



Recherche sur les services de télécommunication dans le Grand Nord canadien

Sommaire

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

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat : W2240356

Valeur du contrat : 188 879,50 \$

Date d'attribution des services : 14 septembre 2022

Date de livraison des services : 8 mars 2023

Numéro d'enregistrement : POR 044-22

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 Grand Nord canadien

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

Nom du fournisseur : Environics Research

Mars 2023

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de séances de groupe de discussion menées par Environics Research pour le compte du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Le projet de recherche s'est déroulé d'octobre 2022 à février 2023.

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

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite 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

N^o de catalogue :

BC92-110/1-2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-47981-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 044-22) :

Numéro de catalogue BC92-110/2-2023F-PDF

ISBN 978-0-660-47982-8

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le président et premier dirigeant du CRTC, 2023.

Résumé du rapport

Contexte et objectifs

Contexte

Le CRTC mène actuellement la seconde phase d'un processus public visant à examiner les besoins des consommateurs et des petites entreprises du Grand Nord canadien en matière de télécommunications. Les recherches menées dans le cadre de cette deuxième phase s'appuieront sur les enseignements tirés de la première phase. Celle-ci a révélé que les services de télécommunication dans le Grand Nord sont de moins bonne qualité et moins abordables que ceux offerts dans le sud du pays, ce qui pourrait empêcher les résidents de ces régions de bénéficier de débouchés sociaux et économiques. Au cours de la seconde phase, le CRTC étudiera différentes solutions afin d'améliorer l'abordabilité et la fiabilité, et d'accroître la concurrence sur le marché des télécommunications dans le Grand Nord. La seconde phase permettra également de poursuivre la réconciliation avec les peuples autochtones, en les invitant à participer au processus et en reconnaissant que les politiques qui en découleront auront une incidence sur les communautés autochtones.

Motifs et objectifs de l'étude

Le CRTC a déterminé qu'une recherche sur l'opinion publique lui permettrait de compléter ses données existantes et de mieux connaître les besoins des Canadiennes et des Canadiens vivant dans le Grand Nord. Il s'agit d'une recherche qualitative, qui s'appuiera sur les recherches antérieures et le dossier public de la première phase pour recueillir les différents points de vue quant aux mesures que le CRTC devrait prendre pour s'assurer de mieux répondre aux besoins des collectivités du Grand Nord en matière de services de télécommunication.

Au cours de la seconde phase de l'instance, le CRTC a souhaité recueillir les points de vue des groupes suivants :

- les résidents autochtones du Grand Nord;
- les résidents non autochtones du Grand Nord.

Les séances de groupe de discussion ont été conçues pour répondre aux objectifs de recherche spécifiques suivants :

1. Obtenir les points de vue des résidents du Grand Nord sur les mesures que le CRTC devrait prendre pour améliorer l'abordabilité, la fiabilité et la qualité des services de détail dans le Grand Nord, améliorer la façon dont les fournisseurs de services de télécommunication interagissent avec les communautés autochtones locales du Grand Nord et accroître la concurrence et les services de gros;
2. Recueillir un éventail plus large de points de vue des parties qui seront touchées par l'issue de l'instance. Cela peut inclure les personnes qui vivent au sein de communautés autochtones, celles dont la langue principale est une langue autochtone, celles qui ont un accès limité ou inexistant à Internet, ou celles qui ne sont pas par ailleurs susceptibles ou capables de faire entendre leurs opinions par le biais de la procédure employée habituellement par le CRTC.

En particulier, comme l'ont fait remarquer les participants lors de la première phase, il est essentiel que les peuples autochtones prennent part aux discussions sur les services de télécommunication et sur les retombées des politiques connexes qui les touchent directement. À cette fin, les aspects suivants sont au cœur de l'approche de recherche :

- Tenir compte de l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de la réconciliation avec les peuples autochtones;
- Encourager la participation des personnes qui, autrement, ne seraient pas en mesure de le faire;
- S'assurer que le dossier public comprend des discussions propres aux communautés sur les enjeux et les éventuelles solutions à explorer lors de la seconde phase;
- Veiller à ce que les discussions se déroulent dans un environnement culturellement sûr et accueillant (p. ex., un environnement qui favorise les séances de discussion en personne, menées par des animateurs de confiance ou qui se déroulent dans un milieu accessible et sûr) qui permettra aux participants de se sentir à l'aise de discuter de leurs points de vue entre eux et avec le CRTC.

Méthodologie

Environics Research a mené une série de huit (8) séances de groupe de discussion en personne dans les trois territoires (trois séances dans chacun d'eux) et trois (3) séances de groupe de discussion virtuelles à Cambridge Bay et dans le nord de la Colombie-Britannique, auprès de résidents adultes, du 22 novembre 2022 au 21 février 2023.

Date et heure	Lieu de la séance	Total des participants
22 novembre 2022, 10 h 00 HNR	Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest	6
24 novembre 2022, 10 h 00 HNR	Hay River, Territoires du Nord-Ouest	5
25 novembre 2022, 11 h 00 HNR	Behchoko, Territoires du Nord-Ouest	5
28 novembre 2022, 10 h 00 HNR	Whitehorse, Yukon	6
2 décembre 2022, 10 h 00 HNR	Dawson, Yukon	5
26 janvier 2023, 12 h 00 HNR	Carmacks, Yukon	7
17 janvier 2023, 13 h 30 HNE	Iqaluit, Nunavut	7
30 janvier 2023, 16 h 30 HNC	Rankin Inlet, Nunavut	7
21 février 2023, 16 h 30 HNC	Cambridge Bay, Nunavut (séance virtuelle)	5
15 décembre 2022, 13 h 00 HNR	Colombie-Britannique (séance virtuelle)	6
25 janvier 2023, 10 h 00 HNP	Colombie-Britannique (séance virtuelle)	7

Chaque séance a duré environ 90 minutes, et les groupes étaient formés de cinq à sept participants (sur les dix personnes recrutées pour chacun). Les groupes étaient formés de résidents autochtones et non autochtones de chaque région. Toutes les séances se sont déroulées en anglais.

Dans toutes les régions, 66 personnes ont participé aux séances de groupe de discussion; 27 personnes s'identifiaient comme étant Autochtones (Premières Nations, Métis ou Inuits), et les pourcentages d'hommes et de femmes présents étaient semblables (32 femmes, 34 hommes). Les participants étaient âgés de 18 à 65 ans. La méthodologie de recherche a été conçue précisément pour recueillir les points

de vue des communautés urbaines, rurales et éloignées, ainsi que pour fournir un espace permettant tant aux Autochtones qu'aux non-Autochtones d'y faire entendre leur voix.

Limites

La phase qualitative jette un regard sur la diversité 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 188 879,50 \$ (TVH incluse).

Constatations principales

Le rapport de la première phase a permis de constater que l'abordabilité, la fiabilité et la qualité du service étaient les trois principales difficultés auxquelles faisaient face les participants quant aux services de télécommunication dans le Nord, en particulier les services Internet. La recherche de la seconde phase a été conçue pour explorer davantage ces thèmes ainsi que certaines solutions possibles proposées par les résidents du Nord canadien.

Les participants de tous les groupes de discussion se sont montrés critiques à l'égard de leurs services Internet; l'abordabilité constituait la critique la plus courante dans chacun des groupes de discussion, mais la qualité et la fiabilité des réseaux étaient souvent d'importantes préoccupations au sein des collectivités. Les téléphones résidentiels ont été mentionnés lors de chaque séance; or, comme bon nombre des participants n'utilisaient plus ces services, ils avaient peu de choses à dire à ce sujet.

Une tendance a été constatée lors des discussions en ce qui concerne le niveau de développement au sein d'une collectivité et les interventions prioritaires qui ont par la suite été proposées. À Yellowknife et à Whitehorse, les participants étaient davantage préoccupés par l'abordabilité des services, tandis que d'autres communautés se préoccupaient davantage de l'amélioration de la qualité et de la fiabilité des réseaux. Cette tendance était liée à l'infrastructure de fibre optique; les communautés desservies par un réseau de fibre optique avaient la possibilité de se procurer des forfaits de services Internet rapides, quoique souvent peu abordables. La présence d'un réseau de fibre optique ou d'autres réseaux à grande vitesse dans une communauté influençait également la volonté des participants d'envisager l'achat de services de satellites en orbite terrestre basse (satellites LEO) comme Starlink. Les résidents de communautés éloignées étaient plus susceptibles d'accepter un coût initial élevé pour une connexion rapide et fiable, tandis que l'intérêt pour les satellites LEO chez les personnes vivant au sein de communautés plus grandes était moins important, celles-ci préférant voir s'améliorer la qualité et l'abordabilité des services existants.

Abordabilité

L'abordabilité était la critique émise le plus fréquemment lors de chaque séance de groupe de discussion. Les participants ont souvent fait remarquer que les forfaits Internet offerts à leurs communautés étaient beaucoup plus chers que ceux offerts aux résidents du sud du pays, et plusieurs ont indiqué que même lorsque le coût du service de base était raisonnable, les frais supplémentaires d'utilisation excédentaire rendaient parfois leurs factures inabordables. En outre, de nombreux participants ont fait remarquer que le manque de fiabilité du service (réseaux inconstants ou vitesses lentes) les obligeait à utiliser les données mobiles sur leur téléphone cellulaire afin d'intégrer le marché du travail ou d'assister virtuellement à des cours, augmentant ainsi les coûts. Les participants ont également souvent émis des commentaires au sujet de l'incidence des prix élevés sur les membres plus vulnérables de la communauté.

Même si l'abordabilité était une préoccupation généralisée, les difficultés particulières variaient selon la fiabilité du réseau et l'accès à une infrastructure de fibre optique. Dans les communautés éloignées, les participants étaient habitués à des factures Internet élevées; leur insatisfaction concernait plutôt la valeur du service par rapport au prix qu'ils payaient (vitesses lentes, faibles limites de données, fiabilité médiocre). Les coûts élevés étaient souvent attribués à un manque de concurrence sur le marché et à

une mauvaise responsabilisation des fournisseurs, donnant l'impression que rien n'incitait les fournisseurs de services à améliorer leurs prix ou la qualité de leur service.

Le prix des services Internet dans le Grand Nord canadien a souvent été qualifié d'élevé et d'inabordable par les participants de chaque collectivité. Les participants estimaient dans l'ensemble qu'il ne serait pas efficace d'accorder quelque subvention que ce soit aux fournisseurs de services de télécommunication actuels plutôt que d'accorder directement une subvention aux clients; selon eux, l'octroi de subventions individuelles permettrait aux clients de choisir personnellement la façon d'améliorer leurs services Internet pour répondre à leurs besoins. Par exemple, à Cambridge Bay et Rankin Inlet, les participants étaient d'avis qu'ils étaient plus susceptibles d'utiliser une subvention pour compenser le coût d'installation d'un service par satellites LEO comme Starlink, alors qu'à Whitehorse et à Yellowknife, les participants estimaient qu'ils étaient plus susceptibles d'utiliser une subvention pour améliorer leur forfait Internet actuel afin d'y inclure des vitesses améliorées ou des données illimitées. Dans ce contexte, il est important de tenir compte de ces écarts régionaux, car les besoins uniques de chaque communauté rendent difficile la mise en œuvre d'une « solution universelle ». Cependant, les participants semblaient s'entendre généralement pour dire que le versement d'une somme de l'ordre de 50 \$ à 100 \$ par mois procurerait un réel soulagement aux personnes qui ont du mal à payer leurs factures, et permettrait d'ouvrir des débouchés aux clients qui estimaient pouvoir bénéficier d'un service amélioré. L'intérêt pour les subventions individuelles plutôt que pour les subventions accordées aux fournisseurs était également lié à un manque de confiance envers les entreprises de télécommunications et à la crainte selon laquelle les subventions accordées aux entreprises n'auraient pas pour effet d'accorder un réel répit aux consommateurs.

Qualité et fiabilité

La qualité et la fiabilité du réseau étaient une priorité importante pour les participants. Cela était souvent lié à des préoccupations quant à l'abordabilité; les participants étaient généralement d'avis que les prix seraient acceptables si les services offerts garantissaient une vitesse et une fiabilité constantes du réseau.

La fiabilité était un sujet de préoccupation important pour les personnes qui doivent utiliser Internet pour suivre des cours à distance. Les participants étudiants ont donné des exemples d'interruptions, notamment les suivants : déconnexion pendant les cours, difficultés à effectuer les travaux et impossibilité d'envoyer des demandes d'admission avant l'échéance. Les participants qui utilisent Internet dans le cadre de leur travail ont indiqué qu'il leur arrivait de manquer des réunions ou de perdre une vente lorsque les transactions échouaient. De nombreux participants aux séances de groupe de discussion ont fait remarquer qu'ils avaient l'habitude de désactiver leur caméra et de réduire la résolution de leur écran afin de réduire l'utilisation des données et ainsi diminuer le risque de déconnexion et d'interruption pendant les appels. Donc, même lorsqu'ils étaient en mesure de participer à des activités virtuelles, leur participation était entravée en raison de connexions inconstantes et peu fiables.

Les participants ont également fait remarquer que les difficultés liées à la qualité et à la fiabilité du réseau freinaient l'essor commercial et industriel dans toutes les collectivités, particulièrement en raison de l'incidence sur les services bancaires, l'accès aux soins de santé, les mesures de soutien social et les services d'urgence, les limitations les plus graves s'observant dans les collectivités éloignées. Les participants des petites collectivités ont tous indiqué que la connectivité constituait un défi actuel

important pour la collectivité dans son ensemble et un obstacle au développement économique futur. Même dans les grands centres dotés de réseaux de fibre optique et où la qualité et la fiabilité du réseau suscitaient moins de préoccupations chez les participants, la fiabilité n'était toujours pas comparable à celle dont bénéficient les collectivités du sud du pays, et les coûts élevés associés aux réseaux de fibre optique constituaient un défi pour les particuliers et les entreprises.

Concurrence et choix

Pour les participants, le principal avantage d'une plus grande concurrence dans les services de télécommunication est qu'elle crée un certain niveau de responsabilité chez les fournisseurs de services; en cas de mauvais service à la clientèle, les consommateurs auraient de vraies options de rechange et pourraient choisir d'opter pour une autre entreprise. Les participants étaient réalistes quant aux défis inhérents à l'offre de services Internet aux collectivités du Grand Nord; ils estimaient néanmoins qu'il serait utile qu'il y ait de la concurrence et du choix sur le marché pour stabiliser les prix des forfaits Internet, inciter les fournisseurs à investir dans de meilleures infrastructures et contraindre les entreprises à vérifier leurs pratiques et à offrir une meilleure formation aux employés en contact avec la clientèle.

Le manque de concurrence dans le Nord était considéré comme une question cruciale dans toutes les régions, mais cette difficulté était plus fréquente dans les petites collectivités. Les participants qui provenaient de collectivités éloignées ont fait état d'un sentiment d'impuissance, parce que l'accès à Internet est un service essentiel et qu'il n'existe aucune autre option réaliste. Dans ces collectivités, cela donnait lieu à une perception plus favorable des technologies de satellites en orbite terrestre basse; étant déjà habitués à payer des factures de télécommunications élevées, les participants étaient plus favorables à l'idée de dépenser cet argent pour un service différent promettant une connexion plus fiable. En milieu urbain (Whitehorse et Yellowknife), le manque de concurrence était perçu comme un problème de service à la clientèle plutôt que comme une préoccupation concernant la fiabilité du réseau, et les participants estimaient que la concurrence inciterait les fournisseurs de télécommunications à améliorer leurs relations avec la clientèle.

Investissement et infrastructure

Certains estimaient qu'il était important pour leurs collectivités que l'on investisse dans l'infrastructure de télécommunications, en particulier à Hay River, où les participants des séances de groupe de discussion considéraient que le fait d'investir pour accroître la rapidité et la fiabilité des services et réduire les pannes était encore plus important que l'abordabilité. Certains participants croyaient qu'avec le perfectionnement des infrastructures, les services utilisant l'ancienne technologie seraient offerts à prix moindre. Toutefois, dans les collectivités éloignées, les investissements dans de nouvelles infrastructures étaient souvent perçus de façon défavorable, car les participants estimaient que les coûts élevés associés au développement d'infrastructures avancées se traduiraient simplement par des factures de télécommunications plus élevées. Les participants étaient souvent d'avis qu'il serait préférable d'investir pour résoudre les difficultés touchant les services existants.

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.

Stephanie Coulter

Associée principale en recherche, Affaires générales et publiques

stephanie.coulter@environics.ca

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat de SPAC : CW2240356

Date du contrat initial : 14 septembre 2022

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse : ROP-POR@crtc.gc.ca