

Contrat TPSGC : n° 82082160225/001/CY
Enregistrement — recherche sur l'opinion publique : n° 82082-160225
Date d'attribution du contrat : 8 janvier 2016



Parlons large bande

RAPPORT SUR LES RÉSULTATS

présenté au :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

18 mars 2016

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS

Bureau d'Ottawa

359, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario) K2P 0R6
Tél. : 613-235-7215
Téléc. : 613-235-8498
Courriel : pobox@ekos.com

Bureau de Toronto

51, rue Wolseley
Toronto (Ontario) M5T 1A4
Tél. : 416-598-8002
Téléc. : 416-533-4713
Courriel : toronto@ekos.com

Bureau de Winnipeg

7 Prominence Point
Winnipeg (Manitoba) R3Y 0A9
Tél. : 204-221-9923
Courriel : winnipeg@ekos.com

Bureau d'Edmonton

11412 67 St.
Edmonton (Alberta) T5B 1L4
Tél. : 855-288-4933
Courriel : edmonton@ekos.com

www.ekos.com

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire.....	v
1. Introduction	1
1.1 Contexte	1
1.2 Méthodologie du sondage	2
1.3 Méthodologie entourant les groupes de discussion	2
1.4 Caractéristiques de l'échantillon	3
2. Résultats du sondage.....	7
2.1 Types de services de télécommunications utilisés.....	7
2.2 Type de services Internet utilisés	10
2.3 Services les plus utilisés et utilisation future prévue.....	20
2.4 Type d'activités en ligne auxquelles les gens s'adonnent	24
2.5 Restreindre l'utilisation du service Internet.....	31
2.6 Satisfaction à l'égard du service actuel	40
2.7 Opinions sur le modèle d'accès minimal et les coûts.....	50
3. Services Internet pour les Canadiens vivant en milieu rural.....	61
3.1 La vie en milieu rural.....	61
3.2 Types de services	64
3.3 Profil des activités	66
3.4 Problèmes liés aux services Internet.....	70
3.5 Répercussions sur les résidents en milieu rural	75
3.6 Opinions concernant une norme d'accès minimale	78
3.7 Responsabilité en vue d'assurer la connectivité	80
3.8 Points de vue sur la tarification relative	83
4. Conclusions	85

ANNEXE A : Questionnaire du sondage

ANNEXE B : Détails sur la méthodologie du sondage

ANNEXE C : Guide du modérateur des groupes de discussion

ANNEXE D : Profils des ménages en milieu rural

SOMMAIRE

Cette étude a pour but de comprendre les services de télécommunications qui sont nécessaires afin que les Canadiens puissent participer à l'économie numérique, et le rôle que devrait jouer le CRTC pour faire en sorte que tous les Canadiens aient l'accès dont ils ont besoin. Deux sources d'échantillonnage ont été utilisées afin d'obtenir les résultats de l'enquête dressant un portrait du service Internet et de son utilisation (un échantillon représentatif et un échantillon provenant d'un lien ouvert annoncé dans le site du CRTC et dans les médias sociaux). Il faut noter que 28 794 Canadiens ont participé à l'enquête par l'entremise du lien ouvert, montrant le grand intérêt que ce sujet exerce à l'échelle du pays. Divers groupes de discussion ont été tenus et différentes entrevues ont été menées avec les résidents de collectivités rurales, dont on a déterminé que le service était déficient, afin de mieux comprendre les besoins quotidiens et l'opinion des personnes ayant le moins d'accès.

Les données de l'enquête font ressortir un niveau d'abonnement très élevé aux services Internet résidentiels, aux services mobiles et aux services téléphoniques résidentiels. De même, 20 p. 100 des gens n'ont pas de service téléphonique résidentiel, mais seulement la moitié de ce pourcentage n'a pas de téléphone mobile. La majorité reçoit le service Internet résidentiel au moyen du câble; cela étant, les résidents des régions rurales sont beaucoup plus susceptibles d'obtenir leur service Internet grâce à une ligne téléphonique, au satellite ou à un service sans fil fixe. Nombreux sont ceux qui ne connaissent pas leur vitesse de téléchargement ou leur capacité mensuelle de transfert de données; mais la grande majorité qui connaissent cette information indique avoir un accès Internet illimité et des vitesses de téléchargement de plus de 25 mégaoctets par seconde. Les résidents des régions rurales rapportent des vitesses de téléchargement et des plafonds mensuels beaucoup plus faibles.

L'examen des types d'activités auxquelles les Canadiens s'adonnent en ligne, et la fréquence de celles-ci, et une comparaison avec les résultats d'une enquête menée par Statistique Canada en 2010 montrent une activité en ligne beaucoup plus importante depuis cinq ans. Pour la majorité des activités, la participation a augmenté de 50 p. 100 ou plus, et dans certains cas, ce pourcentage est de 100 p. 100 et plus (téléchargement de logiciels, appels vidéo en ligne, recherche sur des investissements et apport de contenu à des discussions). Les participants aux groupes de discussion et aux entrevues issus de milieux ruraux ont décrit leur utilisation d'Internet comme un moyen de se brancher sur le monde au moyen des sites Web de nouvelles, de garder le contact avec la famille et les amis par le truchement de Skype et des médias sociaux, sans compter les services bancaires, éducatifs et d'emploi en ligne, ainsi que pour trouver des produits et des services qui ne sont pas disponibles dans leur collectivité (p. ex. les services de soins de santé).

Dans le sondage avec échantillon représentatif, un peu plus de un Canadien sur cinq affirme avoir restreint son utilisation d'Internet à un moment ou un autre au cours des 12 derniers mois, quoique ce fait soit considérablement plus présent dans les régions rurales. Parmi les Canadiens ayant participé au sondage ouvert, le pourcentage monte en flèche pour atteindre plus de 50 p. 100. Les raisons les plus

fréquentes, et de loin, pour expliquer le fait qu'on restreint l'utilisation d'Internet sont les coûts et la capacité. Les participants aux groupes de discussion issus des régions rurales et là où le service est déficient ont parlé abondamment de la nécessité de restreindre leur utilisation d'Internet en raison de la vitesse, de la capacité, ou les deux. Plusieurs ont mentionné les difficultés entourant la consultation de sites comportant des photos ou utilisant Flash, la lecture en continu de vidéos, le téléversement ou le téléchargement de documents, les jeux en ligne ou les appels vidéo en ligne.

Parmi les Canadiens ayant participé au sondage avec échantillon représentatif, sept sur 10 sont satisfaits de la fiabilité et de la vitesse de leur service Internet en ligne; seulement un sur cinq, ou moins, affirme être insatisfait. En revanche, les Canadiens sont beaucoup moins positifs en ce qui concerne le coût de leur service Internet résidentiel. Seulement un sur trois affirme être satisfait du coût, alors que 50 p. 100 affirment être insatisfaits. Les consommateurs, en particulier les résidents des régions rurales, qui ont restreint leur activité en ligne en raison du coût ou de la capacité sont les plus susceptibles d'être insatisfaits par rapport à l'un ou l'autre aspect. Au chapitre de la satisfaction vis-à-vis les services mobiles, le point de vue des consommateurs s'apparente beaucoup à leurs sentiments au sujet de leur service Internet résidentiel.

Lorsqu'on soumet l'idée d'une norme de service Internet minimale à la disposition de tous les Canadiens, la majorité est favorable à un effort concerté des fournisseurs de services, des gouvernements et du CRTC afin d'assurer une norme de service minimale. La majorité des gens estime que la responsabilité d'assurer cette norme de service ne devrait pas incomber uniquement aux forces du marché.

De manière générale, les Canadiens sont d'accord pour dire que le coût des services Internet dans les régions rurales et éloignées devrait être essentiellement le même que celui dans les régions urbaines du pays. Les autres croient que le coût devrait être légèrement plus élevé, mais essentiellement personne n'est d'avis que ce coût devrait être substantiellement plus élevé. Évidemment, l'appui pour une tarification égalitaire est plus grand chez les résidents des régions rurales; mais en ce qui concerne l'établissement d'une tarification relative, de manière surprenante, les résidents des régions urbaines et rurales partagent essentiellement les mêmes points de vue.

1. INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes est un tribunal administratif qui surveille et réglemente la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public; il présente un engagement à faire en sorte que les Canadiens aient accès à un système de communications de classe mondiale.

Les télécommunications jouent un rôle important dans la vie de tous les Canadiens. Les télécommunications modernes permettent aux Canadiens de participer à l'économie numérique contemporaine et procurent l'accès aux services, par exemple les soins de santé, l'éducation, les services gouvernementaux, la sécurité publique et les services bancaires. Bien que les services de télécommunications modernes soient à la disposition des gens dans la plupart des régions du Canada, certaines régions, en particulier en milieu rural ou éloigné, sont aux prises avec une disponibilité limitée, des coûts élevés et des services de télécommunications qui ne sont pas fiables.

En 2015, le CRTC a entrepris une vaste consultation nationale afin de passer en revue les services de télécommunications qui sont nécessaires afin que les Canadiens puissent participer réellement à l'économie numérique, et de déterminer le rôle du Conseil en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunications à tous les Canadiens.

La première phase de cette consultation s'est amorcée en avril 2015 et a porté sur l'examen de renseignements provenant de l'industrie et des Canadiens afin de déterminer les services de télécommunications qui sont offerts à l'échelle du Canada ainsi que les régions, le cas échéant, qui ne reçoivent aucun service ou dont le service est déficient.

La deuxième phase du projet, qui a débuté au début de 2016, a permis de recueillir les avis de Canadiens au moyen de différentes démarches, y compris un sondage avec échantillon représentatif d'envergure nationale et un sondage en ligne auquel les gens étaient libres de participer, afin de déterminer les types de services de télécommunications nécessaires à la participation des Canadiens à l'économie numérique. L'Avis de consultation a invité les Canadiens « qui désirent fournir des avis complémentaires qui dépassent le cadre du questionnaire [à] soumettre des interventions sur les questions et les enjeux présentés dans l'avis ».

La firme Associés de recherche EKOS a participé à cette deuxième phase de sa consultation nationale, alors que le CRTC a cherché à comprendre les opinions et les besoins des Canadiens au sujet des services de télécommunications.

1.2 MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

La méthodologie de cette étude a comporté deux sondages utilisant le même questionnaire. Les principales données probantes sont tirées d'un sondage avec échantillon représentatif d'envergure nationale réalisé auprès de 1 666 Canadiens âgés de 18 ans et plus. L'échantillon source provient du groupe témoin Probit d'EKOS — un bassin de répondants présélectionnés issus d'une sélection aléatoire au lieu d'être fondé sur le bon vouloir des gens, procurant un bon échantillonnage de la population canadienne. La méthodologie employée pour le sondage avec échantillon représentatif d'envergure nationale a comporté une démarche mixte de collecte de données en ligne et par téléphone afin d'inclure les personnes qui ne sont pas en ligne¹. Le sondage de 13 minutes a eu lieu au début de 2016 et son taux de participation a été de 21 p. 100. La taille de l'échantillon du sondage procure un niveau de précision de $\pm 2,4$ p. 100, 19 fois sur 20, pour l'ensemble du sondage, et de ± 7 à 11 p. 100 pour la plupart des sous-groupes pris de manière isolée dans l'analyse. L'annexe B présente de plus amples détails.

De même, le sondage a été mis à la disposition de gens au moyen d'un lien ouvert dans le site Web du CRTC et a été annoncé dans des communications et des publicités diffusées dans les médias sociaux. De la mi-janvier jusqu'à la fin du mois de février 2016, 28 794 personnes ont répondu à la consultation ouverte, que ce soit au moyen de l'hyperlien ou d'exemplaires papier (poste/télécopieur). Les répondants ayant décidé eux-mêmes de participer et ne faisant donc pas partie d'un échantillon déterminé de manière aléatoire, le sondage n'est pas considéré comme étant représentatif de la population canadienne, et aucune marge d'erreur ne peut être appliquée aux résultats. On s'attendait à ce que ce sondage ouvert compte une plus grande représentation de consommateurs utilisant Internet, y compris ceux qui participent abondamment à des activités en ligne et ceux affichant un niveau d'insatisfaction plus élevé vis-à-vis les services Internet.

1.3 MÉTHODOLOGIE ENTOURANT LES GROUPES DE DISCUSSION

Il y a eu six groupes de discussion et neuf entrevues téléphoniques individuelles. Les groupes de discussion ont réuni de cinq à 11 résidents de chacune des collectivités suivantes : Tofino, Colombie-Britannique; Slave Lake, Alberta; Kirkland Lake, Ontario; Ottawa, Ontario; Mont-Tremblant, Québec; et Guysborough, Nouvelle-Écosse. Un groupe de discussion s'est réuni à chaque endroit. Dans quatre des groupes de discussion (Tofino, Slave Lake, Kirkland Lake et Guysborough), les participants ont été sélectionnés parmi un échantillon de résidents choisis de manière aléatoire et vivant à moins de 30 minutes de la collectivité. Dans le cas d'Ottawa, les participants n'ont pas été choisis de manière aléatoire. Plutôt, des sessions ont été organisées avec 10 personnes âgées de 18 à 26 ans qui sont des résidents de collectivités du Nunavut et qui participent à un programme collégial de huit mois au Nunavut Sivuniksavut².

¹ Les entrevues réalisées en ligne exigent moins de ressources que les sondages réalisés par une équipe d'intervieweurs.

² Pour plus de renseignements sur le Nunavut Sivuniksavut, voir www.nstraining.ca/ (en anglais).

En ce qui concerne Mont-Tremblant, la sélection des participants s'est faite dans la région entourant la municipalité et a exclu les résidents de Mont-Tremblant même. Un guide sur les groupes de discussion (voir l'annexe C) a été conçu par EKOS, en consultation avec le client.

Les neuf entrevues ont été menées par téléphone avec des résidents d'Iqaluit, en utilisant les mêmes questions que celles posées aux groupes de discussion. Au total, 57 résidents de collectivités rurales, éloignées ou de petite taille ont participé à la composante qualitative de la recherche. Au chapitre 3, une synthèse des résultats issus de cette composante est présentée avec les résultats du sondage pour les résidents des régions rurales. De même, l'annexe D offre une présentation détaillée de certaines personnes qui ont participé à la recherche.

1.4 CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

Si on compare les deux échantillons ainsi que par rapport aux données sur la population, les deux sont passablement représentatifs de la répartition de la population à l'échelle des régions du pays, avec de légères surreprésentations en Colombie-Britannique. En ce qui concerne les personnes ayant répondu au sondage, l'échantillon représentatif est sous-représenté en Alberta et au Québec et est surreprésenté dans les Prairies. Les deux échantillons sont surreprésentés dans les régions rurales du pays en comparaison de la population; ceci a été voulu afin d'optimiser les occasions d'analyser les résultats issues des régions rurales.

L'échantillon représentatif compte une sous-représentation des personnes âgées de 35 à 54 ans parmi les personnes ayant répondu au sondage, une surreprésentation des personnes âgées de 55 à 64 ans et une légère surreprésentation des 65 ans et plus. Parmi les personnes ayant répondu au sondage, au sein des deux échantillons, les personnes ayant fait des études secondaires sont sous-représentées et celles ayant fait des études universitaires sont surreprésentées.

Tableau 1.1 : Tableau sur la démographie

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)	Population (18 ans et plus)
Régions			
Colombie-Britannique	15 %	16 %	13 %
Alberta	8 %	12 %	11 %
Saskatchewan et Manitoba	9 %	5 %	6 %
Ontario	37 %	33 %	38 %
Québec	21 %	22 %	24 %
Atlantique	9 %	10 %	8 %
Territoires	.4 %	.3 %	.3 %
Milieu urbain ou rural			
Urbain	71 %	71 %	83 %
Rural	29 %	29 %	17 %
Âge			
Moins de 35 ans	26 %	32 %	28 %
De 35 à 54 ans	23 %	37 %	37 %
De 55 à 64 ans	28 %	17 %	16 %
65 ans et plus	23 %	11 %	19 %
Sexe			
Homme	49 %	66 %	48 %
Femme	51 %	29 %	52 %
Scolarité			
Diplôme d'études secondaires ou moins	19 %	15 %	43 %
Diplôme/certificat collégial ou qui n'est pas de niveau universitaire	37 %	32 %	32 %
Diplôme universitaire	43 %	49 %	27 %

Fondés sur une comparaison entre l'échantillon représentatif et la population, les résultats du sondage avec échantillon représentatif ont été pondérés pour tenir compte de l'âge, de la région et du sexe. Tous les résultats présentés dans ce rapport sont fondés sur des pourcentages pondérés, à l'exception du tableau précédent (le tableau 1.1) qui présente des résultats non pondérés pour le sondage avec échantillon représentatif. Les résultats n'ont pas été pondérés dans le cas de l'échantillon du sondage ouvert.

Au sein du sondage avec échantillon représentatif, une personne sur six (17 p. 100) a déclaré un revenu familial de moins de 40 000 \$. Une personne sur quatre a déclaré un revenu familial compris entre 40 000 \$ et 80 000 \$. Un peu moins (23 p. 100) ont déclaré un revenu de 80 000 \$ à 120 000 \$, et 21 p 100 ont déclaré un revenu familial de 120 000 \$ et plus. Le profil de revenu des personnes ayant répondu au sondage ouvert est très semblable. Il y a peut-être une légère sous-représentation des

ménages avec un revenu de moins de 40 000 \$; par contre, cela pourrait simplement être attribuable au fait qu'un nombre plus élevé de personnes a dit qu'elle « préfère ne pas répondre ».

Au sein du sondage avec échantillon représentatif, un peu plus de quatre personnes sur 10 (42 p. 100) travaillent à temps plein. En tenant compte des emplois à temps plein et à temps partiel ainsi que des travailleurs autonomes, 59 p. 100 font partie de la main-d'œuvre. Dans le cas du sondage ouvert, ce pourcentage s'élève à 69 p. 100. Les étudiants et les personnes sans emploi représentent 8 p. 100 des participants, alors que 5 p. 100 ne fait pas partie de la main-d'œuvre. Ces groupes sont légèrement moins nombreux dans le sondage ouvert. De même, le sondage avec échantillon représentatif comprend 24 p. 100 de personnes retraitées (16 p. 100 dans le sondage ouvert).

La taille des ménages est relativement similaire dans les deux sondages; cela étant, dans le sondage avec échantillon représentatif, le pourcentage de personnes vivant seules est légèrement plus élevé (19 p. 100), et un pourcentage légèrement moins élevé consiste en une famille de deux ou trois personnes (54 p. 100). Dans le sondage avec échantillon représentatif, on trouve des enfants beaucoup plus jeunes dans les ménages avec parents, comparativement au sondage ouvert où on trouve davantage de ménages avec des enfants de 18 ans et plus.

Tableau 1.2 : Tableau sur la démographie

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Revenu annuel total des ménages		
Moins de 20 000 \$	6 %	4 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	11 %	10 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	13 %	13 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12 %	13 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	13 %	13 %
De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$	10 %	10 %
De 120 000 \$ à moins de 150 000 \$	9 %	8 %
150 000 \$ et plus	12 %	11 %
Préfère ne pas répondre	14 %	19 %
Emploi – situation actuelle		
Travaille à temps plein (35 heures ou plus par semaine)	42 %	53 %
Travaille à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	7 %	6 %
Travailleur autonome	10 %	10 %
Étudiant à temps plein (ne travaille pas)	3 %	4 %
Sans emploi, à la recherche d'un emploi	5 %	3 %
Ne fait pas partie de la main-d'œuvre	5 %	2 %
Personne retraitée	24 %	16 %
Autre	3 %	2 %
Préfère ne pas répondre	1 %	4 %

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
<i>Taille des ménages</i>		
1 personne	19 %	14 %
2 ou 3 personnes	54 %	58 %
4 personnes et plus	26 %	25 %
Préfère ne pas répondre	1 %	4 %
<i>Âge des enfants</i>		
Moins de 5 ans	36 %	25 %
De 5 à 11 ans	40 %	31 %
De 12 à 17 ans	26 %	29 %
De 18 à 24 ans	29 %	41 %
Préfère ne pas répondre	1 %	2 %

2. RÉSULTATS DU SONDAGE

2.1 TYPES DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS UTILISÉS

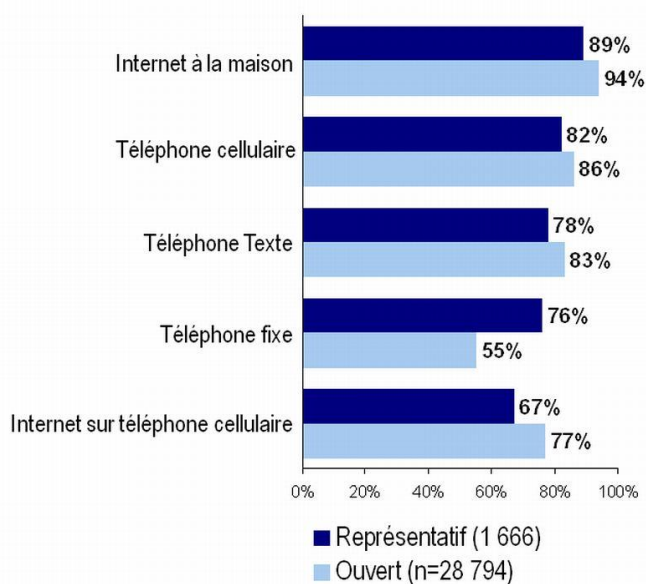
Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

- Un peu plus de quatre Canadiens sur 10 ont un service téléphonique résidentiel, un service Internet résidentiel et un service mobile complet (voix, texte et données), alors que un sur cinq possède un service Internet résidentiel et un service mobile complet, mais aucun service téléphonique résidentiel.
 - ✎ Il est plus courant de trouver des ménages abonnés aux trois services de télécommunications lorsque le revenu s'élève à 80 000 \$ ou plus.
 - ✎ Dans les Territoires, un répondant sur cinq dispose d'un service téléphonique résidentiel, mais n'a pas de service Internet résidentiel ou de service mobile.
-

Afin de comprendre ce que vivent les répondants en ce qui concerne les services de télécommunications, le sondage leur a tout d'abord demandé s'ils sont abonnés à chacun des services que sont le service téléphonique résidentiel, le service Internet résidentiel ou le service mobile, y compris la voix, le texte ou les données. En examinant les combinaisons de services de télécommunications que possèdent les Canadiens, les résultats du sondage avec échantillon représentatif indiquent que quatre ménages sur 10 sont abonnés à ces cinq services (43 p. 100). Un autre 20 p. 100, ou un sur cinq, possède un service de téléphonie mobile complet (soit voix, texte et données), mais n'ont pas de service téléphonique résidentiel. D'autre part, 17 p. 100 ont un service téléphonique résidentiel et un service de téléphonie mobile avec voix et texte, mais sans données, quoique la plupart a un service Internet résidentiel. De plus, 10 p. 100 ont un service Internet résidentiel et un service téléphonique résidentiel, mais n'ont aucun service mobile. Dans l'ensemble, 11 p. 100 n'ont pas de service Internet à la maison.

Dans le sondage ouvert, moins de répondants ont les cinq services, soit un peu plus de un sur trois (36 p. 100). La même proportion (38 p. 100) n'a pas de service téléphonique résidentiel, mais possède un service mobile complet, ce qui est près de deux fois plus élevé que dans le sondage avec échantillon représentatif. À peine un peu plus de un sur 10 possède un service de téléphonie mobile sans données (11 p. 100). Seulement 7 p. 100 des répondants n'ont aucun téléphone mobile.

Types de services de télécommunications utilisés



Les Associés de
recherche EKOS

Sondage Internet à large
bande du CRTC, 2016

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, la possibilité d'avoir les cinq services est plus élevée en Alberta (61 p. 100) et dans les Territoires (59 p. 100). Dans les Territoires, cela est grandement imputable au fait qu'à peu près tous les gens ont un service téléphonique résidentiel, probablement parce que les services de téléphonie mobile et Internet résidentiel sont moins fiables.
- Les ménages possédant seulement un service de téléphonie mobile (c'est-à-dire qu'ils n'ont aucun service téléphonique résidentiel) sont plus nombreux chez les personnes de moins de 35 ans, alors que 38 p. 100 comptent seulement sur un service de téléphonie mobile (aucun service téléphonique résidentiel). De même, cette situation s'observe plus souvent en Ontario (25 p. 100) et dans les ménages dont le revenu s'élève à 120 000 \$ et plus.
- Parmi les ménages ayant déclaré un revenu de moins de 40 000 \$, il est plus courant de ne pas avoir de téléphone mobile ou un service de téléphonie mobile sans plan pour les données.
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, un répondant sur cinq qui vit dans les Territoires dispose seulement d'un service téléphonique résidentiel, mais n'a aucun service Internet résidentiel ou service de téléphonie mobile.

Tableau 2.1 : Services de télécommunications utilisés par les segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

À quel(s) service(s) de télécommunication suivants êtes-vous abonné(e)?

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)				Sondage ouvert (n=28 794)			
	Tous les services	Aucun service téléphonique résidentiel	Aucun plan pour les données	Aucun service de téléphonie mobile	Tous les services	Aucun service téléphonique résidentiel	Aucun plan pour les données	Aucun service de téléphonie mobile
Dans l'ensemble	43 %	24 %	33 %	11 %	36 %	45 %	22 %	5 %
Région								
Colombie-Britannique	40 %	27 %	31 %	14 %	32 %	50 %	21 %	4 %
Alberta	61 %	18 %	15 %	8 %	39 %	53 %	11 %	3 %
Saskatchewan et Manitoba	47 %	18 %	33 %	10 %	40 %	45 %	16 %	6 %
Ontario	38 %	30 %	32 %	8 %	35 %	49 %	19 %	4 %
Québec	38 %	21 %	44 %	16 %	32 %	38 %	33 %	10 %
Atlantique	53 %	21 %	25 %	6 %	42 %	34 %	27 %	5 %
Territoires	59 %	0 %	37 %	21 %	43 %	41 %	21 %	5 %
Âge								
Moins de 35 ans	37 %	43 %	21 %	11 %	26 %	67 %	11 %	3 %
De 35 à 49 ans	58 %	20 %	22 %	9 %	41 %	45 %	17 %	4 %
De 50 à 64 ans	42 %	18 %	39 %	14 %	42 %	29 %	31 %	8 %
65 ans et plus	32 %	8 %	57 %	10 %	34 %	20 %	47 %	9 %
Revenu								
40 000 \$ ou moins	19 %	27 %	56 %	26 %	19 %	51 %	37 %	8 %
De 40 000 \$ à 79 999 \$	37 %	24 %	39 %	11 %	29 %	49 %	25 %	6 %
De 80 000 \$ à 119 999 \$	56 %	24 %	20 %	6 %	40 %	46 %	16 %	4 %
120 000 \$ ou plus	56 %	28 %	14 %	6 %	48 %	42 %	11 %	4 %

2.2 TYPE DE SERVICES INTERNET UTILISÉS

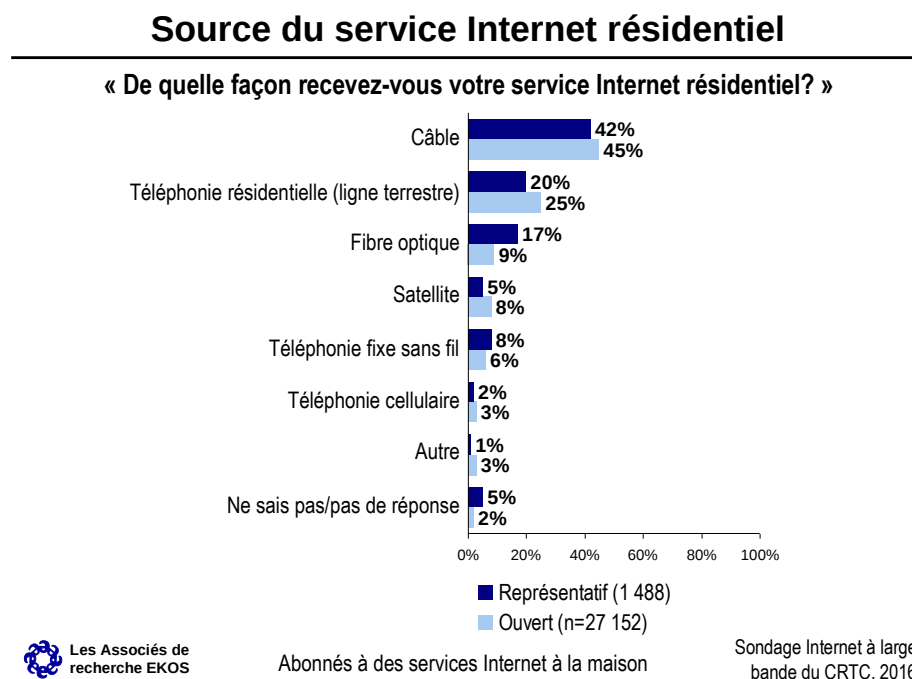
Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

- Près de quatre Canadiens sur cinq affirment recevoir leur service Internet résidentiel au moyen du câble (42 p. 100), d'une ligne téléphonique (20 p. 100) ou de la fibre optique (17 p. 100).
 - ✎ Il est plus courant pour les résidents en zone urbaine d'obtenir leur service Internet résidentiel au moyen du câble (48 p. 100) ou de la fibre optique (19 p. 100); pour les résidents des régions rurales, il arrive plus souvent que les services sont fournis au moyen d'une ligne téléphonique (33 p. 100), d'un satellite (10 p. 100) ou d'un accès sans fil fixe (12 p. 100).
- Bien que la pluralité des répondants ne connaissent pas la capacité de leur service (34 p. 100), la plupart de ceux qui le savent indiquent obtenir un service illimité (30 p. 100).
- De façon analogue, la moitié des consommateurs canadiens ne connaissent pas la vitesse de téléchargement de leur service. Parmi les personnes qui le savent, environ le tiers indiquent qu'elle est inférieure à 15 mégaoctets par seconde (Mbps), un autre tiers indique une vitesse allant de 15 à 50 Mbps, et un autre tiers indique une vitesse supérieure à 50 Mbps par seconde.
 - ✎ Les résidents des régions rurales signalent les limites mensuelles les plus faibles, alors qu'une personne sur trois indique une limite de 150 gigaoctets (Go) ou moins. De même, la plupart ont signalé des vitesses de téléchargement de moins de 10 mégaoctets par seconde.
 - ✎ Le service fourni au moyen d'une ligne téléphonique ou d'un satellite, comportant des vitesses et des limites de transfert de données inférieures, est beaucoup plus présent dans les Territoires.

On a tout d'abord demandé aux répondants du sondage avec échantillon représentatif et du sondage ouvert d'indiquer la manière dont ils reçoivent leur service Internet résidentiel. Comme l'indique la figure ci-dessous, le câble constitue le moyen principal grâce auquel les gens reçoivent le service Internet dans leur foyer; vient suite la ligne téléphonique. Comme le montrent les barres de couleur foncée, 42 p. 100 des répondants du sondage avec échantillon représentatif ont indiqué obtenir leur service Internet au moyen du câble, alors que pour 20 p. 100, c'est la ligne téléphonique. La fibre optique suit de près comme troisième option, à 17 p. 100. Par ailleurs, 8 p. 100 disent recourir à un service sans fil fixe, et un 2 p. 100, au sans-fil mobile. Selon le sondage avec échantillon représentatif, 5 p. 100 des Canadiens reçoivent leur signal Internet au moyen d'un satellite. (De même, 5 p. 100 ne savent pas, et 1 p. 100 ont

indiqué un autre moyen ou n'ont pas donné suffisamment de renseignements pour classer correctement la source de leur service Internet.)

Dans le sondage ouvert, ainsi que le montrent les barres de couleur pâle dans la figure ci-dessous, le nombre de ménages qui obtiennent leur service Internet résidentiel au moyen du câble (45 p. 100) ou d'une ligne téléphonique (25 p. 100) est plus élevé. Les ménages qui reçoivent leur service Internet grâce à la fibre optique ou à un satellite sont beaucoup moins nombreux dans le sondage ouvert (9 et 8 p.100 respectivement). De même, une proportion plus faible obtient son service Internet par le truchement d'une configuration sans fil fixe.



- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les personnes qui n'ont pas de service téléphonique résidentiel sont plus susceptibles que la moyenne de recevoir leur service Internet résidentiel au moyen du câble (50 p. 100).
- D'un point de vue géographique, on observe des différences importantes en ce qui concerne les services utilisés pour recevoir Internet à la maison. Comme le montre le tableau ci-dessous, les résidents des milieux urbains sont beaucoup plus susceptibles que les résidents des régions rurales de recevoir le service Internet au moyen du câble (48 p. 100) ou de la fibre optique (19 p. 100). Pour leur part, les résidents des régions rurales sont plus susceptibles d'utiliser les services fournis par le biais d'une ligne téléphonique (33 p. 100), d'un satellite (10 p. 100) ou d'un accès sans fil fixe (12 p. 100).

- Le câble est le moyen le plus populaire chez les résidents de la Colombie-Britannique, du Québec et de l'Ontario. Dans certaines régions, environ 10 à 13 p. 100 des résidents affirment recourir à la fibre optique; dans l'Atlantique, ce pourcentage s'élève à 44 p. 100 alors qu'il est de 25 p. 100 au Québec. Les résidents des Territoires sont trois fois plus susceptibles que les autres résidents d'obtenir leur service Internet au moyen d'une ligne téléphonique (48 p. 100) ou directement grâce à un satellite (20 p. 100).
- De manière générale, on observe la même situation dans le sondage ouvert en ce qui a trait à la ventilation des différents moyens utilisés pour obtenir le service Internet résidentiel.

Tableau 2.2 : Type de service Internet résidentiel pour les segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

De quelle façon recevez-vous votre service Internet résidentiel?

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 488)				Sondage ouvert (n=27 152)			
	Ligne téléphonique (DSL)	Câble	Satellite	Fibre optique	Ligne téléphonique (DSL)	Câble	Satellite	Fibre optique
Dans l'ensemble	20 %	42 %	5 %	17 %	25 %	45 %	8 %	9 %
<i>Milieu urbain ou rural</i>								
Urbain	17 %	48 %	2 %	19 %	23 %	56 %	3 %	10 %
Rural	33 %	18 %	19 %	8 %	29 %	17 %	20 %	4 %
<i>Région</i>								
Colombie-Britannique	21 %	51 %	5 %	12 %	25 %	57 %	5 %	5 %
Alberta	18 %	36 %	9 %	10 %	24 %	49 %	6 %	8 %
Saskatchewan et Manitoba	24 %	35 %	2 %	13 %	38 %	30 %	8 %	7 %
Ontario	20 %	46 %	5 %	13 %	26 %	47 %	6 %	6 %
Québec	13 %	47 %	3 %	25 %	20 %	45 %	11 %	11 %
Atlantique	18 %	23 %	3 %	44 %	25 %	24 %	8 %	21 %
Territoires	48 %	24 %	20 %	0 %	33 %	35 %	18 %	1 %

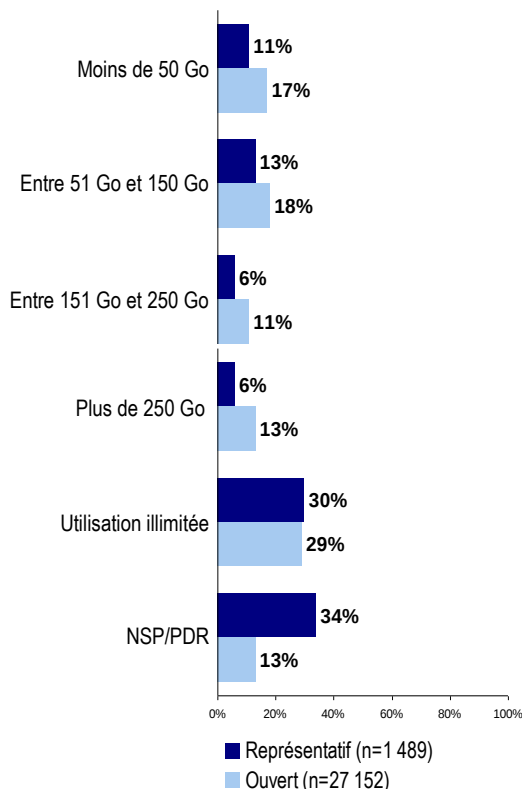
a) Transfert mensuel de données avec les services Internet résidentiels

Dans le sondage avec échantillon représentatif, 34 p. 100 des Canadiens ne connaissent pas bien leur limite de capacité mensuelle pour le transfert de données avant qu'ils aient à payer des frais d'utilisation excédentaire; pour leur part, 66 p. 100 ont été en mesure de fournir cette donnée, en se fondant sur l'information de leur fournisseur de service. Ainsi, les lecteurs devraient tenir pour acquis que ces résultats sont seulement représentatifs des personnes qui connaissent assez bien leur service pour connaître leur limite mensuelle au chapitre des données. La grande majorité des personnes qui ont pu fournir cette donnée ont indiqué ne pas avoir de limite mensuelle (c.-à-d. une utilisation illimitée d'Internet). Par ailleurs, 6 p. 100 des gens ont indiqué qu'ils doivent payer des frais d'utilisation excédentaire s'ils dépassent leur limite mensuelle de 250 Go; un pourcentage identique a indiqué que la limite s'établit entre 151 et 250 Go. De même, 13 p. 100 ont mentionné disposer d'une capacité mensuelle oscillant entre 50 et 150 Go. D'autre part, 11 p. 100 des Canadiens de l'échantillon ont mentionné avoir une limite mensuelle de 50 Go, au-delà de laquelle ils doivent des frais d'utilisation excédentaire (par Go).

Dans le sondage ouvert, il ne faut s'étonner de constater que les personnes s'intéressant suffisamment à cet enjeu pour répondre au sondage à partir d'une invitation ouverte sont plus susceptibles de connaître leur limite mensuelle. Outre les 13 p. 100 qui ne savent pas, moins de trois sur 10 (29 p. 100) ont indiqué disposer d'un accès illimité, alors que 13 p. 100 ont affirmé disposer d'une limite de plus de 250 Go. Par ailleurs, 11 p. 100 ont une limite qui oscille entre 150 et 250 Go. Mais un tiers doivent payer des frais d'utilisation excédentaire s'ils dépassent 150 Go, et un peu moins de la moitié de ceux-ci (17 p. 100) ont une limite de seulement 50 Go. Cela est beaucoup plus élevé que les résultats obtenus dans le sondage avec échantillon représentatif. Ces résultats pourraient indiquer un plus fort taux de participation dans le sondage ouvert chez les personnes disposant d'une limite mensuelle moins élevée, ou une proportion plus grande de l'échantillon avec échantillon représentatif disposant de limites moins élevées ne connaissent pas bien ce détail concernant leur niveau de service.

Limite pour le transfert de données du service Internet résidentiel

« À votre connaissance, quelle est la capacité mensuelle de transfert de données que vous recevez à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme une limite d'utilisation de données et mesure la quantité maximale de données que vous pouvez envoyer ou recevoir au moyen de l'Internet avant d'entraîner des frais d'utilisation excédentaire (souvent mesurée en gigaoctet [Go]). »



Les Associés de
recherche EKOS

Abonnés à des services Internet à la maison

Sondage Internet à large
bande du CRTC, 2016

- La plus grande proportion de consommateurs qui reçoivent leur service Internet au moyen d'une ligne DSL ou de la fibre optique déclare avoir un accès illimité; chez les consommateurs ayant recours à un satellite, ils sont les moins nombreux à posséder un accès illimité. Parmi l'échantillon représentatif, trois consommateurs sur 10 qui obtiennent leur service grâce à un accès sans fil fixe ont une limite mensuelle de 150 Go ou moins; un tiers d'entre eux déclarent avoir une limite de moins de 50 Go. Un peu plus de quatre consommateurs sur 10 qui reçoivent leur service Internet au moyen d'un satellite ont une limite mensuelle de 150 Go ou moins; la plupart d'entre eux déclarent que leur limite est inférieure à 50 Go.
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents des régions rurales indiquent le plus souvent avoir les limites mensuelles les moins élevées (34 p. 100 indiquent avoir une

limite de 150 Go ou moins; deux tiers d'entre eux affirment que cette limite est inférieure à 50 Go).

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, on trouve dans les Territoires, plus que partout ailleurs, les groupes qui indiquent avoir les limites les moins élevées; la moitié déclare disposer d'une limite de 50 Go ou moins. De fait, à peu près personne dans les Territoires indique avoir une limite de plus de 150 Go. Les résidents des provinces atlantiques sont les plus susceptibles de rapporter une capacité de transfert illimitée, suivis des résidents de l'Ontario où près de la moitié affirme disposer d'une limite de 250 Go ou plus (y compris les personnes avec une utilisation illimitée).
- Du point de vue des tendances démographiques, l'âge est un facteur principal. Dans le sondage avec échantillon représentatif, près de la moitié (46 p. 100) des personnes de moins de 35 ans indiquent avoir une limite de 250 Go et plus (y compris les personnes avec une utilisation illimitée).

Tableau 2.3 : Capacité mensuelle de transfert de données pour les segments clés (sondage avec échantillon représentatif seulement)

À votre connaissance, quelle est la capacité mensuelle de transfert de données que vous recevez à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme une limite d'utilisation de données et mesure la quantité maximale de données que vous pouvez envoyer ou recevoir au moyen de l'Internet avant d'entraîner des frais d'utilisation excédentaire (souvent mesurée en gigaoctet [Go]).

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 489)					
	Moins de 50 Go	De 50 à 150 Go	De 151 à 250 Go	De 251 Go à une quantité prédéterminée plus élevée	Illimitée	Ne sais pas/pas de réponse
Dans l'ensemble	11 %	13 %	6 %	6 %	30 %	34 %
Services internet résidentiels						
Ligne téléphonique (DSL)	15 %	14 %	4 %	6 %	35 %	26 %
Câble	8 %	13 %	8 %	9 %	27 %	37 %
Satellite	33 %	10 %	3 %	2 %	21 %	31 %
Fibre optique	9 %	11 %	4 %	6 %	40 %	30 %
Accès sans fil fixe	10 %	21 %	6 %	3 %	27 %	33 %
Milieu						
Urbain	8 %	13 %	6 %	7 %	29 %	36 %
Rural	22 %	12 %	4 %	4 %	32 %	26 %
Région						
Colombie-Britannique	7 %	12 %	4 %	7 %	14 %	57 %
Alberta	8 %	19 %	10 %	4 %	17 %	42 %

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 489)					
	Moins de 50 Go	De 50 à 150 Go	De 151 à 250 Go	De 251 Go à une quantité prédéterminée plus élevée	Illimitée	Ne sais pas/pas de réponse
Saskatchewan et Manitoba	5 %	7 %	2 %	2 %	38 %	46 %
Ontario	8 %	12 %	8 %	11 %	36 %	26 %
Québec	15 %	16 %	5 %	4 %	29 %	30 %
Atlantique	4 %	5 %	2 %	1 %	46 %	41 %
Territoires	52 %	14 %	2 %	0 %	0 %	31 %

- Dans le sondage ouvert, on observe des tendances similaires en ce qui concerne les limites associées aux différents services Internet, et ce qui est offert en milieu urbain et rural. Il en est de même pour l'âge. Qui plus est, près de la moitié des personnes âgées de 35 à 49 ans indiquent avoir des limites de 250 Go et plus (y compris l'utilisation illimitée).
- On observe également une dichotomie entre les résidents de l'Atlantique et du Québec, lesquels affirment disposer soit d'une utilisation illimitée (30 p. 100 au Québec et 50 p. 100 dans l'Atlantique), soit d'une limite inférieure à 150 Go (44 p. 100 au Québec et 24 p. 100 dans l'Atlantique).
- Une fois de plus, dans le sondage ouvert, les résidents des Territoires affirment disposer presque exclusivement de limites de 150 Go ou moins, et la moitié d'entre eux (52 p. 100) disent avoir une limite de 50 Go ou moins.

b) Vitesse de téléchargement des services Internet résidentiels

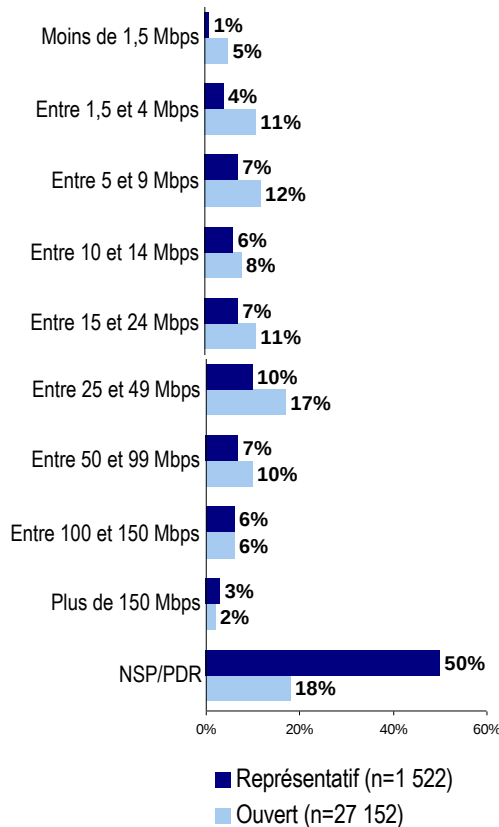
Dans le sondage avec échantillon représentatif, les répondants sont encore moins susceptibles de connaître la vitesse de téléchargement³ de leur service Internet que la capacité mensuelle de transfert à laquelle ils ont droit; ce faisant, les résultats issus de cette question ne reflètent pas réellement les types d'abonnement que possèdent les Canadiens. La moitié des gens n'ont pu mentionner la vitesse de leur service Internet. D'autre part, 5 p. 100 ont indiqué une vitesse de moins de 5 Mbps, 13 p. 100 ont affirmé qu'elle se situe entre 5 et 15 Mbps, 7 p. 100, entre 15 et 25 Mbps. De plus, 10 p. 100 ont fait part d'une vitesse de téléchargement qui se situe entre 25 et 50 Mbps, 7 p. 100, entre 50 et 100 Mbps, et 9 p. 100, plus de 100 Mbps.

Une fois de plus, les répondants du sondage ouvert ont été beaucoup plus nombreux à pouvoir donner des renseignements sur leur vitesse de téléchargement. Il en découle donc que les résultats présentent des proportions plus élevées que dans le sondage avec échantillon représentatif, et ce, pour toutes les catégories de vitesse Internet, tout simplement par le fait qu'une plus grande proportion a répondu par rapport aux différentes vitesses. Ainsi, une personne sur six rapporte une vitesse de moins de 5 Mbps, et une personne sur cinq indique une vitesse de 5 à 15 Mbps. De même, 11 p. 100 mentionnent une vitesse de 15 à 25 Mbps, 17 p. 100, de 25 à 50 Mbps, et 10 p. 100, de 50 à 100 Mbps. Les autres (8 p. 100) ont une vitesse de téléchargement supérieure à 100 Mbps.

³ Ceci réfère à la vitesse de téléchargement maximale qu'indiquent les fournisseurs de services, et non pas la vitesse de téléchargement que les consommateurs disposent dans les faits.

Vitesse du service Internet résidentiel

« À votre connaissance, quelle est la vitesse du service Internet auquel vous êtes abonné à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme la vitesse de téléchargement en aval de votre connexion (souvent mesurée en mégabits par seconde [Mbps]). »



- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les consommateurs qui sont abonnés à un service Internet au moyen du câble ou de la fibre optique ont les vitesses de téléchargement les plus rapides. La plus grande partie des gens abonnés à un service Internet au moyen d'une ligne téléphonique ont des vitesses de téléchargement de moins de 10 Mbps, une caractéristique aussi des personnes abonnées à un service sans fil fixe. La plus grande partie des gens qui utilisent un satellite signalent une vitesse de moins de 5 Mbps.
- Par ailleurs, la vitesse d'Internet et la limite mensuelle pour le transfert de données vont de pair. Dans le sondage avec échantillon représentatif, plus de la moitié des personnes qui

indiquent des limites sur le transfert de données de moins de 50 Go ont aussi des vitesses de téléchargement de moins de 10 Mbps. La majorité des consommateurs qui indiquent avoir des limites de 50 à 150 Go affirment avoir une vitesse de téléchargement oscillant entre 10 et 50 Mbps. Les personnes qui ont des limites très élevées ou qui n'ont pas de limite pour le transfert de données rapportent des vitesses de téléchargement supérieures à 50 Mbps.

- De même, dans les zones urbaines, on rapporte des vitesses plus grandes que dans les régions rurales. De fait, la plupart des résidents des régions rurales en mesure de donner la vitesse de téléchargement affirment qu'elle se situe à moins de 10 Mbps, alors que la plupart des gens en milieu urbain indiquent une vitesse supérieure à 25 Mbps.

Tableau 2.4 : Vitesse de téléchargement du service Internet résidentiel pour les segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)⁴

À votre connaissance, quelle est la vitesse du service Internet auquel vous êtes abonné à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme la vitesse de téléchargement en aval de votre connexion (souvent mesurée en mégabits par seconde [Mbps]).

	Sondage avec échantillon représentatif (n=755)				Sondage ouvert (n=22 374)			
	Moins de 5 Mbps	De 5 à 14 Mbps	De 15 à 49 Mbps	50 Mbps et plus	Moins de 5 Mbps	De 5 à 14 Mbps	De 15 à 49 Mbps	50 Mbps et plus
Dans l'ensemble	10 %	24 %	34 %	31 %	20 %	25 %	34 %	21 %
Service Internet résidentiel								
Ligne téléphonique (DSL)	18 %	36 %	29 %	16 %	26 %	35 %	29 %	10 %
Câble	4 %	19 %	41 %	36 %	6 %	19 %	47 %	29 %
Satellite	45 %	33 %	11 %	11 %	52 %	37 %	6 %	6 %
Fibre optique	1 %	17 %	40 %	42 %	3 %	11 %	35 %	51 %
Accès sans fil fixe	26 %	27 %	17 %	29 %	58 %	29 %	9 %	4 %
Milieu								
Urbain	5 %	22 %	37 %	36 %	11 %	22 %	41 %	26 %
Rural	31 %	36 %	18 %	15 %	47 %	33 %	13 %	7 %
Capacité mensuelle de transfert de données (Go)								
Moins de 50	30 %	43 %	22 %	5 %	54 %	30 %	12 %	5 %
De 50 à 150	12 %	27 %	37 %	23 %	18 %	37 %	35 %	10 %
De 151 à 250	6 %	27 %	33 %	34 %	6 %	17 %	56 %	20 %
251 et plus	2 %	7 %	44 %	47 %	3 %	9 %	49 %	39 %
Illimitée	8 %	22 %	33 %	38 %	16 %	24 %	31 %	30 %

⁴ Les résultats qui apparaissent dans le tableau 2.4 ne correspondent pas à la figure de la page précédente, la raison étant que les résultats dans le tableau sont ceux provenant seulement des répondants en mesure de donner leur vitesse de téléchargement, excluant la moitié des répondants du sondage avec échantillon représentatif et 18 p. 100 des répondants du sondage ouvert qui ne connaissent pas leur vitesse de téléchargement.

2.3 SERVICES LES PLUS UTILISÉS ET UTILISATION FUTURE PRÉVUE

Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

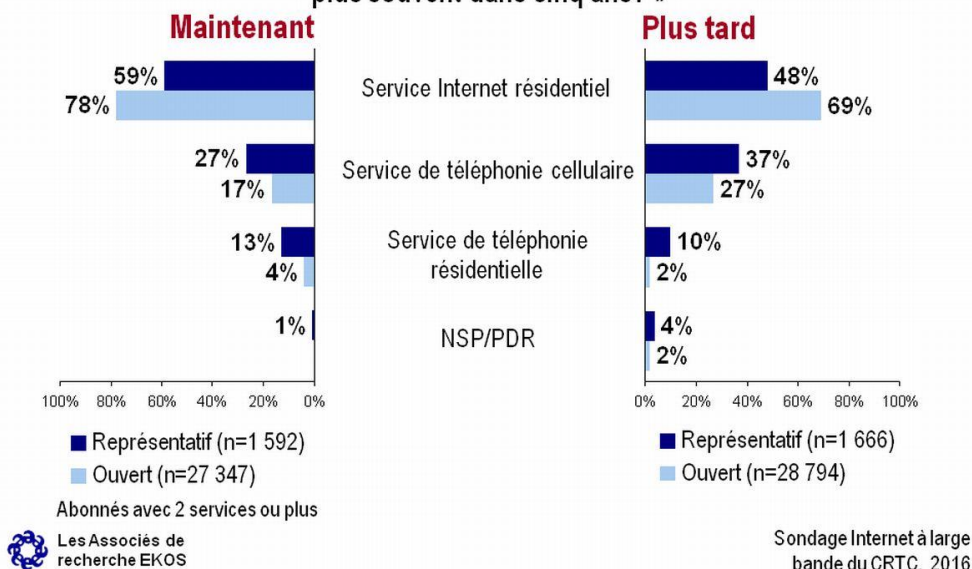
- Plus de la moitié des Canadiens affirment utiliser, plus que tout, leur service Internet résidentiel, et ils s'attendent à ce qu'il en soit encore de même dans cinq ans. On prévoit un léger changement en ce qui concerne l'utilisation d'un service de téléphonie mobile (de 27 à 35 p. 100).
 - ✎ Les résidents des régions rurales s'attendent davantage à recourir à un appareil cellulaire à l'avenir.
 - ✎ Dans le sondage avec échantillon représentatif, l'utilisation d'une ligne téléphonique résidentielle est surtout concentrée chez les personnes âgées (31 p. 100) et les gens dont le revenu familial est inférieur à 40 000 \$ (22 p. 100).

Selon le sondage avec échantillon représentatif, 59 p. 100 des gens ayant accès à un service Internet utilisent leur service Internet résidentiel le plus souvent. D'autre part, une personne sur quatre (27 p. 100) utilise son service de téléphonie mobile le plus souvent, et 13 p. 100, le service téléphonique résidentiel. Dans le sondage ouvert, les réponses indiquent une concentration de gens plus élevée en ce qui a trait à l'utilisation du service Internet résidentiel (78 p. 100), et très peu se tournent vers le service téléphonique résidentiel ou un accès Internet mobile.

Lorsqu'on demande aux gens ce qu'ils prévoient en matière d'utilisation dans cinq ans, les résultats du sondage avec échantillon représentatif montrent qu'ils prévoient utiliser davantage un accès mobile à Internet (37 p. 100 comparativement à 27 p. 100 à l'heure actuelle), et peu s'attendent à utiliser leur service téléphonique résidentiel (en baisse de 13 à 10 p. 100). Dans le sondage ouvert, on observe le même phénomène alors que les gens s'attendent à délaissier l'accès résidentiel au profit de l'accès mobile.

Service de télécommunications auquel on se fie le plus

« Lequel de ces services de télécommunication utilisez-vous le plus souvent?
Lequel de ces services de télécommunication vous attendez-vous à utiliser le plus souvent dans cinq ans? »



Utilisation actuelle

- Les résultats du sondage avec échantillon représentatif montrent des tendances intéressantes en ce qui concerne les services les plus utilisés. Par exemple, parmi les gens possédant un service téléphonique résidentiel, un service Internet résidentiel et l'ensemble des services mobiles (voix, texte et données), 61 p. 100 disent recourir avant tout à leur service Internet résidentiel, alors que 30 p. 100 utilisent avant tout leur cellulaire. Parmi les personnes n'ayant pas d'appareil cellulaire (à tout le moins, aucun accès Internet mobile), au moins deux sur trois utilisent surtout le service Internet résidentiel. Cependant, le pourcentage de gens qui n'ont pas de service téléphonique résidentiel est à peu près égal en ce qui concerne l'utilisation du service Internet résidentiel ou au moyen d'un appareil mobile.
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, parmi les personnes qui ne sont pas très actives en ligne, on utilise le service téléphonique résidentiel dans une proportion modérée; mais à mesure que les gens sont plus actifs en ligne, ils délaissent le service téléphonique résidentiel. De fait, parmi les personnes qui sont très actives en ligne, on observe seulement une répartition entre l'accès au moyen d'un service Internet résidentiel (66 à 68 p. 100) ou d'un appareil mobile (29 à 30 p. 100); à peu près personne ne mentionne le service téléphonique résidentiel comme moyen employé le plus souvent.

Tableau 2.5 : Services de télécommunications les plus utilisés et qu'on s'attend d'utiliser au sein des segments clés (sondage avec échantillon représentatif seulement)

Lequel de ces services de télécommunication utilisez-vous le plus souvent?

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 592)					
	Utilisé le plus actuellement			Qu'on prévoit utiliser le plus (dans 5 ans)		
	Service Internet résidentiel	Service de téléphonie mobile	Service téléphonique résidentiel	Service Internet résidentiel	Service de téléphonie mobile	Service téléphonique résidentiel
Dans l'ensemble	59 %	27 %	13 %	48 %	37 %	10 %
Services de télécommunications						
Tous les services	61 %	30 %	8 %	50 %	43 %	4 %
Service de téléphonie mobile (sans données)	64 %	7 %	28 %	60 %	18 %	16 %
Aucun service de téléphonie mobile	71 %	0 %	28 %	66 %	6 %	21 %
Aucun service téléphonique résidentiel	50 %	48 %	0 %	37 %	60 %	1 %
Niveau d'activité Internet au cours des 12 derniers mois						
Faible	49 %	12 %	34 %	39 %	25 %	26 %
Assez faible	63 %	19 %	16 %	54 %	31 %	9 %
Assez élevé	66 %	29 %	4 %	55 %	41 %	2 %
Élevé	68 %	30 %	1 %	54 %	44 %	2 %

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les personnes âgées (31 p. 100) et les personnes avec un revenu familial de moins de 40 000 \$ (22 p. 100) sont celles qui comptent le plus sur le service téléphonique résidentiel. Les personnes les plus susceptibles d'utiliser un téléphone cellulaire sont celles âgées de moins de 35 ans (42 p. 100), qui travaillent à temps plein et dont le revenu familial est le plus élevé (40 et 36 p. 100 respectivement).
- De même, dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents de l'Alberta sont les plus susceptibles de faire la plus grande utilisation du cellulaire (38 p. 100), alors que les Ontariens se démarquent pour ce qui est de recourir au service Internet résidentiel (65 p. 100).
- Tel que mentionné précédemment, dans l'échantillon du sondage ouvert, huit personnes sur 10 ont indiqué utiliser le service Internet résidentiel le plus souvent; en conséquence, on observe une moins grande tendance à recourir au service téléphonique ou même aux appareils cellulaires — encore qu'une personne sur cinq possédant seulement un cellulaire (et aucune service téléphonique résidentiel) indique qu'elle utilise son appareil le plus souvent. On observe aussi que les plus jeunes membres de l'échantillon comptent davantage sur leur cellulaire, bien que ce soit moins de un sur cinq.

- Les gens faisant partie de l'échantillon du sondage ouvert qui vivent au Manitoba et en Saskatchewan (26 p. 100) et, peut-être de manière étonnante, dans les Territoires (22 p. 100) sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils utilisent leur cellulaire le plus souvent.

Utilisation future prévue (dans cinq ans)

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, on observe les mêmes tendances eu égard à l'utilisation prévue qu'à l'utilisation actuelle, mais avec une tendance légèrement plus prononcée à compter sur le cellulaire à l'avenir. Les personnes qui possèdent un appareil cellulaire et n'ont pas de service téléphonique résidentiel sont les plus susceptibles d'affirmer qu'elles utiliseront leur cellulaire (60 p. 100). Viennent ensuite les personnes qui possèdent un service téléphonique résidentiel, un service Internet résidentiel et un appareil cellulaire avec voix, texte et données (43 p. 100 disent qu'ils compteront avant tout sur leur appareil cellulaire). Les plus jeunes, les personnes sur le marché du travail et les plus fortunés de la société sont ceux qui prévoient le plus compter sur leur cellulaire; il en est de même pour les hommes comparativement aux femmes. Cette tendance est aussi plus manifeste en Alberta où 48 p. 100 des gens affirment qu'ils compteront essentiellement sur leur cellulaire dans cinq ans.
- Fait intéressant, dans le sondage ouvert, il y a un plus grand nombre de résidents en milieu urbain qui s'attendent à compter sur leur cellulaire à l'avenir que les résidents des régions rurales. Sur un horizon de cinq ans, les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (35 p. 100) ainsi que de l'Alberta (30 p. 100) affirment avec le plus d'enthousiasme qu'ils compteront avant tout sur leur cellulaire. D'une manière qui peut paraître étonnante, les résidents des Territoires (33 p. 100) sont bien plus nombreux qu'en plusieurs autres endroits au pays à croire qu'ils compteront essentiellement sur le cellulaire à l'avenir.
- La plupart des autres tendances démographiques (sexe, âge, situation socioéconomique) que l'on trouve dans le sondage avec échantillon représentatif s'observent également dans le sondage ouvert.

2.4 TYPE D'ACTIVITÉS EN LIGNE AUXQUELLES LES GENS S'ADONNENT

Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

- Depuis cinq ans, les Canadiens sont beaucoup plus présents en ligne. Pour la plupart des activités, la hausse est d'au moins 50 p. 100, et dans certains cas, cette augmentation atteint 100 p. 100 et plus. De fait, l'activité d'achat et de vente en ligne a quadruplé.
 - L'utilisation des sites gouvernementaux, la recherche de renseignements sur les voyages et sur des activités communautaires, ainsi que l'achat et la vente de biens et de services sont plus manifestes chez les résidents des régions rurales.
 - ✎ Le téléchargement de logiciels, les appels téléphoniques et vidéo en ligne, la recherche sur des investissements, l'écoute de la radio, l'emploi, la participation à des groupes de discussion et les études sont des éléments que l'on observe davantage chez les ménages ayant le revenu familial le plus élevé (120 000 \$ et plus), comparativement aux ménages déclarant un revenu moins élevé.

On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient participé à l'une ou l'autre de 20 activités différentes en ligne au cours des 12 derniers mois, et si tel a été le cas, s'ils avaient participé de manière occasionnelle (moins d'une fois par semaine) ou fréquente (une fois par semaine et plus). Dans la figure, les pourcentages à l'extrémité des barres représentent la proportion totale de répondants ayant indiqué un certain niveau de participation dans ces activités au cours de la dernière année. La partie plus foncée de chaque barre indique la proportion de gens qui ont participé à chaque activité sur une base hebdomadaire ou de manière plus fréquente.

Sans surprise, les résultats du sondage ouvert brossent un portrait de gens beaucoup plus actifs en ligne. Pour la quasi-totalité des activités au sujet desquelles ils ont été interrogés, les répondants du sondage sont beaucoup plus susceptibles de participer à une activité, et de le faire fréquemment. Les 20 activités en ligne reproduisent une liste utilisée dans un sondage qu'a mené Statistique Canada en 2010⁵, où l'on demandait tout juste aux Canadiens s'ils avaient participé à ces activités au cours des 12 derniers mois. Les résultats du sondage de 2010 sont présentés à l'extrémité droite de la figure. Une comparaison met en relief la forte hausse de la participation à des activités en ligne au cours des cinq dernières années, et ce, dans tous les domaines, à l'exception de l'échange de courriels qui avait déjà un niveau de participation élevé en 2010, ainsi que pour la messagerie instantanée et la formation ou l'éducation. Dans la plupart des cas, l'activité enregistre une hausse d'au moins 50 p. 100. Dans quelques secteurs, cette hausse atteint 100 p. 100 et plus (le téléchargement de logiciels, les appels vidéo en ligne, la recherche sur

⁵ www5.statcan.gc.ca/cansim/pick-choisir?id=03580153&retrLang=fr&lang=fr

des investissements et l'apport de contenu à des discussions). En ce qui concerne l'achat et la vente en ligne, cette activité a quadruplé depuis 2010.

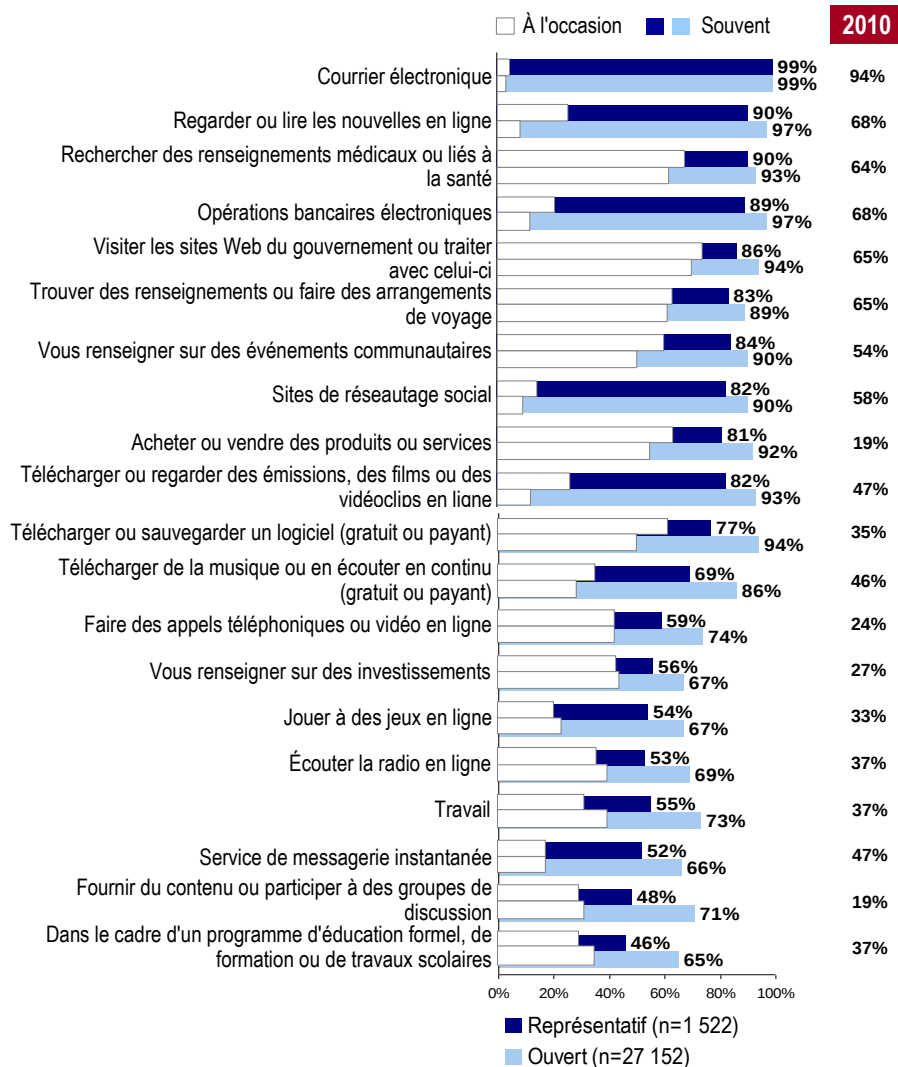
Les activités les plus populaires sont le courriel, la lecture ou l'écoute de nouvelles et les transactions bancaires en ligne; pour chacune, quelque neuf Canadiens sur 10 et plus prennent part à ces activités, la plupart de manière fréquente, selon les sondages avec échantillon représentatif et ouvert. La recherche de renseignements médicaux ou liés à la santé, sur les voyages ou les activités communautaires, ainsi que la consultation de sites gouvernementaux sont le propre de 83 à 90 p. 100 des répondants, mais ceux-ci sont beaucoup moins susceptibles de participer à des activités en ligne sur une base hebdomadaire ou plus fréquente. Selon le sondage avec échantillon représentatif, huit Canadiens sur 10 sont présents sur les réseaux sociaux ou téléchargent des vidéos (dans le sondage ouvert, ils sont neuf sur 10 à le faire); la plupart indiquent s'adonner à ces activités sur une base hebdomadaire ou de manière plus fréquente. Dans le sondage avec échantillon représentatif, environ huit personnes sur 10 affirment acheter ou vendre des biens en ligne ou télécharger des logiciels (dans le sondage ouvert, ils sont encore davantage); cela étant, dans la plupart des cas, la participation est moindre qu'une fois par semaine. Dans le sondage avec échantillon représentatif, deux répondants sur trois téléchargent de la musique ou font de l'écoute en continu; un peu moins de la moitié des gens s'adonnent à cette activité sur une base hebdomadaire ou plus. Dans le sondage ouvert, les répondants sont beaucoup plus nombreux à s'adonner fréquemment à l'écoute de la musique ou à son téléchargement.

Selon le sondage avec échantillon représentatif, de 55 à 59 p. 100 des Canadiens ayant un accès Internet s'adonnent aux activités suivantes : les appels vidéo, la recherche sur les investissements, l'écoute de la radio et des activités liées à l'emploi (p. ex. le travail en ligne, la recherche d'emploi ou la présentation d'une candidature en ligne); entre le quart et le tiers des gens s'adonnent à ces activités sur une base hebdomadaire ou de manière plus fréquente. Les jeux en ligne sont tout aussi populaires (54 p. 100), et les répondants s'y adonnent plus régulièrement; deux sur trois affirment payer fréquemment pour des jeux en ligne. Dans le sondage ouvert, le nombre de répondants qui s'adonnent à ces activités est plus élevé, et ces personnes sont plus susceptibles de le faire fréquemment.

Dans le sondage avec échantillon représentatif, 45 à 50 p.100 des répondants affirment recourir à la messagerie instantanée, contribuer aux discussions en ligne et utiliser Internet à des fins d'éducation ou de formation ou pour des travaux scolaires; la proportion est encore plus grande parmi les répondants du sondage ouvert. Parmi ces trois activités, la messagerie instantanée est celle qui attire le plus grand nombre d'utilisateurs de manière régulière.

Activités en ligne

« À quelle fréquence avez-vous utilisé des services Internet pour chacune des activités suivantes au cours des 12 derniers mois? »



Le tableau ci-dessous présente les segments clés qui sont les plus susceptibles de participer fréquemment (c.-à-d. sur une base hebdomadaire ou plus) à chacune des activités. On trouve ces segments présentés suivant les caractéristiques démographiques (c.-à-d. âge, sexe, situation socioéconomique et géographie) et le profil des services Internet (c.-à-d. type de service Internet, vitesse de téléchargement, limite pour le transfert de données).

Tableau 2.6 : Segments clés qui participent fréquemment à des activités en ligne (sondage avec échantillon représentatif)

Activité	Renseignements démographiques	Profil de télécommunications
Utiliser le courriel	› Femmes › Nombre plus élevé en Ontario › Formation universitaire › Langue parlée : anglais › Revenu modéré à modérément élevé (40 000 \$ à 120 000 \$)	› Ont tous les services de télécommunications ou n'ont pas de cellulaire › Sont plus actifs en ligne › La vitesse Internet est modérée
Lire ou écouter les nouvelles en ligne	› Hommes, moins de 50 ans › Formation universitaire, ménages avec un revenu de 120 000 \$ et plus	› Ont tous les services de télécommunications ou n'ont pas de service téléphonique résidentiel › Comptent le plus sur le service Internet résidentiel; vitesses de téléchargement plus grandes
Chercher des renseignements médicaux ou liés à la santé	› Femmes › Formation universitaire	› N'ont pas de service téléphonique résidentiel, comptent sur l'appareil mobile › Aucune limite pour le transfert de données
Effectuer des transactions bancaires en ligne	› Hommes, moins de 50 ans › Ménages avec un revenu de 80 000 \$ et plus, travaillent à temps plein › Nombre plus élevé dans les Territoires	› Ont tous les services de télécommunications ou n'ont pas de service téléphonique résidentiel › Comptent énormément sur l'appareil mobile; vitesses de téléchargement plus grandes et limite plus élevée pour le transfert de données › Sont plus actifs en ligne
Consulter des sites gouvernementaux, et interagir avec ceux-ci	› Âgés de moins de 35 ans › Nombre légèrement plus élevé en milieu rural › Nombre plus élevé dans les Territoires › Ménages avec une formation universitaire et un revenu de plus de 120 000 \$ › Ménages avec de grandes familles et des enfants	› Ont tous les services de télécommunications › Sont plus actifs en ligne › Capacité élevée

Activité	Renseignements démographiques	Profil de télécommunications
Chercher de l'information sur les voyages/effectuer des arrangements de voyage	› Âgés surtout de 35 à 49 ans › Surtout en milieu rural, en particulier dans les Territoires › Ménages avec une formation universitaire et un revenu de plus de 120 000 \$	› Ont tous les services de télécommunications › Ont un service Internet résidentiel avec une vitesse et une limite pour le transfert de données de niveau modéré
Chercher des activités communautaires	› Femmes, moins de 50 ans › Ménages avec une formation universitaire et un revenu de plus de 120 000 \$ › Ménages avec de plus grandes familles et des enfants › Résidents en milieu rural; les plus nombreux sont dans les Territoires	› Obtiennent le service Internet résidentiel au moyen d'une ligne téléphonique, d'un satellite ou d'un accès sans fil fixe
Consulter des sites de réseaux sociaux	› Femmes, moins de 50 ans (surtout celles de moins de 35 ans) › Ménages avec de plus grandes familles et des enfants › Revenu modérément élevé (80 000 \$ à 120 000 \$) › Plus concentrées au Québec et dans l'Atlantique	› Ont tous les services, certains n'ont pas de service téléphonique résidentiel › Comptent davantage sur le service mobile › N'ont aucune limite pour le transfert de données à la maison
Acheter/vendre des biens et des services	› Hommes, moins de 35 ans › Ménages avec de plus grandes familles et des enfants › Ménages avec un revenu de plus de 80 000 \$ › Résidents en milieu rural, nombre plus élevé dans les Territoires	› Sont moins susceptibles d'avoir un service téléphonique résidentiel › Ont un service Internet résidentiel avec une vitesse et une limite pour le transfert de données de niveau plus élevé › Sont plus actifs en ligne
Télécharger ou regarder des émissions, des films ou des clips vidéo en ligne	› Hommes de moins de 49 ans (en particulier ceux de moins de 35 ans) › Milieu urbain; nombre plus élevé dans l'Atlantique › Langue parlée : anglais › Formation universitaire et un revenu élevé (plus de 80 000 \$) › Ménages avec de grandes familles et des enfants	› N'ont aucun service téléphonique résidentiel › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et les limites les plus élevées pour le transfert de données › Utilisent la fibre optique
Télécharger des logiciels (site gratuit ou payant)	› Hommes de moins de 49 ans (en particulier ceux de moins de 35 ans) › Nombre plus élevé dans l'Atlantique › Ménages avec de grandes familles, un revenu élevé (plus de 120 000 \$) et des enfants plus âgés	› Ont tous les services de télécommunications › Comptent beaucoup sur le service mobile; ont les vitesses les plus grandes et les limites les plus élevées pour le transfert de données

Activité	Renseignements démographiques	Profil de télécommunications
Télécharger de la musique ou écouter de la musique en continu (site gratuit ou payant)	› Hommes, moins de 50 ans (en particulier ceux de moins de 35 ans) › Formation universitaire, ménages avec un revenu de plus de 80 000 \$ › Ménages avec de plus grandes familles et des enfants (en particulier des enfants de moins de 5 ans et de plus de 18 ans) › Travaillent à temps plein/étudiant › Milieu urbain; nombre plus élevé dans l'Atlantique	› Ont tous les services de télécommunications ou n'ont pas de service téléphonique résidentiel › Ont un service résidentiel avec fibre optique › Comptent beaucoup sur l'appareil mobile; vitesses de téléchargement les plus grandes et limite la plus élevée pour le transfert de données › Sont plus actifs en ligne
Effectuer des appels téléphonique ou vidéo en ligne	› Âgés de moins de 49 ans › Nombre plus élevé dans les Territoires › Formation universitaire, revenu de plus de 120 000 \$, ménages avec grandes familles et des enfants	› Ont tous les services de télécommunications › Comptent beaucoup sur le service mobile; ont un service Internet résidentiel avec une vitesse modérément grande
Faire de la recherche sur des investissements	› Hommes › Revenu le plus élevé (plus de 120 000 \$)	› Ont tous les services de télécommunications
Jouer en ligne	› Un peu plus de femmes, moins de 50 ans › Formation de niveau secondaire, ménages avec de plus grandes familles et des enfants › Ménages en milieu urbain (surtout en Colombie-Britannique et dans les Prairies; Nombre le moins élevé dans les Territoires)	› Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données
Écouter la radio en ligne	› Hommes de 35 à 49 ans › Formation universitaire, revenu de plus de 120 000 \$, ménages avec jeunes enfants	› Ont tous les services de télécommunications ou n'ont pas d'appareil cellulaire › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données
Consulter des sites d'emploi	› Âgés de moins de 49 ans (en particulier dans le groupe des 35-49 ans) › Nombre plus élevé au Québec (langue parlée : français) › Formation universitaire, ménages avec un revenu de plus de 120 000 \$ › Ménages avec de grandes familles et des enfants plus âgés	› Ont tous les services de télécommunications › Comptent le plus sur leur connexion Internet résidentielle › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données

Activité	Renseignements démographiques	Profil de télécommunications
Utiliser la messagerie instantanée	› Âgés de moins de 49 ans › Nombre plus élevé au Québec › Langue parlée : français › Revenu modérément élevé (80 000 \$ à 120 000 \$) › Ménages avec de plus grandes familles et des enfants	› N'ont pas de service téléphonique résidentiel › Sont plus actifs en ligne › Possèdent un appareil › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données
Contribuer du contenu ou participer à des groupes de discussion	› Hommes de moins de 49 ans › Ménages avec de grandes familles et des enfants, et un revenu élevé (plus de 120 000 \$)	› Ont tous les services de télécommunications › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données
Consulter le Web à des fins d'éducation ou de formation ou pour des travaux scolaires	› Âgés de moins de 49 ans (en particulier les personnes de moins de 35 ans) › Formation universitaire, revenu élevé (plus de 120 000 \$) › Ménages avec de grandes familles et des enfants	› Sont les plus actifs en ligne › Comptent davantage sur leur appareil cellulaire › Ont un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et la limite la plus élevée pour le transfert de données

2.5 RESTREINDRE L'UTILISATION DU SERVICE INTERNET

Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

- Au cours des 12 derniers mois, un peu plus de un Canadien sur cinq a indiqué avoir restreint son utilisation d'Internet; cela étant, ce pourcentage grimpe jusqu'à 48 p. 100 dans les Territoires, mais il atteint seulement 11 p. 100 dans l'Atlantique. De même, le pourcentage s'élève à 49 p. 100 parmi les personnes dont les vitesses de téléchargement sont inférieures à 5 Mbps.
- Les réponses présentent une dichotomie : certains restreignent leur utilisation car ils sont des utilisateurs actifs et atteignent leur limite mensuelle, alors que pour d'autres, la qualité du service à leur disposition pose une limite.
 - ✘ Restreindre l'utilisation d'Internet est un phénomène beaucoup plus courant en région rurale comparativement aux zones urbaines du pays; il en est de même pour les personnes dont les vitesses sont les plus faibles et les limites pour le transfert de données sont les moins élevées.
 - ✘ C'est dans les Territoires que l'on trouve la plus forte proportion de résidents qui restreignent leur utilisation d'Internet.
- De manière générale, les raisons principales pour restreindre l'utilisation sont le coût et la capacité, respectivement.
 - ✘ Pour les résidents des régions rurales, la capacité est la raison principale. Cela est particulièrement le cas dans les Territoires.
 - ✘ Le coût joue un rôle plus important pour les ménages dont les revenus sont inférieurs à 80 000 \$, alors que les ménages plus fortunés sont plus susceptibles de signaler des enjeux liés à la capacité.

a) Incidence d'une restriction à l'utilisation

Selon le sondage avec échantillon représentatif, au cours des 12 derniers mois, un peu plus de un Canadien sur cinq (22 p. 100) a indiqué avoir restreint, à un moment ou à un autre, son utilisation des services Internet. Parmi les Canadiens ayant répondu au sondage ouvert (c.-à-d. ayant répondu au moyen du lien en ligne), la proportion monte en flèche, à plus de la moitié des répondants (56 p. 100). Les réponses pointent vers une dichotomie sur le plan des limites : certains utilisateurs d'Internet qui sont très actifs se restreignent eux-mêmes lorsqu'ils approchent de leur plafond mensuel, alors que les Canadiens

qui éprouvent des difficultés avec le niveau de service à leur disposition sont aux prises avec des limites plus importantes et plus prononcées.

- Le sondage avec échantillon représentatif montre que les Canadiens les plus susceptibles de mentionner le fait qu'ils restreignent leur utilisation des services Internet sont ceux qui, de façon générale, soulignent utiliser abondamment Internet pour un ensemble d'activités; il en est de même des consommateurs qui comptent seulement sur leur téléphone mobile pour les communications orales (c.-à-d. ils n'ont pas de service téléphonique résidentiel).
- D'autre part, restreindre l'utilisation est également une pratique que l'on observe plus couramment chez les consommateurs avec des vitesses Internet plus faibles, en particulier les personnes qui indiquent des vitesses inférieures à 5 Mbps, et celle dont la limite mensuelle pour le transfert de données est de 50 Go ou moins. Le plus souvent, on observe cette situation chez les Canadiens qui comptent sur un satellite pour leur service Internet. C'est aussi plus souvent le cas des ménages avec une famille de quatre personnes et plus, comparativement aux ménages moins nombreux.
- Un portrait semblable se dégager, mais avec plus acuité, chez les répondants du sondage ouvert. De plus, les gens qui ont répondu au sondage en ligne et qui comptent avant tout sur le service mobile sont aussi davantage susceptibles que les autres personnes de l'échantillon d'indiquer avoir restreint leur utilisation des services Internet au cours des 12 derniers mois.

Tableau 2.7 : Incidence de restreindre l'utilisation des services de télécommunications pour des segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Avez-vous restreint votre utilisation des services Internet pour une raison quelconque au cours des douze derniers mois?

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Dans l'ensemble	22 %	56 %
Services de télécommunications		
Tous les services	20 %	54 %
Service de téléphonie mobile (sans données)	22 %	54 %
Aucun service de téléphonie mobile	23 %	56 %
Aucun service téléphonique résidentiel	29 %	58 %
Type de service Internet résidentiel		
Ligne téléphonique (DSL)	25 %	54 %
Câble	19 %	50 %
Satellite	31 %	81 %
Fibre optique	21 %	37 %
Accès sans fil fixe	33 %	73 %

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Vitesse du service Internet (Mbps)		
Moins de 5	49 %	75 %
De 5 à 14	31 %	60 %
De 15 à 49	23 %	52 %
50 ou plus	21 %	44 %
Capacité mensuelle de transfert de données (Go)		
Moins de 50	45 %	78 %
De 50 à 150	25 %	64 %
De 151 à 251	31 %	60 %
250 ou plus	29 %	55 %
Illimitée	16 %	40 %
Utilisateurs selon les appareils avec fonction Internet		
Aucun ou un appareil par personne	24 %	60 %
Deux appareils par personne	24 %	57 %
Plus de deux appareils par personne	20 %	54 %
Foyer avec grande famille (5+), plusieurs appareils (5+)	29 %	62 %
Niveau d'activité Internet au cours des 12 derniers mois		
Faible	16 %	52 %
Modéré	19 %	50 %
Modérément élevé	24 %	52 %
Élevé	30 %	61 %
Services de télécommunications, utilisation la plus fréquente		
Service téléphonique résidentiel	25 %	58 %
Service Internet résidentiel	21 %	55 %
Service Internet mobile	26 %	59 %

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les parents ayant des enfants de moins de 5 ans sont plus susceptibles d'indiquer avoir restreint leur utilisation d'Internet, comparativement aux parents avec des enfants plus âgés; le même phénomène ne s'observe pas dans le sondage ouvert, où les parents d'enfants de tous âges ont indiqué avoir restreint l'utilisation d'Internet.

Tableau 2.8 : Incidence de restreindre l'utilisation pour les segments selon la taille du ménage et l'âge des enfants à la maison (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Avez-vous restreint votre utilisation des services Internet pour une raison quelconque au cours des douze derniers mois?

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
<i>Taille du foyer</i>		
1 personne	21 %	50 %
2 ou 3 personnes	20 %	55 %
4 personnes et plus	28 %	60 %
<i>Enfants à la maison et âge</i>		
Aucun enfant	20 %	54 %
Moins de 5 ans	30 %	58 %
De 5 à 11 ans	24 %	59 %
De 12 à 17 ans	25 %	59 %
18 ans et plus	22 %	59 %

- D'un point de vue géographique, dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents des Territoires sont ceux qui indiquent le plus souvent avoir restreint leur utilisation — la moitié disent avoir agi ainsi au cours des 12 derniers mois. De même, en Colombie-Britannique, les gens sont plus nombreux que la moyenne à avoir indiqué une restriction à l'utilisation; plus du tiers des personnes ont restreint leur utilisation au cours des 12 derniers mois.
- Il est beaucoup plus probable qu'on restreigne l'utilisation d'Internet dans les régions rurales comparativement aux zones urbaines du pays.
- On observe les mêmes phénomènes chez les Canadiens ayant répondu au sondage ouvert.

Tableau 2.9 : Incidence de restreindre l'utilisation, selon les régions rurales et urbaines et les segments (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous limité votre utilisation des services Internet, peu importe la raison?

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Milieu		
Urbain	20 %	52 %
Rural	34 %	66 %
Région		
Colombie-Britannique	35 %	57 %
Alberta	22 %	56 %
Saskatchewan et Manitoba	20 %	50 %
Ontario	22 %	57 %
Québec	18 %	54 %
Atlantique	11 %	51 %
Territoires	48 %	90 %

- Sur le plan des segments démographiques, dans le sondage ouvert, une restriction à l'utilisation d'Internet est plus courante chez les Canadiens de moins de 35 ans et les personnes ayant une formation universitaire; les deux groupes sont liés étroitement à une utilisation beaucoup plus grande des services Internet.

Tableau 2.10 : Incidence de restreindre l'utilisation pour les segments clés, en fonction de l'âge et de l'éducation (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Avez-vous restreint votre utilisation des services Internet pour une raison quelconque au cours des douze derniers mois?

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Âge		
Moins de 35 ans	26 %	58 %
De 35 à 49 ans	23 %	57 %
De 50 à 64 ans	20 %	55 %
65 et plus	19 %	49 %
Scolarité		
Niveau secondaire ou moins	18 %	53 %

	% OUI	
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)	Sondage ouvert (n=28 794)
Niveau collégial	24 %	56 %
Niveau universitaire	23 %	57 %

b) Raisons pour restreindre l'utilisation

Parmi les personnes indiquant avoir restreint leur utilisation des services Internet, le coût et les contraintes liées à la capacité sont citées comme les raisons principales, quoique à des degrés divers, tant dans le sondage avec échantillon représentatif que dans le sondage ouvert. Dans le sondage avec échantillon représentatif, parmi les personnes ayant restreint leur utilisation d'Internet, 36 p. 100 ont indiqué qu'en grande partie, le coût est la raison, alors que 30 p. 100 ont fait référence avant tout aux contraintes liées à la capacité. De même, 4 p. 100 ont indiqué que le nombre de personnes utilisant simultanément Internet dans la maison entraîne des restrictions à l'utilisation.

Dans le sondage ouvert, un peu plus de la moitié des gens ayant restreint leur utilisation d'Internet impute surtout la raison à des contraintes liées à la capacité (54 p. 100). Pour 28 p. 100 des répondants, le coût est la raison principale de restreindre leur utilisation, alors que 8 p. 100 ont fait référence à la présence de multiples utilisateurs comme entraînant une restriction à l'utilisation.

Dans le sondage avec échantillon représentatif, 19 p. 100 ont mentionné diverses raisons, par exemple un manque d'intérêt ou l'absence de besoin (8 p. 100), des préoccupations concernant le respect de la vie privée, la sécurité et la confidentialité (6 p. 100), des enjeux ayant trait à la compétence (2 p. 100) et l'absence d'accès à un appareil (2 p. 100). Pour 1 p. 100, un handicap est la raison principale, alors que 21 p. 100 l'ont cité comme raison secondaire⁶. Dans le sondage ouvert, ces raisons ont pris moins d'importance.

Outre la raison principale qui a été mentionnée, d'autres raisons pour restreindre l'utilisation sont plus variées à la fois dans le sondage avec échantillon représentatif et dans le sondage ouvert — quoique les plus fréquemment mentionnées sont le coût, les contraintes liées à la capacité et le fait que plusieurs personnes utilisent le service simultanément. Suivent ensuite les préoccupations concernant la confidentialité, le respect de la vie privée et la sécurité. Un troisième ensemble de raisons porte sur l'absence d'accès à un appareil et un manque de formation ou de compétences.

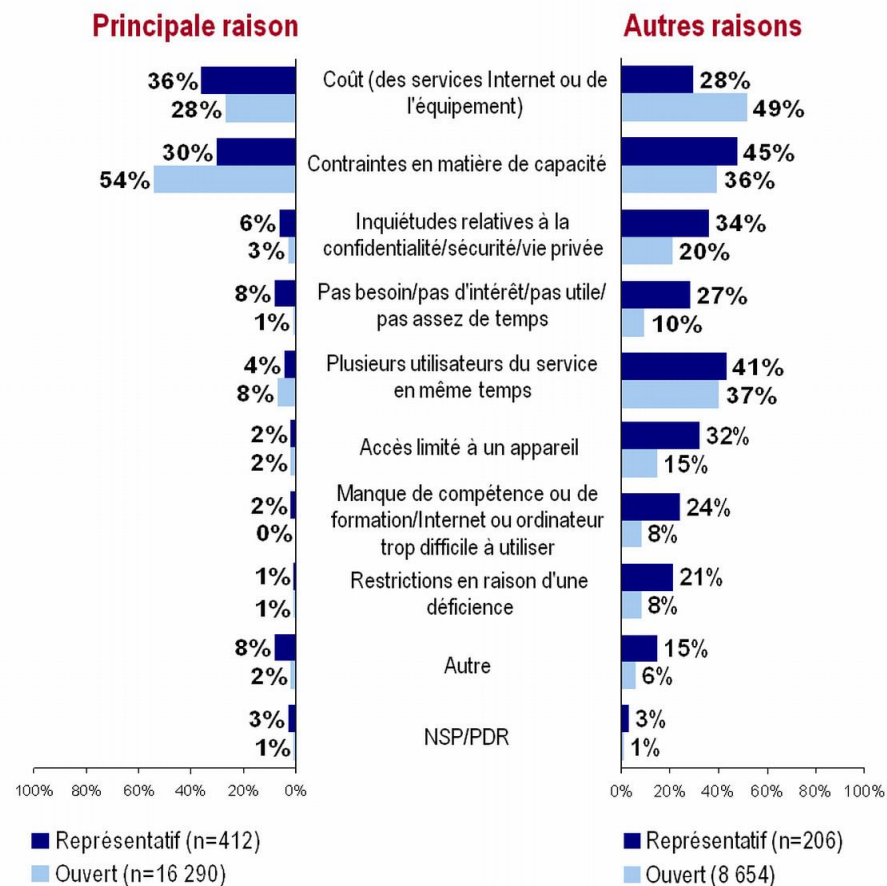
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, le **coût** est un enjeu plus important pour les personnes qui comptent surtout sur le service Internet mobile et celles qui ont des vitesses Internet plus grandes.

⁶ Les lecteurs devraient prendre note qu'il est probable que les Canadiens vivant avec un handicap soient sous-représentés au sein de l'échantillon représentatif; en conséquence, il est probable que ce pourcentage puisse être sous-estimé.

- Dans le sondage ouvert, le **coût** est mentionné plus souvent par les personnes résidant en milieu urbain ainsi que par les résidents de la Colombie-Britannique. Dans le sondage ouvert, le coût est aussi plus susceptible d'être un enjeu pour les ménages à plus faible revenu et pour les personnes vivant seules.
- D'autre part, dans le sondage avec échantillon représentatif, les personnes qui travaillent à temps plein et les parents qui ont des adolescents à la maison décident de restreindre l'utilisation d'Internet car ils sont davantage préoccupés par le **coût**. De même, les familles avec des enfants d'âge primaire et des adolescents sont plus susceptibles de mentionner les utilisateurs multiples et simultanés à titre d'enjeu principal.
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, la **capacité** est plus susceptible d'être la raison principale pour les plus grands consommateurs de services Internet, ainsi que pour les personnes ayant un service offrant de faibles vitesses (moins de 5 Mbps). On mentionne plus souvent cet élément comme raison principale dans les régions rurales, et c'est particulièrement le cas dans les Territoires où la moitié des gens restreignent leur utilisation pour cette raison.

Raisons pour restreindre l'utilisation d'Internet

« Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez restreint votre utilisation des services Internet? »



- On observe un phénomène similaire dans le sondage ouvert; mais dans cet échantillon, les personnes fortunées sont celles qui sont les plus susceptibles de souligner les problèmes liées à la **capacité**, comparativement aux gens provenant de ménages avec des revenus de moins de 80 000 \$ où le **coût** joue un rôle plus important dans cette décision. De même, les répondants du sondage ouvert ayant une limite de transfert de données de 250 Go et plus sont les plus susceptibles d'indiquer qu'ils se restreignent eux-mêmes en raison de la capacité.

Tableau 2.11 : Restreindre l'utilisation en raison du coût ou de la capacité pour les segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez restreint votre utilisation des services Internet?

	Sondage avec échantillon représentatif (n=412)		Sondage ouvert (n=16 290)	
	Coût	Contraintes liées à la capacité	Coût	Contraintes liées à la capacité
Dans l'ensemble	36 %	30 %	28%	54%
<i>Service Internet résidentiel</i>				
Ligne téléphonique (DSL)	22 %	43 %	22 %	58 %
Câble	42 %	24 %	34 %	50 %
Satellite	25 %	60 %	13 %	64 %
Fibre optique	40 %	23 %	37 %	44 %
Accès sans fil fixe	37 %	36 %	14 %	66 %
<i>Vitesse du service Internet (Mbps)</i>				
Moins de 5	31 %	51 %	16 %	66 %
De 5 à 14	31 %	42 %	26 %	57 %
De 15 à 49	40 %	34 %	32 %	54 %
50 et plus	27 %	33 %	31 %	54 %
<i>Milieu</i>				
Urbain	37 %	27 %	31 %	52 %
Rural	34 %	40 %	20 %	59 %
<i>Région</i>				
Colombie-Britannique	41 %	21 %	33 %	51 %
Alberta	27 %	41 %	26 %	55 %
Saskatchewan et Manitoba	33 %	21 %	19 %	62 %
Ontario	33 %	30 %	29 %	53 %
Québec	43 %	25 %	27 %	55 %
Atlantique	51 %	29 %	18 %	58 %
Territoires	32 %	51 %	29 %	60 %

2.6 SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE ACTUEL

Faits saillants (sondage avec échantillon représentatif)

- Au moins sept Canadiens sur 10 sont satisfaits de la vitesse et de la fiabilité de leur service Internet résidentiel; environ un sur cinq se dit insatisfait.
- Moins de Canadiens (un sur trois) sont satisfaits du coût de leur service Internet résidentiel; la moitié d'entre eux se disent insatisfaits.
 - ✘ L'insatisfaction à l'égard de la fiabilité et de la vitesse est beaucoup plus courante (c.-à-d. taux d'insatisfaction deux fois plus élevé) chez les résidents en milieu rural.
 - ✘ Les ménages dont le revenu se situe entre 80 000 \$ et 120 000 \$ sont les plus insatisfaits (54 p. 100), comparativement à ceux dont le revenu est plus faible ou plus élevé.
 - ✘ La satisfaction est la plus élevée chez les répondants âgés de moins de 35 ans (41 p. 100). De manière générale, les répondants âgés de 50 à 64 ans sont les plus insatisfaits.
- Les opinions des Canadiens concernant le service Internet mobile sont remarquablement semblables à celles concernant le service Internet résidentiel.

a) Services Internet résidentiels

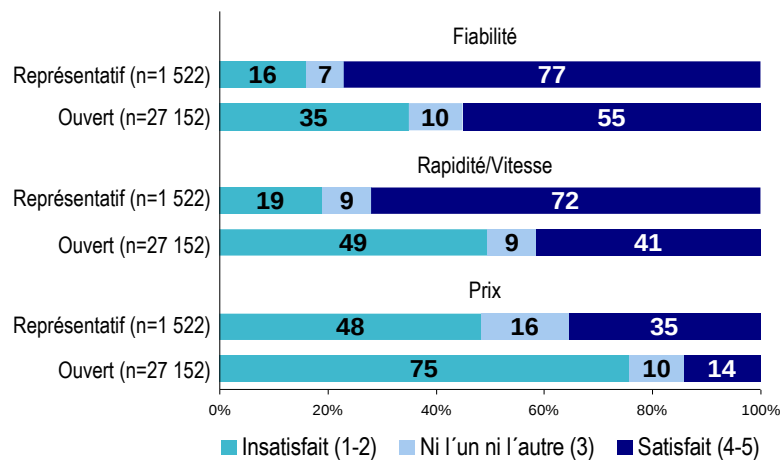
Selon les résultats du sondage avec échantillon représentatif, la satisfaction à l'égard du service Internet résidentiel est modérément élevée en ce qui concerne la fiabilité et la vitesse, alors que sept répondants sur 10 (72 p. 100) ou plus (77 p. 100) se disent satisfaits. Environ un répondant sur cinq ou moins est insatisfait de ces aspects du service Internet résidentiel. Toutefois, la satisfaction à l'égard du coût du service Internet résidentiel est largement inférieure, alors que seulement 35 p. 100 des répondants se disent satisfaits et la moitié (48 p. 100) se disent insatisfaits.

En raison de la nature de la consultation, il n'est pas surprenant que les répondants au sondage ouvert soient considérablement moins positifs, comme on peut le constater en général dans un processus de consultation ouvert. Dans cet échantillon, seulement 55 p. 100 des répondants sont satisfaits de la fiabilité et quatre sur 10 (41 p. 100) sont satisfaits de la vitesse de leur service Internet. Plus d'un répondant sur trois (35 p. 100) est insatisfait de la fiabilité et la moitié des répondants (49 p. 100) se disent insatisfaits de la vitesse. Par ailleurs, dans le sondage ouvert, seulement 14 p. 100 des répondants ont répondu qu'ils sont satisfaits du coût, alors que la grande majorité des répondants (75 p. 100) ont exprimé de l'insatisfaction.

Dans les deux sondages, il n'est pas surprenant de constater que les consommateurs qui ont limité leurs activités en ligne en raison du coût ou de la capacité (y compris les limites de vitesse et d'utilisation de données mensuelles) sont les plus susceptibles d'être insatisfaits par rapport à ces trois aspects. Les consommateurs qui restreignent leur utilisation d'Internet en raison de la capacité sont tout aussi susceptibles d'être insatisfaits du coût que ceux qui restreignent leur utilisation précisément en raison du coût.

Satisfaction à l'égard des services Internet résidentiel

« À quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet dont vous disposez à la maison, y compris le service Wi-Fi? »



Les Associés de
recherche EKOS

Abonnés à des services Internet à la maison

Sondage Internet à large
bande du CRTC, 2016

Fiabilité

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, l'insatisfaction à l'égard de la **fiabilité** du service Internet se fait le plus sentir chez les consommateurs recevant leur service par satellite (46 p. 100), ceux dont les vitesses sont inférieures à 5 mbps (44 p. 100) et ceux dont les limites mensuelles sont inférieures à 50 Go (30 p. 100). De plus, les résidents en milieu rural (30 p. 100) sont plus de deux fois plus susceptibles d'être insatisfaits; les résidents des Territoires (47 p. 100) sont trois fois plus susceptibles d'être insatisfaits.
- On observe essentiellement les mêmes tendances dans les deux sondages, quoique l'insatisfaction soit plus marquée dans le sondage ouvert. En plus des consommateurs recevant leur service Internet par satellite, ceux qui obtiennent leur service par l'intermédiaire d'un accès sans fil fixe sont tout aussi insatisfaits. Les consommateurs qui comptent davantage sur le service Internet résidentiel, parce qu'ils n'ont pas de téléphone cellulaire, sont également les plus susceptibles d'être insatisfaits.

- Les segments du sondage avec échantillon représentatif les plus susceptibles d'être satisfaits de la fiabilité de leur service sont ceux qui profitent des meilleures vitesses et des limites d'utilisation de données mensuelles les plus élevées, les résidents en milieu urbain, en particulier les Ontariens et les personnes vivant seules.
- Dans le sondage ouvert, 52 p. 100 des résidents en milieu rural et 70 p. 100 des résidents des Territoires sont insatisfaits. L'insatisfaction est également plus marquée que la moyenne dans la région de l'Atlantique (45 p. 100).

Vitesse

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, l'insatisfaction à l'égard de la **vitesse** du service Internet se fait également sentir chez les consommateurs recevant leur service par satellite (54 p. 100), ceux dont les vitesses sont inférieures à 5 mbps (62 p. 100), et ceux dont les limites mensuelles sont inférieures à 50 Go (39 p. 100). De plus, les résidents en milieu rural (39 p. 100) sont deux fois plus susceptibles d'être insatisfaits; les résidents des Territoires (58 p. 100) sont trois fois plus susceptibles d'être insatisfaits. L'insatisfaction se fait aussi sentir davantage dans les ménages de grande taille.
- On trouve ces mêmes tendances dans le sondage ouvert. En plus des consommateurs recevant leur service Internet par satellite, ceux qui obtiennent leur service par l'intermédiaire d'un accès sans fil fixe sont également très susceptibles d'être insatisfaits. Les consommateurs qui comptent davantage sur les services Internet résidentiels, parce qu'ils n'ont pas de téléphone cellulaire, sont également les plus susceptibles d'être insatisfaits de la vitesse de leur service.
- De plus, dans le sondage ouvert, en général, les répondants âgés de 50 à 64 ans sont les plus insatisfaits par rapport à la vitesse de leur service Internet résidentiel, alors que les personnes âgées de moins de 50 ans sont les plus susceptibles d'être satisfaites.
- Dans le sondage ouvert, 79 p. 100 des résidents des Territoires se sont dits insatisfaits; 56 et 58 p. 100 des résidents du Manitoba, de la Saskatchewan et de la région de l'Atlantique se sont dits insatisfaits. De façon plus générale, 69 p. 100 des résidents en milieu rural partagent cet avis. Encore une fois, les ménages de grande taille ont exprimé le taux d'insatisfaction le plus élevé, tout comme les ménages déclarant les niveaux de revenu les plus élevés (120 000 \$ ou plus), soit 51 p. 100 dans chaque segment.

Coût

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, l'insatisfaction à l'égard du coût est la plus élevée chez les répondants ayant les vitesses les plus lentes (68 p. 100 chez ceux dont la vitesse est inférieure à 5 mbps et 57 p. 100 chez ceux dont la vitesse se situe entre 5 et 15 mbps) ainsi que chez ceux ayant la limite d'utilisation de données mensuelle la plus faible (60 p. 100 chez ceux dont la limite est inférieure à 50 Go). L'insatisfaction est également

élevée chez les répondants qui se servent d'une ligne d'abonné numérique (DSL) ou téléphonique ou d'un service par satellite pour recevoir leur service (55 p. 100 dans chaque segment).

- À l'échelle régionale, dans le sondage avec échantillon représentatif, en général, les répondants sont les plus susceptibles d'être insatisfaits dans les Territoires (68 p. 100), en Colombie-Britannique (58 p. 100) et dans les régions rurales (53 p. 100), comparativement aux autres résidents du pays.
- Parallèlement, l'insatisfaction est également un peu plus élevée chez les grands utilisateurs d'Internet (52 p. 100 sont insatisfaits).
- Du point de vue des revenus, les répondants au sondage avec échantillon représentatif dont le revenu du ménage se situe entre 80 000 \$ et 120 000 \$ sont les plus insatisfaits (54 p. 100) comparativement à ceux déclarant un revenu plus faible ou plus élevé.
- La satisfaction est la plus élevée chez les répondants âgés de moins de 35 ans (41 p. 100).
- En général, les tendances sont semblables dans le sondage ouvert; toutefois, il est étonnant de constater qu'il n'y a aucune différence dans les niveaux de satisfaction (ou d'insatisfaction) à l'égard de la vitesse du service. En ce qui concerne les répondants recevant un service à faible vitesse et à haute vitesse, environ trois sur quatre sont insatisfaits en général. Toutefois, ceux qui ont une limite d'utilisation de données mensuelle (ou au moins une limite inférieure à 250 Go) sont plus susceptibles d'être insatisfaits (de 79 à 84 p. 100) du coût.
- Dans le lien ouvert, les consommateurs recevant leur service par satellite ou par câble se démarquent de façon égale par leur insatisfaction (de 78 à 84 p. 100), ce qui représente un taux d'insatisfaction plus élevé que celui exprimé par les autres dans le sondage.

Tableau 2.12 : Taux d'insatisfaction à l'égard de la fiabilité et de la vitesse des services Internet résidentiels pour les segments clés (sondage à échantillon représentatif et sondage ouvert)

À quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet dont vous disposez à la maison, y compris le service Wi-Fi?

	Répondants insatisfaits (%) (1-2)					
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 522)			Sondage avec échantillon représentatif (n=27 152)		
	Fiabilité	Vitesse	Coût	Fiabilité	Vitesse	Coût
Dans l'ensemble	16 %	19 %	48 %	35 %	49 %	75 %
Service Internet résidentiel						
Ligne téléphonique (DSL)	20 %	31 %	55 %	36 %	58 %	73 %
Câble	12 %	11 %	47 %	26 %	39 %	78 %
Satellite	46 %	54 %	55 %	66 %	80 %	80 %
Fibre optique	9 %	9 %	44 %	15 %	19 %	68 %
Sans-fil fixe	21 %	26 %	44 %	57 %	74 %	70 %
Vitesse du service Internet (mbps)						
Moins de 5	44 %	62 %	68 %	62 %	84 %	77 %
De 5 à 14	28 %	34 %	57 %	38 %	60 %	75 %
De 15 à 49	12 %	10 %	46 %	23 %	39 %	76 %
50 ou plus	8 %	8 %	44 %	21 %	27 %	75 %
Capacité mensuelle de transfert de données (Go)						
Moins de 50	30 %	39 %	61 %	56 %	72 %	84 %
De 50 à 150	16 %	19 %	48 %	35 %	51 %	78 %
De 151 à 250	14 %	15 %	56 %	28 %	43 %	81 %
251 ou plus	14 %	15 %	43 %	21 %	37 %	75 %
Illimitée	15 %	17 %	45 %	29 %	43 %	69 %
Niveau d'activité Internet au cours des 12 derniers mois						
Faible	13 %	18 %	46 %	40 %	51 %	72 %
Plutôt faible	15 %	18 %	43 %	35 %	48 %	72 %
Plutôt élevé	18 %	18 %	52 %	34 %	48 %	74 %
Élevé	19 %	22 %	52 %	35 %	51 %	78 %
Milieu rural ou urbain						
Urbain	13 %	14 %	47 %	28 %	42 %	76 %
Rural	30 %	39 %	53 %	52 %	69 %	73 %
Région						
Colombie-Britannique	14 %	21 %	58 %	30 %	50 %	83 %
Alberta	23 %	22 %	45 %	34 %	49 %	79 %
Saskatchewan et Manitoba	19 %	23 %	48 %	38 %	58 %	74 %
Ontario	14 %	16 %	47 %	34 %	47 %	72 %
Québec	12 %	12 %	45 %	10 %	45 %	70 %
Atlantique	20 %	22 %	51 %	45 %	56 %	78 %

	Répondants insatisfaits (%) (1-2)					
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 522)			Sondage avec échantillon représentatif (n=27 152)		
	Fiabilité	Vitesse	Coût	Fiabilité	Vitesse	Coût
Territoires	47 %	58 %	68 %	70 %	79 %	94 %

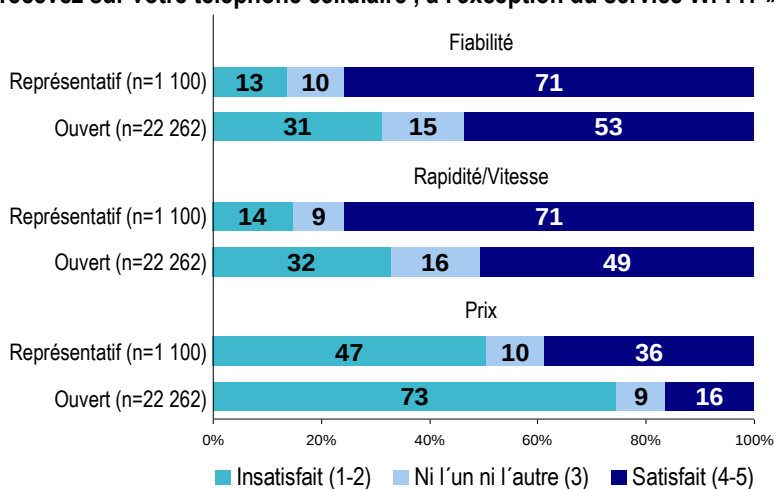
b) Services Internet mobiles

Les opinions des consommateurs concernant le service Internet qu'ils reçoivent sur leur appareil mobile (p. ex. téléphone cellulaire) sont remarquablement semblables à celles concernant leur service Internet résidentiel. Dans le sondage avec échantillon représentatif, les résultats parmi les Canadiens sont modérément positifs en ce qui concerne la fiabilité et la vitesse du service de leur téléphone cellulaire, alors que sept Canadiens sur 10 se disent satisfaits. Comme c'est le cas du service Internet résidentiel, les résultats à l'égard du coût sont pratiquement inversés; seulement un Canadien sur trois (36 p. 100) est satisfait et la moitié des répondants (47 p. 100) se disent insatisfaits du coût des services de données mobiles.

Comme c'est le cas du service Internet résidentiel, et comme il est à prévoir pour une consultation ouverte de cette nature, les résultats provenant du sondage ouvert sont considérablement plus négatifs à l'égard de ces trois dimensions de service. La moitié des Canadiens ont indiqué qu'ils sont satisfaits de la fiabilité et de la vitesse, bien qu'un sur trois se dise insatisfait à cet égard. Toutefois, très peu de Canadiens ont indiqué qu'ils sont satisfaits du coût (16 p. 100) et la grande majorité (73 p. 100) d'entre eux se disent insatisfaits.

Satisfaction à l'égard des services Internet sur téléphone cellulaire

« À quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet que vous recevez sur votre téléphone cellulaire, à l'exception du service Wi-Fi? »



Fiabilité

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les Canadiens qui comptent surtout sur leur service Internet mobile sont les plus positifs, huit sur 10 se disant satisfaits. D'autre part, les résidents en milieu rural, ceux qui reçoivent un service Internet résidentiel dont les vitesses et les limites de transfert des données sont faibles, et ceux qui reçoivent leur service Internet résidentiel par satellite sont les moins satisfaits de la fiabilité du service Internet dans le cas de leur téléphone cellulaire, probablement parce qu'ils habitent dans des régions où, en général, le service Internet est mauvais, qu'il s'agisse du service résidentiel ou mobile. Par exemple, les résidents des Territoires sont les plus susceptibles d'exprimer leur insatisfaction à l'égard de la fiabilité du service de leur téléphone cellulaire (42 p. 100 sont insatisfaits); viennent ensuite les résidents de la Saskatchewan et du Manitoba (22 p. 100).
- Par comparaison, les résidents de l'Atlantique sont les plus positifs dans le sondage avec échantillon représentatif, huit sur 10 se disant satisfaits. De même, ceux qui reçoivent leur service Internet résidentiel par câble à fibre optique sont également les plus susceptibles d'exprimer leur satisfaction à l'égard de la fiabilité de leur service mobile, probablement parce qu'ils habitent dans des régions où les signaux sont plus forts.
- Le sondage ouvert présente des résultats semblables, alors que l'insatisfaction se fait le plus sentir dans les Territoires et les Prairies, ainsi que chez ceux recevant un service Internet résidentiel dont la vitesse est limitée et la limite d'utilisation de données mensuelle est faible, et ceux recevant leur service par satellite.
- Les répondants au sondage à lien ouvert qui comptent exclusivement ou principalement sur leur téléphone cellulaire, les résidents de l'Atlantique et ceux qui reçoivent leur service Internet résidentiel par câble à fibre optique sont les plus satisfaits de la fiabilité de leur service mobile.

Vitesse

- Essentiellement, on trouve les mêmes tendances dans les cotes accordées à la vitesse du service Internet reçu sur les téléphones cellulaires. Dans le sondage avec échantillon représentatif, les répondants qui comptent davantage (ou uniquement) sur les téléphones cellulaires, ceux qui sont particulièrement actifs en ligne et ceux qui reçoivent leur service Internet résidentiel par câble ou par câble à fibre optique (où les signaux cellulaires sont probablement meilleurs) sont les plus positifs. Les résidents en milieu rural, en particulier les Territoires et, dans une moindre mesure, les résidents des Prairies, ceux qui reçoivent leur service Internet résidentiel par satellite ou par une ligne DSL, et ceux dont les vitesses et les limites d'utilisation de données mensuelles du service Internet résidentiel sont faibles sont les plus susceptibles d'être insatisfaits.
- De plus, dans le sondage avec échantillon représentatif, en général, les parents de jeunes enfants sont plus positifs à l'égard de la vitesse du service Internet de leur téléphone cellulaire, probablement parce que ceux qui comptent sur le service de téléphone cellulaire ont tendance à être exclusivement ou principalement plus jeunes (c.-à-d. moins de 35 ans).

- Dans le sondage ouvert, les tendances sont encore une fois très semblables à celles liées à la fiabilité du service et à celles repérées dans le sondage avec échantillon représentatif.

Coût

- Il n'existe que des différences limitées entre les segments d'utilisateurs de téléphones cellulaires pour ce qui est du coût du service. Dans le sondage avec échantillon représentatif, ceux qui sont les plus actifs en ligne sont les plus susceptibles d'être insatisfaits du coût (63 p. 100).
- Les résidents ayant les vitesses du service Internet résidentiel les plus faibles (71 p. 100) et les limites d'utilisation de données mensuelle les plus faibles (59 p. 100) sont aussi susceptibles d'être insatisfaits, comparativement aux autres utilisateurs de téléphones cellulaires, probablement parce que leur service cellulaire est également moins bon que dans les autres régions. Les résidents de la Colombie-Britannique se démarquent également à l'échelle du pays par leur niveau d'insatisfaction à l'égard du coût (57 p. 100).
- Toutefois, les personnes qui comptent exclusivement ou principalement sur le service mobile sont un peu plus positives, alors que 43 p. 100 se disent satisfaites du coût du service. Il est peut-être étonnant de constater que les gens déclarant les plus faibles revenus par ménage sont également les plus susceptibles d'être satisfaits (45 p. 100) comparativement à ceux déclarant des revenus plus élevés.
- Fait intéressant, dans le sondage ouvert, certaines tendances sont complètement à l'inverse de ce qui figure dans le sondage avec échantillon représentatif. Les répondants qui comptent exclusivement sur leur téléphone cellulaire pour les télécommunications sont parmi les moins satisfaits. De plus, ceux qui reçoivent un service Internet résidentiel avec les vitesses et les limites d'utilisation de données les plus élevées sont les plus insatisfaits du coût des services de téléphone cellulaire. De même, les résidents en milieu urbain sont également plus susceptibles d'être insatisfaits, et l'insatisfaction est la plus marquée en Colombie-Britannique et en Alberta. Les hommes, les personnes âgées de moins de 35 ans et les diplômés universitaires sont également parmi les moins satisfaits. Les parents ayant des personnes à charge plus âgées (18 ans ou plus) sont également plus susceptibles d'être insatisfaits du coût des services de téléphone cellulaire.

Tableau 2.13 : Niveau d'insatisfaction à l'égard de la fiabilité et de la vitesse des services Internet mobiles pour les segments clés (sondage à échantillon représentatif et sondage ouvert)

À quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet dont vous disposez à la maison, y compris le service Wi-Fi?

	Répondants insatisfaits (%) (1-2)					
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 100)			Sondage avec échantillon représentatif (n=22 262)		
	Fiabilité	Vitesse	Coût	Fiabilité	Vitesse	Coût
Dans l'ensemble	13 %	14 %	47 %	30 %	32 %	72 %
<i>Service Internet résidentiel</i>						
Ligne téléphonique (DSL)	15 %	21 %	50 %	30 %	32 %	71 %
Câble	13 %	9 %	46 %	28 %	30 %	74 %
Satellite	23 %	23 %	45 %	41 %	40 %	65 %
Fibre optique	9 %	10 %	46 %	22 %	23 %	72 %
Sans fil fixe	17 %	14 %	46 %	33 %	34 %	68 %
<i>Vitesse du service Internet (Mbps)</i>						
Moins de 5	33 %	32 %	71 %	38 %	39 %	71 %
De 5 à 14	16 %	19 %	51 %	30 %	31 %	69 %
De 15 à 49	14 %	13 %	50 %	27 %	29 %	74 %
50 ou plus	13 %	11 %	52 %	26 %	28 %	74 %
<i>Capacité mensuelle de transfert de données (Go)</i>						
Moins de 50	26 %	26 %	59 %	40 %	41 %	69 %
De 50 à 150	13 %	13 %	53 %	29 %	30 %	71 %
De 151 à 250	12 %	14 %	48 %	27 %	30 %	77 %
251 ou plus	18 %	18 %	56 %	29 %	31 %	77 %
Illimitée	13 %	13 %	49 %	26 %	27 %	71 %
<i>Niveau d'activité Internet au cours des 12 derniers mois</i>						
Faible	12 %	9 %	34 %	28 %	30 %	59 %
Plutôt faible	11 %	12 %	40 %	27 %	27 %	62 %
Plutôt élevé	14 %	12 %	49 %	27 %	28 %	70 %
Élevé	16 %	20 %	63 %	33 %	34 %	77 %
<i>Milieu rural ou urbain</i>						
Urbain	11 %	12 %	46 %	27 %	29 %	73 %
Rural	22 %	22 %	50 %	39 %	38 %	68 %
<i>Région</i>						
Colombie-Britannique	12 %	11 %	57 %	31 %	32 %	78 %
Alberta	13 %	11 %	51 %	28 %	32 %	76 %
Saskatchewan et Manitoba	22 %	22 %	47 %	36 %	34 %	67 %
Ontario	13 %	14 %	46 %	29 %	31 %	72 %
Québec	9 %	9 %	39 %	30 %	30 %	66 %
Atlantique	5 %	12 %	50 %	27 %	28 %	71 %

	Répondants insatisfaits (%) (1-2)					
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 100)			Sondage avec échantillon représentatif (n=22 262)		
	Fiabilité	Vitesse	Coût	Fiabilité	Vitesse	Coût
Territoires	42 %	38 %	49 %	56 %	59 %	74 %

2.7 OPINIONS SUR LE MODÈLE D'ACCÈS MINIMAL ET LES COÛTS

- Les Canadiens sont quelque peu divisés pour ce qui est de déterminer à qui revient la responsabilité d'assurer une norme minimale, bien que quatre sur 10 estiment qu'il faudra une approche combinée.
 - ✘ Les résidents en milieu urbain (41 p. 100) soutiennent davantage une approche combinée que les résidents en milieu rural. Les résidents en milieu rural penchent un peu plus vers la mise en place d'un fonds par le CRTC (26 p. 100) que les résidents en milieu urbain.
- Deux Canadiens sur trois croient que les coûts devraient être les mêmes partout au pays.
 - ✘ Les Canadiens des régions urbaines (29 p. 100) sont plus favorables à des coûts plus élevés que les Canadiens des régions rurales (20 p. 100).
 - ✘ Ils sont également moins en faveur de l'égalité tarifaire (62 p. 100) que les Canadiens des régions rurales (74 p. 100).
 - ✘ Contre toute attente, 44 p. 100 des résidents des Territoires sont d'avis que les coûts devraient être un peu plus élevés dans les régions rurales et éloignées (et seulement 48 p. 100 estiment que les coûts devraient être identiques à ceux des régions urbaines).

a) Modèle d'accès minimum

On a suggéré aux répondants qu'une norme minimale de service Internet soit offerte à tous les Canadiens, surtout dans les régions rurales et éloignées. On leur a ensuite demandé quel serait le modèle à utiliser pour déterminer à qui revient cette responsabilité. Les options suivantes ont été présentées aux répondants et on leur a demandé de choisir celle qui correspondait le mieux à leur propre point de vue :

1. Certaines personnes disent qu'il revient aux fournisseurs de services de télécommunications de déterminer quand cette norme minimale devra être offerte (c.-à-d. les forces du marché détermineront quand une telle initiative sera rentable).
2. D'autres disent qu'il est fondamentalement nécessaire d'assurer une norme minimale et qu'il revient aux gouvernements de financer le tout directement.

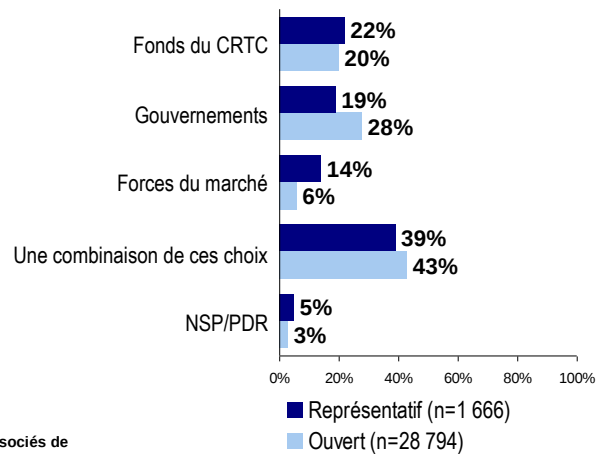
3. D'autres encore disent qu'il revient au CRTC d'établir un fonds (auquel les fournisseurs de services de télécommunications contribueront) afin d'assurer cette norme minimale.
4. Une combinaison de ces opinions.

Les résultats du sondage avec échantillon représentatif indiquent que les Canadiens sont quelque peu divisés pour ce qui est de déterminer à qui revient la responsabilité d'assurer une norme minimale de service, bien que la plus grande proportion (39 p. 100) estime que cette initiative devrait être le fruit d'une intervention concertée du gouvernement, du CRTC en particulier et de l'industrie des télécommunications. Par ailleurs, 22 p. 100 des répondants estiment que le CRTC devrait établir un fonds à partir duquel l'industrie peut se financer afin d'offrir ce service minimal. De plus, 19 p. 100 estiment qu'il s'agit d'un service fondamental et, par conséquent, il revient aux gouvernements de veiller à la disponibilité du service minimal. Enfin, 14 p. 100 estiment qu'il revient aux forces du marché de déterminer quand l'industrie offrira la norme minimale de service Internet. Il est un peu plus probable que ce groupe soit composé de consommateurs satisfaits de leur service Internet, particulièrement la vitesse et la fiabilité de leur service résidentiel et le coût de leur service mobile.

Le sondage ouvert présente des résultats semblables quant au soutien accordé à un effort combiné et à l'utilisation d'un fonds du CRTC. Toutefois, il y a un soutien plus ferme pour l'intervention directe du gouvernement (28 p. 100), et seulement un soutien minimal pour l'idée de tout confier aux forces du marché (6 p. 100).

Responsable pour une norme minimale en matière de service Internet

« Il existe un débat ces temps-ci à savoir qui devrait être responsable de veiller à ce qu'une norme minimale en matière de service Internet soit offerte à l'ensemble de la population canadienne, particulièrement dans les régions rurales et éloignées. Laquelle des catégories suivantes se rapproche le plus de votre point de vue? »



Les Associés de
recherche EKOS

Sondage Internet à large
bande du CRTC, 2016

- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents en milieu urbain (41 p. 100) et les femmes (44 p. 100) soutiennent encore davantage une approche combinée que les résidents en milieu rural et les hommes.
- Au sein de l'échantillon, les résidents en milieu rural (26 p. 100), les Québécois (30 p. 100) et ceux qui reçoivent leur service Internet par satellite (32 p. 100) soutiennent un peu plus l'établissement d'un fonds du CRTC que les autres Canadiens.
- Les hommes (22 p. 100), les personnes âgées de moins de 35 ans (26 p. 100) et les Canadiens de l'Atlantique (30 p. 100) soutiennent plus que tout autre groupe l'intervention directe du gouvernement.
- De manière générale, la plus petite proportion de gens, soit 14 p. 100, soutiennent les forces du marché; toutefois, 21 p. 100 des résidents de la Saskatchewan et du Manitoba croient qu'il s'agit de la bonne approche. Cette approche est un peu plus populaire chez les hommes que chez les femmes (18 p. 100 par rapport à 11 p. 100), ainsi que chez les consommateurs du service de câble (17 p. 100) ou de fibre optique (18 p. 100).
- Dans le sondage ouvert, les résidents en milieu rural, particulièrement dans les Territoires, les Prairies et l'Atlantique, ceux qui reçoivent leur Internet par satellite et ceux qui ont la plus faible limite d'utilisation de données mensuelle, soutiennent le plus une approche combinée (de 45 à 48 p. 100 selon le segment).
- Les femmes sont également plus favorables à une approche combinée que les hommes (49 p. 100 des femmes par rapport à 40 p. 100 des hommes, qui penchent un peu plus que les hommes vers une intervention directe du gouvernement, soit 31 p. 100).
- Les répondants plus jeunes (moins de 35 ans), les hommes et les diplômés universitaires du sondage ouvert soutiennent également plus souvent une intervention directe du gouvernement que les autres (33 et 31 p. 100 respectivement). Cette approche est également un peu plus populaire en Colombie-Britannique et en Ontario.

Tableau 2.14 : Approche privilégiée par les segments clés (sondage à échantillon représentatif et sondage ouvert)

Il existe un débat ces temps-ci à savoir qui devrait être responsable de veiller à ce qu'une norme minimale en matière de service Internet soit offerte à l'ensemble de la population canadienne, particulièrement dans les régions rurales et éloignées.

Laquelle des catégories suivantes se rapproche le plus de votre point de vue?

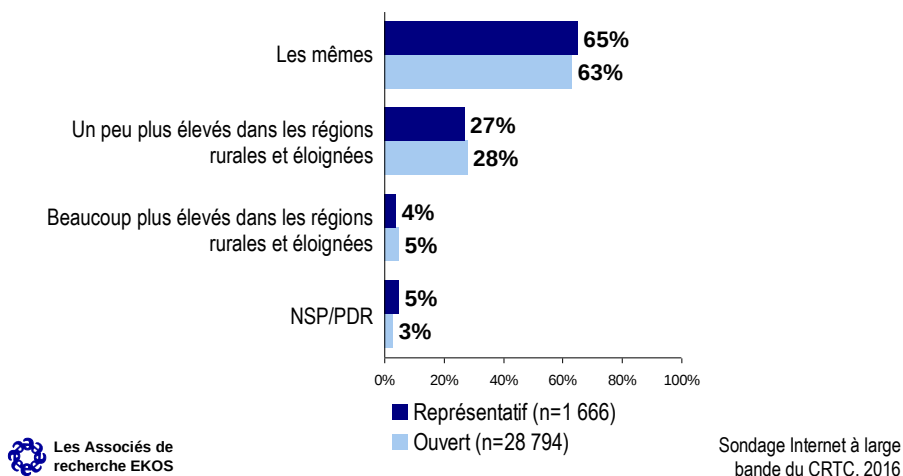
	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)				Sondage ouvert (n=28 794)			
	Forces du marché	Gouvernements	Fonds du CRTC	Combinaison d'approches	Forces du marché	Gouvernements	Fonds du CRTC	Combinaison d'approches
Dans l'ensemble	14 %	19 %	22 %	39 %	6 %	28 %	20 %	43 %
Milieu rural ou urbain								
Urbain	14 %	19 %	21 %	41 %	7 %	29 %	21 %	41 %
Rural	14 %	19 %	26 %	34 %	4 %	25 %	20 %	47 %
Région								
Colombie-Britannique	11 %	25 %	23 %	37 %	5 %	30 %	21 %	41 %
Alberta	19 %	13 %	19 %	42 %	8 %	29 %	17 %	43 %
Saskatchewan et Manitoba	21 %	14 %	17 %	41 %	7 %	27 %	17 %	46 %
Ontario	15 %	20 %	19 %	42 %	6 %	30 %	18 %	43 %
Québec	14 %	16 %	30 %	33 %	5 %	23 %	27 %	41 %
Atlantique	7 %	30 %	16 %	42 %	5 %	25 %	17	48 %
Territoires	11 %	15 %	28 %	41 %	3 %	27 %	22 %	45 %
Âge								
Moins de 35 ans	13 %	26 %	24 %	34 %	5 %	33 %	20 %	39 %
De 35 à 49 ans	17 %	19 %	20 %	38 %	6 %	26 %	19 %	44 %
De 50 à 64 ans	12 %	16 %	21 %	44 %	6 %	24 %	21 %	46 %
65 ans et plus	16 %	12 %	23 %	42 %	7 %	25 %	22 %	43 %
Sexe								
Homme	18 %	22 %	23 %	34 %	6 %	31 %	20 %	40 %
Femme	11 %	16 %	21 %	44 %	4 %	21 %	21 %	49 %

b) Coûts relatifs du service dans les régions rurales

Dans l'ensemble, les Canadiens conviennent que les coûts des services Internet dans les régions rurales et éloignées devraient être les mêmes que ceux exigés dans les régions urbaines du pays. Dans le sondage avec échantillon représentatif, environ deux Canadiens sur trois croient que les coûts devraient être les mêmes (65 p. 100). À peine plus d'un Canadien sur quatre (27 p. 100) estime que les coûts devraient être « un peu plus élevés » dans les régions rurales et éloignées du pays, bien que très peu d'entre eux estiment que les prix devraient être considérablement plus élevés (4 p. 100). Les résultats du sondage ouvert reflètent ce point de vue.

Prix des services Internet en zone rurale

« Comment pensez-vous que les prix des services de télécommunication, comme les lignes terrestres, l'Internet ou les services de téléphonie cellulaire, dans les régions rurales et éloignées du Canada devraient être en comparaison avec ceux des zones urbaines du Canada? Croyez-vous qu'ils devraient être...? »



- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les Canadiens habitant dans les régions urbaines sont un peu plus susceptibles de défendre une légère hausse des coûts dans les régions rurales et éloignées (29 p. 100 par rapport à 20 p. 100 chez les résidents en milieu rural), alors que les résidents en milieu rural sont plus susceptibles de défendre l'égalité tarifaire (74 p. 100 par rapport à 62 p. 100 chez les résidents en milieu urbain).
- Dans le sondage avec échantillon représentatif, les personnes qui comptent davantage sur le service Internet résidentiel, ainsi que celles qui reçoivent un service Internet résidentiel avec les vitesses et les limites d'utilisation de données les plus élevées, penchent également un peu plus vers des coûts plus élevés dans les régions rurales et éloignées (plus de 35 p. 100).

- En ce qui concerne les tendances démographiques repérées dans le sondage avec échantillon représentatif, les hommes, les Canadiens plus âgés (64 ans et plus), les diplômés universitaires et ceux qui sont plus fortunés sont tous plus susceptibles de pencher vers des coûts plus élevés dans les régions rurales et éloignées (de 30 à 33 p. 100 selon le segment).
- À l'échelle régionale, dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents de l'Ontario penchent un peu plus vers des coûts plus élevés dans les régions rurales et éloignées, comparativement à tous les autres Canadiens, alors que les Québécois sont les plus susceptibles de défendre l'égalité tarifaire (78 p. 100).
- Fait intéressant, les résidents des Territoires ne correspondent pas au profil de réponse des résidents en milieu rural dans le sondage avec échantillon représentatif. Peut-être parce qu'ils reconnaissent leur cas particulier en ce qui concerne la réception par satellite ou parce qu'ils s'attendent à une hausse des coûts dans le Nord, 44 p. 100 des répondants ont indiqué qu'ils estiment que les coûts devraient être un peu plus élevés dans les régions rurales et éloignées (et seulement 48 p. 100 estiment que les coûts devraient être les mêmes que ceux dans les régions urbaines).
- Les tendances sont semblables dans le sondage ouvert, bien qu'elles soient un peu plus prononcées dans certaines régions. Encore une fois, les résidents en milieu urbain sont plus susceptibles de favoriser des coûts un peu plus élevés comparativement à leurs homologues des régions rurales. Cela coïncide également avec les gens qui reçoivent leur service Internet résidentiel par câble ou par câble à fibre optique, ainsi qu'avec ceux qui reçoivent un service Internet résidentiel avec les vitesses les plus grandes et les limites d'utilisation de données les plus élevées.
- À l'échelle régionale, dans le sondage ouvert, les résidents de l'Alberta (37 p. 100) penchent un peu vers des coûts plus élevés, suivis des résidents des Prairies (34 p. 100), alors que les résidents du Québec (77 p. 100) défendent le plus fermement l'égalité tarifaire, suivis des Canadiens de l'Atlantique (71 p. 100).

Tableau 2.15 : Opinions sur la comparaison des coûts dans les régions rurales et éloignées des segments clés (sondage avec échantillon représentatif et sondage ouvert)

Comment pensez-vous que les prix des services de télécommunications, comme les lignes terrestres, Internet ou les services de téléphonie cellulaire, dans les régions rurales et éloignées du Canada devraient être en comparaison avec ceux des zones urbaines du Canada? Croyez-vous qu'ils devraient être :

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)		Sondage ouvert (n=28 794)	
	Les mêmes	Un peu plus élevés	Les mêmes	Un peu plus élevés
Dans l'ensemble	65 %	27 %	63 %	29 %
Milieu rural ou urbain				
Urbain	62 %	29 %	57 %	33 %
Rural	74 %	20 %	79 %	17 %
Région				
Colombie-Britannique	60 %	29 %	58 %	32 %
Alberta	64 %	28 %	52 %	37 %
Saskatchewan et Manitoba	63 %	25 %	59 %	33 %
Ontario	59 %	31 %	59 %	32 %
Québec	78 %	18 %	77 %	17 %
Atlantique	70 %	21 %	71 %	22 %
Territoires	48 %	44 %	63 %	33 %
Service Internet résidentiel				
Ligne téléphonique (DSL)	62 %	30 %	63 %	28 %
Câble	63 %	29 %	57 %	33 %
Satellite	74 %	21 %	79 %	18 %
Fibre optique	64 %	24 %	57 %	33 %
Sans-fil fixe	65 %	30 %	72 %	23 %
Vitesse du service Internet (Mbps)				
Moins de 5 Mbps	67 %	30 %	75 %	20 %
De 5 à 14	70 %	23 %	66 %	27 %
De 15 à 49	58 %	35 %	52 %	37 %
50 ou plus	64 %	26 %	53 %	36 %
Capacité mensuelle de transfert de données (Go)				
Moins de 50	62 %	30 %	74 %	20 %
De 50 à 150	59 %	35 %	62 %	30 %
De 151 à 250	62 %	28 %	55 %	35 %
251 ou plus	49 %	41 %	49 %	40 %
Illimitée	71 %	23 %	62 %	29 %
Sexe				
Homme	61 %	30 %	58 %	33 %

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)		Sondage ouvert (n=28 794)	
	Les mêmes	Un peu plus élevés	Les mêmes	Un peu plus élevés
Femme	68 %	24 %	76 %	18 %

	Sondage avec échantillon représentatif (n=1 666)		Sondage ouvert (n=28 794)	
	Les mêmes	Un peu plus élevés	Les mêmes	Un peu plus élevés
Âge				
Moins de 35 ans	69 %	24 %	56 %	34 %
De 35 à 49 ans	67 %	25 %	63 %	28 %
De 50 à 64 ans	63 %	28 %	70 %	23 %
65 ans et plus	57 %	32 %	69 %	24 %
Scolarité				
Niveau secondaire ou moins	73 %	22 %	68 %	25 %
Niveau collégial	68 %	24 %	67 %	26 %
Niveau universitaire	58 %	32 %	58 %	33 %
Revenu				
40 000 \$ ou moins	76 %	18 %	73 %	20 %
De 40 000 \$ à 80 000 \$	68 %	25 %	66 %	26 %
De 80 000 \$ à 120 000 \$	61 %	31 %	61 %	31 %
120 000 \$ ou plus	59 %	33 %	54 %	36 %

3. SERVICES INTERNET POUR LES CANADIENS VIVANT EN MILIEU RURAL

Ce chapitre fournit des détails supplémentaires sur les tendances d'utilisation des télécommunications et les problèmes présents dans différents segments ruraux, sur la base des résultats des deux sondages. Il décrit également les résultats des groupes de discussion et des entrevues organisées avec des résidents de milieux ruraux et éloignés, dans des zones mal servies en ce qui concerne la disponibilité de la large bande. Pour que le lecteur distingue plus facilement ces résultats de ceux des sondages, les descriptions provenant des groupes de discussion sont présentées dans des encadrés gris, faisant souvent suite aux renseignements provenant des sondages, dans les domaines pertinents. Plusieurs profils ont été établis pour illustrer différents scénarios particuliers d'utilisation d'Internet ainsi que les conséquences de son accès limité. Ils se trouvent à l'annexe D. Des profils de personne sont également mis en référence tout au long de ce chapitre.

3.1 LA VIE EN MILIEU RURAL

Fait saillants de la section

- Les résidents en milieu rural qui ont participé aux groupes de discussion et aux entrevues ont décrit la convivialité, le sentiment de sécurité, le rythme de vie plus lent et la variété des activités en plein air comme des aspects positifs de leurs collectivités.
- Par contre, le manque d'infrastructures et l'accès limité aux biens et aux services comme les livres, les vêtements, la nourriture, le divertissement, les services de santé, les établissements d'enseignement et les technologies ont été cités comme étant des aspects négatifs.
- De plus, les participants ont souvent cité la distance qui les sépare de leur famille et de leurs amis.

Les gens qui ont participé aux groupes de discussion et aux entrevues ont décrit leurs sentiments par rapport aux aspects positifs de leur vie dans de petites villes. La plupart d'entre eux ont mentionné le sentiment d'appartenance à une collectivité très unie, y compris la chaleur et la convivialité des gens, ainsi que le sentiment de sécurité, où tout le monde se connaît et s'entraide. Certains ont défini leurs sentiments par les phrases suivantes : « C'est un endroit sûr pour élever ses enfants » ou « Certains ne verrouillent même pas leur porte ». D'autres participants ont parlé du rythme de vie plus lent, de l'équilibre positif travail-vie personnelle et des sentiments de paix et de tranquillité : « Il n'y a pas de stress » ou « Tout est paisible ici. On ne fait pas la course folle. » De nombreux résidents en milieu rural ont mentionné, parmi les éléments positifs, la beauté des paysages et l'accès facile à la nature et aux activités en plein air, dont la pêche, la natation, le canotage, la randonnée et le ski.

La plupart des inconvénients relatifs à la vie en milieux ruraux et éloignés sont largement liés au manque d'infrastructures et d'accès aux produits et aux services. Il faut souvent se déplacer pour avoir accès aux services et aux produits, qui souvent coûtent plus cher pour une qualité identique ou inférieure par rapport à ce quoi peuvent s'attendre les résidents en milieu urbain. « L'accès aux ressources, sans hésitation. Si je veux quelque chose, je ne peux pas simplement sortir de chez moi et l'acheter », a déclaré une participante en expliquant ce qu'elle trouvait le plus difficile (Amanda, Iqaluit, profil à l'annexe D). L'absence de routes adéquates, facteur cité en particulier par les résidents du Nunavut, ainsi que le transport public de mauvaise qualité ou quasi inexistant et les conditions climatiques plus difficiles ont été mentionnés comme des défis importants. Les participants ont fait mention d'autres défis, comme les options de commerce de détail limitées (p. ex. peu de grands magasins) et le peu de variété et de choix. Il ne s'agissait pas seulement des produits de consommation (p. ex. les vêtements, l'alimentation, les livres), mais aussi des services (p. ex. faire réparer quelque chose, système bancaire insuffisant) et du divertissement (p. ex. manque de bars et de restaurants, de cinémas et d'autres établissements permettant d'accéder à la culture). « Nous sommes encore comme dans *Les Arpents verts* ici », a déclaré un participant, faisant ainsi référence à une série télévisée américaine des années 1960 qui mettait en vedette un couple venu d'une grande ville pour s'établir dans une petite ferme sans commodités.

L'accès limité aux soins de santé est ressorti de la plupart des discussions comme étant une lacune importante. Un participant a exprimé sa frustration en expliquant qu'il devait se rendre à l'hôpital lorsque son fils avait quelque chose d'aussi bénin qu'une toux, en raison de l'accès limité aux soins de santé : « Il n'y a pas de juste milieu, donc nous devons compléter notre offre de soins de santé par des conseils trouvés en ligne. » Certains étudiants de niveau postsecondaire du Nunavut ont signalé le besoin de recourir à des évacuations sanitaires très chronovores et dispendieuses, même pour des problèmes relativement mineurs, ce qui coûte beaucoup d'argent au gouvernement, en raison de l'accès très limité aux soins de santé (voir « Autres communautés du Nunavut » à l'annexe D pour consulter les profils des étudiants de niveau postsecondaire).

Les choix limités en matière d'éducation et l'insuffisance des occasions d'emploi ont également été cités par de nombreux résidents de communautés rurales; la plupart des jeunes doivent partir pour achever leur formation ou leur éducation ou encore pour trouver du travail, laissant derrière eux une population âgée. Ce phénomène de « fuite des cerveaux » a été mentionné dans une discussion dans la région de l'Atlantique, et une personne d'Iqaluit a décrit les difficultés qu'elle éprouvait à recruter des talents professionnels en dehors de la région qui, en raison du manque d'accès aux produits et aux services et au manque de possibilités d'enrichissement au sein de la communauté, partent après une brève période, ce qui déstabilise l'économie locale.

La distance séparant les résidents de collectivités rurales ou éloignées de leur famille et leurs amis a également été citée comme un aspect difficile de leur vie. Quelques participants ont même décrit la frustration occasionnelle et l'absence de compréhension de la part d'autres personnes concernant le contexte de la vie dans des petites villes (en particulier les villes éloignées). « Les gens ne comprennent pas que l'on ne peut pas simplement aller chercher quelque chose ou faire ce que d'autres font. »

3.2 TYPES DE SERVICES

Faits saillants de la section

- Comme c'est le cas des répondants au sondage avec échantillon représentatif, la plupart des participants en milieu rural ayant pris part aux groupes de discussion et aux entrevues ont dit qu'ils recevaient leur connexion Internet résidentiel par l'entremise de leur ligne DSL ou par satellite (très peu ont mentionné l'accès sans fil fixe).
- La vitesse a rarement été abordée en termes de Mbps. Elle a plutôt été décrite comme le temps nécessaire pour achever une tâche.

Comme il est décrit précédemment au chapitre 2, les résidents en milieu rural sont plus nombreux que les résidents en milieu urbain à s'abonner à une combinaison de services téléphoniques, de services Internet résidentiel et de services mobiles. Cela est attribuable en grande partie au fait qu'une proportion importante de gens ont encore un service téléphonique résidentiel, comparativement aux résidents en milieu urbain. Ce choix s'explique peut-être par le fait que les offres combinées permettent de contenir les coûts de télécommunications plus élevés en milieu rural. Dans l'échantillon représentatif, 88 p. 100 des personnes interrogées vivant en milieu rural ont un service téléphonique résidentiel, comparativement à seulement 73 p. 100 en milieu urbain. Dans le sondage ouvert, 67 p. 100 des résidents en milieu rural ont un service téléphonique résidentiel, comparativement à seulement 50 p. 100 en milieu urbain.

Parmi les résidents en milieu rural de l'échantillon représentatif, les ménages plus importants et ceux avec des enfants sont plus susceptibles d'avoir un service de téléphonie cellulaire, tout comme les consommateurs dont le service Internet résidentiel est fourni par câble ou par fibre optique. Les personnes qui ont un service sans fil pour Internet résidentiel sont également, dans des proportions plus importantes, plus susceptibles de n'avoir qu'un service de téléphonie cellulaire (aucun service téléphonique résidentiel).

Comme il est indiqué précédemment, les consommateurs en milieu rural sont beaucoup plus susceptibles d'avoir le service Internet résidentiel par l'entremise d'une ligne téléphonique ou d'une configuration sans fil fixe et ils sont, en grande partie, les seuls consommateurs à recevoir Internet par satellite. Relativement peu de résidents en milieu rural, parmi ceux qui ont participé aux sondages, ont un service Internet fourni par câble ou par fibre optique.

Dans l'échantillon représentatif, ce sont les résidents en milieu rural de l'Atlantique et ceux vivant dans les Territoires qui sont les plus susceptibles d'utiliser une ligne téléphonique, tandis que les résidents en milieu rural de l'Ontario et de l'Ouest sont plus susceptibles que d'autres au Canada d'utiliser un signal sans fil fixe.

Étant donné la méthode de prestation de services, il n'est pas surprenant de voir que les résidents en milieu rural du sondage avec échantillon représentatif et du sondage ouvert signalent des vitesses de téléchargement considérablement plus lentes pour le service Internet résidentiel, et beaucoup d'entre eux ont des limites mensuelles relativement basses concernant le transfert de données. Les résidents en milieu rural obtenant un service par câble sont les moins susceptibles de connaître ce problème, alors qu'il est plus courant parmi ceux qui reçoivent Internet par satellite ou par connexion sans fil. Les vitesses lentes et les faibles limites de données sont également les plus courantes dans les Territoires.

La plupart des participants aux discussions ont déclaré que leur service Internet résidentiel était fourni par l'entremise de leur ligne téléphonique ou par satellite. Très peu ont parlé de service sans fil fixe. Bell, XplorNet et Northwestel (au Nunavut) ont été les prestataires de services les plus couramment cités. Les participants n'ont que rarement parlé de façon spécifique des vitesses de téléchargement de leur service Internet résidentiel, mais certains ont mentionné des vitesses inférieures à 5 Mbps, voire jusqu'à 1,5 Mbps. « La vitesse est quasi nulle, a fait remarquer un participant. Elle est d'environ 1 Mbps au maximum, et seulement pendant les heures creuses. » On a le plus souvent parlé de la vitesse pour la lenteur ou de ce qu'il est possible de faire ou pas (p. ex impossibilité de visionner des vidéos en continu, car la diffusion se fait pendant une ou deux minutes, puis elle s'interrompt pendant quelques minutes pour permettre le téléchargement, et ainsi de suite, ou les vitesses de téléchargement sont trop lentes pour pouvoir jouer en ligne). « Lorsque je vais sur YouTube, ça fonctionne pendant un petit moment, puis ça s'arrête et je dois reprendre. Par exemple, regarder une vidéo de trois minutes peut prendre cinq minutes au final. »

En ce qui concerne les services mobiles, certaines personnes ont déclaré ne pouvoir se servir que des fonctions d'appel et de messagerie texte, mais la plupart semblaient avoir également des capacités de données. Certains ont parlé de difficultés ou d'un manque de fiabilité concernant la réception, d'échecs ou de retards dans l'envoi de messages texte et d'un volume important d'appels interrompus.

3.3 PROFIL DES ACTIVITÉS

Faits saillants de la section

- Les participants en milieu rural ayant pris part aux groupes de discussion et aux entrevues ont décrit une grande variété d'activités en ligne.
 - ✘ Presque tous utilisent les services bancaires en ligne (en particulier lorsqu'ils ne peuvent se rendre dans une banque).
 - ✘ Beaucoup utilisent Internet pour acheter des produits et des services qui ne sont pas offerts dans leurs collectivités.
 - ✘ Certains ont dit utiliser Internet pour rester branchés sur le monde (sites Web de nouvelles) ou en contact avec leurs amis et leur famille (Skype, Facetime, réseaux sociaux).
 - ✘ Le courriel est important pour tous les domaines, mais particulièrement pour l'emploi.
 - ✘ Les parents de jeunes enfants et les adultes suivant des cours en ligne ont tous déclaré qu'Internet est important pour l'éducation.
 - ✘ La diffusion en continu est importante pour les personnes suivant des cours en ligne, pour celles regardant des vidéos de bricolage concernant des services qu'elles n'ont pas dans leurs collectivités, et pour celles à la recherche de divertissement.

En ce qui concerne les activités en ligne, les résultats du sondage avec échantillon représentatif et du sondage ouvert indiquent clairement que les résidents en milieu rural sont aussi actifs en ligne que les résidents en milieu urbain, sauf pour quelques activités nécessitant des vitesses plus élevées ou des limites de données plus importantes, ce qui semble poser un frein à l'utilisation. Cependant, ils sont plus actifs en ligne dans quelques domaines nécessitant moins de vitesse et de transfert de données. Les résidents en milieu rural sont moins enclins à dire qu'ils s'adonnent fréquemment aux jeux en ligne, au téléchargement de musique ou au visionnage de séries télévisées ou de films par rapport aux résidents en milieu urbain. En particulier, le sondage ouvert porte à croire que les résidents en milieu rural sont également moins susceptibles de télécharger des logiciels, d'écouter la radio ou de faire des appels téléphoniques en ligne. Le sondage avec échantillon représentatif laisse voir une plus forte activité des résidents en milieu rural qui font de la recherche en ligne (p. ex. consultation de sites gouvernementaux, recherche de renseignements de voyage et d'activités communautaires). Ils sont également plus enclins à signaler une utilisation fréquente des services bancaires en ligne ou de magasinage. L'échantillon représentatif montre également que les résidents en milieu rural utilisent plus fréquemment les appels en ligne, à l'opposé des résultats du sondage ouvert. Dans chacun des domaines où les résidents en milieu rural sont plus ou moins susceptibles de s'adonner à des activités en ligne, ce sont toujours les personnes

qui habitent dans les Territoires qui se distinguent le plus, et en général par une marge importante. Quelques autres tendances qu'il convient de mentionner sont les suivantes :

- Les ménages ruraux avec enfants utilisent plus fréquemment Internet pour les réseaux sociaux, l'éducation, la diffusion en continu ou le téléchargement de musique, le visionnement de séries télévisées ou de films ainsi que pour l'écoute de la radio.
- Les résidents en milieu rural de l'Ouest canadien sont plus enclins que les autres résidents des régions rurales du pays à rechercher de l'information en ligne sur la santé et à télécharger des logiciels.
- Les ménages disposant de vitesses plus élevées et de transferts de données illimités sont plus susceptibles de participer aux réseaux sociaux, de s'adonner aux jeux en ligne ou d'écouter de la musique ou des séries en continu.

Les participants aux discussions ont décrit une grande variété d'activités auxquelles ils s'adonnent en ligne. La plupart ont déclaré qu'ils utilisent régulièrement Internet pour envoyer des courriels, ainsi que pour consulter toute une série de sites informatifs sur la santé, les voyages, les services et une foule d'autres questions. La recherche de nouvelles, de résultats sportifs ou de renseignements météorologiques peut être des activités quotidiennes pour plusieurs, qui se servent d'un appareil mobile, de leur ordinateur de bureau ou de leur portatif.

Presque tous ont déclaré avoir recours aux services bancaires en ligne. Plusieurs ont insisté sur l'importance de pouvoir utiliser les services bancaires en ligne, en particulier lorsque le temps les empêche de se rendre dans une succursale bancaire. Plus de la moitié ont également dit qu'ils faisaient du magasinage en ligne, afin d'obtenir les services et les produits auxquels ils n'ont pas accès dans leur collectivité. Pour quelques-uns, en particulier au Nunavut, le magasinage en ligne permet parfois aux résidents d'acheter des biens à des prix plus raisonnables que ce qu'ils coûtent dans leur collectivité.

De nombreux participants ont dit qu'ils utilisaient Internet pour rester en contact avec leurs amis et leur famille. Par exemple, plusieurs utilisent Facebook et d'autres plateformes de réseaux sociaux pour maintenir un contact régulier. Certains utilisent ces plateformes pour se joindre à des cercles sociaux et planifier des activités, d'autres pour rester en contact avec leurs amis et leur famille qui habitent en dehors de la collectivité, et d'autres encore pour savoir ce qui se passe dans leur collectivité ou organiser l'emploi du temps et les activités de leurs enfants. Les personnes qui utilisent Internet pour se connecter au reste de la collectivité ont souvent affirmé qu'ils le faisaient pour « organiser leur quotidien ». De nombreux participants de plusieurs groupes ont dit qu'ils utilisent Facetime ou Skype pour rester en contact avec leurs gens qui leur sont chers. Ils ont insisté sur l'importance de maintenir des relations, en particulier dans la vie des jeunes enfants et des personnes âgées. Un jeune du Nunavut a déclaré que toute sa famille accordait une grande priorité au fait de pouvoir faire des appels sur Internet à un membre âgé se trouvant dans une autre collectivité : « Nous

appelons chacun notre grand-mère à l'hôpital, au début du mois, avant l'épuisement de notre limite de données » (Stephen, Nunavut, profil à l'annexe D).

Certains participants ont déclaré qu'un service Internet fiable est un élément essentiel pour pouvoir travailler, rester en contact avec des collègues ou des clients, ou pour envoyer ou coordonner du travail.

« Mon mari et moi travaillons tous les deux en ligne, donc nous en avons besoin tout le temps. »

« J'utilise Internet pour coordonner mes contrats avec d'autres. »

« Je dirige une entreprise, presque exclusivement à partir de mon téléphone cellulaire » (Ted, Slave Lake, profil à l'annexe D).

« J'utilise Internet pour effectuer le suivi de l'inventaire et des commandes » (Ben, Guysborough, profil à l'annexe D).

Presque toutes les personnes utilisant Internet pour travailler ont indiqué l'importance de l'accès aux courriels. Certains utilisent Internet pour chercher du travail et présenter en ligne leur candidature pour trouver un emploi. Cet usage a été décrit comme étant particulièrement important dans les petites collectivités où les occasions d'emploi sont relativement rares. D'autres personnes ont souligné la nécessité de pouvoir accéder aux courriels aux fins de transfert de fichiers — on considère qu'un service de mauvaise qualité rend l'exécution de cette fonction difficile.

Plusieurs parents et certains participants ont souligné l'importance d'Internet pour l'école. Les parents ont décrit l'importance d'Internet pour permettre aux enfants de faire leurs devoirs, ainsi que pour parfaire leur éducation et leur apprentissage en ligne. Certains ont mentionné la valeur enrichissante d'Internet pour les jeunes enfants, notamment l'accès au contenu éducatif. Une jeune mère utilise Internet pour obtenir des renseignements, des manuels et des plans de leçon pour l'enseignement à domicile pour ses enfants. Plusieurs jeunes adultes ont mentionné la participation à des cours en ligne et ont souligné l'importance d'avoir accès à l'enseignement en ligne. Cela est particulièrement important pour un jeune participant handicapé qui utilise Internet pour obtenir son diplôme. Une autre participante utilise Internet pour obtenir sa maîtrise en ligne alors qu'elle travaille et élève sa jeune famille (Alice, Slave Lake, profil à l'annexe D). Un avocat d'Iqaluit a décrit une exigence relative à l'exécution d'un nombre précis d'heures d'enseignement chaque année, à distance au moyen d'Internet, afin de maintenir son titre de compétence professionnelle. Plusieurs enseignants ont également indiqué l'importance d'Internet en ce qui concerne l'accès à du matériel supplémentaire enrichissant pour leurs élèves afin de compléter les manuels fournis; Internet leur offre également un accès supplémentaire aux dernières tendances en matière d'enseignement.

Comme il a été décrit auparavant, on estime que l'accès aux soins de santé et aux services médicaux pose problème dans presque toutes les collectivités, et plusieurs ont eu recours à Internet afin d'accéder à de l'information médicale ou relative à la santé. Quelques participants ont indiqué avoir utilisé Internet pour accéder à des services de télésanté, établissant des communications audio et vidéo en ligne avec un professionnel de la santé.

La diffusion en continu et le téléchargement de contenu aux fins de divertissement ont également été décrits comme étant importants, notamment dans les petites collectivités rurales et éloignées, où les options de divertissement et les occasions d'assister à des spectacles et à des événements culturels sont limitées. Plusieurs ont mentionné la diffusion en continu de films et d'émissions de télévision en ligne (p. ex. Netflix, les actualités), mais certains ont également cité l'accès à YouTube pour les vidéos de bricolage qui leur permet d'apprendre et d'accomplir des tâches pour lesquelles il n'existe autrement pas de services. « Je m'en suis servi pour réparer une pièce de mon camion, étant donné que le service n'était pas offert en ville. » L'accès aux livres en ligne a également été jugé important, étant donné les choix limités d'emprunt ou d'achat de livres dans la collectivité. De même, certains utilisent Internet pour la diffusion en continu ou le téléchargement de musique, pour le visionnement de vidéoclips et comme moyen d'accès à la musique lorsque peu d'occasions existent dans la collectivité.

Bien que certains participants aient décrit une ou plusieurs activités en ligne précises, la plupart ont décrit une multitude d'activités en ligne pour effectuer un large éventail de tâches habituelles et faisant partie intégrante de leur quotidien. Voici quelques descriptions fournies par les participants pour montrer le caractère essentiel des activités en ligne et d'Internet :

- ◇ « Qu'est-ce que je fais en ligne? Je fais tout. Tout se fait en ligne — sur mon portable, ma tablette et mon téléphone. Je fais des achats, j'accède aux services bancaires, je communique avec les gens, je lis mes courriels, je vais à l'école — je fais tout en ligne, tous les jours. »
- ◇ « Je m'en sers pour tous les services imaginables — Skype, Netflix, les jeux... » (Alice, Slave Lake, profil à l'annexe D)
- ◇ « C'est mon lien de communication avec mes enfants », décrit une mère.
- ◇ « Je serais perdu sans Internet. »
- ◇ « Sans Internet, mon entreprise ferait faillite. »
- ◇ « Internet permet à mes enfants de faire beaucoup de recherche pour l'école; ils peuvent y trouver tout ce dont ils veulent savoir. »
- ◇ « Sur le plan familial, je serais perdu sans Internet. En temps normal, je ne les verrais que très rarement, mais grâce à Internet, nous nous voyons souvent. »

3.4 PROBLÈMES LIÉS AUX SERVICES INTERNET

Faits saillants de la section

- La majorité des participants aux groupes de discussion et aux entrevues issus de milieux ruraux ont éprouvé des problèmes avec au moins un aspect de leur service Internet.
 - ✘ Les personnes abonnées à un service par satellite sont très sensibles aux problèmes de fiabilité engendrés par les conditions environnementales (fortes pluies, neige, brouillard, vent et même les éruptions solaires).
 - ✘ Selon les participants, les heures de pointe au cours de la journée, les faibles capacités disponibles et l'emplacement dans la ville restreignent l'accès au service.
 - ✘ La plupart des participants ont également décrit des problèmes de fiabilité en ce qui concerne leur service mobile.
- Plusieurs personnes ont envisagé de changer de service. La majorité de ces personnes a découvert qu'il n'y avait aucune autre option ou que le nouveau service était tout aussi insatisfaisant. Très peu ont été satisfaites de leur service lorsqu'elles ont pu changer.
- La principale stratégie pour composer avec un mauvais service Internet consiste tout simplement à reporter l'activité ou à attendre de se rendre dans un centre urbain afin d'utiliser Internet pour accomplir une tâche importante.

Tel que cela a été décrit au chapitre 2, dans le sondage avec échantillon représentatif et le sondage ouvert, les résidents en milieu rural sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils restreignent leur utilisation d'Internet que les résidents en milieu urbain (34 p. 100 par rapport à 20 p. 100 parmi les résidents en milieu urbain dans le sondage avec échantillon représentatif, et 66 p. 100 par rapport à 53 p. 100 des résidents en milieu urbain dans le sondage ouvert). Cela est davantage le cas parmi les plus grands ménages en milieu rural. Ce résultat est également très courant parmi les ménages bénéficiant d'un service sans fil et ceux ayant indiqué une vitesse de moins de 10 Mbps et une limite d'utilisation des données de 50 Go. On observe également ce résultat le plus fréquemment dans les Territoires.

Les résidents en milieu rural ayant recours aux services par satellite, soit ceux avec les vitesses et les limites d'utilisation les plus basses, sont plus susceptibles que d'autres d'indiquer qu'ils restreignent leur utilisation pour des raisons de capacité. Les ménages de plus grande taille mentionnent également la concurrence entre les membres du ménage concernant la bande passante plus fréquemment que les petits ménages en milieu rural.

Tel que cela a été décrit précédemment, les répondants aux deux sondages ont exprimé une très grande insatisfaction à l'égard de leur service Internet résidentiel. Dans les deux sondages, les résidents en milieu rural étaient deux à trois fois plus susceptibles d'exprimer leur insatisfaction que les résidents en milieu urbain. Ce résultat a été observé tant sur le plan de la fiabilité que de la vitesse. L'insatisfaction globale était encore plus prononcée lorsqu'on prenait en compte les coûts; toutefois, la différence entre les répondants en milieu urbain et ceux en milieu rural était moins importante selon cette mesure (c.-à-d. au moins la moitié de tous les résidents n'étaient pas satisfaits des coûts, mais les résidents en milieu rural n'étaient que 10 p. 100 plus susceptibles d'être insatisfaits que les résidents en milieu urbain). Les résidents en milieu rural abonnés à un service par satellite et les résidents dont la vitesse et les limites d'utilisation sont les plus basses sont plus susceptibles d'avoir exprimé de l'insatisfaction quant à la fiabilité et à la vitesse, y compris les répondants des Territoires, qui sont plus susceptibles d'être insatisfaits que tout autre résident en milieu rural au pays. Encore une fois, cette différence n'est pas aussi prononcée dans les cotes attribuées aux coûts, malgré le fait qu'en général, des taux élevés de répondants ont exprimé un mécontentement par rapport aux coûts.

Concernant les cotes du même ordre attribuées au service mobile, les résidents en milieu rural sont également deux fois plus susceptibles d'être insatisfaits de la fiabilité et de la vitesse du service par rapport aux résidents en milieu urbain. Ce sont encore une fois les résidents en milieu rural dont les vitesses et les limites d'utilisation sont les plus basses et les résidents des Territoires qui sont les plus susceptibles d'être insatisfaits. Toutefois, l'insatisfaction liée aux coûts est aussi élevée parmi les résidents en milieu urbain que les résidents en milieu rural. Les résidents en milieu rural dont les vitesses sont plus lentes (moins de 10 Mbps) sont beaucoup plus susceptibles d'exprimer leur insatisfaction quant aux coûts (71 p. 100), de même que les ménages de plus grande taille et ceux avec des enfants.

La majorité des résidents en milieu rural ayant participé aux groupes de discussions et aux entrevues ont éprouvé au moins quelques problèmes avec leurs connexions Internet; la fiabilité, la vitesse et la capacité ont toutes été citées comme points de frustration. En ce qui concerne la fiabilité, les participants ont souvent indiqué les intempéries comme source de problème. Les participants ayant recours à un service par satellite sont particulièrement sensibles aux fortes pluies, à la neige, au brouillard, au vent et même aux éruptions solaires qui peuvent perturber leurs connexions Internet; « étant donné qu'il s'agit d'une connexion par satellite, nous sommes vulnérables à toutes sortes de problèmes ». Quelques participants de Guysborough et de Tofino ont également mentionné qu'ils ne peuvent plus utiliser un service par satellite étant donné que les grands arbres sur leur propriété bloquent le signal.

L'utilisation d'Internet aux heures de pointe a également été citée comme source de problème en matière de fiabilité et de vitesse, surtout par les gens qui habitent à Tofino et au Nunavut. Ainsi, plusieurs participants issus des milieux ruraux ont indiqué qu'ils évitent certains types d'utilisation d'Internet pendant les heures de pointe. Par exemple, une mère a expliqué qu'elle ne permet pas à ses enfants de diffuser du contenu en continu le soir et la fin de semaine lorsque d'autres membres de la collectivité sont chez eux puisqu'elle sait que sa connexion est grandement tributaire du moment de la journée. « Si mes enfants veulent regarder un film ou une émission sur Netflix en fin de semaine, je dois leur dire non parce que ça ne

fonctionnera tout simplement pas et ils en seront frustrés. » Selon un autre participant, « dès que les entreprises ouvrent leurs portes à 9 h, le service ralentit considérablement ». Certains participants ont également éprouvé des problèmes en accédant tout simplement à des pages Web comportant trop de photos ou d'images Flash. D'autres ont indiqué que l'ampleur de leurs problèmes rend impossible l'utilisation d'Internet à des fins de divertissement.

La capacité a également été citée comme problème important par les participants issus des milieux ruraux, particulièrement les résidents du Nunavut. Bien que certains participants aient mentionné la vitesse du service Internet résidentiel, plusieurs participants au Nunavut ont mis l'accent sur la capacité de transfert de données et la façon dont les limites d'utilisation mensuelles limitent grandement la participation en ligne. Ces mêmes participants ont signalé un important ralentissement artificiel du trafic lorsqu'on dépasse la limite d'utilisation mensuelle, ce qui rend presque impossible l'accomplissement d'une tâche en ligne. Les participants interrogés à Iqaluit ont indiqué qu'il est possible d'obtenir entre 30 à 50 Go par mois, mais les étudiants postsecondaires de plus petites collectivités avoisinantes au Nunavut (séance d'Ottawa) ont cité une limite maximale de 15 Go par mois. Au dire de ces participants, lorsqu'on doit partager cette petite capacité entre plusieurs personnes au sein d'un ménage, la limite est souvent atteinte dans les semaines ou les jours suivant le début d'un nouveau mois, et lorsqu'on s'en rapproche ou qu'on l'atteint, les vitesses du trafic sont ralenties artificiellement. « En général, le service est bon pendant les deux premières semaines, mais après ça, il n'y a plus rien », explique un participant.

De manière générale, l'envergure des problèmes éprouvés est attribuable à l'emplacement. Cette situation se produit tant entre les groupes (p. ex. les participants de Kirkland Lake semblent avoir le moins de problèmes, alors que ceux du Nunavut semblent en éprouver le plus) qu'au sein des groupes (p. ex. les participants qui habitent plus près du centre-ville de Mont-Tremblant ont tendance à éprouver moins de problèmes que ceux qui habitent plus loin). Ces différences d'expérience étaient parfois attribuables au fait d'être considérablement plus éloigné d'une zone de service principale, notamment au-delà des limites d'un comté, mais des différences ont également été signalées entre personnes habitant dans une même rue, parfois les unes en face des autres. Selon un groupe, des personnes dont les habitations sont distantes séparées d'à peine 60 pieds reçoivent un service radicalement différent.

En plus des problèmes liés au service Internet résidentiel, les participants ont indiqué des problèmes en matière de fiabilité quant aux plans de données cellulaires et à la réception des téléphones cellulaires. Plus particulièrement, les participants de Guysborough, de Tofino et du Nunavut ont expliqué qu'ils ont tendance à éprouver des problèmes avec leur téléphone cellulaire, notamment des appels interrompus, des messages texte non reçus et des difficultés à accéder à Internet. Un participant de Guysborough a affirmé que son téléphone cellulaire ne pouvait être utilisé qu'à certains endroits de sa maison, alors qu'un autre a indiqué qu'il n'avait pas du tout accès au service cellulaire sur sa propriété et qu'il devait se déplacer dans une zone en face de sa maison pour pouvoir l'obtenir. Un participant de Tofino a indiqué que selon le fournisseur de services, un service téléphonique fonctionnerait relativement bien dans sa maison, alors qu'avec un autre, cela ne fonctionnerait pas du tout. Les étudiants du Nunavut estiment que la couverture cellulaire ne fait qu'empirer (voir « Autres collectivités du Nunavut » à l'annexe D pour consulter les profils d'étudiants). Un étudiant a exprimé son opinion en expliquant qu'« on pourrait être

debout sur son toit et ne toujours rien capter ». Étant donné le manque de fiabilité, plusieurs personnes maintiennent un service téléphonique résidentiel en plus d'un service de téléphonie cellulaire. La plupart des participants dans cette situation ont exprimé leur mécontentement relativement aux coûts supplémentaires associés au maintien de deux types de service téléphonique.

Étant donné que certains participants ont été insatisfaits des services reçus, plusieurs ont examiné la possibilité de changer de fournisseur ou d'obtenir un nouveau forfait du fournisseur actuel; certains ont agi en ce sens. Ces changements avaient pour but d'économiser sur les coûts mensuels, d'augmenter la capacité ou la vitesse, ou remplacer un service qui ne fonctionne plus en raison d'un problème quelconque (p. ex. des arbres qui poussent, un fournisseur qui n'offre plus le service dans la région). Les participants doivent parfois accepter un compromis afin d'obtenir le service désiré. « Je cherchais à augmenter la vitesse et la capacité, mais le coût est maintenant plus élevé. » Les personnes qui ont tenté de changer de service ont obtenu un des trois résultats suivants : on découvre qu'aucune solution de rechange viable n'existe et on doit conserver le service actuel; on réussit à changer de service et le résultat est satisfaisant; on réussit à changer de service et le résultat est insatisfaisant.

Plusieurs participants ayant indiqué avoir essayé de changer de service ont déterminé qu'il n'y avait aucune autre option, soit parce qu'il n'y avait aucun autre fournisseur offrant un service dans la région, soit parce qu'aucun fournisseur n'offrait un meilleur plan. « Je n'ai pas changé parce qu'à ma connaissance, il n'existe aucun service [comme Internet illimité] et il n'y a qu'un seul fournisseur », explique un participant.

Quelques participants ont été en mesure de changer de fournisseur de services Internet et ont été relativement satisfaits des résultats. Par exemple, un participant de Guysborough est passé de Seaside à Bell et a été capable d'augmenter la vitesse et la fiabilité de son service. Selon un autre participant, « j'ai récemment changé de fournisseur de services Internet en résiliant mon abonnement avec Qiniq étant donné que le service était très lent. Je suis actuellement client de Northwestel. Internet est plus rapide et plus fiable ». Bien que quelques personnes aient indiqué être satisfaites des changements effectués, cela n'a pas été le cas pour la majorité d'entre elles.

La plupart des participants ayant changé de fournisseurs de services sont toujours insatisfaits dans une certaine mesure. Par exemple, un participant qui ne pouvait plus utiliser le service par satellite en raison des arbres sur sa propriété est passé à un fournisseur de ligne d'abonnement numérique; toutefois, il ne peut plus télécharger ou téléverser de fichiers. Une autre participante a décidé de changer de forfait Internet afin de s'accommoder à un membre supplémentaire au sein du ménage; toutefois, elle craint toujours de dépasser la capacité et maintient que l'accomplissement de tâches en ligne prend considérablement plus de temps en raison de la lenteur de la vitesse (Amanda, Iqaluit, profil à l'annexe D). De même, un autre participant est passé au meilleur forfait offert, mais reste déçu de la vitesse et de la capacité de téléchargement disponibles. Lorsqu'on a demandé à ce participant de fournir des commentaires supplémentaires, il a répondu : « Je tiens tout simplement à faire savoir que je suis très insatisfait de mon service actuel... » Ce genre de réaction a été courant, peu importe l'endroit.

Les participants ont élaboré plusieurs stratégies pour remédier à l'inconvénient d'un mauvais service Internet. Une stratégie courante consiste à attendre de se rendre dans une zone plus urbaine afin d'accomplir des tâches importantes comme la mise à jour de logiciels, la diffusion en continu de contenu vidéo ou le téléchargement de gros fichiers. Un participant demande également à sa famille dans le sud de l'Ontario de lui envoyer par la poste des clés USB contenant de gros fichiers. Certains participants attendent également les heures creuses, reportent des activités et classent leurs tâches par ordre de priorité afin d'assurer que les activités importantes sont effectuées pendant qu'Internet fonctionne. D'autres stratégies comprennent : trouver des passe-temps, utiliser son téléphone plutôt que Skype ou téléphoner au fournisseur de service. Les personnes dont la capacité de connexion est faible ont également tendance à assurer un suivi des téléchargements au cours du mois. « Nous surveillons de près notre bande passante afin de ne pas dépasser la limite autorisée. S'il est absolument nécessaire de télécharger un fichier, nous le faisons, mais nous surveillons de près nos autres activités en ligne pour le mois » (Amanda, Iqaluit, profil à l'annexe D). Quelques autres participants ont mentionné qu'ils prévoient beaucoup de temps pour accomplir une tâche en supposant qu'il leur faudra plusieurs tentatives. Plusieurs participants ont également abandonné certaines activités, notamment le téléchargement de gros fichiers, la diffusion en continu de vidéo et les jeux en ligne.

3.5 RÉPERCUSSIONS SUR LES RÉSIDENTS EN MILIEU RURAL

Faits saillants de la section

- Les participants en milieu rural qui ont pris part aux groupes de discussion et aux entrevues ont mentionné les répercussions financières suivantes : des charges mensuelles plus élevées, des frais d'utilisation excédentaires et la facturation double pour les transactions en ligne.
- De même, plusieurs ont mentionné les répercussions associées à la perte de temps et d'occasions, par exemple les tâches qui prennent plus de temps en raison de la faible vitesse, le temps perdu dans l'accomplissement des devoirs et des projets de travail ainsi que pour communiquer avec la famille et les amis, sans compter les bourses et les emplois perdus.
- Les personnes qui suivent des cours en ligne ont parlé des problèmes pour télécharger ou téléverser des devoirs, du fait qu'ils sont incapables de participer à des forums en ligne et des occasions d'enseignement perdues en raison de la faible vitesse d'Internet.
- Un petit nombre de participants en milieu rural s'est fait à l'idée de recevoir un mauvais service parce qu'ils vivent dans des petites localités. Cependant, la plupart d'entre eux ont fait part de leur frustration parce qu'ils sont incapables de suivre le rythme d'activité en ligne des Canadiens vivant en milieu urbain.
- Les participants ont indiqué un certain nombre de choses qui, selon eux, changerait leur vie s'ils avaient un meilleur accès Internet, notamment plus de liberté en ligne pour profiter des divertissements, davantage de possibilités d'emploi et moins d'exaspération lorsqu'ils accomplissent des tâches en ligne.

Les résidents en milieu rural ont décrit les diverses répercussions qu'un mauvais service Internet a eu sur leur vie quotidienne. Une des plaintes les plus fréquentes dans chaque discussion et entrevue est le fait que le coût dans les régions rurales tend à être plus élevé que dans les zones urbaines (et pour ce qui est considéré comme un moins bon service). Pour cette raison, certains participants doivent pondérer le service Internet en fonction d'autres dépenses. Comme l'a expliqué un participant, « quand on consacre plus d'argent aux télécommunications, on a de toute évidence moins d'argent pour d'autres choses comme les économies, les placements, l'éducation, les vacances et même la nourriture ». Parmi les autres considérations financières, les participants ont mentionné les frais d'utilisation excédentaire encourus lorsque la capacité disponible est inférieure à ce qui est nécessaire à un bon fonctionnement en ligne. Ils doivent soit arrêter complètement d'utiliser Internet pour le reste du mois, soit payer un supplément d'environ 20 \$ par gigaoctet. Il a été question de frais supplémentaires variant entre 50 \$ et 200 \$ pour un seul mois.

Étant donné ces problèmes, de nombreux participants en milieu rural sont limités dans ce qu'ils peuvent faire en ligne. Certains ont parlé des difficultés pour essayer d'accomplir des tâches quotidiennes comme des transactions bancaires et du magasinage. Pour quelques-uns, le stress financier dépassait la question du coût du service Internet et des frais d'utilisation excédentaire mensuels. Plusieurs ont de la difficulté ou s'inquiètent quant au paiement de factures et à l'échec des transactions quand Internet ne fonctionne pas. Quand ils ne sont pas sûrs que leurs transactions ont été exécutées, ils doivent décider s'il faut recommencer, au risque de payer deux fois. « Ça peut prendre des jours pour se faire rembourser. » Une participante a même dit qu'elle a complètement arrêté de faire des achats en ligne de peur de perdre sa connexion Internet pendant la transaction (Meaghan, Mont-Tremblant, profil à l'annexe D).

Certaines personnes ont perdu du temps et des occasions, en plus de l'argent. Certains participants ont évoqué le temps perdu dans l'accomplissement des devoirs ou de projets de travail, le temps libre perdu parce que des tâches prennent plus de temps qu'il le faut et le temps perdu à essayer de communiquer avec la famille et les amis. Ce point précis était commun à presque tous les participants qui n'arrivent pas à communiquer avec des êtres chers quand il y a des interruptions de service. Certains ont parlé des occasions perdues liées à un emploi, à des bourses ou à leur emploi actuel à cause d'un accès Internet insuffisant. Pour certains, c'était le fait de ne pas pouvoir accéder aux sites d'offres d'emploi, pour d'autres il s'agissait de l'incapacité d'envoyer ou de recevoir des documents rapidement. « J'ai essayé de soumettre une demande de bourse, mais Internet est tombé en panne » (Oliver, Nunavut, profil à l'annexe D). Un participant a indiqué qu'en tant que criminaliste, le temps perdu à cause d'une connexion Internet qui n'est pas fiable est très important. Il a expliqué que les formalités dans le cas d'une première arrestation doivent être accomplies dans un délai de 24 heures, mais quand les documents sont remplis de façon électronique, le mauvais service dans sa localité peut entraîner des retards et, comme il le dit « les droits de la personne ne sont pas respectés à cause de problèmes de télécommunications pendant le transfert des fichiers » (Dwayne, Iqaluit, profil à l'annexe D). Une autre participante a fait remarquer qu'un contrat d'emploi n'avait pas été renouvelé, principalement parce

qu'elle a eu de la difficulté à envoyer des fichiers et d'autres documents, et parce qu'elle a été incapable de trouver une solution au problème pendant la durée du contrat.

De nombreux résidents en milieu rural ont aussi connu des ennuis avec l'enseignement en ligne. Certains participants ont mentionné qu'ils n'étaient pas en mesure de participer à certaines parties de leur cours, comme des forums en ligne ou regarder du contenu vidéo. Quelques-uns ont mentionné qu'il leur est arrivé de ne pas pouvoir télécharger ou soumettre des devoirs. Quelques participants ont dit qu'ils passaient à côté d'occasions d'apprentissage parce qu'ils savent que leur connexion Internet ne répond pas aux exigences. Un participant, n'étant pas en mesure de sortir pour des raisons personnelles, a décidé de suivre un cours en ligne malgré une mauvaise connexion. Il a fini par échouer au cours parce que la connexion Internet coupait dès qu'il essayait de se connecter. Quand on lui a demandé s'il essaierait de nouveau s'il avait un meilleur accès Internet, il a répondu : « Je serais dans ma chambre en train de suivre des cours en ligne » (Stephen, Nunavut, profil à l'annexe D).

Même si la majorité des participants ont mentionné qu'un mauvais service Internet a eu des répercussions sur leur vie, certains ont dit que ça ne les dérangeait pas, car c'est ce à quoi ils s'attendent dans la région où ils vivent. « Nous faisons avec [le service Internet]. On s'attend à cela au Nunavut. » Comme l'ont souligné quelques personnes, « nous vivons dans un grand pays et nous ne pouvons pas avoir partout un niveau de service élevé ».

Les participants en milieu rural ont parlé de tout ce qui changerait dans leur vie s'ils avaient un meilleur accès Internet. Parmi les changements évoqués le plus souvent, les participants ont dit qu'ils auraient plus de liberté en ligne (avec moins de restrictions en ce qui concerne la bande passante), ce qui leur permettrait de faire plus de téléchargements, de voir des vidéos en continu et d'utiliser leur connexion Internet pour se divertir; ils auraient un plus grand choix en matière d'emploi, y compris la possibilité de travailler de la maison; ce serait moins frustrant et plus efficace pour accomplir des tâches en ligne; et ils feraient probablement des économies. Un participant a expliqué très clairement ce que cela signifierait pour sa collectivité : « À plus grande échelle, le changement aurait des répercussions sur le Nunavut. Chaque service, que ce soit la télésanté, l'éducation, les services bancaires ou la justice dans le Nord, s'améliorerait. Ce n'est pas un remède miracle qui règle tous les problèmes, mais il faut améliorer l'infrastructure des télécommunications » (Dwayne, Iqaluit, profil à l'annexe D).

3.6 OPINIONS CONCERNANT UNE NORME D'ACCÈS MINIMALE

Faits saillants de la section

- Presque tous les participants en milieu rural ayant pris part aux groupes de discussion et aux entrevues ont convenu qu'il fallait un niveau de service minimal.
- La plupart ont soutenu que le manque de service en ce qui concerne les urgences, la santé, l'éducation, la participation économique, le fait de se tenir informé et les questions sociales font que l'accès à Internet est encore plus important pour répondre à ces besoins.
- Pour certains, il s'agit d'une question de qualité de vie, et un accès de base à Internet qui soit fiable est devenu un service essentiel.

Presque tous les Canadiens en milieu rural qui ont été consultés dans les discussions et les entrevues ont convenu qu'un niveau de service minimal est une nécessité de base. Seuls quelques-uns d'entre eux estiment que la connectivité Internet est une chose à laquelle on ne peut pas s'attendre quand on vit dans une région rurale ou éloignée. Il ressort de chaque discussion que ceux qui vivent dans des localités éloignées ont encore plus besoin d'un service Internet. Les participants ont fait remarquer que les attentes sont de plus en plus élevées en ce qui concerne la connectivité en ligne. Le fait de ne pas avoir un accès Internet de base accroît l'isolement, freine la croissance et la participation économique, et empêche l'accès à des services essentiels.

Les participants ont mentionné différents domaines où l'absence d'un service minimal porte atteinte aux besoins essentiels des habitants. Parmi ceux-ci, il y a entre autres :

- **Urgences** – Dans la plupart des groupes, les résidents ont indiqué qu'ils se sentaient vulnérables en cas d'urgence. Par exemple, les accidents de la circulation ne peuvent pas être signalés, car le service cellulaire est limité ou inexistant, et les pannes d'Internet peuvent créer un isolement lorsque les gens sont à des milliers de kilomètres des services d'urgence.
- **Santé et services essentiels** – De nombreux résidents en milieu rural reconnaissent que l'accès à des ressources en santé est un besoin de base en ligne. Ces personnes ont indiqué que les gens vivant dans des zones rurales ont besoin de services comme la télésanté, qui font le lien entre les patients et leur équipe de soins de santé. Certains participants ont aussi exprimé le souhait de faire des recherches sur les problèmes de santé en plus ou avant de demander une aide médicale.

- **Enseignement** – L'absence de service minimal peut affecter l'accès à l'enseignement, non seulement en ce qui concerne l'accès à Internet de base mais aussi l'accès à des ressources qui exigent une bande passante plus importante. Les résidents de Tofino ont fait remarquer que même si les étudiants apprennent à faire de la programmation dans le cadre d'un programme provincial, ils ne sont pas en mesure d'accéder à Internet en utilisant les ressources de programmation qui sont fournies par le ministère de l'Éducation. Certains participants ont indiqué que l'accès à des cours en ligne peut aider les gens à rester dans leur localité pour recevoir un enseignement de base ou supérieur.
- **Participation économique** – Maintenant que les services bancaires en ligne deviennent la norme, certains résidents en milieu rural évoquent le besoin de payer des factures et d'accomplir d'autres activités bancaires à l'aide d'Internet. Pour certains résidents en milieu rural, en particulier dans des localités plus au Nord, le magasinage en ligne devient une nécessité pour commander des produits qui ne sont pas disponibles ou coûtent plus cher dans leur localité. D'autres ont évoqué la transition complète dans leur domaine ou industrie pour mener les activités en ligne, et plusieurs se sont plaints du fait qu'un mauvais accès pose un grave problème aux propriétaires d'entreprises et à ces collectivités éloignées qui cherchent à attirer de nouvelles entreprises.
- **Suivi de l'actualité** – Plusieurs résidents en milieu rural utilisent aussi Internet pour suivre l'actualité, en lisant des articles ou en regardant des vidéos en ligne. Aussi, certains participants ont mentionné qu'ils n'avaient pas de télévision ou qu'ils préféreraient utiliser Internet plutôt que la télévision pour choisir les nouvelles qui présentent un intérêt et s'avèrent pertinents pour eux.
- **Besoins sociaux** – Même s'ils n'ont pas parlé d'un besoin essentiel ou « de base », de nombreux résidents en milieu rural aimeraient avoir accès à Internet pour établir des rapports sociaux ou se divertir. Certains utilisent les médias sociaux ou des outils de communication comme Skype pour garder le contact avec des proches et des amis dans d'autres collectivités. Certains veulent pouvoir télécharger de la musique ou avoir accès à du divertissement en continu (p. ex. Netflix et YouTube). Mais étant donné la bande passante limitée, les résidents en milieu rural estiment que les activités de ce genre sont limitées par rapport aux utilisations plus importantes que permet l'utilisation limitée des données.

Certains participants en milieu rural estiment que le fait de porter atteinte à ces services peut avoir le même effet sur la qualité de vie. Par exemple, une personne âgée originaire d'une localité dans le nord de l'Ontario et qui pensait perdre en qualité de vie ne cherchait pas au départ à retourner dans une petite ville. Mais lorsqu'elle y est retournée, elle a découvert qu'Internet lui permettrait de profiter des bons côtés de la vie rurale, sans avoir à composer avec ses inconvénients presque aussi nombreux. « Nous étions isolés et nous ne savions pas ce qui se passait ailleurs dans le monde; je pense qu'Internet a élargi nos horizons et rendu la vie dans ces petites localités très agréable. » (Grace,

Kirkland Lake, profil à l'annexe D). Avec les services bancaires et le magasinage en ligne et les réseaux sociaux, elle a maintenant accès à plus de choses qu'elle n'en a besoin et se sent moins isolée. Elle a eu la chance de s'installer dans une région où les problèmes liés à Internet sont relativement mineurs, ce qui n'est pas le cas de toutes les zones rurales.

3.7 RESPONSABILITÉ EN VUE D'ASSURER LA CONNECTIVITÉ

Faits saillants de la section

- La plupart des participants aux groupes de discussion et aux entrevues estiment qu'il revient au gouvernement d'assurer un niveau d'accès minimal (créer un « fonds » pour bâtir une infrastructure).
- De même, certains croient que c'est aussi la responsabilité de tous les ordres de gouvernement et des sociétés de télécommunications (qui dégagent des bénéfices).
- Plusieurs estiment ne pas assez connaître le CRTC pour lui en attribuer la responsabilité.
- La plupart des participants croient que le coût d'un accès Internet de base et fiable devrait être le même partout au pays ou, au pire, légèrement plus élevé dans les régions rurales et éloignées que ce que paient les consommateurs en milieu urbain.

Tel que cela a été décrit au chapitre 2, dans chaque sondage, plus de quatre répondants sur 10 voient la responsabilité et le meilleur modèle pour défrayer une norme minimale d'accès Internet comme une combinaison de forces du marché, d'intervention gouvernementale directe et d'un fonds du CRTC. Dans le sondage avec échantillon représentatif, environ une personne sur cinq considère que la création d'un fonds du CRTC est le meilleur moyen de remédier à la situation, et un nombre à peine moins important juge que l'intervention directe du gouvernement est la meilleure approche; cette deuxième option bénéficie d'un plus grand soutien dans le sondage ouvert. Dans le sondage avec échantillon représentatif, le fonds du CRTC est davantage soutenu parmi les résidents en milieu rural que par ceux qui vivent en milieu urbain (26 p. 100 contre 21 p. 100).

Dans le sondage avec échantillon représentatif, les résidents en milieu rural qui sont plus susceptibles d'appuyer l'idée d'un fonds du CRTC comme la meilleure approche pour assurer un accès Internet minimal à tous les Canadiens se trouvent au Québec et ils font partie de ménages plus petits.

Voici certains des sentiments exprimés sur la nécessité qu'Internet soit un service essentiel permettant aux Canadiens d'évoluer dans l'univers numérique d'aujourd'hui :

- ◇ « J'aimerais qu'il (Internet) n'existe pas, mais maintenant qu'il est là, tout se fait en ligne. « Nous (les résidents en milieu rural) devons rester branchés. Nous ne pouvons pas être à la traîne. »
- ◇ « Tout se passe en ligne de nos jours. C'est comme ça. »
- ◇ « On s'attend de plus en plus à ce que tout le monde soit branché à Internet. Cela signifie que bien des services sont accessibles uniquement en ligne, et certains services gouvernementaux et d'affaires sont réduits hors ligne au profit d'Internet, de sorte qu'on est hors circuit quand on n'a pas accès à Internet. »

Les Canadiens en milieu rural ont donné plusieurs raisons afin d'expliquer pourquoi ils pensent que tout le monde, y compris les habitants de collectivités rurales ou éloignées, devrait avoir un accès minimal à Internet. Voici quelques raisons :

- « Si tout le monde a Internet, on peut baisser globalement les coûts. » (Iqaluit)
- « Nous devons être à égalité avec les autres, même si nous vivons dans le Nord. Ça devrait être la même chose partout. Ce n'est pas le cas en ce moment. » (Iqaluit)
- « Le Canada se considère comme un pays nordique. Le Nord n'est pas un désert. Nous sommes tout aussi canadiens que ceux qui vivent à Toronto ou à Vancouver. Nous jouons aussi un rôle dans la souveraineté du Nord. Nous attendons et exigeons le même niveau [d'accès aux télécommunications] que les autres citoyens du Canada. » (Iqaluit)
- « Si le service Internet était meilleur, il y aurait moins de jeunes qui partiraient en ville. » (Guysborough)
- « Je comparerais cela [l'élargissement de la connectivité Internet] aux ... chemins de fer du 19^e siècle qui ont permis de bâtir le Canada. » (Tofino)
- « Si vous vivez dans le Nord, vous offrez des services aux citoyens; en retour, ceux-ci devraient être plus hospitaliers en faisant en sorte que les services quotidiens soient accessibles à tous ceux qui vivent là. Si vous voulez de l'essence pour votre voiture ou des pâtes et papiers, vous devez tenir compte des besoins de ceux qui vous fournissent ces produits. » (Slave Lake)
- « Les soins de santé ou l'éducation de base devraient être accessibles à tous et être une exigence de base pour l'ensemble des Canadiens. » (Kirkland Lake)
- « Internet permettrait de donner une voix aux gens du Nord. » (Oliver, Nunavut, profil à l'annexe D)

Ce service Internet de base permettrait, à tout le moins, d'avoir une connexion Internet constante et fiable pour accéder au courriel et aux sites Web. En plus d'une connexion constante et fiable, de nombreux résidents veulent des vitesses de téléchargement plus rapides, car ils se sentent brimés par ces limites mensuelles et doivent établir la priorité de leurs activités. D'autres ont évoqué, comme nécessité de base, le besoin d'avoir une diffusion en continu fiable du contenu des sites Web et des appels vidéo bidirectionnels.

La plupart des Canadiens en milieu rural qui ont participé aux discussions ont le sentiment qu'il incombe au gouvernement fédéral de s'assurer qu'il y a un accès Internet résidentiel minimal partout au Canada. Certains disent aussi que c'est la responsabilité de « tout le monde », ce qui inclut tous les ordres de gouvernement (local, provincial/territorial et fédéral), les groupes autochtones et les sociétés de télécommunications. Certains estiment que c'est avant tout la responsabilité des sociétés de télécommunications, car ces entreprises mènent habituellement des activités dans plus d'une province ou d'un territoire, et elles ont l'infrastructure et la motivation financière pour élargir leur clientèle et améliorer le service offert aux clients existants (comme cela a été dit : « c'est à la concurrence et non aux règlements gouvernementaux qu'on doit l'amélioration du service et des coûts »). De manière générale, certains répondants se méfient de la participation du gouvernement ou des sociétés de télécommunications, qu'il s'agisse d'une intervention gouvernementale supplémentaire ou en raison du manque de volonté visant à assurer un meilleur service, respectivement.

De nombreux répondants disent qu'ils ne connaissent pas le rôle du CRTC et la façon dont l'organisme pourrait participer à assurer un accès aux services Internet. Parmi ceux qui estiment que le gouvernement fédéral devrait participer davantage, la plupart pensent que le CRTC devrait jouer un rôle de chef de file pour ce qui est de représenter les intérêts fédéraux en réunissant les gouvernements, les organismes et les sociétés de télécommunications pertinents. Même les personnes qui estiment qu'il revient aux sociétés de télécommunications d'étendre le service Internet ont soutenu que le CRTC doit établir des exigences pour un accès minimal et des modalités pour les tarifs.

Les avis varient pour ce qui est d'attribuer la responsabilité de payer l'infrastructure supplémentaire nécessaire pour assurer un accès minimal ou accru à Internet. Plusieurs résidents vivant dans des collectivités rurales et éloignées ont jugé qu'une subvention ou un « fonds » du gouvernement aiderait à réduire ce qu'il en coûterait pour établir l'infrastructure permettant d'assurer un accès Internet minimal. De manière cohérente, les personnes qui pensent que les sociétés de télécommunications devraient être responsables de fournir un accès minimal estiment aussi qu'elles devraient être responsables de payer pour établir cet accès. Certains évoquent un modèle « utilisateur-payeur », lequel soutient essentiellement les sociétés de télécommunications qui paient l'infrastructure et qui bénéficient de ce que les consommateurs paient pour obtenir le service.

3.8 POINTS DE VUE SUR LA TARIFICATION RELATIVE

Tel que cela a été décrit plus tôt, et comme prévu, les résidents en milieu rural ayant répondu aux deux sondages sont plus enclins à soutenir des tarifs de services de télécommunications en zones rurales qui sont les mêmes que pour les résidents en milieu urbain. Curieusement, ce sont les résidents en milieu rural et avec une capacité illimitée qui sont le plus favorables à une égalité des tarifs (84 p. 100). Les résidents en milieu rural au Québec et en Ontario sont aussi les plus susceptibles de soutenir l'égalité des tarifs. Tout aussi étonnant, les résidents des Territoires (44 p. 100) et les personnes ayant les limites de données les plus basses (35 p. 100) sont les plus susceptibles de comprendre la nécessité de facturer légèrement davantage en milieu rural.

La plupart des Canadiens vivant en milieu rural estiment que le coût qu'on fait payer aux consommateurs pour avoir accès à Internet devrait être le même partout au Canada; de même, les habitants des zones rurales ne devraient pas payer plus que ceux des zones urbaines. Certains résidents des collectivités plus au nord ont indiqué que le tarif pourrait être légèrement supérieur, compte tenu surtout de l'éloignement, pour améliorer l'infrastructure et le coût de la vie habituellement plus élevé dans ces endroits. En outre, plusieurs personnes font la distinction entre les utilisateurs qui paient un accès Internet de base et l'option consistant à payer un niveau de service supérieur qui offre des possibilités de téléchargement et de téléversement semblables à ce qu'on trouve dans des milieux urbains.

4. CONCLUSIONS

Faits saillants de la section

- La grande majorité des Canadiens, en milieu rural comme en milieu urbain, utilisent Internet pour diverses raisons.
- Bon nombre des participants aux groupes de discussion et aux entrevues issus des milieux ruraux ont décrit le service Internet comme un élément essentiel de la vie moderne.
- Les Canadiens obtiennent leur service Internet par l'intermédiaire de divers systèmes de prestation de services; bien que certains soient plus courants que d'autres (câble), d'un point de vue de la géographie, des tendances claires sont associées au système utilisé.
- Au cours des 12 derniers mois, un Canadien sur cinq a restreint l'utilisation d'Internet; parmi ceux-ci, on note une dichotomie : certains gros utilisateurs restreignent leur utilisation lorsqu'ils atteignent la capacité maximale allouée, alors que d'autres sont limités par la qualité des services Internet à leur disposition.
- Dans l'ensemble, les gens sont satisfaits du service Internet résidentiel, mais les Canadiens en région rurale sont beaucoup plus susceptibles d'exprimer une insatisfaction.
- Les participants aux groupes de discussion dans les régions rurales ont décrit une foule de problèmes quant au service Internet résidentiel qui entraînent une perte d'argent, de temps et de possibilités.
- Les groupes de discussion étaient tous d'accord pour dire que le gouvernement devrait mettre en place un niveau de service minimal, coordonné par le CRTC. Ils estiment également que ce processus devrait entraîner une harmonisation des tarifs dans tout le pays (ou des tarifs légèrement plus élevés dans les zones rurales).

Que ce soit pour exercer des activités, prendre part à l'économie numérique ou tirer parti des côtés pratiques de l'ère numérique, les données probantes brossent un portrait convaincant de la participation presque universelle des Canadiens en ligne, et ce, dans une large gamme d'activités quotidiennes. Au sein des groupes de discussion et dans les entrevues, bon nombre de Canadiens en milieu rural ont décrit le service Internet comme un élément essentiel de la vie quotidienne moderne. Un résident du Québec l'a comparé au besoin en électricité dans un monde post-industriel.

Les résultats des sondages mettent en relief que l'ensemble de la société canadienne, à part un tout petit segment, utilise Internet, dans les régions urbaines comme rurales. On utilise Internet au quotidien pour communiquer et dialoguer avec autrui, obtenir de l'information, accéder à des services ou à des produits ou à les acheter, et faire des dépenses dans le domaine de la culture ou d'autres divertissements. Les Canadiens utilisent Internet pour envoyer des courriels, accéder à des activités en cours, rechercher de l'information en matière de santé, effectuer des opérations bancaires en ligne, accéder aux sites Web du gouvernement, faire des recherches sur des voyages ou des activités communautaires, consulter les sites de réseaux sociaux, acheter et vendre des biens, et se divertir. Les Canadiens sont maintenant plus nombreux à disposer d'un service Internet résidentiel que d'un service téléphonique résidentiel (89 p. 100 contre 76 p. 100 dans l'ensemble, selon le sondage avec échantillon représentatif). À présent, deux Canadiens sur trois ont également accès à Internet sur leur téléphone cellulaire, qui commence à rivaliser avec le téléphone résidentiel quant au pourcentage de Canadiens qui souscrivent un abonnement à l'un ou à l'autre. Il n'est donc pas étonnant d'entendre les Canadiens en milieu rural ayant participé aux groupes de discussion et aux entrevues dire qu'ils comptent énormément sur Internet au quotidien, chez eux et en déplacement. Une comparaison des résultats du sondage avec échantillon représentatif par rapport aux chiffres de 2010 de Statistique Canada indique qu'à peu près toutes les activités en ligne, et à tous les niveaux, ont augmenté de 50 p. 100. Les achats et les ventes de biens et de services en ligne se trouvent en tête de liste, avec une participation qui a presque quadruplé depuis 2010, activité suivie de près par le téléchargement de logiciels et de musique, les appels téléphoniques en ligne, la contribution de contenu aux discussions en ligne, le jeu et l'utilisation d'Internet dans le cadre du travail (ou pour trouver un emploi), qui ont plus que doublé en l'espace d'à peine 5 ans.

Les Canadiens reçoivent leur service Internet résidentiel par l'intermédiaire de diverses méthodes de prestation. Certaines, comme le câble, sont plus populaires que d'autres, mais d'un point de vue géographique, il existe des tendances claires quant au type de services offerts dans différentes parties du pays. Ces divers services sont également clairement associés à des niveaux variés de qualité des services, notamment la fiabilité, la vitesse de téléchargement maximale et le transfert de données mensuel maximal autorisé. Quoique le sondage ne couvrait pas cet aspect, les participants des groupes de discussion se sont tous plaints du manque de services Internet appropriés, et ont parlé du coût important associé à l'achat de services inférieurs offerts dans de nombreuses régions rurales et éloignées.

À l'échelle du pays, plus d'un Canadien sur cinq possédant un service Internet a indiqué qu'il limitait sa consommation (ou au moins qu'il l'avait fait au cours de 12 derniers mois). La plupart du temps, cela est lié à la capacité du service (c.-à-d. fiabilité, vitesse, capacité mensuelle de transfert de données) ou au coût. Toutefois, l'étendue des limites est 50 p. 100 supérieure chez les consommateurs en milieu rural que chez les consommateurs en milieu urbain : un consommateur sur trois indique qu'il se restreint au moins dans une certaine mesure, en grande partie à cause de la capacité ou du coût de son service Internet résidentiel. Cela est particulièrement vrai dans des zones du pays servies exclusivement par ligne DSL, un accès sans fil fixe ou satellite, où la fiabilité, les vitesses de téléchargement et les transferts de données mensuels maximaux autorisés sont bien inférieurs à ceux indiqués par les résidents en milieu urbain.

Les différences entre les degrés de satisfaction indiqués par les personnes interrogées relativement à la fiabilité, à la vitesse et au coût de leur service Internet résidentiel et mobile en disent long au sujet des différences en matière d'offre de services et des limites qui en résultent pour les résidents en milieu rural. Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction liés à la fiabilité et à la vitesse sont plutôt élevés (70 p. 100 ou plus), mais ils ne tiennent pas compte d'un important fossé numérique qui limite et frustre de nombreux résidents des collectivités rurales et éloignées. Au total, un Canadien sur trois vivant en milieu rural et ayant répondu au sondage avec échantillon représentatif a exprimé son insatisfaction quant à la qualité de son service Internet résidentiel. Dans le sondage ouvert, ces chiffres augmentent : la moitié des répondants en milieu rural ou plus se disent insatisfaits. Près d'un répondant sur quatre au sondage avec échantillon représentatif a également indiqué être mécontent de son service mobile.

Les participants des groupes de discussion et les personnes interrogées dans les zones rurales et éloignées ont longuement décrit, et avec beaucoup de ferveur, les limites auxquelles ils sont confrontés au quotidien lorsqu'ils essaient de communiquer avec autrui, d'accéder à des biens et à des services, de se tenir informés et de jouir du confort et du plaisir de base qu'offre Internet. Dans chacune des discussions, les résidents en milieu rural ont souligné l'importance de la capacité à accéder à Internet — encore plus qu'ailleurs dans ces petites collectivités où les services et les produits peuvent être limités, les prix peuvent être élevés et les distances qui séparent les habitants de leurs amis ou de leur famille peuvent être grandes. Les obstacles auxquels ils doivent souvent faire face les empêchent de diriger des entreprises ou de travailler efficacement, car ils limitent leur participation au monde numérique et réduisent leur sentiment d'égalité d'accès à ce qui est devenu l'un des services les plus fondamentaux au Canada : Internet. Ils ont décrit les pertes financières, ainsi que les pertes de temps et de possibilités, qui ont des répercussions sur une qualité de vie élémentaire. Ils ont été nombreux à exprimer leur frustration quant à ces obstacles liés aux différences de service par rapport à la qualité du service offert aux résidents en milieu urbain, voyant cela comme une inégalité fondamentale subie par les résidents de collectivités qui parfois offrent de nombreux services essentiels à d'autres Canadiens (p. ex. dans les secteurs agricole, pétrolier et gazier et dans d'autres collectivités riches en ressources naturelles).

Tous les participants aux discussions issus des collectivités rurales étaient tout à fait d'accord pour dire que les Canadiens devraient être en mesure de s'attendre à une norme minimale d'accès à Internet permettant à chacun d'agir dans un monde qui évolue de plus en plus en ligne. Il s'ensuit une rationalisation suivant une hypothèse sous-jacente toujours plus importante selon laquelle chacun, dans le monde actuel, dispose d'un accès Internet fiable et efficace. Ainsi, de plus en plus de services ne sont plus accessibles sans un accès Internet digne de ce nom. Par conséquent, les Canadiens en milieu rural se sentent fortement désavantagés parce qu'ils résident dans une zone rurale. Dépourvus d'un accès Internet fiable et adéquat, les résidents en milieu rural expriment des sentiments de vulnérabilité attribuables à un manque d'accès à des services de santé et à des services essentiels, à l'enseignement, à la participation économique et à l'actualité, sans compter la possibilité de satisfaire des besoins sociaux permettant d'atténuer l'isolement. Certains font état de la « fuite des cerveaux » qui touche leurs collectivités (ou de la difficulté à attirer de nouveaux résidents et de nouvelles entreprises) et du fait qu'eux-mêmes songent à déménager dans des zones urbaines afin de bénéficier d'un meilleur accès à ces services nécessaires.

Les résultats des sondages et des discussions avec les Canadiens en milieu rural mettent en relief le besoin urgent de combler les lacunes quant aux offres d'infrastructure et de services afin de garantir un niveau minimal d'accès à Internet. Cela est perçu comme étant suffisamment important et urgent pour exiger des efforts combinés en matière d'intervention et de financement directs du gouvernement, de forces du marché qui exercent une pression sur le secteur des télécommunications, et de participation du CRTC en ce qui a trait aux activités de coordination et de mise en place éventuelle d'un fonds visant à combler les lacunes. Cela n'est pas surprenant, compte tenu des histoires des participants en milieu rural qui décrivent une incapacité à louer des propriétés avec un service Internet inférieur, une incapacité à exploiter des entreprises de manière efficace sans avoir recours à des mesures d'adaptation extrêmes, une incapacité à aller à l'école ou à obtenir des bourses d'études, des occasions manquées de postuler à des emplois et une incapacité à rester en lien avec les amis et la famille dans le monde — tout cela en raison de l'accès Internet inférieur dans leurs collectivités. La participation du gouvernement, et du CRTC en particulier, est également perçue par la plupart des gens comme fondamentalement nécessaire pour régler le problème, ce qui suggère un manque de confiance envers le secteur des télécommunications, et une demande de base du marché visant à trouver une solution. Cela est peut-être d'autant plus vrai que la plupart des Canadiens estiment qu'un accès fiable à Internet constitue un service nécessaire et universel qui devrait être accompagné d'un tarif universel pour les résidents en milieu urbain comme en milieu rural.

ANNEXE A
QUESTIONNAIRE DU SONDAGE



CONNECTED?

LET'S TALK BROADBAND INTERNET



Les services de télécommunication modernes, particulièrement Internet à large bande, jouent un rôle important dans la vie des Canadiens. En répondant à ce court sondage, vous aidez le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à examiner les services de télécommunication que les Canadiens estiment nécessaires pour participer à l'économie numérique. Le CRTC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.

Nous demandons aux Canadiens de répondre à ce sondage en tenant compte de leur utilisation personnelle de services de télécommunication à la maison. Il vous faudra environ 10 à 15 minutes pour répondre au sondage. Votre participation à l'étude est volontaire et entièrement confidentielle et vos réponses demeureront anonymes.

Vous avez jusqu'au **29 février 2016** pour remplir et retourner le sondage. Si vous préférez, vous pouvez y répondre par téléphone avec un(e) agent(e) en appelant au 1-877-249-2782.

Le sondage est mené par les Associés de recherche EKOS Inc. pour le compte du CRTC. Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des sondages.

Nous vous remercions infiniment pour votre participation.

Quels sont les 3 premiers caractères de votre code postal?

			Ne sais pas / Pas de réponse ☐
--	--	--	---

1.a À quel(s) service(s) de télécommunication suivants êtes-vous abonné(e)?
(Choisir toutes les réponses pertinentes)

Service de téléphonie résidentielle (c.-à-d. une ligne terrestre) ☐	Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes) ☐
SERVICE DE TÉLÉPHONIE CELLULAIRE	
Service vocal (capacité à faire et recevoir des appels téléphoniques) ☐	Messagerie texte (capacité à envoyer et recevoir des messages textes) ☐
	Données (capacité à accéder à Internet) ☐
Ne sais pas/Pas de réponse ☐	

1.b Si vous avez le service Internet résidentiel, de quelle façon le recevez-vous?

Ligne téléphonique ☐	Câble ☐	Satellite ☐	Autre ☐	Ne sais pas/Pas de réponse ☐
---	--------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	---

2. Lequel de ces services de télécommunication utilisez-vous le plus souvent? (Choisir une seule réponse)

Service de téléphonie résidentielle (c.-à-d. une ligne terrestre)	☐
Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes), y compris le Wi-Fi	☐
Service de téléphonie cellulaire (c.-à-d. téléphone cellulaire pour service vocal, messagerie texte ou données)	☐
Ne sais pas/Pas de réponse	☐

3. Lequel de ces services de télécommunication vous attendez-vous à utiliser le plus souvent dans cinq ans?
(Choisir une seule réponse)

Service de téléphonie résidentielle (c.-à-d. une ligne terrestre)	☐
Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes), y compris le Wi-Fi	☐
Service de téléphonie cellulaire (c.-à-d. téléphone cellulaire pour service vocal, messagerie texte ou données)	☐
Ne sais pas/Pas de réponse	☐

4. À quelle fréquence avez-vous utilisé des services Internet pour chacune des activités suivantes au cours des 12 derniers mois?

	Jamais	À l'occasion (moins d'une fois par semaine)	Souvent (une fois par semaine ou plus)	Ne sais pas/ Pas de réponse
Courrier électronique	☐	☐	☐	☐
Service de messagerie instantanée (p. ex. Windows Live Messenger, Yahoo Messenger)	☐	☐	☐	☐
Visiter les sites Web du gouvernement ou pour traiter avec celui-ci	☐	☐	☐	☐
Rechercher des renseignements médicaux ou liés à la santé	☐	☐	☐	☐
Dans le cadre d'un programme d'éducation formel, de formation ou de travaux scolaires	☐	☐	☐	☐
Trouver des renseignements ou faire des arrangements de voyage	☐	☐	☐	☐
Travail (p. ex. recherche d'emploi, télétravail)	☐	☐	☐	☐
Opérations bancaires électroniques (p. ex. payer des factures, afficher des relevés bancaires, effectuer des virements entre comptes)	☐	☐	☐	☐
Vous renseigner sur des investissements	☐	☐	☐	☐
Regarder ou lire les nouvelles en ligne	☐	☐	☐	☐
Vous renseigner sur des événements communautaires	☐	☐	☐	☐
Acheter ou vendre des produits ou services	☐	☐	☐	☐
Sites de réseautage social (p. ex. Facebook, Twitter)	☐	☐	☐	☐
Fournir du contenu ou participer à des groupes de discussion (p. ex. blogues, babillards électroniques, partage d'images ou de vidéos)	☐	☐	☐	☐
Jouer à des jeux en ligne	☐	☐	☐	☐
Télécharger de la musique ou en écouter en continu (téléchargements gratuits ou payants)	☐	☐	☐	☐
Télécharger ou sauvegarder un logiciel (téléchargements gratuits ou payants)	☐	☐	☐	☐
Écouter la radio en ligne	☐	☐	☐	☐
Télécharger ou regarder des émissions, des films ou des vidéoclips en ligne (p. ex. TOU.tv, Netflix, YouTube)	☐	☐	☐	☐
Faire des appels téléphoniques ou vidéo en ligne (p. ex. Skype)	☐	☐	☐	☐

5.

Avez-vous restreint votre utilisation des services Internet pour une raison quelconque au cours des 12 derniers mois?

Oui

☐

Non

☐

Passer à la question suivante

5b.

Quelles sont les **PRINCIPALES** raisons? (*Choisir toutes les réponses pertinentes*)

Raisons liées aux services Internet

Coût (des services Internet ou de l'équipement)

☐

Contraintes en matière de capacité (p. ex. vitesse, largeur de bande/limite d'utilisation de données) ou de qualité du service

☐**Raisons personnelles ou liées au ménage**

Accès limité à un appareil (p. ex. ordinateur, téléphone intelligent, tablette)

☐

Plusieurs utilisateurs du service en même temps

☐

Pas besoin / pas d'intérêt / pas utile / pas assez de temps

☐

Manque de compétence ou de formation / Internet ou ordinateur trop difficile à utiliser

☐

Inquiétudes relatives à la confidentialité, la sécurité ou la vie privée

☐

Restrictions en raison d'une déficience

☐

Autre (Veuillez préciser) : _____

☐

Ne sais pas/Pas de réponse

☐

6.

Il existe un débat ces temps-ci à savoir qui devrait être responsable de veiller à ce qu'une norme minimale en matière de service Internet soit offerte à l'ensemble de la population canadienne, particulièrement dans les régions rurales et éloignées.

1 - Certaines personnes affirment qu'il devrait être de la responsabilité des fournisseurs de services de télécommunication de décider du moment où fournir cette norme minimale (c.à-d. les forces du marché dicteront le moment où ce sera rentable de le faire).

2 - D'autres croient qu'une norme minimale de service Internet est un besoin fondamental et qu'il est de la responsabilité des gouvernements de la financer directement.

3 - Enfin, d'autres gens sont d'avis que la responsabilité revient au CRTC* d'établir un fonds (c.-à-d. auquel les fournisseurs de services de télécommunication apportent une contribution) pour fournir cette norme minimale.

*Le CRTC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.

Laquelle des catégories suivantes se rapproche le plus de votre point de vue?

Forces du marché	☐	Gouvernements	☐	Fonds du CRTC	☐
Une combinaison de ces choix	☐	Ne sais pas/Pas de réponse	☐		

7.

Si vous avez des services Internet à la maison, à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services, y compris le service Wi-Fi?

	Très insatisfait(e) 1	Plutôt insatisfait(e) 2	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e) 3	Plutôt satisfait(e) 4	Très satisfait(e) 5	Ne sais pas/ Pas de réponse 9
Fiabilité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidité/Vitesse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prix	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8.

Si vous avez des services de téléphonie cellulaire, à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services, à l'exception du service Wi-Fi?

	Très insatisfait(e) 1	Plutôt insatisfait(e) 2	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e) 3	Plutôt satisfait(e) 4	Très satisfait(e) 5	Ne sais pas/ Pas de réponse 9
Fiabilité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidité/Vitesse	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prix	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9.

Comment pensez-vous que les prix des services de télécommunication, comme les lignes terrestres, l'Internet ou les services de téléphonie cellulaire, dans les régions rurales et éloignées du Canada devraient être en comparaison avec ceux des zones urbaines du Canada? Croyez-vous qu'ils devraient être...?

Les mêmes	☐	Un peu plus élevés dans les régions rurales et éloignées	☐	Beaucoup plus élevés dans les régions rurales et éloignées	☐	Ne sais pas/ Pas de réponse	☐
-----------	--------------------------	--	--------------------------	--	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

10.

Si vous avez un service Internet résidentiel, quelle est la vitesse, à votre connaissance, du service Internet auquel vous êtes abonné à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme la vitesse de téléchargement en aval de votre connexion (souvent mesurée en mégabits par seconde [Mbps]).

Moins de 1,5 Mbps	☐	1,5 à 4 Mbps	☐	5 à 9 Mbps	☐	10 à 14 Mbps	☐	15 à 24 Mbps	☐
25 à 49 Mbps	☐	50 à 99 Mbps	☐	100 à 150 Mbps	☐	Plus de 150 Mbps	☐	Ne sais pas/ Pas de réponse	☐

11.

Si vous avez un service Internet résidentiel, quelle est la capacité mensuelle de transfert de données, à votre connaissance, que vous recevez à la maison, (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme une limite d'utilisation de données et mesure la quantité maximale de données que vous pouvez envoyer ou recevoir au moyen de l'Internet avant d'entraîner des frais d'utilisation excédentaire (souvent mesurée en gigaoctet [Go]).

Moins de 50 Go	☐	51 Go à 150 Go	☐	151 Go à 250 Go	☐
Plus de 250 Go	☐	Utilisation illimitée	☐	Ne sais pas/Pas de réponse	☐

Ces dernières questions servent à des fins statistiques.

12 Combien de personnes habitent dans votre ménage?

Nombre dans le ménage		Je préfère ne pas répondre	☐
-----------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------

13. Est-ce que l'une ou l'autre de ces personnes est âgé de moins de 25 ans?

Oui	☐	Non	☐	Je préfère ne pas répondre	☐
-----	--------------------------	-----	--------------------------	----------------------------	--------------------------

14. Si vous avez des personnes de moins de 25 ans dans votre ménage, à quelles catégories d'âge parmi les suivantes les enfants de votre ménage appartiennent-ils? (*Choisir toutes les réponses pertinentes*)

Moins de 5 ans	☐	5 à 11 ans	☐	12 à 17 ans	☐	18 à 24 ans	☐	Je préfère ne pas répondre	☐
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

15. Combien d'appareils dotés d'une connexion Internet suivants y a-t-il dans votre ménage (c'est-à-dire les ordinateurs, les téléphones cellulaires, les tablettes, les télévisions intelligentes et les consoles de jeux)?

	Nombre	Je préfère ne pas répondre
Ordinateurs		☐
Téléphones cellulaires		☐
Tablettes		☐
Télévisions intelligentes		☐
Consoles de jeux		☐

16. Êtes-vous ...?

Un homme	☐	Une femme	☐	Je préfère ne pas répondre	☐
----------	--------------------------	-----------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

17 En quelle année êtes-vous né(e)?

Année de naissance				
--------------------	--	--	--	--

Je préfère ne pas répondre ☐

18. Est-ce que vous acceptez de nous indiquer la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez?

18 à 34 ans	☐	35 à 49 ans	☐	50 à 54 ans	☐
55 à 64 ans	☐	65 ans ou plus	☐	Je préfère ne pas répondre	☐

19. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

8e année ou moins	☐	Études secondaires non terminées	☐	Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	☐
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers	☐	Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire	☐	Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat	☐
Baccalauréat	☐	Certificat universitaire supérieur au baccalauréat	☐	Je préfère ne pas répondre	☐

20. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux la somme des revenus avant impôts de tous les membres de votre foyer?

Moins de 20 000 \$	☐	20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$	☐	40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$	☐
60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$	☐	80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$	☐	100 000 \$ à un peu moins de 120 000 \$	☐
120 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$	☐	150 000 \$ et plus	☐	Je préfère ne pas répondre	☐

21. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	☐	Français	☐	Autre	☐	Je préfère ne pas répondre	☐
---------	--------------------------	----------	--------------------------	-------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

22. À l'heure actuelle, quelle est votre situation d'emploi?

Employé(e) à temps plein (au moins 35 heures par semaine)	☐
Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	☐
Travailleur/travailleuse autonome	☐
Étudiant(e) à l'école à temps plein (sans emploi)	☐
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	☐
En dehors de la population active (p. ex., sans emploi, mais pas à la recherche d'un emploi; personne au foyer ou parent à temps plein)	☐
À la retraite	☐
Autre	☐
Je préfère ne pas répondre	☐

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage. Si vous souhaitez obtenir plus d'information sur la consultation, veuillez visiter le www.crtc.gc.ca/parlonsinternet.

ANNEXE B
DÉTAILS SUR LA MÉTHODOLOGIE
DU SONDAGE

Détails sur la méthodologie du sondage

Sondage avec échantillon représentatif

Dans le sondage avec échantillon représentatif, 76 p. 100 ont répondu aux questions au moyen d'un formulaire en ligne à remplir soi-même. Les autres membres de l'échantillon (24 p. 100) ont répondu au sondage téléphonique avec un intervieweur formé à cette fin. L'échantillon a été élaboré de façon à intégrer des répondants de toutes les provinces et de tous les territoires, et ce, d'une manière stratégique afin d'inclure une proportion de gens qui soit plus élevée qu'une simple proportion représentative dans les provinces moins peuplées du pays (Saskatchewan, Manitoba, les provinces atlantiques et les trois territoires), et ce, afin d'optimiser les chances de déceler des différences régionales dans les résultats. Les membres du groupe témoin Probit d'EKOS sont la source de l'échantillon – un bassin de répondants présélectionnés. Cet échantillon a été élaboré précisément pour les sondages auxquels il est possible de répondre en ligne, par téléphone, ou les deux. Notre groupe témoin se caractérise par une bonne représentation de la population canadienne (c.-à-d. Internet, téléphone et cellulaire), une sélection aléatoire (autrement dit, les participants ne décident pas eux-mêmes de faire partie de notre groupe témoin) et un échantillonnage avec probabilités égales (c.-à-d. possibilité égale d'être choisi pour faire partie de l'échantillon). Tous les répondants du groupe sont sélectionnés par téléphone au moyen de la composition aléatoire (c.-à-d. choix aléatoire de numéros de téléphone inscrits, en changeant les derniers numéros pour créer l'occasion d'inclure des numéros qui ne sont pas inscrits). Par la suite, les intervieweurs confirment l'identité de ces répondants présélectionnés et l'information qu'ils ont transmise. La composition du groupe témoin reflète bien la population canadienne (tel que défini par Statistique Canada). Ainsi, notre groupe témoin peut être considéré comme étant représentatif du public canadien dans son ensemble. La taille de l'échantillon du sondage procure un niveau de précision de $\pm 2,4$ p. 100, 19 fois sur 20, pour l'ensemble du sondage, et de ± 7 à 11 p. 100 pour la plupart des sous-groupes pris de manière isolée dans l'analyse (y compris l'âge, le sexe et autres).

Les intervieweurs, des gens formés et bilingues, ont mis en moyenne 13 minutes pour effectuer le sondage téléphonique. Le service de recherche d'EKOS était responsable de l'élaboration du questionnaire, de la programmation, de la traduction et de la mise à l'essai de chaque questionnaire.

On a fait un suivi du sondage national avec échantillon représentatif pour en vérifier l'efficacité (c.-à-d. effectuer plusieurs appels afin de joindre des ménages qui n'avaient pas été joints la première fois, appeler à différentes heures de la journée et différents jours de la semaine), ainsi que pour le sexe, l'âge, les quotas afférents aux régions et aux milieux rural et urbain, de même que pour la qualité générale des données. Le sondage a été réalisé pendant une durée de deux semaines, soit du 19 janvier au 2 février 2016. Pour chaque numéro de téléphone dans l'échantillon initial, on a tenté de joindre les gens jusqu'à huit fois avant que leur numéro soit retiré; les essais ont eu lieu pendant toute la période de collecte des données. Le taux de participation au sondage s'est chiffré à 21 p. 100.

Sondage ouvert

La deuxième source de l'échantillon utilisée dans l'analyse provient d'une consultation ouverte, où le même sondage a été employé et auquel ont répondu 28 794 personnes qui ont accédé au lien en ligne ou rempli des exemplaires imprimés (courrier/courriel). Le sondage en ligne a été mis dans le site Web du CRTC le 14 janvier, et a été annoncé également dans Facebook et Twitter. Ce sondage ouvert a donné l'occasion aux Canadiens d'exprimer leurs points de vue et de se faire entendre au sujet de leur utilisation d'Internet et des problèmes qu'ils peuvent rencontrer relativement à la qualité du service. De même, cela a donné une autre occasion d'échanger avec le CRTC sur ces enjeux. Le sondage ouvert a pris fin le 29 février à minuit. Les répondants ayant décidé eux-mêmes de participer et ne constituant donc pas un échantillon aléatoire, le sondage n'est pas considéré comme étant représentatif de la population canadienne, et aucune marge d'erreur ne peut être appliquée aux résultats. Cela étant, et bien qu'aucun contrôle statistique ne puisse être fait, les résultats brossent un portrait des comportements et des points de vue de nombreux Canadiens; aussi, ils ont été intégrés au rapport en tant que source secondaire du sondage, en complément de l'échantillon représentatif principal. À l'instar de toute consultation ouverte, on s'attendait à ce que ce deuxième sondage compte une surreprésentation de consommateurs utilisant Internet, y compris ceux qui participent abondamment à des activités en ligne et ceux qui affichent un niveau d'insatisfaction plus élevé vis-à-vis les services Internet.

ANNEXE C

GUIDE DU MODÉRATEUR DES GROUPES DE DISCUSSION

LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION – CRTC

GUIDE DE DISCUSSION

19 JANVIER 2016

1. INTRODUCTION (5 MINUTES)

- Je travaille pour Les Associés de recherche EKOS. Nous menons des groupes de discussion pour le compte du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) afin d'aborder l'importance des services de télécommunication pour les Canadiens et l'effet de la qualité de ces services sur la vie quotidienne.
 - AU BESOIN : *Le CRTC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.*
- Cette étude donne au CRTC une occasion de prendre connaissance des expériences des Canadiens habitant dans de petites communautés éloignées au sujet de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas au chapitre des services de télécommunication qu'ils reçoivent, et au sujet de la mesure dans laquelle ces services influent sur leur capacité de faire leurs choses régulièrement.
- La séance va durer environ une heure et 45 minutes. Explication du format et « règles de base » :
 - ◇ La discussion est enregistrée sur bande sonore afin que je puisse écouter attentivement ce que vous dites sans devoir me préoccuper de prendre des notes.
 - ◇ Tous les commentaires vont demeurer confidentiels.
 - ◇ Efforcez-vous d'intervenir une personne à la fois. Soyez respectueux à l'égard de l'opinion des autres participants.
 - ◇ Nous ne nous attendons pas à ce que vous soyez des spécialistes des télécommunications. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse dans le contexte des sujets que nous allons aborder — nous cherchons simplement à connaître le fond de votre pensée; nous voulons aussi entendre parler de vos propres expériences au quotidien.
 - ◇ Il est permis d'être en désaccord. Exprimez-vous, même si vous vous croyez la seule personne à être d'un certain avis sur un sujet. Chacun d'entre vous peut avoir des expériences et des points de vue différents.

- ◇ Rôle du modérateur : amener les sujets à débattre, surveiller l'heure et voir à ce que chacun ait la chance de participer. Le modérateur ne travaille ni pour le gouvernement du Canada, ni dans le secteur des télécommunications.
- ◇ Veuillez éteindre vos téléphones cellulaires, appareils BlackBerry, etc.
- ◇ Y a-t-il des questions?

2. AMORCE – LA VIE DANS UNE PETITE COMMUNAUTÉ (10 MINUTES)

1. Pour débiter, j'aimerais demander à chacun d'entre vous de se nommer et de dire depuis quand vous habitez à <community name>. Dites-nous aussi une ou deux choses que vous aimez beaucoup au sujet de cette communauté.
2. Et quels sont certains des enjeux plus difficiles de la vie dans cette communauté?

3. UTILISATION DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION (30 MINUTES)

Chacun d'entre vous a répondu à un sondage, lorsque nous vous avons invités à participer à l'étude. J'ai regardé les résultats. Il semble qu'il y ait un vaste éventail d'utilisations possibles des services Internet à domicile et des services mobiles. Dans un premier temps, j'aimerais faire un tour de table pour revenir rapidement sur certaines des choses que vous avez partagées avec nous dans le sondage. Nous voulons nous faire une meilleure idée de qui utilise quels services de télécommunication.

3. En premier lieu, j'aimerais vous demander de me dire le type de service à domicile que vous recevez. J'aimerais aussi savoir si vous avez changé de type de service au cours de l'année qui vient de s'écouler.
 - ◇ Qu'est-ce que vous avez changé et qu'est-ce que vous tentiez de faire avec ce changement?
4. Qui a accès à un réseau de téléphonie mobile qui comprend un accès au Web?
 - ◇ Est-ce que quelqu'un a changé le type de service qu'il reçoit au cours de l'année qui vient de s'écouler?
 - ◇ Qu'est-ce que vous avez changé et qu'est-ce que vous tentiez de faire avec ce changement?

5. Quels sont les types d'activités que vous faites en ligne le plus souvent (p. ex., tous les jours ou au moins quelques fois par semaine), et de quelle façon vous y prenez-vous pour faire ces activités (téléphonie cellulaire, service Internet à la maison, sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent)?
6. Quelles sont les activités en ligne qui sont les plus importantes pour vous et pour votre famille? Il pourrait s'agir des activités que vous faites le plus souvent, des activités qui vous permettent de conserver vos liens avec d'autres personnes ou encore, des activités les plus importantes pour vos études ou votre travail.
 - ◇ Qu'est-ce qui rend ces activités importantes?
 - ◇ Que signifie la possibilité de faire cette/ces activités en ligne pour vous et pour votre famille?
7. Est-ce que vous seriez en mesure d'habiter dans cette communauté si vous n'aviez pas au moins un service Internet de base à votre domicile?

4. ENJEUX LIÉS À LA QUALITÉ DU SERVICE (30 MINUTES)

8. Parlons maintenant de la fiabilité du service Internet que vous recevez à la maison. Comment décririez-vous la fiabilité du service? Et pourquoi donc? Avez-vous des exemples?
 - ◇ Est-ce que le service est constant ou est-ce qu'il change en fonction de la journée ou de la semaine?
9. Et qu'en est-il de la vitesse de téléchargement de votre service à la maison? Comment la décririez-vous? De nouveau, est-ce que c'est constant ou est-ce que vous constatez que ça fluctue?
10. (Par exemple, le visionnement de vidéos sur YouTube par rapport à l'envoi de messages électroniques.)
 - ◇ Quelles sont les activités les plus difficiles à faire pour vous?
 - ◇ Est-ce qu'il y a des activités que vous avez définitivement cessées à cause de votre service Internet?
11. En règle générale, comment composez-vous avec ces difficultés? Est-ce qu'il y a quoi que ce soit que vous puissiez faire pour les contourner? (Vivre avec / procéder de toute façon, attendre et essayer de nouveau, utiliser l'Internet ailleurs?)

12. Lorsque vous avez de la difficulté à faire ces activités, quelles sont les répercussions pour vos proches et vous?
- ◇ Est-ce que vous faites quelque chose pour amoindrir ces répercussions? Faites-vous quelque chose pour pallier au fait que vous n'êtes pas en mesure de faire ces activités en ligne de la façon que vous le souhaitez ou au moment que vous voulez le faire?
 - ◇ Est-ce qu'il y a des choses que vous manquez ou perdez à cause de cette difficulté?
 - ◇ Est-ce qu'il y a un coût concret? Quel est-il (\$\$\$, possibilités perdues, moindre qualité de vie, moins bonne santé)?
13. Quelles sont les impressions que cette situation vous inspire au sujet de votre qualité de service Internet à la maison? Diriez-vous que c'est un désagrément, une frustration mineure? Diriez-vous que c'est quelque chose qui entraîne pour vous des épreuves ou des problèmes importants? Pouvez-vous décrire pourquoi c'est le cas?
14. Qu'est-ce qui serait différent pour vous si vous receviez un meilleur service Internet à la maison?

5. SERVICE/ACCÈS MINIMAL (30 MINUTES)

15. À votre avis, est-ce qu'il faut établir un niveau minimal garanti de service/d'accès Internet auquel l'ensemble des Canadiens devraient pouvoir s'attendre ou sur lequel ils devraient pouvoir compter, où qu'ils habitent au pays?
- ◇ Selon vous, quel est le niveau nécessaire pour que l'ensemble des Canadiens puissent participer à l'univers numérique d'aujourd'hui? Autrement dit, quelle devrait être la norme minimale de service? Qu'est-ce que tous les Canadiens devraient être en mesure de faire en ligne?
16. Selon vous, qui devrait être responsable de veiller à ce qu'il y ait une norme minimale d'accès Internet à domicile partout au Canada (autrement dit, de veiller à ce que tout le monde soit en mesure de participer au monde numérique d'aujourd'hui)?
17. À votre avis, comment devrait-on défrayer les coûts liés à ces démarches?
- 1 – Est-ce que les fournisseurs de services de télécommunication devraient décider du moment où fournir cette norme minimale (c.-à-d. les forces du marché dicteraient le moment où ce serait rentable de le faire)?
 - 2 – Ou est-ce que vous estimez que la norme minimale est un besoin fondamental et qu'il serait de la responsabilité des gouvernements de la financer directement

- 3 – Ou est-ce que vous pensez que le CRTC devrait se charger d'établir un fonds (auquel les fournisseurs de services de télécommunication apporteraient une contribution) pour fournir cette norme minimale?
- 4 – Ou encore, est-ce qu'il faudrait que ce soit une combinaison de ces approches?
18. Pour ceux qui n'estiment pas qu'il s'agisse de choses dont le CRTC devrait se charger, quel est le rôle que le CRTC devrait jouer, le cas échéant, pour veiller à un accès suffisant aux services Internet à large bande qui permettent aux Canadiens de participer à l'univers numérique d'aujourd'hui?
19. Si vous discutiez avec quelqu'un qui habite une grande ville, que lui diriez-vous pour le convaincre de votre point de vue au sujet du besoin, pour tout le monde, d'avoir accès à une norme minimale d'accès Internet ou pour lui faire comprendre votre opinion à cet égard?
20. Selon vous, pour ce qui concerne les services de télécommunication, comment les prix dans les régions rurales et éloignées du Canada devraient se comparer avec les prix en vigueur dans les régions urbaines du Canada? Et pourquoi donc?

6. CONCLUSION (2 MINUTES)

21. Est-ce qu'il y a des sujets dont nous n'avons pas discuté et que vous aimeriez aborder avant que nous nous quittions?

MERCI

ANNEXE D

PROFILS DES MÉNAGES EN MILIEU RURAL

Slave Lake – Alberta

Ted (nom changé)

Revenu : 40 000 à 79 000 \$

Études : collégiales/cégep

Âge : plus de 50 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 8

Nombre d'appareils : 29

Capacité du service : inconnue

Vitesse du service : inconnue

Ted utilise un service Internet résidentiel par satellite. Il vit en dehors de la ville, à la campagne, et son service Internet est donc, au mieux, sporadique. Il n'a pas non plus la possibilité de s'abonner au service par fibre optique. Le nombre d'appareils de Ted est limité à deux ordinateurs et à un téléphone cellulaire. Il dispose également d'une ligne téléphonique résidentielle.

Ted exploite, en ville, une entreprise de plomberie, entièrement à partir de son téléphone cellulaire. Pourquoi? Parce qu'il considère que le service Internet par câble ne vaut pas la peine : « Je ne peux pas avoir de système de sécurité parce que ce type de système est basé sur le Web et mon service Internet n'est pas suffisamment performant pour que cela vaille la peine. »

Il déplore (même s'il comprend cette réalité) d'être de plus en plus contraint à magasiner en ligne afin d'obtenir les pièces de plomberie dont il a besoin pour son entreprise. Il préférerait continuer d'utiliser les catalogues imprimés. Il considère que bien des gens sont contraints à utiliser Internet (d'autres membres du groupe sont d'accord avec lui). Pour cette raison, il n'est pas à l'aise d'utiliser Internet, mais il considère que cela est nécessaire pour rivaliser avec les entreprises qui offrent tout sur le Web. En revanche, il ne peut rivaliser entièrement en raison du service à sa disposition à Slave Lake. Ted a même indiqué qu'il ne pourrait exploiter son entreprise sans accès Internet.

Même à son église où du Wi-Fi est installé, sa connexion est intermittente, et les interruptions de service constantes. Il est par ailleurs d'accord avec d'autres participants pour affirmer que de simples conditions météorologiques peuvent entraver le service Internet; son téléphone cellulaire ne fonctionne pas lorsque certaines conditions météorologiques sont présentes, mais il a découvert que certains fournisseurs cellulaires offrent une meilleure fiabilité, à ce chapitre, que d'autres.

Alice (nom changé)

Revenu : plus de 125 000 \$

Études : diplôme universitaire

Âge : 35 à 49 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 5

Nombre d'appareils : 9

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : 1,5 à 4 Mb/s

Alice est propriétaire d'une maison à Slave Lake, et elle en loue une deuxième, à Kanuso, pour son travail. Elle paie donc tout en double : téléphone résidentiel, service Internet, télévision par câble). Elle possède plusieurs téléphones, tablettes et ordinateurs dans ces deux emplacements. Son mari et elle possèdent chacun un téléphone cellulaire. Pourtant, puisque le service est de mauvaise qualité, elle utilise rarement son téléphone cellulaire.

Alice se sert d'Internet dans ses études (elle suit un programme de maîtrise en ligne). Même si le service Internet est habituellement de bonne qualité, il ne lui permet pas de faire toutes les activités prévues dans le cadre de son programme d'études. Par exemple, elle ne peut participer aux discussions de classe en ligne si les conditions météorologiques sont difficiles, par exemple, lors d'une tempête de neige. Elle a aussi de la difficulté à télécharger les volumineux fichiers dont elle a besoin régulièrement pour ses études. Lorsque questionnée à savoir si elle a tenté d'utiliser le réseau Wi-Fi d'un café local, elle affirme que le problème y est identique à celui de son service résidentiel. Dans le cadre de son travail d'enseignante, elle voit de grands avantages à sa qualité de vie lorsqu'elle est en mesure de planifier ses cours en ligne : « Quand je réussis à tout faire de la maison, mon temps avec les enfants et avec la famille en est amélioré. »

En ce qui concerne le service cellulaire, elle le conçoit principalement comme un outil pour la sécurité de ses enfants; elle doit souvent jongler avec le travail, l'école et les enfants, et en raison de la mauvaise qualité du service obtenu, elle n'est jamais certaine de pouvoir joindre son mari : « Je ne me sens pas en sécurité quand je dois me fier à ce service puisque tant d'appels sont rompus. »

Alice se sert d'Internet pour « tout ce que vous pouvez imaginer – Skype, Netflix, les jeux. Mais c'est compliqué de ne pas pouvoir être en ligne pour le travail et les études. » Elle affirme ne jamais savoir si elle sera en mesure de télécharger en amont les fichiers volumineux dont elle a besoin pour son cursus, ce qui rend la chose difficile, voire impossible. Elle a même obtenu un contrat de recherche qui n'a pas été renouvelé pour cette raison.

Alice a été particulièrement fougueuse en réclamant un accès égalitaire pour le Nord, qu'elle qualifie « d'égalité des droits pour nous ». Elle considère que les professionnels sont nécessaires dans le Nord aussi, et que s'ils ont uniquement accès aux connaissances

accessibles aux gens du Grand Nord ou des petites collectivités, ils n'enrichissent pas la société comme ils le devraient. Lorsque questionnée à ce sujet, elle a relancé la question en demandant ceci aux gens du Sud : « Vous voulez du carburant pour vos voitures, du papier et du bois? Vous devez nous permettre de vivre au Nord avec des services semblables à ceux dont vous bénéficiez au Sud. »

Kirkland Lake – Ontario

Grace (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : diplôme d'études secondaires ou moins

Âge : plus de 50 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 5

Nombre d'appareils : 17

Capacité du service : illimitée

Vitesse du service : 5 à 9 Mb/s

Grace bénéficie d'un service Internet résidentiel par ligne téléphonique. Elle détient également un plan de données mobiles. Les cinq personnes qui vivent dans son ménage comptent six ordinateurs, cinq téléphones intelligents, quatre tablettes, une console de jeux et un autre appareil basé sur Internet.

Grace a grandi à Kirkland Lake; elle est dans la soixantaine. Elle avait pourtant quitté sa localité natale pendant plusieurs décennies, et n'avait pas hâte de revenir à Kirkland Lake. Comme elle l'a expliqué, bien qu'elle apprécie l'environnement et l'esprit de communauté que procure une petite ville, elle n'apprécie pas le manque d'accès à la variété et aux services que l'on retrouve dans toute communauté du sud de l'Ontario. Avoir accès à la planète, par l'entremise d'Internet, a « rendu le retour à Kirkland Lake plus tolérable ». Contrairement à ce qu'elle avait vécu dans le passé à Kirkland Lake, elle était maintenant en mesure d'accéder aux communications et à l'information, de communiquer avec d'autres et de magasiner en ligne.

Elle se sert d'Internet pour le courriel, la messagerie et les réseaux sociaux, mais aussi pour faire des achats et des transactions bancaires en ligne. Elle visite aussi certains sites Web d'information (gouvernement, éducation, santé, musique). Le fait d'avoir une connexion Internet lui permet d'avoir accès à la planète et d'ouvrir ses horizons; « Nous étions autrefois isolés et nous ignorions ce qui se passait dans le reste du monde. Je crois qu'Internet a élargi nos horizons et a rendu merveilleuse la vie dans nos petites collectivités. » Vivre dans une petite collectivité comme Kirkland Lake est possible grâce à l'ouverture sur le monde que permet Internet.

Elle s'est dite incapable d'obtenir le type de service Internet qu'elle souhaite. Il y a des problèmes de fiabilité; le service s'interrompt ou gèle en plein milieu d'une transaction/activité. Elle affirme en avoir parlé au fournisseur de services à plusieurs reprises, et que le service par fibre optique n'est pas disponible dans son secteur. Elle indique que pour cette raison, ses activités en ligne sont limitées. Elle précise que la vitesse de son service oscille entre 5 et 9 Mb/s et que sa capacité est illimitée. Elle est également insatisfaite du coût de ce qu'elle considère un service de qualité inférieure. Sa connexion Internet est souvent plus lente qu'elle ne le souhaite, et c'est pour elle une source de frustration. Elle s'est souvent demandé – lorsque son service Internet gèle au

milieu d'une transaction financière (p. ex. un achat) – si l'achat est complété ou non, et si elle sera créditée deux fois si elle retourne vérifier.

Fred (nom changé)

Revenu : 80 000 à 125 000 \$

Études : collégiales

Âge : 35 à 49 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 3

Nombre d'appareils : 12

Capacité du service : illimitée

Vitesse du service : 15 à 24 Mb/s

Fred enseigne à Kirkland Lake. Il y a vécu toute sa vie. Son ménage est composé de son épouse, son fils et lui. À eux trois, ils détiennent cinq ordinateurs, trois téléphones intelligents, trois tablettes et une console de jeux.

Fred est un passionné de jeux, tout comme son fils. Il leur arrive donc de se faire concurrence pour la bande passante. Fred détient une entreprise secondaire dont la mission est d'aider les gens qui ont des problèmes informatiques, dont des problèmes de sécurité, l'élimination des virus et des logiciels malveillants.

Fred affirme tout télécharger (p. ex. logiciels, films), effectuer beaucoup de lecture en continu (films, tutoriels vidéos de bricolage, contenu télévisé) et fréquenter de nombreux sites de jeu en ligne. Il utilise le courriel et la messagerie. Il lit les actualités, effectue des achats et ses transactions bancaires en ligne. Fred ne passe pas beaucoup de temps sur les sites d'information (p. ex. sites gouvernementaux, santé, éducation, voyage et investissement) ou sur les réseaux sociaux, même s'il indique que son épouse communique davantage sur les réseaux sociaux.

Fred avait des problèmes de vitesse, mais il a changé de fournisseur, il y a quelques années, en optant pour East Link. Depuis, il n'a plus de problèmes de capacité. En plus d'être très fiable, son service réussit à combler ses besoins importants en matière de bande passante. Il indique que la vitesse de son service Internet résidentiel varie entre 15 et 24 Mb/s et que sa capacité est illimitée. Il se dit très satisfait de la fiabilité et de la vitesse de son service Internet résidentiel, et il adopte une position neutre par rapport au prix du service. Il affirme aussi qu'il n'a aucune limite (même s'il s'avoue parfois en concurrence avec son fils pour la bande passante).

Comme plusieurs autres, Fred affirme utiliser beaucoup Internet pour se prévaloir de services qui ne sont autrement pas à la disposition des résidents de Kirkland Lake. Par exemple, il lui arrive de télécharger des films qui sont en salles, ce qu'il considère comme raisonnable, n'ayant pas de salle de cinéma à Kirkland Lake. Il a donc la

possibilité de télécharger les films depuis Internet, de rouler plusieurs heures pour aller au cinéma à North Bay ou d'attendre que le film soit disponible.

Après avoir écouté d'autres participants décrire les limites de capacité avec lesquelles ils sont aux prises dans certains secteurs ou quartiers voisins, il a affirmé qu'il réfléchissait actuellement à la possibilité de déménager dans une de ces collectivités voisines, mais qu'il ferait avant tout des recherches approfondies pour connaître la disponibilité du service Internet, tout particulièrement dans la maison convoitée. S'il n'était pas en mesure d'obtenir le service dont il a besoin pour poursuivre ses activités en ligne actuelles, il ne déménagerait pas à cet endroit. Devoir se contenter d'un service Internet moins performant serait pour lui inconcevable.

Guysborough – Nouvelle-Écosse

Helen (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : diplôme d'études secondaires ou moins

Âge : 18 à 34 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 2

Nombre d'appareils : 10

Capacité du service : 80 Go

Vitesse du service : inconnue

Helen est propriétaire de sa maison. Elle souhaite la louer et inclure le service Internet dans l'offre. Elle était satisfaite de son ancien fournisseur, même si le service offert était instable. Lorsque les arbres autour de sa maison ont atteint une certaine taille, elle a dû changer de fournisseur Internet. Il ne lui reste donc que le fournisseur Xplornet dont le service, selon elle, est plus coûteux et plus limité. Malgré ces inconvénients, elle se dit satisfaite du niveau de service reçu de la part de ce fournisseur. Elle croit par ailleurs que le fait que le service Internet soit si coûteux l'empêche de louer sa maison. En raison de la capacité limitée, son fils et elle ne peuvent pas faire tout ce qu'ils souhaitent en ligne. Son fils, qu'elle décrit comme un passionné des jeux, passe une grande partie de ses temps libres chez son grand-père puisque la bande passante y est illimitée. Il a dû apporter ses jeux, son ordinateur et même ses cadeaux de Noël chez son grand-père pour pouvoir vraiment les utiliser.

Helen s'adonne à différentes activités en ligne, la plupart du temps à l'aide de son téléphone cellulaire. Elle consulte souvent ses courriels, consulte des sites Web gouvernementaux, recherche de l'information médicale, des informations de voyage, de l'information sur l'éducation, effectue des transactions bancaires en ligne, lit et visionne les actualités, fait des achats en ligne, utilise les réseaux sociaux, joue à des jeux, écoute de la musique en continu et utilise Skype. Helen est une grande utilisatrice d'Internet, et les difficultés vécues en tentant d'obtenir un service résidentiel fiable ont entraîné chez elle une grande insatisfaction à l'égard du processus dans son ensemble.

Ben (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : diplôme d'études secondaires ou moins

Âge : plus de 50 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 2

Nombre d'appareils : 3

Capacité du service : inconnue

Vitesse du service : inconnue

Ben est propriétaire d'une entreprise locale qui s'appuie sur Internet pour la conduite réussie de ses activités. Même s'il éprouve quelques problèmes avec le service Internet que reçoit son entreprise, il reconnaît l'importance de maintenir la qualité du service. Il reconnaît aussi que le fait d'avoir une connexion Internet est avantageux pour ses clients et à quel point cette connexion l'aide dans la conduite de ses affaires. Ses clients qui ont accès à Internet arrivent en magasin bien informés de leurs options, et ils ont la possibilité d'apporter des photos ou de demander à quelqu'un à la maison de les envoyer pour eux. Son épouse et lui ont des besoins relativement limités (communiquer avec la famille, jeux de base), mais il décrit quand même son service Internet résidentiel comme inégal, peu fiable et lent.

Lorsque questionné à savoir si Internet devrait être considéré comme un service essentiel, Ben a demandé où serait rendu le Canada s'il n'avait pas déterminé, un jour, que les soins de santé et l'éducation devaient être accessibles à tous. À propos du prix, il l'a comparé à l'envoi d'une lettre par la poste. Qu'il poste une lettre dans la ville voisine ou à l'autre bout du pays, le prix est le même. Il a suggéré que le service Internet soit au même tarif partout au pays. Dès qu'un service est considéré comme essentiel, les gens ne devraient pas être pénalisés en se faisant imposer des prix plus élevés en raison de leur lieu de résidence.

Tofino – Colombie-Britannique

Thomas (nom changé)

Revenu : 80 000 à 125 000 \$

Études : diplôme collégial

Âge : plus de 50 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 2

Nombre d'appareils : 5

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : 1,5 à 4 Mb/s

Thomas vit avec son épouse à environ 6 km de la ville de Tofino. Ils possèdent un ordinateur de bureau, deux tablettes, trois ordinateurs portatifs et un téléphone cellulaire. Ils essaient d'utiliser Internet mais ils considèrent qu'il est virtuellement impossible pour les tâches importantes puisqu'ils utilisent le service de Seaview Cable (qui s'avère très impopulaire parmi tous les membres du groupe qui l'utilisent ou qui l'ont utilisé dans le passé). Le téléphone cellulaire fonctionne à peine à l'intérieur de la maison, et des amis à eux qui utilisent le service de Rogers ne peuvent pas du tout l'utiliser lorsqu'ils leur rendent visite.

Pire encore, son épouse est graphiste et elle ne réussit pas à envoyer des fichiers en raison de la vitesse de 3 Mb/s. Elle doit donc continuellement rechercher des solutions. Elle utilise parfois Dropbox pour télécharger des fichiers en amont, mais doit laisser le téléchargement se poursuivre toute la nuit pour réussir à obtenir un fichier qui devrait pouvoir être téléchargé en 5 minutes ou moins. Même cette procédure de nuit peut échouer puisqu'il arrive que la connexion soit interrompue pendant quelques secondes, ce qui l'oblige à recommencer. Il lui arrive aussi d'aller en ville pour tenter de trouver un meilleur signal. Quoi qu'il en soit, elle n'a jamais à sa disposition un moyen fiable d'envoyer son travail à ses clients.

Il est entrepreneur et même si ces problèmes ne le touchent pas aussi directement que son épouse, il ne réussit pas à utiliser Skype pour des discussions vidéo et ne peut donc pas montrer, par exemple, les documents d'un projet à ses clients. Thomas affirme aussi qu'en raison de la faible qualité du service Internet, plusieurs personnes intéressées à déménager dans son coin pour démarrer des entreprises (ou d'avoir une deuxième maison de laquelle ils peuvent travailler) ont décidé de ne pas s'y établir. Thomas était conseiller municipal, il y a 12 ans, et il se souvient que c'était déjà, à l'époque, un problème, à savoir comment jumeler la croissance économique avec un service cellulaire et Internet étendu ou amélioré. Il convient que le service est meilleur que par le passé – il y avait auparavant une seule ligne qui, lorsqu'elle était coupée par la débroussailleuse, privait tout le monde de service.

Eric (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : secondaires ou moins

Âge : 18 à 34 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 1

Nombre d'appareils : 5

Capacité du service : 51 à 150 Go

Vitesse du service : 1,5 à 4 Mb/s

Eric est un jeune homme qui gère un hôtel en ville et qui s'est organisé pour y vivre à l'année (on s'attendrait donc à ce qu'il bénéficie d'un meilleur accès; pourtant, la bande passante est de 10 Mb/s par seconde pour l'ensemble des utilisateurs de l'hôtel). Il possède un ordinateur portable et un téléphone cellulaire qu'il utilise pour le travail et pour ses besoins personnels. Il s'est établi à Tofino il y a 8 ans, pensant y rester un été, mais il n'a plus l'intention de repartir. Il utilise Internet pour le travail (et fait remarquer qu'il doit vendre l'absence de Wi-Fi fonctionnel aux clients de l'hôtel comme étant un avantage puisqu'il contraint les enfants à aller jouer dehors au lieu de passer leur temps à utiliser leurs appareils électroniques). Il utilise le Web pour le site Netflix et pour jouer, et il tente d'utiliser Skype pour appeler sa famille en Australie et en Ontario, mais il y parvient rarement; il a donc presque complètement cessé de l'utiliser. Il précise aussi que tous ses services en ligne – notamment Netflix – sont configurés à la plus basse définition de lecture.

Il paie un léger supplément pour obtenir un forfait supérieur pour bureau à domicile, ce qui devrait lui donner un service d'une capacité de téléchargement de 3 Mb/s, mais la vitesse se mesure plutôt en Kb/s. Il en est ainsi parce qu'il vit à environ 6 km de Tofino. Pour cette raison, il ne s'attend pas à obtenir la même vitesse qu'en plein cœur de la ville; il constate tout de même que pour plusieurs utilisations, son accès Web est très limité. En fait, à la fin de la séance, après avoir entendu les autres parler de la qualité variable du service, il s'est dit très fâché et vouloir tenter d'obtenir un service meilleur ou différent. Son service cellulaire est habituellement de bonne qualité, mais il constate l'existence de zones mortes et, de manière plus générale, que le service est interrompu sans raison et de façon sporadique. Selon Eric, cette situation est particulière aux insulaires.

Mont-Tremblant – Québec

Veronica (nom changé)

Revenu : 80 000 à 125 000 \$

Études : diplôme d'études secondaires ou moins

Âge : 35 à 49 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 3

Nombre d'appareils : 5

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : 1,5 Mb/s à 4 Mb/s

Veronica obtient son service Internet résidentiel par câble et elle possède à la fois un téléviseur et un téléphone cellulaire. Elle a choisi l'entreprise Cogeco pour le service de câblodiffusion, téléphonique et Internet. Pendant un certain temps, elle a fait affaire avec Bell, mais trouvait le service peu fiable. Elle est à nouveau cliente chez Cogeco et considère le service offert comme fiable et la vitesse, comme adéquate.

Sa fille utilise Internet pour effectuer des recherches pour l'école, elle écoute des vidéos sur YouTube, fait des achats sur Kijiji, utilise les réseaux sociaux et effectue des recherches avant achat. Toutefois, Veronica trouve le service très lent lorsqu'elle utilise sa tablette en mode Wi-Fi. Elle dépense environ 140 \$ par mois pour Internet, le téléphone et la télévision. Elle affirme devoir utiliser l'accès Internet à son travail pour tout faire. Elle paie ses factures en ligne à la maison. Elle trouve la situation frustrante, et comme ces transactions sont de nature privée, elle préférerait les effectuer de la maison.

Elle affirme que sa console Wii lui permet de faire des visionnements sur Netflix. Elle dit avoir choisi un abonnement à Netflix en raison du nombre limité et du prix élevé des stations en anglais dans sa collectivité.

Elle affirme aussi utiliser très peu son téléphone cellulaire. Veronica croit que sa collectivité accuse un retard en ce qui concerne l'accès au nouveau monde.

Meaghan (nom changé)

Revenu : 40 000 à 79 000 \$

Études : diplôme de premier cycle

Âge : plus de 50 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 2

Nombre d'appareils : 9

Capacité du service : inconnue

Vitesse du service : 1,5 à 4 Mb/s

Meaghan obtient son service Internet résidentiel par satellite, tout comme son service de télédiffusion, son téléphone résidentiel et son téléphone cellulaire. Elle fait affaire avec Bell pour son téléphone cellulaire qui ne fonctionne pas partout chez elle, mais qui demeure plus rapide que sa connexion Internet. Son fournisseur Internet est Xplornet et elle considère son service comme peu fiable. Le service est interrompu lorsqu'il fait tempête dans la région ou au Nouveau-Brunswick, et des tests de vitesse ont révélé que son service est beaucoup plus lent que promis. La capacité de son forfait est amplement suffisante, mais elle ne peut l'utiliser pour la lecture en continu puisque la vitesse est trop faible. Avec une vitesse approximative de 10 heures pour télécharger un film, la lecture en continu est impossible. Elle a déjà utilisé une clé turbo de Bell, mais elle la trouvait trop coûteuse; voilà pourquoi elle a choisi le service par satellite. Pourtant, elle songe à retourner chez Bell. Elle a également songé à utiliser les services de Filau, mais elle vit à 3 km du village et l'entreprise a choisi de ne pas installer une tour à proximité de sa maison. Meaghan travaille pour une commission scolaire qui dispose d'une connexion Internet plus rapide que la sienne, mais plusieurs sites Web y sont bloqués.

Elle essaie d'utiliser sa connexion Internet pour ses transactions bancaires et elle aimerait l'utiliser pour télécharger de la musique et faire des achats en ligne, mais elle est trop lente. Elle craint de faire des achats en ligne parce qu'en cas de déconnexion soudaine, elle n'aurait aucune certitude quant à la validité de la transaction. Au total, elle dépense près de 300 \$/mois en télécommunications, soit pour la télédiffusion, la ligne téléphonique résidentielle, le téléphone cellulaire et Internet.

Iqaluit – Nunavut

Dwayne (nom changé)

Revenu : plus de 125 000 \$

Études : diplôme universitaire

Âge : 35 à 49 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 3

Nombre d'appareils : 8

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : 1,5 à 4 Mb/s

Dwayne est avocat, et il apprécie le mode de vie et l'équilibre travail/vie familiale que lui procure sa vie dans une petite collectivité. Cependant, parce qu'il pratique le droit criminel, il est également au fait des problèmes sociaux qui subsistent dans sa collectivité. Il croit aussi que les produits qui lui sont offerts sont coûteux.

Dwayne avait choisi le forfait Internet de base de son fournisseur, mais il a dû opter pour le forfait intermédiaire afin d'améliorer la vitesse et la capacité de téléchargement. Dwayne se connecte la plupart du temps pour lire les actualités, visionner des vidéos d'actualités et acheter des produits qui ne lui sont pas facilement accessibles. Parce qu'il n'a pas de téléviseur, sa connexion Internet est son principal outil pour se tenir informé de ce qui se passe dans le monde et pour rester branché. Il considère pouvoir « vivre » sans Internet, mais il apprécie vraiment la connexion au monde extérieur. Jusqu'à maintenant, il s'est refusé à acheter un téléphone intelligent parce qu'il trouve qu'un téléphone cellulaire à clapet convient à son mode de vie et parce qu'il le préfère au téléphone intelligent.

Même si Dwayne ne semble pas trouver Internet extrêmement important à la maison, son travail lui offre une perspective unique pour savoir ce qu'Internet signifie pour la collectivité au sens large. C'est d'abord une question de santé et de sécurité. Dwayne fait remarquer qu'Internet peut être coupé pendant des jours à la fois. Il se souvient d'une situation, il y a quelques années, où les télécommunications étaient coupées, ce qui peut s'avérer très dangereux lorsque votre collectivité est à des milliers de kilomètres de tout soutien. Il lui est aussi arrivé de ne pas pouvoir obtenir des documents de la part des services de police, concernant ses clients et leur arrestation. Ces documents doivent être traités dans un délai de 24 heures et, selon Dwayne, les « droits individuels sont violés en raison de problèmes de télécommunications lors des transferts de fichiers ».

Lorsqu'on lui a demandé ce qui serait différent pour lui s'il avait un meilleur accès à Internet, il a expliqué qu'il aurait plus de liberté d'accès à ce qu'il désire/a besoin en ligne. Il a surtout expliqué que la plus grande répercussion serait au niveau de sa collectivité : « À plus grande échelle, le changement aurait des répercussions sur le Nunavut. Chaque service, que ce soit la télésanté, l'éducation, la banque ou la justice

dans le Nord, s'améliorerait. Ce n'est pas un remède miracle qui règle tous les problèmes, mais il faut améliorer l'infrastructure des télécommunications ».

Amanda (nom changé)

Revenu : 80 000 à 125 000 \$

Études : diplôme universitaire

Âge : 18 à 34 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 2

Nombre d'appareils : 3

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : inconnue

Amanda est une jeune enseignante dévouée qui s'est installée à Iqaluit il y a environ 5 ans. Elle est arrivée d'une plus grande ville du sud de l'Ontario. Elle aime le climat à Iqaluit, même s'il y fait souvent froid. Elle aime aussi la communication accrue avec ses voisins dans cette petite collectivité. Ce qu'elle trouve le plus difficile de la vie dans une petite ville est le manque d'accès aux ressources dont elle a besoin et la piètre technologie à sa disposition.

Amanda passe beaucoup de temps à préparer ses cours et à réfléchir à des moyens d'améliorer ses méthodes d'enseignement. Ce n'est donc pas étonnant qu'elle passe la majorité de son temps en ligne à rechercher ce qui aidera ses élèves à tirer le meilleur parti de leur expérience éducative. Amanda suit principalement des blogues sur l'enseignement, elle trouve des idées pour l'école sur Pinterest et elle fait des recherches sur Google pour trouver de nouveaux plans de leçons. Elle utilise aussi Facebook et d'autres réseaux sociaux pour rester en contact avec ses amis et avec sa famille installée dans le sud de l'Ontario.

Amanda ne se considère pas comme une intense utilisatrice d'Internet. Elle a d'ailleurs expliqué que lorsqu'elle vivait seule, elle se contentait de 10 Go par mois. Elle vit maintenant avec son petit-ami qui l'a rejointe récemment dans le Nord. Depuis qu'il a emménagé, ils ont décidé de choisir le forfait Internet le plus performant disponible (30 Go par mois) mais, malgré cette augmentation, leurs besoins ne sont pas satisfaits. Elle trouve difficile de trouver l'information dont elle a besoin pour son travail. Même si elle considère son service relativement fiable, la vitesse est un important problème qui rend toute utilisation plus longue. « Cela empiète sur mon temps libre. Je travaille toute la journée et le soir, je planifie mon travail. Plus ça me prend du temps à faire mes recherches en ligne, moins j'ai de temps libre pour me détendre et passer du temps avec mon petit-ami et mon chien. » Elle pense également qu'elle n'a pas la possibilité d'accomplir ces tâches ailleurs. À son école, la connexion Internet comporte les mêmes problèmes de vitesse que sa connexion résidentielle, sans compter les nombreux sites Web dont elle a besoin qui sont bloqués. Plusieurs personnes lui ont demandé pourquoi elle n'utilisait pas la connexion de la bibliothèque locale. Elle a expliqué que les

problèmes de vitesse sont semblables à la bibliothèque et qu'elle risque en plus d'y croiser des élèves, ce qui prolonge significativement son temps sur place.

Amanda croit fermement à l'égalité des chances, et cette conviction a été grandement influencée par les enfants à qui elle enseigne. À son avis, les prix élevés d'une connexion Internet, dans le Nord, font que si les professeurs demandent à leurs élèves de consulter du matériel éducatif en ligne, la tâche sera plus facilement accomplie par les plus aisés que par les membres des familles ne pouvant se permettre une connexion Internet résidentielle. Elle croit aussi que le même problème s'applique lorsqu'on compare le nord et le sud du Canada. Les enfants des régions urbaines ont accès à beaucoup plus d'information que ceux du Nord peuvent difficilement obtenir. Elle souligne aussi que les gens sont de plus en plus obligés d'utiliser Internet : « Chaque bureau du gouvernement avec lequel nous traitons nous dit toujours que les formulaires sont en ligne, qu'une tâche ou une autre peut être accomplie en ligne. Si, pour une raison ou une autre, vous n'avez pas d'accès Internet résidentiel, vous devrez aller dans une bibliothèque ou un autre lieu public. Pourtant, on nous répète sans cesse de ne pas régler d'affaires personnelles dans un lieu public. Où les gens qui ne peuvent se payer une connexion Internet résidentielle doivent-ils donc aller pour remplir tous ces formulaires confidentiels du gouvernement ou des documents liés au travail? » Pour ces raisons, elle croit qu'une norme minimale de service devrait exister et que la tarification devrait être réglementée pour que les gens dans le Nord et le Sud paient des prix comparables.

Autres collectivités du Nunavut (séance pour les jeunes à Ottawa)

Stephen (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : suit un cours de niveau postsecondaire

Âge : 18 à 34 ans

Nombre de personnes dans le ménage : 5

Nombre d'appareils : inconnu

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : inconnue

Stephen est un jeune étudiant du Nunavut qui est actuellement inscrit à un programme d'études nordiques à Ottawa, en Ontario. Au Nunavut, Stephen vit à Cambridge Bay avec quatre membres de sa famille. Chez lui, deux modems, ayant chacun une capacité de 15 Go par mois (145 \$), sont connectés à Internet. Il constate qu'en début de mois, tout va bien, mais qu'environ une semaine plus tard, tout a été utilisé.

Lorsqu'on l'a interrogé sur les activités qui sont importantes pour lui, Stephen a expliqué qu'au moment où sa grand-mère était à l'hôpital (dans une autre province), les appels FaceTime sont devenus importants pour l'ensemble de sa famille. Ils réussissaient à planifier cet appel une fois par mois, mais utilisaient rapidement toute la capacité allouée et devaient attendre que celle-ci se réinitialise au début du mois suivant pour pouvoir à nouveau discuter avec elle.

Suivre des cours en ligne fait partie des intérêts mentionnés par plusieurs étudiants, dont Stephen. Alors qu'il était en convalescence à la suite d'un séjour à l'hôpital, il a décidé de suivre un cours en ligne. Parce que sa connexion Internet est si lente et peu fiable, il n'a pas pu respecter les exigences du cours et a finalement échoué. « La connexion coupait rapidement, j'ai finalement échoué au cours. » Lorsque le chercheur lui a demandé s'il réessaierait s'il avait un meilleur accès, il a répondu : « Je serais assis dans ma chambre en train de suivre des cours en ligne. »

Oliver (nom changé)

Revenu : moins de 40 000 \$

Études : suit un cours de niveau postsecondaire

Âge : 18 à 34 ans

Nombre de personnes dans le ménage : inconnu

Nombre d'appareils : inconnu

Capacité du service : moins de 50 Go

Vitesse du service : inconnue

Oliver est un jeune étudiant du Nunavut qui est actuellement inscrit à un programme d'études nordiques à Ottawa, en Ontario. Il vit à Clyde River, au Nunavut. Comme plusieurs autres étudiants, Oliver a une connexion Internet dont la capacité est de 15 Go par mois (136 \$), mais il indique qu'il utilise souvent environ 25 Go par mois ou plus, ce qui signifie qu'il doit payer des frais supplémentaires (au tarif de 20 \$ par gigaoctet supplémentaire).

Selon Oliver, les activités les plus importantes effectuées en ligne comprennent le paiement de factures et le magasinage qu'il ne retrouve pas dans sa collectivité. Il affirme que depuis qu'il est à Ottawa, il n'a fait aucun achat en ligne. Oliver explique qu'un problème peut se poser lorsqu'il tente de faire des achats en ligne quand les entreprises qui tentent de moderniser leur site Web avec des images Flash. Il indique que cela ralentit le processus et utilise davantage de données.

Oliver considère que la vitesse qu'il obtient est beaucoup plus lente que celle que son fournisseur affirme lui offrir. Il constate que sa connexion Internet ralentit bien avant qu'il atteigne sa limite mensuelle. Il a déjà tenté d'obtenir une bourse d'études, mais il n'a pas réussi à respecter la date limite parce qu'il perdait sa connexion Internet. Et il n'a pas réussi à obtenir une prolongation du délai, malgré ces motifs.

Il croit qu'un accès minimum devrait exister, et que celui-ci devrait inclure la lecture vidéo en continu, puisque : « de nos jours, tout est au format vidéo ». Il croit aussi que la norme minimale doit tenir compte du fait que plusieurs personnes vivent dans une même maison, et il illustre son argument en expliquant à quel point les choses se compliquent lorsque tout le monde, chez lui, tente d'utiliser Internet en même temps.

Même s'il croit qu'il devrait exister un accès minimal à Internet, il craint que l'amélioration des connexions empêche les gens de passer du temps les uns avec les autres et de créer des rapports sociaux. D'un point de vue positif, il croit que le fait d'avoir un meilleur accès à Internet lui permettrait, ainsi qu'aux autres, de s'adonner à des passe-temps et de faire des choses qui l'intéresse (ce qui est tout particulièrement utile pendant les blizzards).

Il est passionné par l'apprentissage et il utilise le temps qu'il passe en ligne pour faire des recherches sur les sujets qui l'intéressent. Il considère que c'est le seul moyen pour lui de trouver ce qu'il souhaite savoir. Il trouve habituellement des articles informatifs en ligne et il évite les vidéos puisqu'elles sont souvent impossibles à lire et utilisent trop de bande passante. Les ordinateurs sont un des domaines d'intérêt d'Oliver, il espère en apprendre beaucoup plus à ce sujet.