du Nord plus âgés (60 ans et plus) préfèrent quant à eux écouter les actualités locales à la radio; ils indiquent d'ailleurs consacrer plus d'heures par semaine à écouter la radio en général.

Phase qualitative

- Les participants aux groupes de discussion ont décrit les services de télécommunication comme faisant partie intégrante de leur quotidien, influant sur leur capacité à communiquer et à accéder à de l'information, mais aussi à des biens et services qui ne sont pas offerts dans leur communauté, comme des soins de santé, de l'éducation et des services gouvernementaux. Ils estiment que ces services sont encore plus importants dans le nord que dans le sud du Canada en raison de leur éloignement du reste du pays et du monde.

- Les groupes de discussion ont permis de confirmer que Norouestel constitue le plus important et, selon l'expérience de la majorité des participants (en dehors du Nunavut), le seul fournisseur Internet dans le nord du Canada. Les participants perçoivent la dominance de Norouestel comme un « monopole » et ont exprimé le désir que d'autres concurrents arrivent sur le marché du Nord, espérant que cela entraîne une baisse des prix et qu'ils aient ainsi l'option de recourir à un service Internet plus rapide et plus fiable.
- Comparativement au service Internet, les participants estimaient avoir davantage de choix quant aux fournisseurs de téléphonie mobile et étaient généralement satisfaits du service reçu. Le principal problème au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut est l'absence de service cellulaire en dehors des limites des villes (c.-à-d. lorsque les gens sortent de leur communauté). Toutefois, dans le nord de la Colombie-Britannique, les participants au groupe de discussion ont indiqué ne pas avoir de service cellulaire même au sein de leur communauté; ils ont souligné les risques pour leur sécurité personnelle associés à l'impossibilité de communiquer avec les services d'urgence lorsqu'ils ne sont pas à la maison.
- L'abordabilité, la fiabilité et la qualité étaient les trois plus importants problèmes relevés par les participants concernant leurs services de télécommunication, spécialement relativement à Internet. Les participants ont fait remarquer que le coût élevé d'Internet rendait ce service inabordable pour plusieurs personnes au sein de leur communauté, ce qui, à leur avis, entraîne des conséquences négatives, tout particulièrement chez les jeunes qui ne peuvent suivre de cours en ligne durant la pandémie de COVID-19. Le manque de fiabilité et la mauvaise qualité du service Internet (connexion lente et limites d'utilisation de données) ont également été mentionnés comme portant préjudice aux résidents du Nord, puisque cela restreint leur niveau de vie (p. ex. leur accès à l'éducation, à l'information et aux services gouvernementaux) par rapport à celui des résidents du sud du pays.

Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieur d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.



Sarah Robertson

Vice-présidente, Affaires publiques et corporatives

sarah.roberson@environics.ca

613 793-2229

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat de SPAC : 82082-210046/001/CY

Date du contrat initial : 2020-08-06

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le CRTC par courriel à l'adresse : ROP-POR@crtc.gc.ca

Introduction

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé une consultation dans le but d'examiner son cadre réglementaire pour Norouestel Inc. et d'évaluer l'état des services de télécommunication dans le nord du Canada. Norouestel est le fournisseur principal dans le nord du Canada, offrant ses services de télécommunication dans 96 communautés du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du nord de la Colombie-Britannique et à Fort Fitzgerald (Alberta).

Le cadre réglementaire du CRTC pour Norouestel est composé de diverses politiques. Plus particulièrement, le CRTC réglemente les prix de certains services de télécommunication offerts par Norouestel par l'intermédiaire d'un régime de plafonnement des prix. La réglementation par plafonnement des prix ne s'applique qu'aux services tarifés (c.-à-d. réglementés) des entreprises de services locaux titulaires (ESLT)² et impose généralement des restrictions à la hausse des prix que les entreprises peuvent facturer à leurs clients. L'approche réglementaire du Conseil à l'égard de Norouestel est unique en ce sens que Norouestel est la seule ESLT pour laquelle le Conseil réglemente les tarifs des services d'accès Internet de détail par voie terrestre.

Objectifs

Le CRTC recueille et publie des renseignements détaillés sur l'état des services de télécommunication au Canada dans son *Rapport de surveillance des communications*. Cherchant à mieux connaître les besoins des résidents du Nord canadien, il a été déterminé qu'une recherche sur l'opinion publique était une méthode qui permettrait au Conseil de compléter ses ensembles de données existantes en vue d'aborder de potentiels problèmes concernant la qualité, l'accessibilité et l'abordabilité des services de télécommunication.

La recherche comprenait une série de questions quantitatives omnibus intégrées au *Suivi au nord du 60° parallèle et des communautés éloignées* d'Environics et posées lors des groupes de discussion auprès de résidents du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et de communautés du nord de la Colombie-Britannique qui sont desservies par Norouestel.

De façon plus précise, la recherche visait entre autres à :

- évaluer le rôle des services de télécommunication dans la vie des Canadiens habitant dans le nord du Canada;
- déterminer si les services de télécommunication actuellement offerts répondent aux besoins des Canadiens habitant dans le nord du Canada.

À propos de ce rapport

Le présent rapport présente tout d'abord un sommaire exécutif des principales constatations et conclusions observées, suivi d'une analyse détaillée des résultats du sondage et des constatations de la phase qualitative. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble détaillé de « tableaux croisés » présentant les résultats obtenus à toutes les questions, par segments de sous-groupes. Dans l'analyse détaillée, chacun de ces tableaux est associé à une question du sondage.

² Norouestel est l'entreprise de services locaux titulaire qui exerce ses activités dans le nord du Canada.

Dans la section quantitative du présent rapport, la population à l'étude est désignée par le terme « résidents du Nord » par souci de brièveté. Il convient toutefois de noter que le sondage à partir duquel ces données sont tirées s'adressait également aux résidents du Nunavik et du Labrador, et débordait donc du territoire desservi par Norouestel.

Il est aussi important de mentionner que, selon les données du recensement, la proportion de résidents autochtones varie, s'élevant à environ le quart de la population au Yukon, à la moitié de la population dans les Territoires du Nord-Ouest et à près de neuf personnes sur dix au Nunavut, au Nunavik et au Nunatsiavut. En outre, les résidents autochtones tendent à constituer une plus grande part de la population dans les petites communautés du Nord. Ceci est important pour l'interprétation des données, car les différences dans l'accès aux services de télécommunication et leur utilisation semblent être dues à la localisation et à la géographie plutôt qu'à des différences inhérentes aux choix faits par les résidents autochtones et non autochtones.

Dans le présent rapport, les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentage, à moins d'avis contraire. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l'arrondissement.

Utilisation des constatations de la recherche. Les renseignements recueillis dans le cadre de cette recherche serviront à documenter l'instance visant à examiner le cadre réglementaire de Norouestel de façon à s'assurer que ce cadre continue de répondre aux besoins des Canadiens vivant dans le Nord.

I. Constatations détaillées – phase quantitative

A. Les services de télécommunication dans le Nord

Les services utilisés dans les ménages

La plupart des résidents du Nord ont un téléphone filaire, un téléphone cellulaire et Internet à domicile.

Presque tous les résidents du Nord (95 %) indiquent avoir un téléphone filaire. Ce pourcentage demeure sensiblement le même dans la plupart des régions, à l'exception du Labrador, où il est plus faible (77 %).

La vaste majorité des résidents ont aussi un accès Internet à domicile (86 %); le Yukon et le Labrador ont les pourcentages les plus élevés (93 % et 90 % respectivement).

Le pourcentage de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire est légèrement plus faible, bien qu'il représente tout de même une majorité (78 %). Il est toutefois beaucoup plus faible au Nunavik (26 %).

Le fait d'avoir Internet à domicile et un téléphone cellulaire est moins courant dans les petits centres que dans les capitales, ainsi que chez les peuples autochtones (79 % d'entre eux ont Internet à domicile, comparativement à 94 % chez les non-Autochtones, et 71 % ont un téléphone cellulaire, comparativement à 87 % chez les non-Autochtones), lesquels forment une plus grande part de la population en dehors des capitales.

Services payés dans les ménages

Service	Total (n = 1 000)	Yukon (n = 275)	Territoires du Nord- Ouest (n = 350)	Nunavut (n = 275)	Nunavik (n = 70)	Labrador/ Nunatsiavut (n = 30)
Téléphone résidentiel/filaire	95 %	96 %	95 %	93 %	94 %	77 %
Accès Internet à domicile	86 %	93 %	85 %	80 %	80 %	90 %
Téléphone cellulaire	78 %	82 %	86 %	82 %	26 %	81 %

Q4 Auxquels des services suivants votre ménage est-il abonné?

Fournisseur de services Internet à domicile

Norouestel est le principal fournisseur avec lequel font affaire les personnes ayant un accès Internet à domicile.

Les résidents du Nord qui ont un accès Internet à domicile (86 % de l'échantillon total) devaient indiquer avec quelle entreprise ils font affaire. Norouestel est le fournisseur le plus utilisé dans l'ensemble (65 %). Les autres fournisseurs servent une minorité de résidents (moins de 10 % chacun).

Le principal fournisseur utilisé varie cependant selon la région. Norouestel est pratiquement le seul fournisseur rapporté au Yukon (88 %) et dans les Territoires du Nord-Ouest (90 %). SSi est quant à lui le principal fournisseur utilisé au Nunavut (39 %) et Tamaani, celui au Nunavik (51 %).

Les peuples autochtones sont moins susceptibles que les non-Autochtones de faire affaire avec Norouestel pour leur service Internet, et plus susceptibles d'avoir recours à un autre fournisseur. Cela s'explique toutefois par le fait qu'ils forment une plus grande part de la population dans les régions où d'autres fournisseurs offrent leurs services (c.-à-d. au Nunavut, au Nunavik et au Labrador), et une part de la population relativement plus petite au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, où Norouestel est l'unique fournisseur.

Fournisseur de services Internet à domicile

Sous-échantillon : répondants ayant un accès Internet à domicile

Source	Total (n = 870)	Yukon (n = 253)	Territoires du Nord- Ouest (n = 302)	Nunavut (n = 229)	Nunavik (n = 59)
Norouestel	65 %	88 %	90 %	25 %	<1 %
SSi Micro/Qiniq /Yellowknife	9 %	<1 %	<1 %	39 %	3 %
Bell	8 %	5 %	4 %	14 %	3 %
Xplornet	4 %	2 %	* %	7 %	24 %
Tamaani	4 %	–	–	–	51 %
Autre	4 %	1 %	2 %	4 %	8 %
Je ne sais pas	5 %	3 %	3 %	11 %	12 %

Q5 Quelle entreprise vous fournit votre service Internet à domicile? Échantillon : Répondants ayant un accès Internet à domicile (n = 870)

L'échantillon au Labrador et au Nunatsiavut est trop petit pour être intégré au rapport (n = 27).

Mode d'accès Internet

Les résidents du Nord sont plus susceptibles d'avoir un accès Internet par câble ou par LAN.

Parmi les répondants ayant un accès Internet à domicile, les connexions par câble (34 %) et par LAN (33 %), sont les modes d'accès les plus courants, suivis par Internet par satellite (19 %).

Le mode d'accès Internet varie selon la taille de la communauté : la connexion par câble est la plus répandue dans les capitales (58 %), tandis que les plus petites communautés comptent davantage sur une par LAN par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique (43 %) ou d'Internet par satellite (31 %). Ces différences régionales se traduisent ensuite en différences identitaires (encore une fois, en raison de la taille relative de la population) : la connexion Internet par câble est le mode d'accès le plus répandu chez les non-Autochtones, tandis que le satellite est relativement plus courant chez les Autochtones.

Mode d'accès Internet

Sous-échantillon : répondants ayant sélectionné leur fournisseur Internet

Mode	Total (n = 770)	Yukon (n = 245)	Territoires du Nord- Ouest (n = 290)	Nunavut (n = 201)
Internet par câble	34 %	44 %	43 %	5 %
LAN par ligne téléphonique	33 %	40 %	34 %	20 %
Internet par satellite	19 %	4 %	3 %	64 %
Internet par fibre optique	9 %	8 %	14 %	1 %
Internet sans fil fixe	<1 %	–	–	<1 %
Je ne sais pas	6 %	4 %	6 %	9 %

Q6 De quelle façon votre (fournisseur Internet) fournit-il votre accès à Internet? Échantillon : Répondants ayant sélectionné leur fournisseur Internet à la question précédente (n = 770)

Les échantillons au Nunavik (n = 18) ainsi qu'au Labrador/Nunatsiavut (n = 16) sont trop petits pour être intégrés au rapport.

B. Satisfaction à l'égard des fournisseurs de services Internet

Satisfaction à l'égard des fournisseurs de services Internet (FSI)

Le tiers seulement des résidents du Nord ayant un accès Internet à domicile entretiennent une opinion positive à l'égard des efforts que leur fournisseur déploie pour répondre aux besoins de leur ménage en matière d'Internet.

Dans l'ensemble, aucun consensus ne se dégage chez les résidents du Nord quant au niveau de satisfaction à l'égard de leur fournisseur de services Internet. Environ le tiers des répondants ayant un accès Internet à domicile estiment que le service qu'ils reçoivent est bon ou excellent (36 %), moyen (31 %) ou encore mauvais ou très mauvais (34 %).

Les résultats permettent de constater que les opinions défavorables à l'égard d'un fournisseur de services Internet sont beaucoup plus courantes dans les plus petites communautés (45 % dans les populations de moins de 1 000 habitants, comparativement à 30 % dans les populations de 1 000 habitants ou plus). Les opinions défavorables sont aussi plus répandues au Nunavik (49 %), mais leur pourcentage ne varie pas dans les autres régions.

Le niveau de satisfaction ne varie pas beaucoup selon le fournisseur Internet. Norouestel suscite un peu plus souvent des évaluations moyennes (35 %) que SSi et Bell. En revanche, les opinions défavorables sont plus courantes pour SSi (47 %), le fournisseur le plus utilisé au Nunavut (comme il est indiqué à la page 4).

Satisfaction à l'égard des FSI

Sous-échantillon : répondants ayant un accès Internet à domicile

Évaluation	Total (n = 860)	Norouestel (n = 562)	SSi (n = 80)	Bell (n = 72)
Excellent/bon (net)	36 %	34 %	32 %	34 %
Excellent	9 %	8 %	9 %	8 %
Bon	27 %	26 %	23 %	26 %
Moyen	31 %	35 %	22 %	26 %
Mauvais	23 %	23 %	22 %	29 %
Très mauvais	11 %	8 %	25 %	7 %
Mauvais/très mauvais (net)	34 %	31 %	47 %	36 %

Remarque : Seuls les résultats associés aux fournisseurs dont l'échantillon d'utilisateurs est suffisant (n > 50) sont présentés.

Q7 Dans quelle mesure votre fournisseur de services Internet fait-il du bon travail pour ce qui est de répondre aux besoins de votre ménage en matière d'accès Internet?

Échantillon : Répondants ayant un accès Internet à domicile (n = 860)

Raisons du niveau de satisfaction à l'égard du fournisseur de services Internet (réponses spontanées)

Les opinions positives et négatives à l'égard d'un fournisseur Internet reposent essentiellement sur les coûts; la vitesse de la connexion et la fiabilité (ou plutôt le manque de fiabilité) du service sont aussi d'importants facteurs d'insatisfaction.

Les résidents du Nord ayant un accès Internet à domicile devaient indiquer les raisons pour lesquelles ils ont attribué une telle évaluation à leur fournisseur Internet (de façon spontanée, sans choix de réponse; ils pouvaient donner plusieurs réponses).

Le tableau présente les raisons données par niveau de satisfaction des répondants à l'égard de leur fournisseur Internet. Chez les répondants dont l'opinion est défavorable (c.-à-d. qui ont indiqué que leur FSI fait un « mauvais » ou un « très mauvais » travail pour ce qui est de répondre à leurs besoins en matière d'accès Internet à domicile), les tarifs, les pannes du réseau et la lenteur de la connexion sont les principales raisons invoquées. Ces répondants sont un peu moins susceptibles de critiquer leur limite d'utilisation de données mensuelle, le service à la clientèle qu'ils reçoivent ou l'absence de choix de fournisseurs.

Chez les répondants entretenant une opinion favorable à l'égard de leur fournisseur Internet (c.-à-d. qui ont indiqué que leur FSI fait un « bon » ou un « excellent » travail), la fiabilité du service et la vitesse de la connexion sont les principales raisons invoquées. Un nombre relativement peu élevé d'entre eux mentionnent le rapport qualité-prix.

La petite taille des échantillons ne permet pas d'examiner les variations régionales pour chaque niveau de satisfaction.

Raisons du niveau de satisfaction à l'égard du FSI

Sous-échantillon : répondants ayant un accès Internet à domicile

Raison	Très mauvais (n = 91)	Mauvais (n = 194)	Moyen (n = 267)	Bon (n = 230)	Excellent (n = 74)
Tarifs/rapport qualité-prix	52 %	44 %	39 %	17 %	11 %
Fiabilité/pannes du réseau	43 %	44 %	47 %	40 %	26 %
Vitesse de la connexion	41 %	45 %	32 %	25 %	30 %
Limite d'utilisation de données mensuelle	17 %	21 %	15 %	8 %	9 %
Service ou soutien à la clientèle	17 %	13 %	6 %	9 %	17 %
Aucun choix / seul fournisseur disponible	17 %	16 %	6 %	9 %	2 %
Choix de forfaits Internet	3 %	3 %	3 %	3 %	–
Solution personnalisée pour les communautés locales/autochtones	–	–	–	1 %	4 %
Autre	–	2 %	<1 %	3 %	5 %
Je ne sais pas	4 %	1 %	5 %	8 %	11 %

Q8 Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez attribué cette note à votre fournisseur Internet?

Échantillon : Répondants ayant un accès Internet à domicile (n = 865)

C. Incidence des pannes du réseau

Près de la moitié des résidents du Nord indiquent que les pannes du réseau ont une incidence majeure ou modérée sur leur bien-être.

Les résidents du Nord ont des avis partagés quant à l'incidence des pannes du réseau (télévision, téléphone ou Internet) sur leur bien-être. La moitié d'entre eux affirment que l'incidence sur leur bien-être est majeure (20 %) ou modérée (28 %), tandis que le tiers des répondants (33 %) estiment qu'elle est mineure. Moins d'une personne sur cinq (18 %) juge que les pannes n'ont pas d'incidence réelle sur sa vie.

Incidence perçue des pannes du réseau

Incidence	Total (n = 1 000)	Yukon (n = 275)	Territoires du Nord- Ouest (n = 350)	Nunavut (n = 275)	Nunavik (n = 70)	Labrador/ Nunatsiavut (n = 30)
Incidence majeure/modérée (net)	48 %	51 %	47 %	43 %	48 %	75 %
Incidence majeure	20 %	24 %	18 %	16 %	16 %	42 %
Incidence modérée	28 %	27 %	29 %	27 %	32 %	33 %
Incidence mineure	33 %	31 %	38 %	34 %	27 %	8 %
Aucune incidence	18 %	17 %	15 %	19 %	22 %	18 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	–	4 %	2 %	–

Q9 Les pannes du réseau désignent les pannes durant lesquelles votre télévision, votre téléphone ou votre Internet cesse de fonctionner pendant un certain temps. Comment évaluez-vous l'incidence des pannes du réseau sur votre bien-être personnel, social et économique?

Les non-Autochtones sont plus nombreux à juger que les pannes du réseau ont une incidence majeure ou modérée sur leur bien-être (52 %, comparativement à 45 % chez les peuples autochtones); sont aussi de cet avis les répondants plus scolarisés (55 % chez ceux ayant poursuivi des études postsecondaires) et ceux dont le revenu du ménage est plus élevé (54 % chez ceux qui gagnent plus de 40 000 \$). Il est important de noter qu'il ne s'agit pas d'une évaluation objective de l'incidence des pannes du réseau sur ces segments de la population ni de la fréquence à laquelle ces personnes sont touchées par de telles pannes. Il est possible que les Autochtones et les personnes dont le statut socio-économique est plus précaire soient moins à l'aise d'exprimer leur véritable opinion dans le cadre d'un sondage téléphonique ou soient moins disposés à le faire. La phase qualitative de la recherche (voir la section II) révèle un certain niveau d'acceptation quant au manque de fiabilité des services de télécommunication, de même que des préoccupations quant aux incidences négatives des pannes du réseau sur les Autochtones, plus particulièrement les jeunes.

Les résidents du Labrador (74 %) et ceux âgés de 30 à 44 ans (54 %) sont aussi plus nombreux à juger que les pannes du réseau ont une incidence sur leur bien-être. Bien que cette recherche ne nous permette pas de le confirmer, nous supposons que les membres de ce groupe d'âge sont davantage préoccupés à ce sujet, car ils présentent un taux d'emploi généralement plus élevé; les pannes du réseau peuvent donc nuire à leur travail.

D. Consommation de médias

Principale source d'actualités locales

Internet et les médias sociaux sont les sources les plus populaires d'actualités locales, suivis par la radio.

Les résidents du Nord mentionnent Internet et les médias sociaux (37 %) ainsi que la radio (30 %) comme étant leurs principales sources d'actualités et d'information concernant leur communauté locale. À titre de comparaison, relativement peu de répondants se fient à la télévision (12 %), les journaux (8 %) ou le bouche-à-oreille (7 %).

Le recours à Internet, aux médias sociaux et à la radio pour prendre connaissance des actualités locales est semblable dans les trois territoires. Au Nunavik, la radio est une source plus utilisée, tandis qu'Internet l'est moins; on observe le contraire au Labrador.

Les peuples autochtones et les non-Autochtones ont des sources d'actualités locales semblables. Les réponses quant à la source utilisée varient toutefois en fonction de l'âge et du statut socio-économique. L'utilisation d'Internet est plus répandue chez les résidents âgés de moins de 60 ans (40 %) que chez les résidents plus âgés (20 % chez les 60 ans et plus); ces derniers sont en revanche plus susceptibles que les autres de consulter les actualités locales à la radio, à la télévision ou dans les journaux.

L'utilisation d'Internet pour prendre connaissance des actualités locales tend à être plus répandue chez les résidents dont le statut socio-économique est plus favorable (43 % chez ceux ayant poursuivi des études postsecondaires et 42 % chez ceux dont le revenu du ménage est de plus de 40 000 \$).

Principale source d'actualités locales

Source	Total (n = 1 000)	Yukon (n = 275)	Territoires du Nord- Ouest (n = 350)	Nunavut (n = 275)	Nunavik (n = 70)	Labrador/ Nunatsiavut (n = 30)
Internet et médias sociaux	37 %	31 %	40 %	42 %	18 %	69 %
Radio	30 %	33 %	26 %	25 %	49 %	14 %
Télévision	12 %	8 %	14 %	10 %	17 %	15 %
Journal	8 %	13 %	9 %	3 %	–	–
Bouche-à-oreille/famille/amis	7 %	8 %	7 %	8 %	1 %	2 %
Bulletin d'information local	1 %	3 %	<1 %	1 %	–	–
Autre	1 %	2 %	1 %	1 %	–	–
Je ne sais pas	5 %	<1 %	2 %	10 %	14 %	–

Q1 Quelle est votre principale source d'actualités et d'information concernant votre communauté locale?

Source de service de télévision

Le mode de réception le plus courant pour la télévision est l'antenne parabolique, suivie du câble.

Les trois principales sources de service de télévision rapportées par les résidents du Nord sont la télévision par satellite (44 %), par câble (35 %) et par diffusion en continu sur Internet (29 %). À titre de comparaison, relativement peu de répondants ont recours à la télévision IP (17 %), à une antenne (2 %) ou à d'autres modes de réception pour leur service de télévision. Seul un faible pourcentage de résidents (10 %) ne possèdent pas de téléviseur ou ne regardent pas la télévision.

Le mode de réception varie davantage par région que par caractéristique démographique. La télévision par satellite est le principal mode de réception au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Labrador, tandis que la télévision par câble est plus répandue au Nunavik (59 %). Au Yukon, le mode de réception est presque réparti en parts égales entre le satellite, le câble et la diffusion en continu.

La réception par satellite est aussi beaucoup plus répandue dans les petits centres (61 %) que dans les capitales (22 %), où le câble (46 %) et les services de diffusion en continu sur Internet (36 %) sont plus populaires. Puisque les Autochtones représentent un pourcentage plus important de la population dans les petits centres, ils sont plus susceptibles de dire avoir accès à la télévision par satellite (55 %, comparativement à 32 % chez les non-Autochtones).

Source de service de télévision

Source de service de télévision	Total (n = 1 000)	Yukon (n = 275)	Territoires du Nord- Ouest (n = 350)	Nunavut (n = 275)	Nunavik (n = 70)	Labrador/ Nunatsiavut (n = 30)
Télévision par satellite	44 %	33 %	46 %	57 %	39 %	60 %
Télévision par câble	35 %	36 %	33 %	28 %	59 %	24 %
Services de diffusion en continu sur Internet, comme Netflix ou Disney+	29 %	31 %	35 %	19 %	17 %	40 %
Télévision IP, c'est-à-dire au moyen d'une connexion Internet haute vitesse	17 %	19 %	25 %	7 %	10 %	10 %
Antenne	2 %	<1 %	6 %	1 %	2 %	–
Autre	1 %	1 %	<1 %	–	3 %	–
Votre ménage ne possède pas de téléviseur ou ne regarde pas la télévision	10 %	17 %	6 %	10 %	2 %	<1 %

Q2 De quelle façon votre ménage obtient-il son service de télévision?

Temps passé à écouter la radio

Les habitudes d'écoute de la radio sont variées dans le Nord.

Les résidents du Nord présentent des habitudes variées en matière d'écoute de la radio. Au cours d'une semaine normale, une personne sur cinq écoute la radio pendant plus de deux heures par jour (soit 15 heures ou plus par semaine).

Les habitudes d'écoute de la radio varient peu d'une région à l'autre ou selon l'identité (autochtone ou non autochtone), mais elles varient en fonction de l'âge. Écouter la radio pendant au moins 10 heures par semaine est plus courant chez les résidents plus âgés (40 % chez les 60 ans et plus) que chez les plus jeunes (22 % chez les 18 à 29 ans).

Temps passé à écouter la radio

Nombre d'heures par semaine	Total (n = 1 000)
0	16 %
1	14 %
2 à 4	21 %
5 à 9	16 %
10 à 14	12 %
15 à 24	7 %
25 et plus	12 %
Je ne sais pas	2 %

Q3 *Au cours d'une semaine normale, du lundi au dimanche, combien d'heures passez-vous à écouter des stations de radio AM ou FM, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez ou l'appareil utilisé?*

II. Constatations détaillées – phase qualitative

A. Satisfaction à l'égard des services de télécommunication actuels

Internet

Fournisseurs. Presque tous les participants des groupes de discussion ont un accès Internet à domicile; les quelques personnes pour qui ce n'est pas le cas accèdent à Internet au moyen de leurs données mobiles, ou encore au travail ou chez un ami ou un membre de leur famille. Norouestel est pratiquement le seul fournisseur de services Internet mentionné, quoique certains résidents du Nunavut fassent affaire avec Qiniq (une entreprise gérée par SSI).

Choix ou options de fournisseurs. Les participants ont clairement indiqué n'avoir que peu de choix, voire aucun, en matière de fournisseurs Internet; il s'agissait là d'une affirmation, et non d'une simple perception. Ils ont à maintes reprises exprimé leur frustration à l'égard de ce qu'ils ont décrit comme un monopole. Les participants ont été généralement unanimes à penser que la concurrence d'autres fournisseurs Internet permettrait de réduire les coûts pour que ceux-ci se rapprochent des tarifs dans le sud du Canada. Certains étaient aussi d'avis que cela motiverait les fournisseurs à offrir un accès Internet plus rapide et plus fiable. Les frustrations se faisaient surtout sentir chez les personnes ayant personnellement profité d'un accès Internet de meilleure qualité et à plus bas prix lorsqu'elles habitaient dans le sud du pays ou qui avaient entendu parler de l'expérience d'amis ou de membres de leur famille qui habitent dans le sud du pays.

Satisfaction, avantages et inconvénients. Des trois services abordés durant les séances (Internet, téléphonie filaire et téléphonie mobile), ce sont les services et les fournisseurs Internet qui entraînent le plus faible niveau de satisfaction chez les participants.

Trois principales préoccupations ont été soulevées à propos du service Internet dans les communautés :

- **Prix élevés.** Le prix des services Internet a été mentionné comme étant la principale source de frustration. La plupart des participants estimaient payer beaucoup plus que les résidents du sud du pays pour leur service Internet tout en ayant une limite plus basse d'utilisation de données. Ils ont souligné que les forfaits Internet avec données illimitées ne sont pas offerts dans le Nord et qu'il est coûteux de dépasser la limite mensuelle. Certains ont relevé que Norouestel a renoncé aux frais d'utilisation excédentaire durant la pandémie de COVID-19, mais personne ne savait très bien combien de temps cette mesure allait durer. Chez les non-Autochtones, ainsi que chez quelques Autochtones ayant des enfants à la maison, les participants ont indiqué souhaiter avoir l'option de forfait Internet avec données illimitées.

Les participants s'entendaient aussi généralement pour dire que le prix des services Internet est prohibitif pour certaines personnes de leur communauté. Une enseignante du Nunavut a indiqué que, lorsque la pandémie de COVID-19 a obligé les enfants à rester à la maison, il est devenu évident que près de la moitié des élèves de sa classe n'avaient pas accès à Internet à la maison. Elle a avancé que cela était probablement dû au fait que leur famille n'avait pas les moyens de payer le service. Un participant autochtone a dit avoir l'impression qu'il était impossible pour plusieurs jeunes autochtones de sa communauté d'avoir un accès Internet à domicile, et il craignait que ceux-ci prennent du retard par rapport à ceux ayant un accès Internet.

- **Connexion lente.** Plusieurs participants étaient au courant de la vitesse de connexion Internet promise par leur fournisseur; ils ont dit la tester souvent et obtenir généralement une vitesse bien inférieure à celle pour laquelle ils paient. Les résidents du Nord étaient d'avis que la lenteur de la connexion limite leurs capacités en ligne, en particulier pour le vidéobavardage (p. ex. Zoom ou FaceTime) avec des amis

ou des membres de leur famille, pour le travail ou pour les rendez-vous médicaux à distance. Parmi les autres problèmes relevés, notons l'incapacité de lire en continu les exposés en classe ou de remplir des formulaires gouvernementaux ou médicaux en ligne.

- **Service peu fiable.** Dans toutes les régions, il est arrivé aux participants de ne plus avoir leur accès Internet à domicile pendant plusieurs jours consécutifs; un participant a même mentionné une interruption du service qui s'est prolongée pendant 12 jours. Peut-être en raison de leur fréquence relative, les participants se montraient généralement philosophes à l'égard des pannes de service, les considérant pratiquement comme une réalité de la vie dans le Nord. Le manque de fiabilité d'Internet constitue néanmoins une source de stress. Par exemple, un participant en voie d'obtenir un titre professionnel se disait anxieux à l'idée que sa connexion Internet ne soit interrompue pendant la rédaction de son dernier examen, entraînant un échec. En raison de la pandémie de COVID-19, il ne peut se rendre au sud du pays pour passer son examen en personne.

La lenteur de la connexion Internet et les pannes de service étaient le plus souvent mentionnées comme source de frustration par les participants non autochtones. Bien que les participants autochtones aient été tout aussi nombreux à qualifier l'accès Internet de service essentiel, ils étaient moins susceptibles de faire état des lacunes de leur service. Un participant autochtone a relevé que des services de télécommunication lents et peu fiables constituent un mode de vie accepté au sein de sa communauté. Les participants résidant dans de petites communautés (c.-à-d. en dehors des capitales) ont indiqué que lors d'une panne de service, c'est toute la communauté qui n'a plus d'accès Internet (y compris les magasins); les gens doivent donc simplement se débrouiller en conséquence. Tous les participants se sont toutefois entendus pour dire que les résidents du Nord ne devraient pas avoir à accepter une connexion Internet de qualité inférieure à celle au sud du pays simplement en raison de leur emplacement géographique.

Téléphonie filaire

Territoires. Plusieurs participants ont indiqué avoir un téléphone filaire, bien que ce ne soit pas le cas de tous; quelques-uns se fient entièrement à leur téléphone mobile. Les gens ont toutefois tendance à préférer utiliser leur téléphone mobile et sont moins enclins à se servir de leur téléphone filaire. En fait, les participants ont relevé que pour s'abonner à un forfait Internet avec Norouestel, il est nécessaire de souscrire également à un service de téléphonie filaire. Pour les participants habitant dans les territoires, il s'agit souvent d'une source de frustration, puisqu'ils doivent payer des frais supplémentaires pour un service qu'ils ne désirent pas nécessairement ou dont ils n'ont pas besoin.

Hormis le fait qu'il s'agit d'un ajout obligatoire à leur facture de Norouestel, les participants étaient généralement satisfaits de leur service de téléphonie filaire. L'un d'entre eux a avancé que le téléphone filaire procure un sentiment de sécurité lors d'une panne de service Internet ou mobile.

Nord de la Colombie-Britannique. Chez les participants du nord de la Colombie-Britannique, la téléphonie filaire est une nécessité, puisqu'il n'y a aucun accès à un service cellulaire dans leurs communautés. Norouestel est le seul fournisseur de téléphonie filaire dans la région et, dans l'ensemble, les participants se disent satisfaits de leur service. Deux réserves ont été émises :

- Le numéro d'urgence 9-1-1 n'est pas en service. Pour appeler les services d'urgence, il faut plutôt composer un numéro à 10 chiffres.
- Le manque d'accès à un tarif fixe pour les appels interurbains à l'intérieur du Canada, ce qui est considéré comme dépassé comparativement au reste du pays.

Téléphonie mobile

Fournisseurs. Plusieurs des participants aux groupes de discussion, tant dans les territoires que dans le nord de la Colombie-Britannique, possèdent un téléphone mobile. Au sein des ménages, on compte souvent plusieurs téléphones mobiles appartenant aux divers membres de la famille. Les participants ont indiqué avoir davantage d'options lorsqu'il est question de choisir un fournisseur de téléphonie mobile; ils ont notamment le choix entre Bell, Lucky, TELUS et Virgin³.

Territoires. Les participants dans les territoires ont indiqué qu'ils ne disposent d'un service cellulaire que dans les limites de la ville. Encore une fois, cette situation a été présentée comme une réalité admise de la vie dans le Nord canadien. Lorsqu'ils sortent des limites de la ville, les participants apportent parfois un téléphone satellite, surtout lorsqu'ils vont en forêt (p. ex. pour la chasse). Cette solution est toutefois coûteuse et les gens tendent à l'éviter, sauf en cas de nécessité.

Nord de la Colombie-Britannique. Les participants du nord de la Colombie-Britannique n'ont pas accès au service cellulaire dans leur communauté. La plupart possèdent tout de même un téléphone mobile pour accéder à Internet et utiliser des applications, ou encore pour leurs déplacements plus au sud de la province. Les participants ont souligné le danger que représente l'absence de service cellulaire, plus particulièrement en raison de l'impossibilité d'appeler les services d'urgence lorsqu'ils ne sont pas à la maison.

Satisfaction, avantages et inconvénients. Dans l'ensemble, les participants ont dit être satisfaits de leur fournisseur et de leur forfait de téléphonie mobile.

- **Coûts.** Les participants avaient tendance à se dire satisfaits du coût de leur forfait. Certains ont conservé le forfait auquel ils avaient souscrit dans le sud du Canada, qui est moins cher que ceux offerts dans le Nord.
- **Fiabilité.** Quelques participants dans les territoires ont indiqué utiliser leur téléphone mobile comme point d'accès sans fil lorsqu'ils travaillent de la maison ou à l'école, puisque leur service cellulaire tend à être plus fiable que leur connexion Internet à domicile. (Les participants du nord de la Colombie-Britannique n'ont quant à eux aucun accès au service cellulaire dans leur communauté.)
- **Limites d'utilisation de données.** Certains participants ont relevé devoir surveiller le volume de données mobiles qu'ils utilisent, comme pour les forfaits Internet limités (surtout s'ils ont des enfants qui utilisent les données), puisque les frais d'utilisation excédentaire sont élevés.

B. Le rôle des télécommunications au quotidien

Utilisation des télécommunications à domicile

Les services de télécommunication ont été décrits comme faisant partie intégrante du quotidien dans le Nord, y compris en ce qui concerne les communications, le divertissement, l'éducation, le travail, les soins de santé et l'administration du ménage.

Internet. Dans les sept groupes de discussion, les participants se sont entendus pour dire qu'Internet occupe une place centrale et essentielle dans leur quotidien. On se sert d'Internet pour accéder à une multitude de services, notamment pour le divertissement, l'éducation, les soins de santé, les services bancaires, les services gouvernementaux, le magasinage, les médias sociaux et les communications avec la famille et les amis. Les

³ Certains fournisseurs nommés sont des marques complémentaires, c'est-à-dire des marques créées par des entreprises qui ont déjà des marques établies dans la catégorie.

services Internet sont aussi utiles pour le magasinage en personne, puisqu'ils permettent de faire fonctionner les terminaux de point de vente. Lors d'une panne de service, les gens sont donc incapables d'effectuer des achats essentiels, comme des médicaments d'ordonnance, des aliments ou de l'essence, par paiement électronique.

Un participant autochtone a indiqué qu'Internet commence à occuper une plus grande place dans sa culture, fournissant une plateforme où partager des vidéos et des enseignements culturels.

Téléphonie filaire. N'ayant accès à aucun service cellulaire, les participants du nord de la Colombie-Britannique ont qualifié leur téléphone filaire d'essentiel pour leur permettre de garder le contact, surtout avec les services d'urgence. Les résidents de cette région se servent aussi de leur téléphone filaire dans le cadre de leur travail, un autre aspect important de ce service. Deux participants sont des travailleurs essentiels et sont souvent sur appel; n'ayant pas de service cellulaire, ils doivent rester à la maison, près de leur téléphone lorsqu'ils sont sur appel. Un autre participant est propriétaire d'une entreprise et a besoin d'un téléphone filaire pour exercer ses activités.

Comme décrit précédemment, les participants résidant dans les territoires sont plus susceptibles d'utiliser leur téléphone mobile; ils ne considèrent donc pas leur téléphone filaire comme étant essentiel, contrairement aux résidents du nord de la Colombie-Britannique.

Téléphonie mobile. Dans les territoires comme dans le nord de la Colombie-Britannique, les téléphones mobiles sont utilisés tant pour communiquer que pour accéder à Internet. Les participants résidant dans les territoires étaient plus enclins à dire utiliser leur téléphone mobile pour le vidéobavardage.

Importance des services de télécommunication dans le Nord

En raison de l'éloignement des communautés dans le Nord canadien, les participants avaient tendance à croire qu'Internet était encore *plus* important dans le Nord que dans les régions plus au sud du pays, surtout pour les questions d'accessibilité et les urgences. Internet a été décrit comme un lien vital avec le reste du Canada et du monde, puisqu'il permet ce qui suit :

- **Communication.** Les résidents du Nord ont indiqué le plus souvent avoir recours à Internet pour communiquer avec les membres de leur famille et leurs amis qui résident ailleurs. Pour certains, la capacité de discuter avec famille et amis par vidéobavardage, lorsque la connexion le permet, aide à entretenir des relations et à briser l'isolement.
- **Information.** Les participants ont souligné le fait qu'ils ne reçoivent pas de journaux nationaux ou internationaux dans le Nord; Internet est donc le principal moyen pour eux de prendre connaissance des actualités ou de l'information qui ne concernent pas leur communauté locale.
- **Soins de santé.** Certains participants présentent des problèmes de santé les obligeant à obtenir des soins médicaux spécialisés qui ne sont pas offerts dans leur communauté ou les autres centres du Nord. Par conséquent, plusieurs se servent d'Internet pour consulter des professionnels de la santé dans le sud du pays par appel vidéo.
- **Magasinage.** Internet permet aux participants qui habitent à l'extérieur des capitales d'accéder à des produits qu'ils ne peuvent acheter dans leur communauté. Compte tenu du fait que « tout » est plus cher dans le Nord, le magasinage en ligne pour des vêtements, des appareils électroniques et des

aliments spécialisés constitue un moyen d'accéder à d'autres produits, tant dans les centres urbains que dans les communautés éloignées.

- **Éducation.** Internet permet d'accéder à des cours donnés dans des établissements d'enseignement du sud du Canada, ainsi que d'obtenir et de conserver un titre professionnel par l'intermédiaire de l'apprentissage à distance.
- **Services gouvernementaux.** Certains participants étaient d'avis que les services gouvernementaux (tant au niveau fédéral que provincial ou territorial) sont maintenant offerts presque exclusivement en ligne. Sans Internet, ils n'auraient pas accès à ces services essentiels.

Conséquences du manque d'accès aux services ou de leur mauvaise qualité

Dans les sept groupes de discussion, les participants se sont entendus pour dire qu'il est essentiel d'avoir un accès Internet et un service de téléphonie cellulaire de bonne qualité; à leur avis, il devrait s'agir d'un droit fondamental pour tous les Canadiens, quel que soit l'endroit où ils habitent. Sans accès à un service Internet fiable et abordable, plusieurs participants ont dit craindre un fossé numérique qui ne cesse de se creuser, augmentant ainsi l'écart entre les résidents du Nord et ceux bénéficiant d'un meilleur accès. L'inquiétude n'est pas simplement liée à une connaissance technologique plus faible, mais concerne plutôt les conséquences négatives du manque d'accès (par rapport aux autres Canadiens) à l'éducation, aux soins de santé, aux services gouvernementaux et, de façon plus générale, aux avantages de la participation à l'économie numérique.

Les participants ont relevé une variété de conséquences graves du manque de fiabilité et de la lenteur des connexions Internet ou des services mobiles :

- **Urgences.** En raison de l'absence de service cellulaire, les participants, surtout ceux du nord de la Colombie-Britannique, ont souligné les dangers que représente l'impossibilité de joindre les services d'urgence par téléphone mobile. Dans le nord de la Colombie-Britannique, les participants ont aussi fait remarquer que, même si les résidents savent qu'ils n'ont pas accès au service, les touristes qui visitent la région sont souvent pris au dépourvu et ne sont pas préparés à perdre leur signal cellulaire.
- **Perte d'affaires.** Le caractère inabordable et le manque de fiabilité des services Internet ou mobiles constituent un problème majeur pour les entreprises. Le propriétaire d'une entreprise de l'industrie du tourisme d'accueil a décrit en quoi cela nuit à sa capacité d'attirer des clients (qui veulent bénéficier d'un service fiable) et de fidéliser ses employés dans une région éloignée. Les entreprises sont aussi pénalisées lorsque leurs terminaux de point de vente ne fonctionnent pas en raison d'une interruption de l'Internet.
- **Communications ou renseignements manqués.** Les participants habitant dans des communautés plus petites ont mis l'accent sur leur dépendance aux groupes Facebook pour partager et obtenir des renseignements sur tous les sujets, des annonces de naissance et de décès aux conditions routières et aux fermetures d'école. Lors d'une panne, les participants ont indiqué n'avoir parfois aucun autre moyen d'obtenir des renseignements importants, notamment sur les fermetures de route en raison du mauvais temps.
- **Possibilités d'éducation compromises.** Le manque de fiabilité du service Internet et la lenteur de la connexion ont une incidence sur l'accès des participants à l'éducation. Un participant a raconté qu'en

raison de la lenteur de sa connexion Internet, il n'a pas pu participer à des exposés en direct et a donc raté des discussions de groupe.

Répercussions de la pandémie de COVID-19

Les participants ont indiqué que la pandémie de COVID-19 a augmenté encore plus leur dépendance aux services de télécommunication en général et à Internet en particulier. La pandémie a aussi mis en évidence pour plusieurs participants la disparité entre ceux qui peuvent se payer Internet à domicile et ceux qui n'en ont pas les moyens, surtout lorsque les écoles ont commencé à donner leurs cours en ligne.

Les participants ont dit dépendre davantage d'Internet durant la pandémie pour les activités suivantes :

- **Éducation.** La pandémie de COVID-19 a obligé les écoles à passer à l'apprentissage en ligne à distance. Quelques participants ont fait remarquer que les écoles de leur communauté ont dû s'adapter rapidement et passer de l'apprentissage en ligne aux « trousseaux papier à ramasser » lorsqu'il est devenu évident que certains enfants n'avaient pas d'accès Internet à domicile parce que leur famille n'en avait pas les moyens. En outre, les édifices publics qui offrent un accès gratuit à Internet dans leur communauté ont dû fermer en raison de la pandémie; les gens n'avaient ainsi aucune autre option pour accéder à Internet à l'extérieur de leur domicile.
- **Communication.** Les participants ont indiqué que leur dépendance à Internet pour communiquer avait augmenté durant la pandémie, puisque c'est de cette façon qu'ils obtenaient des renseignements sur les protocoles liés à la COVID-19, les quarantaines et les fermetures.
- **Divertissement.** Comme ils ont dû rester à la maison au printemps 2020, les participants ont dit avoir eu recours à Internet plus souvent qu'à l'habitude pour se divertir.

C. Perspectives d'avenir

Les participants ont clairement désigné l'abordabilité comme étant le principal problème concernant leurs services de télécommunication, suivie par la fiabilité et la qualité (vitesse) du service. Ils considéraient que ces trois problèmes les désavantageaient, eux et les autres membres de leur communauté, par rapport au reste du pays.

Abordabilité des télécommunications

La plupart, voire la totalité, des participants aux groupes de discussion estiment payer trop cher leur service Internet, surtout comparativement aux tarifs au sud du pays. Ils ont insisté sur le fait que ces coûts élevés portent préjudice aux personnes de leur communauté, qui sont dans l'impossibilité d'accéder à l'éducation, aux soins de santé et aux services gouvernementaux accessibles aux autres Canadiens.

Les participants ont eu de la difficulté à exprimer ce qui serait un prix abordable pour les services Internet. Certains ont proposé comme solution d'éliminer les limites d'utilisation de données; d'autres ont avancé que les résidents du Nord devraient payer les mêmes tarifs que ceux dans le sud du pays.

Fiabilité des télécommunications

Les participants ont indiqué que les pannes de service étaient fréquentes, mais de gravité et de durée variées. Ils ont relevé qu'une panne typique durait quelques heures ou toute la nuit, mais certaines ont duré jusqu'à deux semaines. Selon les participants, ces pannes entraînent des complications majeures, puisqu'elles paralysent la communauté. Durant les pannes de service, les gens sont incapables d'accéder aux nécessités de subsistance, comme des médicaments d'ordonnance, des produits d'épicerie ou de l'essence, puisque les terminaux de point de vente dépendent d'Internet.

En général, les participants n'étaient pas prêts à payer plus cher pour des services plus fiables, puisqu'ils estimaient déjà payer trop.

Attentes en matière de télécommunications

Bien que les participants aient indiqué qu'ils ne s'attendent pas nécessairement à bénéficier de services de télécommunication d'une qualité identique à ceux fournis dans le sud du Canada, ils espèrent tout de même, pour le prix qu'ils paient, obtenir de meilleurs services que ceux qu'ils reçoivent actuellement, ce qui concorde avec les trois thèmes décrits tout au long du rapport.

- **Abordabilité.** Les participants estiment que tous les Canadiens devraient avoir les moyens de s'abonner à des services de télécommunication et pouvoir y avoir accès. C'est plus particulièrement vrai pour Internet, puisqu'un grand nombre d'activités quotidiennes se déroulent maintenant en ligne.
- **Fiabilité.** Étant donné l'éloignement des communautés du Nord, les participants étaient d'avis qu'il était encore plus important pour eux de bénéficier d'un service fiable, sans lequel ils sont coupés du reste du pays. En outre, le manque de fiabilité du service cellulaire donne lieu à des situations dangereuses, pouvant mettre la vie des résidents et des visiteurs en danger.
- **Qualité.** Les participants jugeaient être en droit de bénéficier de la même qualité de services que les résidents du sud du pays et qu'ils ne devraient pas être privés de possibilités comme les vidéoconférences en raison de l'endroit où ils habitent.

Responsabilité relative à l'amélioration des services de télécommunication dans le Nord

Lorsqu'invités à indiquer à qui, selon eux, revient la tâche d'améliorer les services de télécommunication dans le Nord, les participants ont souvent attribué cette responsabilité au gouvernement fédéral en général ou au CRTC en particulier. Ils étaient d'avis que le meilleur moyen d'améliorer l'abordabilité, la fiabilité et la qualité des services consiste à éliminer le monopole de Norouestel sur les services Internet dans les territoires et le nord de la Colombie-Britannique, et cette responsabilité incombe au gouvernement fédéral. Les participants estiment également que le gouvernement fédéral a le devoir de s'assurer que tous les Canadiens, quel que soit leur niveau de revenu ou leur lieu de résidence, ont un accès Internet à domicile.

Annexe A : Méthodologie de la phase quantitative

Suivi au nord du 60^e parallèle et des communautés éloignées d'Environics est un sondage téléphonique multi-intérêts à échantillon probabiliste aléatoire réalisé chaque année auprès de 1 000 adultes résidant au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, de même que dans deux autres régions d'Inuit Nunangat, soit le Nunavik (au nord du Québec) et le Nunatsiavut (au Labrador).

L'édition de 2020 s'est déroulée du 11 septembre au 11 octobre 2020 en utilisant les techniques usuelles de composition aléatoire. Un échantillon de cette taille donnera des résultats qui peuvent être considérés comme précis à plus ou moins 3,1 points de pourcentage près, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur s'avèrent plus importantes pour les sous-groupes régionaux et démographiques de la population à l'étude.

Conception et pondération de l'échantillon

L'échantillon est composé de Canadiens adultes (âgés de 18 ans et plus) qui habitent dans les trois territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut), au nord du Québec (Nunavik) et au nord du Labrador (Nunatsiavut). Les ménages n'ayant pas de téléphone ont été exclus de l'échantillon.

Cet échantillon a été aléatoirement sélectionné à partir des numéros inscrits dans les annuaires téléphoniques les plus récents de ces cinq régions, et complété par un échantillon de personnes utilisant un téléphone cellulaire (3 %). Les entrevues ont été effectuées en fonction des quotas relatifs à l'identité autochtone dans chaque région. Les données ont été pondérées lors de la phase d'analyse en fonction de l'identité autochtone, de la région, de l'âge et du sexe de façon à être représentatives de la population selon les données obtenues lors du dernier recensement.

L'échantillon a été stratifié par région de la façon suivante :

Territoire/région	Population (recensement de 2016)	Échantillon de l'entrevue (n)	Marge d'erreur (en points de pourcentage, avec un niveau de confiance de 95 %)
Yukon	35 874	275	+/- 5,9
Territoires du Nord-Ouest	41 786	350	+/-5,2
Nunavut	35 944	275	+/- 5,9
Nunavik (Québec)	13 204	70	+/-11,7
Nunatsiavut (Labrador)	2 558	30	+/-17,9
TOTAL	129 366	1 000	+/-3,1

Conception du questionnaire

Six questions sur les services de télécommunication et trois questions sur la radiodiffusion ont été ajoutées au sondage de base. Ces questions ont été élaborées par Environics et des représentants du CRTC afin de répondre à des besoins précis du CRTC en matière d'information. La version française des questions finales est incluse à

l'annexe C du présent document. *Suivi au nord du 60^e parallèle et des communautés éloignées* (dans son intégralité) durait en moyenne 20 minutes.

Travail sur le terrain

Les entrevues ont été menées par Telepoll à l'aide d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). Des superviseurs étaient présents sur le terrain en tout temps pour veiller au bon déroulement des entrevues et de la consignation des réponses. Au minimum, 10 % du travail de chaque intervieweur a fait l'objet d'un contrôle discret de la qualité, en conformité avec les normes établies par l'industrie.

Des analystes de données ont programmé le questionnaire dans le système ETAO avant de le soumettre à des tests approfondis afin d'assurer l'exactitude de l'organisation et de la collecte des données. Cette validation a permis de garantir que le processus de saisie des données était conforme à la logique de base du sondage. Le système ETAO prend en charge la composition des numéros, les quotas et les réponses aux questionnaires (l'enchaînement des questions et les intervalles valides). Ce système assure également que les rappels sont effectués de manière opportune. Aucun numéro n'est composé deux fois au cours d'une même période de deux heures. Les rappels sont effectués lors de différentes journées de la semaine, et à différents moments de la journée (c.-à-d. le matin, l'après-midi). Cela permet d'assurer que les rendez-vous prévus sont respectés, ce qui maximise le taux de réponse et la représentativité de l'échantillon. Jusqu'à huit rappels ont ainsi été tentés afin de joindre chacune des personnes faisant partie de l'échantillon.

Contrôle de la qualité

Le questionnaire a été programmé à l'aide du système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO), à la fine pointe de la technologie. Les locaux de Telepoll servant aux entrevues facilitent la supervision constante des intervieweurs et la surveillance discrète des appels; de 10 à 30 % des entrevues ont ainsi été surveillées à des fins de contrôle de la qualité. Tous les répondants ont eu la possibilité de répondre au sondage dans la langue officielle de leur choix. L'ensemble du travail de recherche a été effectué en conformité avec les normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada, de même qu'avec les lois fédérales applicables (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou LPRPDE).

Taux de réponse

L'échantillon de ce sondage était composé de 1 000 adultes habitant dans les trois territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut), au nord du Québec (Nunavik) et au nord du Labrador (Nunatsiavut). Le taux de réponse net au sondage est de 10 %⁴. Ce taux correspond au nombre de participants ayant répondu au sondage (entrevues menées, plus celles qui ont été disqualifiées en raison des exigences du sondage et des quotas remplis) divisé par la somme du nombre de numéros non résolus (p. ex. occupé, pas de réponse), du nombre de ménages ou de personnes n'ayant pas participé (p. ex. refus, barrière linguistique, rappels manqués) et du nombre de participants interrogés [UR/(NR+UA+UR)]. La répartition de tous les appels est présentée dans le tableau ci-dessous :

⁴ Ce taux de réponse a été calculé selon une formule élaborée par l'ARIM, en collaboration avec le gouvernement du Canada (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada).

Taux de réponse

Répartition des appels	TOTAL
Nombre total de numéros composés	16 706
Inadmissibles (non valides)	5 281
Non résolus (NR)	5 469
<i>Pas de réponse/répondeur téléphonique</i>	5 469
Admissibles sans réponse (ASR)	4 818
<i>Barrière linguistique</i>	374
<i>Incapacité à répondre (personnes malades ou décédées)</i>	147
<i>Rappels manqués (répondants non disponibles)</i>	556
Nombre total de répondants sollicités	
<i>Refus</i>	3,690
<i>Interruptions</i>	51
Admissibles avec réponse (AR)	1 130
<i>Entrevues achevées</i>	1 000
<i>Non qualifié</i>	0
<i>Non qualifié – quota atteint</i>	130
Taux de réponse (%)	10 %

Annexe B : Méthodologie de la phase qualitative

Environics Research a organisé, du 13 au 28 octobre 2020, une série de sept (7) groupes de discussion par téléconférence auprès d'adultes résidant dans le territoire desservi par Norouestel.

Composition des groupes

Dans chacun des territoires, soit au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, une séance a été menée auprès de résidents autochtones et une autre auprès de résidents non autochtones; dans le nord de la Colombie-Britannique, une seule séance a été effectuée auprès de résidents autochtones et non autochtones. Les séances ont été réparties de la façon suivante :

Date et heure	Lieu de la séance	Population
13 octobre, 16 h 30, HAP	Yukon	Non-Autochtones
13 octobre, 18 h 30, HAP	Yukon	Autochtones
14 octobre, 17 h 30, HAR	Territoires du Nord-Ouest	Autochtones
14 octobre, 19 h 30, HAR	Territoires du Nord-Ouest	Non-Autochtones
15 octobre, 17 h 30, HAE	Nunavut	Autochtones
15 octobre, 19 h 30, HAE	Nunavut	Non-Autochtones
28 octobre, 20 h, HAP	Nord de la Colombie-Britannique	Autochtones et non-Autochtones

Chaque séance a duré environ 90 minutes, et les groupes étaient formés de trois à sept participants (sur sept personnes recrutées pour chacun). Toutes les séances se sont déroulées en anglais.

Recrutement

Environics a mis au point le questionnaire de recrutement, puis a transmis celui-ci au CRTC à des fins de vérification avant d'en régler les derniers détails. Les participants ont été recrutés à partir de bases de données qualitatives et des réseaux sociaux (Facebook), puis ont fait l'objet d'une sélection afin de s'assurer qu'ils étaient invités au groupe pertinent. Ils ont également été sélectionnés de façon à s'assurer que les groupes comprenaient des personnes de sexes, de niveaux de scolarité, d'âges et de lieux de résidence (petites et grandes communautés) différents et qu'ils seraient à l'aise d'exprimer leurs opinions devant les autres. Les exclusions normales relatives aux groupes de discussion ont été appliquées (emploi dans le domaine des études de marché ou des médias, au sein d'une entreprise de télécommunications, au CRTC ou pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada, et participation récente à un groupe de discussion). Les participants se sont vu offrir la somme de 100 \$ pour les inciter à prendre part à la discussion et les remercier de leur présence.

Toutes les séances ont été enregistrées sur bandes audio pour pouvoir être utilisées par l'équipe de recherche lors de l'analyse subséquente. Les participants ont consenti à un tel enregistrement durant le processus de recrutement et au début de chaque séance. On les assurait cependant que leurs renseignements personnels et la confidentialité de leurs réponses seraient préservés.

L'intégralité de la phase qualitative a été menée conformément aux normes professionnelles et aux lois fédérales applicables (p. ex. la LRPDE).

Annexe C : Questions du sondage quantitatif

Services de télécommunications (9 questions)

GÉNÉRAL-CRTC RADIODIFFUSION

1. [DEMANDER À TOUS] Quelle est votre principale source d'actualités et d'information concernant votre communauté locale?

NE PAS LIRE – CODER UNE RÉPONSE SEULEMENT

- 01 – Radio
- 02 – Télévision
- 03 – Internet et médias sociaux (p. ex. Facebook et Instagram)
- 04 – Journal
- 05 – Bulletin d'information local
- 06 – Assemblées communautaires (en personne)
- 07 – Bouche-à-oreille/famille/amis/textos
- 97 – Autre (SPÉCIFIER, MAIS NE PAS CODER) _____
- 99 – NSP/S. O.

SPÉCIFIQUE - RADIODIFFUSION

2. De quelle façon votre ménage obtient-il son service de télévision?

LIRE DANS L'ORDRE AFFICHÉ. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

- 01 – Télévision par câble
- 02 – Télévision par satellite
- 03 – Antenne
- 04 – Télévision IP, c'est-à-dire au moyen d'une connexion Internet haute vitesse
- 05 – Services de diffusion en continu sur Internet, comme Netflix ou Disney+
- 06 – Votre ménage ne possède pas ou ne regarde pas la télévision [RÉPONSE UNIQUE]

RÉPONSE NON LISTÉE

- 97 – Autre (SPÉCIFIER, MAIS NE PAS CODER) _____
- 99 – NSP/S. O.

GÉNÉRAL-CRTC RADIODIFFUSION

3. Au cours d'une semaine normale, du lundi au dimanche, combien d'heures passez-vous à écouter des stations de radio AM ou FM, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez ou l'appareil utilisé?

ACCEPTER UNE ESTIMATION, MAIS PAS UNE FOURCHETTE

- INSCRIRE LE NOMBRE D'HEURES _____ [FOURCHETTE DE 0 À 168 HEURES]
- 99 – NSP/S. O.

SPÉCIFIQUE

4. Auxquels des services suivants votre ménage est-il abonné?

LIRE ET RANDOMISER

- a. Téléphone résidentiel, c'est-à-dire filaire
- b. Téléphone cellulaire
- c. Accès Internet à domicile

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – NSP/S. O.

GÉNÉRAL-CRTC

5. [SI Q22c=01] Quelle entreprise vous fournit votre service Internet à domicile?

NE PAS LIRE. CODER UNE RÉPONSE SEULEMENT.

- 01 – Norouestel
- 02 – SSi Micro / SSi Qiniq (Nunavut) / SSi Yellowknife
- 03 – Xplornet
- 04 – Ice Wireless
- 05 – Bell

RÉPONSE NON LISTÉE

97 – Autre (SPÉCIFIER, MAIS NE PAS CODER) _____

99 – NSP/S. O.

SPÉCIFIQUE

6. [SI Q23=01, 03 OU 05] De quelle façon [INSÉRER LE NOM DE L'ENTREPRISE] fournit-elle votre accès Internet?

LIRE. CODER UNE RÉPONSE SEULEMENT.

LISTE POUR 01 (NOROUESTEL) ET 05 (BELL)

- 01 – Internet par câble
- 02 – LAN par ligne téléphonique
- 03 – Internet par fibre optique
- 04 – Internet par satellite

RÉPONSE NON LISTÉE

99 – NSP/S. O.

LISTE POUR 03 (XPLORNET)

- 04 – Internet par satellite
- 05 – Internet sans fil fixe

RÉPONSE NON LISTÉE

99 – NSP/PR

REMARQUE POUR LA PROGRAMMATION : Veuillez créer une variable combinée de Q5/6 basée sur l'échantillon total. Intégrer comme suit :

SSi Micro=Internet par satellite (code 4)

Ice Wireless=Sans fil fixe (code 5)

GÉNÉRAL-CRTC

7. [SI Q22c=01] Dans quelle mesure votre fournisseur de services Internet fait-il du bon travail pour ce qui est de répondre aux besoins de votre ménage en matière d'accès Internet? LIRE

- 01 – Excellent
- 02 – Bon
- 03 – Moyen
- 04 – Mauvais
- 05 – Très mauvais

RÉPONSE NON LISTÉE

99 – NSP/S. O.

PASSER À Q27

GÉNÉRAL-CRTC

8. [SI Q25<99] Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez attribué cette note à votre fournisseur Internet?

NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Vitesse de la connexion Internet
- 02 – Limite mensuelle d'utilisation de données
- 03 – Fiabilité/pannes du réseau
- 04 – Service ou soutien à la clientèle
- 05 – Tarifs/rapport qualité-prix
- 06 – Aucun choix / seul fournisseur disponible
- 07 – Choix de forfaits Internet
- 08 – Solution personnalisée pour les communautés locales/autochtones
- 97 – Autre (SPÉCIFIER, MAIS NE PAS CODER) _____
- 99 – NSP/S. O.

GÉNÉRAL-CRTC

9. [DEMANDER À TOUS] Les pannes du réseau désignent les moments où votre télévision, votre téléphone ou votre Internet cesse de fonctionner pendant un certain temps. Comment évaluez-vous l'incidence des pannes du réseau sur votre bien-être personnel, social et économique? **LIRE**

- 01 – Incidence majeure
- 02 – Incidence modérée
- 03 – Incidence mineure
- 04 – Aucune incidence

RÉPONSE NON LISTÉE

Annexe D : Instruments de la recherche qualitative

Septembre 2020

Environics Research Group Limited

Groupes de discussion par téléphone sur le rôle des services de télécommunication dans le nord du Canada

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Projet n° 10882

Recrutement pour les groupes de discussion

Nom du répondant :

N° de téléphone résidentiel :

N° de téléphone d'affaires :

Groupe n° :

Recruteur :

# Groupe	<u>Groupe 1</u>	<u>Groupe 2</u>	<u>Groupe 3</u>	<u>Groupe 4</u>	<u>Groupe 5</u>
Emplacement	Yukon	Yukon	TNO	TNO	Nunavut
Date	Mar. 13 oct.	Mar. 13 oct.	Mer. 14 oct.	Mer. 14 oct.	Jeu. 15 oct.
HAE	19 h 30	21 h 30	19 h 30	21 h 30	17 h 30
Heure locale	16 h 30	18 h 30	17 h 30	19 h 30	17 h 30
Langue	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais
Démographie	Non-Autochtone	Autochtone	Autochtone	Non-Autochtone	Autochtone
Urbanité	Mix	Mix	Mix	Mix	Mix
Groupe #	<u>Groupe 6</u>	<u>Groupe 7</u>			
Emplacement	Nunavut	Nord de la C.-B.			
Date	Jeu. 15 oct.	Jeu. 28 oct.			
HAE	7 h 30	8 h 00			
Heure locale	7:30pm	5:00pm			
Langue	Anglais	Anglais			
Démographie	Non-	Non-Autochtone / Autochtone			
Urbanité	Autochtone	Mix			
	Mix				

Sept personnes recrutées par séance avec l'intention d'avoir de 5 à 7 personnes présentes.

L'objectif est de recruter des personnes de 18 ans et plus qui vivent dans les régions énumérées ci-dessus, qui proviennent d'un mélange d'éducation, de statuts socio-économiques, d'urbanités (urbaines, rurales), d'âge et de sexe.

Bonjour, je me nomme _____, de la société Environics Research.

Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? [Continuer dans la langue choisie ou fixer un rappel]

Aujourd'hui, nous invitons des gens à participer à un groupe de discussion par téléphone organisé pour le compte du CRTC, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. La séance durera 90 minutes tout au plus et vous recevrez une rétribution en guise de remerciement pour votre participation.

Cette étude est menée strictement à des fins de recherche, il ne s'agit pas d'une tentative pour vous vendre quoi que ce soit. Votre participation est entièrement volontaire et votre décision de participer ou non ne nuira d'aucune façon aux interactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués dans le cadre de l'étude le seront à des fins de recherche uniquement en plus d'être administrés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Puis-je vous poser quelques questions ou les poser à un autre membre de votre ménage pour vérifier si vous ou cette personne êtes admissibles à notre étude?

Oui **CONTINUER**
 Non **REMERCIER ET TERMINER**

DEMANDER À TOUS

- 1. On nous a demandé de parler avec des participants de différentes catégories d'âges. Pouvez-vous svp m'indiquer votre âge exact? _____. INSCRIRE L'ÂGE (VEILLER À AVOIR UN BON ÉVENTAIL)**

Moins de 18 ans	1	REMERCIER ET TERMINER
18 à 24 ans	2	
25 à 34 ans	3	
35 à 44 ans	4	
45 à 54 ans	5	
55 à 64 ans	6	
65 à 74 ans	7	
75 ans ou plus	8	

- 2. Parmi les choix suivants, lequel décrit le mieux vos origines? Êtes-vous...?**

01 - Membre d'une Première Nation
 02 - Inuit(e)
 03 - Métis(se)
 04 – Non-Autochtone

REMARQUE POUR LE RECRUTEUR : AUTOCHTONE=01-03. LE MOT INUK EST LE SINGULIER DU MOT INUIT (INUK FAIT RÉFÉRENCE À UNE PERSONNE / INUIT FAIT RÉFÉRENCE À PLUSIEURS PERSONNES)

RECRUTER 7 AUTOCHTONES ET 7 NON-AUTOCHTONES POUR CHAQUE RÉGION À L'EXCEPTION DU NORD DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE. POUR LE NORD DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, RECRUTER UN ENSEMBLE DE 7 AUTOCHTONES ET 7 NON-AUTOCHTONES.

[PASSER À Q4 SI LES PARTICIPANTS HABITENT AU YUKON, DANS LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST OUR AU NUNAVUT]

3. [Si les participants résident en Colombie-Britannique] Nous devons inclure des personnes résidant dans des villes spécifiques du nord de la Colombie-Britannique. Quel est le nom de votre communauté?

Réponse : _____ [TERMINER SI LA COMMUNAUTÉ NE FAIT PAS PARTIE DE LA LISTE CI-DESSOUS]

REMARQUE POUR LE RECRUTEUR : LE NORD DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE COMPREND LES RÉGIONS SUIVANTES – FORT NELSON, BLUEBERRY, BOB QUINN LAKE, BUICK, BOUGIE CREEK, DEASE LAKE, FORT WARE, FRASER, GOOD HOPE LAKE, ISKUT, JADE CITY, LIARD HOT SPRINGS, LOWER POST, MOULD CREEK, MUNCHO LAKE, PINK MOUNTAIN, PROPHET RIVER, TELEGRAPH CREEK, TOAD RIVER, UPPER HALFWAY, WONOWON

4. Résidez-vous à [Yn : Whitehorse / T.N.-O. : Yellowknife / Nt : Iqaluit]?

N'INDIQUER QUE LA VILLE DU TERRITOIRE DANS LEQUEL L'INDIVIDU VIT

Oui [Whitehorse/Yellowknife/Iqaluit] PASSER À Q.6

Non, dans une autre communauté

VEILLER À INCLURE DES PARTICIPANTS RÉSIDANT DANS LA CAPITALE (Whitehorse, Yellowknife, Iqaluit) ET À L'EXTÉRIEUR DE LA CAPITALE. PAS PLUS DE LA MOITIÉ DES PARTICIPANTS D'UN GROUPE PEUVENT PROVENIR DE LA CAPITALE.

5. [SI Q4=02] Quel énoncé décrit le mieux votre communauté?

Ma communauté est accessible par voie terrestre toute l'année, peu importe la saison

Ma communauté est accessible par avion

6. À quel genre vous identifiez-vous? [répartition 50/50]

Homme 1

Femme 2

Autre 3

7. Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage ou de votre famille immédiate travaillez pour l'un ou l'autre des types d'entreprises suivants?

	<u>Non</u>	Oui
Une entreprise d'études de marché, de communications de relations publiques ou une agence de publicité	()	()
Un média (radio, télévision, journal, magazine, etc.)	()	()
Une entreprise de télécommunications (p. ex. Norouestel, Bell, Rogers)	()	()
Le CRTC ou Innovation, Sciences et Développement économique Canada	()	()
Un ministère ou organisme gouvernemental de niveau fédéral ou provincial	()	()
Un parti politique	()	()

SI OUI À L'UN DES CHOIX CI-DESSUS – REMERCIER ET TERMINER

8. Y compris vous-même, combien de personnes vivent dans votre ménage?

_____. **INSCRIRE LA RÉPONSE**

9. Laquelle des catégories suivantes correspond le mieux au revenu annuel total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage?

LIRE

- 01 - Moins de 20 000 \$
- 02 - 20 000 \$ à 39 999 \$
- 03 - 40 000 \$ à 59 999 \$
- 04 - 60 000 \$ à 74 999 \$
- 05 - 75 000 \$ à 99 999 \$
- 06 - 100 000 \$ à 149 999 \$
- 07 - 150 000 \$ ou plus

DEMANDER À TOUS

10. Parmi les choix suivants, lequel décrit le mieux votre situation professionnelle? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE]

Employé(e) à temps plein (35 heures et plus/semaine)

Employé(e) à temps partiel (moins de 35 h/semaine)

Au foyer **PASSER À Q.12**

Aux études **PASSER À Q.12**

À la retraite **PASSER À Q.12**

Actuellement sans emploi **PASSER À Q.12**

11. Quel est votre emploi actuel?

Type d'emploi

Type d'entreprise

TERMINER SI L'EMPLOI EST RELATIF AUX EXCLUSIONS LISTÉES À Q.7

12. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez terminé? [VEILLER À AVOIR UN BON ÉVENTAIL]

- | | |
|---|---|
| Études secondaires en partie uniquement | 1 |
| Études secondaires terminées | 2 |
| Certificat d'une école de métier | 3 |
| Études postsecondaires en partie | 4 |
| Études postsecondaires terminées | 5 |

Diplôme d'études supérieures 6

13. Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion ou à une étude de marché?

Oui **MAXIMUM DE 3 PAR GROUPE**

Non **PASSER À Q.16**

14. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion?

Au cours des six derniers mois **REMERCIER ET TERMINER**

Il y a plus de six mois **CONTINUER**

15. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Moins de cinq **CONTINUER**

Cinq ou plus **REMERCIER ET TERMINER**

16. Au cours des deux dernières années, avez-vous participé à un groupe de discussion ou à une étude de marché sur les télécommunications, c'est-à-dire les services de téléphonie résidentielle, de téléphonie mobile ou les services Internet?

Oui **REMERCIER ET TERMINER**

Non **CONTINUER**

17. On demande aux personnes qui participent aux groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et pensées. Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant d'autres personnes? Êtes-vous... [LIRE LA LISTE]

Très à l'aise **MINIMUM DE 4 PAR GROUPE**

Plutôt à l'aise

Pas très à l'aise **TERMINER**

Très mal à l'aise **TERMINER**

18. Y a-t-il des raisons pour lesquelles vous pourriez ne pas être en mesure de participer à la discussion, par exemple de la difficulté à entendre ce que disent les autres participants?

Oui **TERMINER**

Non **CONTINUER**

REMARQUE : TERMINER SI LE RÉPONDANT MENTIONNE TOUTE RAISON COMME L'AUDITION, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL, LA CRAINTE DE NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT.

19. J'aimerais vous inviter à prendre part à la séance du groupe de discussion par téléphone où vous aurez à partager vos opinions dans le cadre d'une discussion modérée avec d'autres personnes résidant dans le Nord canadien. Le groupe de discussion aura lieu le [DATE] à [HEURE]. Les personnes qui y participeront

recevront une rétribution de 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Seriez-vous intéressé(e) à participer?

Oui

Non **TERMINER**

20. La séance sera enregistrée et des membres de l'équipe de recherche pourront également écouter la discussion, mais votre participation sera anonyme. Y consentez-vous?

Oui

Non **TERMINER**

21. La séance sera d'une durée d'environ une heure et demie (c.-à-d. 90 minutes), mais nous demandons à tous les participants de téléphoner 5 minutes avant le début de la séance. Êtes-vous en mesure d'appeler environ 5 minutes avant le début de la séance?

Oui

Non **TERMINER**

22. Le numéro de téléphone à composer pour participer à la séance est le [numéro de téléphone]. Veuillez appeler 5 minutes avant le début de la séance le [date] à [heure].

23. Y a-t-il une adresse de courriel à laquelle nous pourrions vous envoyer la date, l'heure et le numéro de téléphone à composer pour vous faciliter la tâche? Nous n'utiliserons pas cette adresse courriel à d'autres fins que l'envoi des détails relatifs au groupe de discussion.

Oui **DEMANDE L'ADRESSE COURRIEL : _____**

Non **CONTINUER**

INTERVIEWEURS : Veuillez dire aux répondants que le groupe est petit et que toute personne qui ne se présente pas ou qui annule à la dernière minute compromettra le projet. Assurez-vous qu'ils savent que leurs opinions sont importantes pour nous et que nous sommes déterminés à savoir ce qu'ils ont à offrir.

REMARQUE : VEUILLEZ DIRE AUX RÉPONDANTS QU'ILS RECEVRONT UNE CONFIRMATION PAR TÉLÉPHONE LA JOURNÉE AVANT LA SÉANCE. SI POUR UNE RAISON QUELCONQUE ILS N'ONT PAS EU DE NOS NOUVELLES, ILS DEVRAIENT NOUS CONTACTER AU _____. SI LEUR NOM N'EST PAS SUR LA LISTE DE PRÉSENCE, ILS NE SERONT PAS ADMIS AU GROUPE DE DISCUSSION.

Environics Research Group Limited**Groupes de discussion par téléphone sur le rôle des services de télécommunication dans le nord du Canada****CRTC – Guide de discussion****Projet n° 10882****Guide de discussion****1. Présentation de la procédure (10 minutes)**

Bienvenue à ce groupe de discussion. Je m'appelle Derek et je travaille pour Environics Research, une société d'étude de marché indépendante. Cette séance s'inscrit dans une série de sept groupes de discussion par téléconférence que nous tenons auprès de personnes vivant dans le Nord canadien. Nous souhaitons connaître votre opinion; n'hésitez donc pas à exprimer votre accord ou votre désaccord avec les autres participants.

Ce projet de recherche est mené pour le compte du CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) dans le but de connaître votre point de vue sur les services de télécommunication dans le Nord. **SI ON LE DEMANDE** : *Le CRTC est un organisme indépendant créé par le gouvernement du Canada qui réglemente et surveille les télécommunications dans l'intérêt du public.*

Des observateurs de l'équipe de recherche et du CRTC écoutent cette séance. J'enregistre également notre discussion pour m'aider à rédiger mon rapport. Cet enregistrement audio ne sera utilisé qu'à l'interne pour analyser la recherche. Il ne sera transmis à aucun tiers. Votre identité et vos propos demeureront confidentiels et anonymes. Aucun de vos commentaires ne sera associé à votre nom, et ce, dans tous les rapports produits dans le cadre de ce projet. Cette séance devrait durer 90 minutes environ. Le montant qui vous a été promis devrait vous être envoyé au cours de la prochaine semaine.

Faisons un tour de table pour que chacun de vous se présente. Veuillez nous donner votre prénom, nous dire d'où vous appelez et vous décrire brièvement en nous indiquant, par exemple, le type d'emploi que vous occupez (si vous travaillez à l'extérieur de la maison) et la composition de votre ménage.

2. Services de télécommunication actuels (20 minutes)

Comme mentionné, nous discuterons des enjeux entourant vos services de télécommunication. Par télécommunications, j'entends votre service Internet et vos services de téléphonie, filaire et cellulaire. (**N. B.** : Nous ne nous attarderons pas à la télévision ou à radio ce soir, à moins qu'ils ne soient mentionnés dans un contexte d'utilisation d'Internet pour la diffusion d'émissions en continu, etc.)

Faisons à nouveau un tour de table; est-ce que chacun d'entre vous pourrait m'indiquer les services Internet et de téléphonie (filaire ou cellulaire/mobile) dont il dispose? En d'autres mots, avez-vous accès à Internet, à un téléphone cellulaire et à un téléphone filaire? Qui sont vos fournisseurs?

SI AUCUN SERVICE INTERNET À DOMICILE, DEMANDER : Y a-t-il une raison pour laquelle vous n'avez pas Internet à domicile?

EXPLORER LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE : Quelle(s) entreprise(s) vous fournit(ssent) vos services de téléphonie? Vos services de téléphonie filaire et cellulaire proviennent-ils de la même entreprise?

SI A UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE : Quelle sorte de forfait de téléphonie cellulaire avez-vous?

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre fournisseur et de votre service de téléphonie cellulaire? Quels en sont les avantages et les inconvénients?

SI A UN TÉLÉPHONE FILAIRE : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre fournisseur et de votre service de téléphonie? Quels en sont les avantages et les inconvénients?

EXPLORER LES SERVICES INTERNET : Quelle entreprise vous fournit votre service Internet à domicile?

Comment décririez-vous votre service Internet? S'agit-il d'un service par câble, par ligne téléphonique ou par satellite?

Comment décririez-vous votre forfait (c.-à-d. en matière de vitesse, de données, de prix, etc.)?

Qu'est-ce que vous a amené à choisir votre fournisseur Internet actuel? (N. B. : dans presque tous les cas, il s'agira de Norouestel.) Avez-vous l'impression d'avoir pu faire un choix? **EXPLORATIONS POSSIBLES :** Prix, limite de données, vitesse, service à la clientèle, fiabilité du réseau, fidélité à l'entreprise, désir de regrouper les services, monopole (aucun choix).

Y a-t-il d'autres options de service Internet qui vous sont offertes dans votre communauté? Quelles sont-elles?

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre fournisseur et de votre service Internet? Quels en sont les avantages et les inconvénients?

EXPLORER : Votre service est-il relativement fiable, ou devez-vous composer avec des pannes? Est-il assez rapide pour vous? Qu'en est-il de la limite de données? Correspond-elle à vos besoins? Et qu'en est-il du prix?

Le service Internet offert là où vous vivez s'est-il amélioré ou non depuis 5 ou 10 ans? **EXPLORER :** Comment?

3. Rôle des télécommunications dans la vie (25 minutes)

Est-ce que chacun d'entre vous pourrait m'en dire un peu plus sur la façon dont vous utilisez les télécommunications (c.-à-d. les services Internet et de téléphonie) à la maison, et le rôle que jouent ces derniers dans votre vie? En quoi Internet et votre téléphone ont-ils une influence sur votre vie?

Que signifie pour vous Internet, en tant que personne vivant dans le Nord? Est-ce que cela rend pour vous Internet plus ou moins important qu'il peut l'être pour les Canadiens qui vivent dans le Sud?

En quoi l'accès Internet a-t-il changé les choses pour vous, pour le meilleur ou pour le pire?

Dans quelle mesure un bon accès Internet et à la téléphonie cellulaire est-il une « nécessité » dans votre vie? Pourquoi?

Les gens utilisent leurs services Internet et de téléphonie cellulaire à diverses fins, et un mauvais accès à ces derniers peut leur créer toutes sortes de difficultés. J'aimerais en explorer quelques-unes avec vous.

Pensez à vos services de télécommunication; avez-vous de la difficulté à faire ce qui suit? **EXPLORER :**

- Accéder à des activités de divertissement (lecture en continu de films/émissions télévisées/musique, etc.)
- Faire des opérations bancaires en ligne
- Magasiner en ligne
- Utiliser les médias sociaux (p. ex. Facebook, etc.)
- Participer à des séances d'apprentissage en ligne/de formation à distance
- Accéder à des services de soins de santé virtuels/en ligne (p. ex. rendez-vous en ligne avec un médecin ou un autre professionnel de la santé)
- Travailler de la maison/diriger une entreprise de la maison
- Accéder à des services en ligne fournis par les gouvernements fédéral, territoriaux ou provinciaux
- Garder le contact avec votre famille et vos amis (p. ex. par courriel, vidéobavardage, etc.)

POUR TOUTES DIFFICULTÉS D'ACCÈS MENTIONNÉES : Quelles sont les conséquences de ces difficultés d'accès à ces services pour votre famille et vous-même? À côté de quoi passez-vous?

Parlons un peu de la pandémie de COVID-19 et de son impact. En quoi cette pandémie vous a-t-elle rendu plus ou moins dépendant d'Internet qu'auparavant? Pourquoi?

4. Problèmes de télécommunication dans le Nord (20 minutes)

Comme nous l'avons mentionné, de nombreux problèmes liés aux services de télécommunication subsistent dans le Nord. Quel est, à votre avis, le principal problème auquel vous faites face en ce qui concerne vos services de télécommunication? Qu'est-ce qui devrait d'abord être amélioré pour changer les choses de votre côté?

EXPLORER : Rendre les prix/tarifs plus abordables? Augmenter la vitesse de la connexion? En améliorer la fiabilité (c.-à-d. réduire les coupures/pannes)? Accroître la couverture sans fil?

Voyons plus en détail les questions du prix et de l'abordabilité. Lorsqu'il est question de services de télécommunication, que signifie le terme « abordable » pour vous? S'agit-il d'un montant en dollars, d'un pourcentage de votre revenu ou d'autre chose?

Vos services vous semblent-ils « abordables » en ce moment? Pourquoi ou pourquoi pas?

Qu'en est-il de la fiabilité de vos services? À quelle fréquence devez-vous composer avec des pannes de service? Combien de temps durent-elles habituellement? Quelles conséquences cela a-t-il sur votre vie? Dans quelle mesure est-ce frustrant (ou pas)?

Seriez-vous prêts à payer plus cher pour des réseaux plus fiables?

Le fait de fournir des services Internet dans le Nord – où le territoire est vaste et la population, relativement peu nombreuse – entraîne bien sûr de nombreux défis; quelles sont toutefois vos attentes en matière de services

Internet?

À qui revient la responsabilité de trouver des solutions en ce qui a trait aux services de télécommunication dans le Nord? **EXPLORER** : Au gouvernement fédéral/CRTC? Aux gouvernements territoriaux? Aux fournisseurs de services?

5. Conclusion (5 minutes)

Nous avons abordé de nombreux sujets aujourd'hui. Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir consenti à nous accorder le temps et l'énergie nécessaires pour nous faire part de votre opinion. Vos points de vue sont très importants et très utiles. Avant de terminer, je vous invite à me faire part de tout autre commentaire relatif aux sujets abordés aujourd'hui que vous aimeriez transmettre au CRTC.

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!