

**Comparaisons des tarifs des services
filaire, sans fil et Internet offerts au Canada
et à l'étranger**

Édition de 2020

15 JANVIER 2021

**Préparé pour
Innovation, Sciences et
Développement économique Canada**

Wall Communications Inc.

REMARQUE : Les points de vue exprimés dans le présent document sont uniquement ceux de *Wall Communications Inc.* et ne représentent pas nécessairement les points de vue d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ni ceux de toute autre personne ou de tout autre organisme.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	4
1.0 INTRODUCTION	16
2.0 MÉTHODOLOGIE	20
2.1 Conception des ensembles de services	20
2.2 Collecte des données sur les prix canadiens : Méthodologie détaillée	20
2.3 Collecte de données sur les tarifs à l'étranger : Méthodologie détaillée	23
3.0 SERVICE DE TÉLÉPHONIE SANS FIL MOBILE	26
3.1 Ensembles de services sans fil mobiles	26
3.2 Tarifs des services sans fil mobiles au Canada	28
<i>Comparaison des tarifs des entreprises titulaires et des exploitants régionaux</i>	<i>33</i>
<i>Prix des marques dérivées des entreprises titulaires</i>	<i>34</i>
<i>Tarifs des revendeurs ou des exploitants de téléphonie mobile sans réseau</i>	<i>37</i>
3.3 Tarifs des services sans fil mobiles à l'étranger	40
3.4 Prix de l'itinérance du Canada par rapport aux États-Unis	45
3.5 Section spéciale sur les définitions précédentes (2019) des ensembles de services pour le Canada	51
4.0 SERVICE INTERNET À LARGE BANDE FIXE	57
4.1 Ensembles de services Internet à large bande	57
4.2 Tarifs des services à large bande au Canada	60
4.3 Tarifs des services Internet à large bande fixes à l'étranger	68
5.0 SERVICE INTERNET MOBILE	74
5.1 Ensembles de services Internet mobiles	74
5.2 Tarifs des services Internet mobiles au Canada	74
5.3 Tarifs des services Internet mobiles à l'étranger	78
6.0 RÉPONSES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENS À LA COVID-19	83
PIÈCE JOINTE 1 – ENSEMBLES DE SERVICES	85
PIÈCE JOINTE 2 – COMPARAISON DES TARIFS AU CANADA	87
PIÈCE JOINTE 3 – COMPARAISON DES TARIFS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE EN 2020	94
PIÈCE JOINTE 4 – RÉPONSES CANADIENNES À LA COVID-19	100

RÉSUMÉ

Le présent document constitue la treizième (2020) édition de l'étude annuelle de comparaison du prix des services de télécommunications menée par ISDE. Le but de cette étude est de fournir une analyse comparative détaillée des prix des services de télécommunications au Canada par rapport aux États-Unis et à six autres pays. Les catégories de services individuelles et les sujets connexes couverts par l'étude sont les suivants :

- 1) téléphonie sans fil mobile;
- 2) services Internet à large bande fixes;
- 3) services Internet sans fil mobiles;
- 4) réponses des fournisseurs de services de télécommunication à la COVID-19.

Pour chaque catégorie de services individuels, les tarifs sont calculés selon une série d'« ensembles de services » précis composés de manière à refléter les niveaux (faibles à élevés) et les caractéristiques types d'utilisation des services par les Canadiens. Trois à huit ensembles ou « niveaux » de services sont définis pour chaque catégorie de services. Les tarifs de chacun des ensembles de services définis sont calculés à partir des meilleurs prix courants annoncés offerts par les fournisseurs de services étudiés.

Pour le Canada, les fournisseurs de services étudiés incluent les entreprises de téléphone titulaires (p. ex., Bell et TELUS), ainsi que les entreprises de câblodistribution (p. ex., Rogers, Shaw et Vidéotron), des revendeurs de services de téléphonie ou services Internet (p. ex., PC Mobile et Petro-Can), des concurrents des services en gros (p. ex., Primus et Teksavvy) et les fournisseurs régionaux présents sur le marché des services sans fil (p. ex., Freedom, SaskTel, Xplore Mobile, Vidéotron et EastLink). En outre, les plus grandes marques dérivées (offertes par les fournisseurs nationaux de services sans fil mobiles ou les fournisseurs titulaires de services Internet à large bande fixe) sont incluses et utilisées à des fins de comparaisons distinctes. Les prix sont calculés dans six régions métropolitaines : Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina et Vancouver. Les tarifs pour l'ensemble du pays sont établis selon une moyenne pondérée.

Aux fins de comparaison à l'échelle internationale, les tarifs ont également été calculés de la même manière pour le même ensemble de services pour sept autres pays : Australie (Sydney), France (Paris), Allemagne (Berlin), Italie (Rome), Japon (Tokyo), Royaume-Uni (Londres) et États-Unis (Boston, Kansas City, Minneapolis et Seattle).

Les principales modifications apportées à l'étude de cette année comprennent une restructuration majeure des ensembles de services dans les services sans fil mobiles et l'ajout de niveaux à cette catégorie de services, qui s'élèvent à huit. Les nouvelles définitions des ensembles de services fournissent un degré accru de granularité des forfaits et reflètent mieux les récents changements aux offres de services (p. ex., forfaits haut de gamme). Afin d'établir une certaine comparabilité historique, nous avons également préparé une section spéciale en utilisant les définitions des ensembles de services de 2019 pour le Canada. Les six ensembles de services de large bande fixe ont en outre été quelque peu enrichis avec l'ajout d'un ensemble de services; on en compte dorénavant sept. Un examen indépendant spécial des efforts des exploitants de réseau mobile canadiens pour lutter contre la pandémie de la COVID-19 est également présenté.

Les paragraphes qui suivent présentent les faits saillants de l'étude de cette année.

Services sans fil mobiles

La restructuration en 2020 des ensembles de services sans fil mobiles a donné lieu à huit niveaux de services (augmentation par rapport aux cinq niveaux de services précédents et nouvelle définition) :

- **Niveau 1** : voix 450 minutes et 300 SMS (textos);
- **Niveau 2** : 1 Go d'utilisation de données par mois (sans voix ni textos);
- **Niveau 3** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 2 à 4 Go de données;
- **Niveau 4** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 5 à 6 Go de données;
- **Niveau 5** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 7 à 9 Go de données;
- **Niveau 6** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 10 à 19 Go de données;
- **Niveau 7** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 20 à 49 Go de données;
- **Niveau 8** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 50 Go ou plus de données.

Tendances des services sans fil mobiles :

- Tendances nationales : En raison de la restructuration majeure des définitions des ensembles de services, il n'est pas possible de cerner les tendances historiques des services sans fil mobiles en ce qui concerne les nouveaux ensembles. Cependant, il est possible de mener une certaine

analyse historique en utilisant les données canadiennes des cinq anciens ensembles de services.

En se fondant sur les définitions antérieures (2019) des ensembles de services, le niveau de services le plus élevé (N5 comprenant entre 10 et 49 Go de données) est le seul niveau ayant enregistré une augmentation des tarifs en 2020 comparativement à 2019. Le prix des ensembles de services 1 à 4 a subi une baisse considérable, respectivement de 19 %, 27 %, 28 % et 23 %. Le prix du niveau 5 a augmenté de presque 11 %.

On a remarqué une uniformité notable du prix moyen régional des huit nouveaux niveaux de services. Les exceptions se trouvaient généralement soit au Québec, soit en Saskatchewan.

En ce qui concerne les données de 2020 pour la définition des « anciens ensembles de services », on note une uniformité semblable du prix moyen pour toutes les régions. Selon les données de l'ancienne définition, nous pouvons également constater un changement important en 2020 comparativement à 2019 et 2018, alors que l'on notait souvent un écart du prix moyen entre les régions. En 2020, l'uniformité des prix régionaux a constitué un progrès de taille.

- *Tarifs des exploitants régionaux* :¹

Les exploitants régionaux (Freedom, SaskTel, Xplore Mobile, Vidéotron et Eastlink) offrent généralement des prix moyens canadiens qui sont nettement inférieurs à ceux des entreprises titulaires, à savoir entre 6 % et 14 % moins élevés. À Halifax, les prix d'Eastlink étaient plus élevés que ceux de Bell pour la plupart des ensembles de services. Dans quelques autres cas, les tarifs des exploitants régionaux étaient plus élevés ou équivalents au prix offert par les entreprises titulaires pour certains ensembles de services (surtout en Saskatchewan et au Manitoba).

Les exploitants régionaux offrent rarement un ensemble de services de niveau 8 (50 Go ou plus de données). Par conséquent, les entreprises titulaires desservent largement ce segment du marché.

On note un écart considérable dans les prix offerts par les exploitants régionaux pour la plupart des ensembles de services (c'est-à-dire que le prix offert par un exploitant régional pour un certain ensemble de services dans sa région peut varier nettement du prix pour le même ensemble de services offert par un exploitant régional dans une autre région). En revanche, les entreprises titulaires ont affiché une plus grande uniformité de prix dans l'ensemble du pays.

¹Comprennent SaskTel, Xplore Mobile, Eastlink, Freedom et Vidéotron.

- *Prix des marques dérivées des entreprises titulaires* :²

Les prix des marques dérivées des entreprises titulaires étaient grandement uniformes dans l'ensemble du pays. Encore une fois (à l'instar des sociétés mères), les exceptions ont été remarquées principalement au Québec, avec quelques cas au Manitoba et en Saskatchewan.

Comme ce fut le cas auparavant, les prix des marques dérivées avaient tendance à être moins élevés, beaucoup moins élevés dans certains cas, que les prix des entreprises titulaires. Dans les ensembles de services où un forfait était offert par l'entreprise titulaire et la marque dérivée, le prix moyen national de la marque dérivée était inférieur à celui de l'entreprise titulaire, soit entre 8 % et 24 % moins élevé.

Aucune tendance claire ne ressort des prix des marques dérivées comparativement à ceux des exploitants régionaux. Dans certaines régions, et dans certains ensembles de services, ils sont moins élevés et parfois plus élevés. Les prix des niveaux 1 à 4 des ensembles de services offerts par les marques dérivées sont souvent inférieurs aux prix comparables des exploitants régionaux. Pour ce qui est des prix des niveaux 5 à 8, on note autant de prix supérieurs que de prix inférieurs.

- *Tarifs des revendeurs ou des exploitants de téléphonie mobile sans réseau*

Les revendeurs ont tendance à offrir un peu moins d'ensembles de services et leurs forfaits sont généralement plus bas. Pour les deux ensembles de services où les revendeurs et les entreprises titulaires offrent des forfaits (niveau 1 et niveau 3), le prix moyen des revendeurs est plus élevé dans l'un des ensembles de services (niveau 3) et moins élevé dans l'autre (niveau 1).

- *Observations du marché :*

L'exploitant régional – Freedom (niveaux 4, 5 et 6), Vidéotron (niveaux 3 et 7) ou SaskTel (niveaux 2 et 8) – offre le plus souvent le prix le plus bas (ou équivalant au plus bas) disponible au pays. Une entreprise titulaire offre le plus souvent le prix le plus élevé au pays dans une région donnée. Cependant, Eastlink offre le prix le plus élevé pour deux des huit ensembles de services et SaskTel, pour un ensemble de services.

²Comprennent Bell Virgin, Rogers Fido et TELUS Koodo.

Dans la plupart des régions, les clients peuvent généralement trouver au moins une offre de service dans un ensemble de services qui est considérablement moins élevée que le prix moyen national.

- *Comparaison à l'échelle internationale :*

Au niveau international, c'est au Canada, en Allemagne et au Japon que les prix sont les plus élevés. Le Japon affiche le prix le plus élevé pour la plupart des ensembles de services. Les États-Unis, qui faisaient auparavant partie des pays qui offraient les prix les plus élevés, ne figurent plus dans les trois premiers; ils ont été remplacés par l'Allemagne. Dans chaque ensemble de services, c'est un ou plusieurs autres pays européens (Royaume-Uni, France, Italie) et l'Australie qui ont tendance à afficher les prix les moins élevés.

Les prix moyens pour les services sans fil mobiles au Canada arrivent au deuxième rang des prix les plus élevés dans quatre ensembles de services sur sept et ils occupent une place dans la partie médiane ou supérieure dans trois ensembles de services.

- *Prix de l'itinérance au Canada par rapport aux États-Unis :*

Les fournisseurs de services canadiens offrent généralement des forfaits quotidiens pour l'itinérance (voix et textos, données incluses selon le forfait national du client). Pour les entreprises titulaires, le prix s'élève à 8 \$ par jour, avec une limite mensuelle maximale de 120 \$ pour Rogers et TELUS et de 160 \$ pour Bell.

Chez les exploitants régionaux, Freedom offre le tarif quotidien le moins élevé de 5 \$ et Vidéotron facture 7 \$ par jour. Freedom n'a pas de limite mensuelle maximale alors que Vidéotron impose un plafond mensuel de 70 \$. Eastlink facture 8 \$ par jour, sans limites.

Bon nombre de forfaits des fournisseurs de services américains incluent des services d'itinérance gratuits aux États-Unis et au Canada.³ Le prix de ces forfaits commence entre 50 \$ et 70 \$ et comprend, bien entendu, des éléments nationaux de voix, de textos et de données (dans certains cas, des appels, textos et données illimités).

³Les forfaits des fournisseurs américains comprennent également des services d'itinérance gratuits au Mexique.

Services Internet à large bande fixes

Les sept ensembles de services Internet à large bande inclus dans l'étude sont définis principalement en fonction de la vitesse de téléchargement :

- Niveau 1 : vitesses de 3 à 9 Mb/s;
- Niveau 2 : vitesses de 10 à 15 Mb/s;
- Niveau 3 : vitesses de 16 à 40 Mb/s;
- Niveau 4 : vitesses de 41 à 100 Mb/s;
- Niveau 5 : vitesses de 101 à 250 Mb/s;
- Niveau 6 : vitesses de 251 à 500 Mb/s;
- Niveau 7 : vitesses supérieures à 500 Mb/s;⁴

Tendances relatives aux services à large bande fixes :

- *Tendances nationales :*

Bien que les prix des services à large bande fixes au Canada dans tous les ensembles de services aient subi une baisse importante entre 2019 et 2018, ils ont augmenté dans tous les ensembles en 2020. La plus forte augmentation, 12 %, a touché le niveau 3 (16 à 40 Mb/s) alors que le niveau 5 (101 à 250 Mb/s) n'a enregistré qu'une hausse d'environ 1 %.

- *Tendances régionales :*

Conformément à une tendance qui reflète celle du segment des services sans fil mobiles, les prix régionaux moyens avaient tendance à être uniformes en 2020. L'écart entre le prix moyen régional le plus élevé et le prix le moins élevé a diminué dans tous les ensembles de services.

C'est à Montréal qu'on note le prix régional le moins élevé pour quatre des sept ensembles de services. En revanche, Toronto affichait le prix le plus élevé pour trois ensembles de services.

- *Prix des concurrents des services en gros et des marques dérivées :*⁵

Dans presque tous les ensembles de services où les entreprises titulaires et les concurrents des services en gros offrent un forfait, ces derniers proposent le prix le moins élevé. Les prix des concurrents des services en gros sont entre 5 % et 18 % moins élevés. La seule exception représente

⁴Nous remarquons que dans 28 des 31 observations de cette catégorie (national et international combinés), la vitesse de téléchargement annoncée était de 1 Gb/s.

⁵Comprennent Primus et Tesksavvy.

le niveau de services le plus élevé (niveau 7); les prix des concurrents des services en gros sont presque 18 % plus élevés.

Les marques dérivées offrant des services Internet à large bande fixes ont récemment fait leur entrée sur le marché canadien; on les retrouve actuellement au Québec et en Ontario. Au Québec, Bell propose le service à large bande fixe de Virgin depuis 2016, alors que Vidéotron a lancé Fizz en 2019. Le service de Virgin cible les forfaits des niveaux inférieurs (niveau 1 à 4), alors que Fizz offre des forfaits pour les niveaux 2 à 5. Les prix des forfaits de Fizz sont généralement aussi bas ou plus bas que ceux de tous les autres fournisseurs de services.

En Ontario, Bell (Virgin) et Rogers (Fido) offrent un service à large bande fixe. Virgin propose des forfaits pour les niveaux 1, 3 et 4, alors que Fido offre des forfaits pour les niveaux 3, 4 et 5. Les prix de Fido et de Virgin sont semblables aux prix des concurrents des services en gros.

- *Comparaison à l'échelle internationale :*

L'offre de forfaits de niveaux inférieurs (p. ex., niveaux 1 et 2) pour les services à large bande fixes semble diminuer progressivement au fil du temps. En revanche, presque tous les pays comptent maintenant au moins un fournisseur qui propose un plan de 1 Gb/s. Les données tirées de sites Web de fournisseurs italiens indiquent que les fournisseurs de services étudiés pour ce pays ont tous adopté un modèle de tarification comportant un seul prix pour offrir aux clients la vitesse la plus rapide disponible dans leur région.

Il existe peu, s'il y en a, de tendances internationales notables en ce qui concerne la tarification des services Internet à large bande fixes. Nous remarquons dans les dernières années une tendance à la baisse des prix aux États-Unis. D'autres pays, y compris le Canada, ont des résultats plus mitigés, bien que tous les pays à l'exception du Canada et du Japon affichaient des prix moins élevés en 2020 comparativement à 2019 dans la plupart des ensembles de services.⁶

Les prix au Canada sont relativement avantageux par rapport à ceux d'autres pays pour les niveaux 1 et 2. Les prix canadiens pour les niveaux supérieurs ont tendance à être plus élevés que ceux de la plupart des autres pays (à l'exception des États-Unis).

⁶L'Italie semble également offrir des prix plus élevés, mais il faut noter qu'en 2020, les fournisseurs ont adopté un modèle « à prix unique », c'est-à-dire que le prix est facturé peu importe la vitesse fournie.

Services Internet mobiles

L'étude compte trois niveaux de services Internet mobiles. Le niveau 1 couvre les forfaits offrant entre 2 et 5 Go, le niveau 2, les forfaits de 5 à 10 Go et le niveau 3, les forfaits de plus de 10 Go de données par mois.

- *Tendances nationales :*

Les prix au Canada des services Internet mobiles ont augmenté pour chacun des trois ensembles de services; la tendance se poursuit pour une troisième année en ce qui a trait au niveau 1, pour une quatrième année dans le cas du niveau 2 et pour une cinquième année pour le niveau 3. Les prix des services Internet mobiles, contrairement à ceux des services sans fil mobiles et à large bande fixes, ont affiché une grande uniformité dans toutes les régions au cours des dernières années. Les prix à Regina représentent l'exception (pour les niveaux 2 et 3); ils sont considérablement plus bas que ceux d'autres régions (p. ex., un prix en 2020 de 60 \$ comparativement à 80 \$ dans d'autres régions).

- *Tarification régionale :*

Les prix exigés par les exploitants régionaux sont beaucoup plus bas que les prix moyens des entreprises titulaires. À l'échelle nationale, les prix des exploitants régionaux étaient 48 %, 31 % et 28 % plus bas que les prix des entreprises titulaires pour les niveaux 1, 2 et 3, respectivement.

- *Comparaison à l'échelle internationale :*

Les prix au Canada des services Internet mobiles, pour tous les ensembles de services, demeurent élevés comparativement aux autres pays visés par la présente étude, à l'exception du Japon. Les prix aux États-Unis ont subi une baisse considérable dans tous les ensembles de services comparativement à 2019. Les prix au Japon, même s'ils demeurent les plus élevés de tous les pays sondés, ont également diminué au cours des trois dernières années.

Réponses des fournisseurs de services de télécommunications à la COVID-19

- *Mesures en guise de réponse à la COVID-19 :*

La propagation soudaine de la COVID-19 dans l'ensemble du pays (qui a commencé à être importante en février 2020) a entraîné d'énormes défis pour les fournisseurs de services de télécommunications et leurs clients. Ces défis se poursuivent encore aujourd'hui.

Dans une très grande mesure, les fournisseurs de services ont pu s'adapter rapidement pour répondre à la demande sans précédent et inattendue sur les réseaux de services fixes et mobiles. Les mesures prises par les exploitants de réseau pour réduire au minimum les perturbations et assurer une capacité suffisante comprenaient des transferts et des mises à niveau plus rapides, une nouvelle surveillance, des systèmes de planification et de contrôle et des calendriers d'entretien plus fréquent. La réponse des fournisseurs de services pour veiller au bon fonctionnement du réseau devant la demande soudaine et extrême était, tout compte fait, très efficace.

Tous les fournisseurs de services ont adopté plusieurs mesures pour mieux protéger leurs effectifs et leurs clients. Ces mesures comprenaient la fermeture à grande échelle de points de vente au détail, des options améliorées pour les installations par les clients et des dispositions facilitant les retours et les réparations.

La plupart des fournisseurs de services, sinon tous, ont également fait d'importantes contributions (financières, en nature ou sous une autre forme) à des organismes communautaires qui éprouvaient des difficultés en raison des effets dommageables de la COVID-19. Parmi les organisations qui ont bénéficié d'un soutien, notons la Croix-Rouge canadienne, les banques alimentaires locales, l'Association canadienne pour la santé mentale, Jeunesse, J'écoute, Les Grands frères et grandes sœurs et les Hébergement femmes Canada.

La plupart des fournisseurs de services de télécommunications ont adopté des mesures pour aider leurs clients aux prises avec des difficultés financières. Les principales mesures étaient les suivantes : 1) l'annulation de certains frais pour des services sans fil; 2) la suppression de limites liées aux données (pour des forfaits ne prévoyant pas de données illimitées); 3) des dispositions souples de paiement pour les personnes ayant des problèmes à effectuer leurs paiements en raison de la COVID-19. Toutes ces mesures constituaient des efforts directs et importants pour aider les clients éprouvant des difficultés financières en raison de la COVID.⁷

Certains fournisseurs de services ont également adopté des mesures supplémentaires pour aider les personnes ayant des ennuis financiers (p. ex., aucune déconnexion, des crédits à des clients dans le besoin). Un résumé des mesures de chaque entreprise est fourni dans la pièce jointe 4. En résumé, les fournisseurs de services de télécommunications

⁷Bien que les sites Web des fournisseurs de services donnent des renseignements sur les mesures précises liées à la COVID-19, l'ACTS (op. cit.) dresse une liste complète des mesures.

au Canada ont mis sur pied plusieurs programmes de taille pour offrir un soutien financier pendant que la pandémie s'implantait au pays.

Il est à noter que bon nombre des mesures de soutien financier prises par les fournisseurs de services canadiens se sont terminées (dans la plupart des cas) le 30 juin 2020 ou avant cette date. Bien que les ennuis financiers des Canadiens se soient poursuivis au-delà de juin 2020 (en 2021 aussi), on note beaucoup moins de mesures de soutien financier de la part des fournisseurs de services de télécommunication depuis le mois de juin.

Bien que les récentes mesures aient été plus limitées, certains fournisseurs de services ont offert des mesures de soutien faces aux difficultés financières après le 30 juin, en éliminant notamment les frais d'utilisation excédentaire de données pendant la période des Fêtes, en offrant des téléphones gratuits et des forfaits de données aux femmes ayant vécu des agressions pendant la COVID-19 (ainsi qu'à d'autres groupes de clients particuliers ayant possiblement éprouvé des difficultés au cours de la même période) et en offrant du soutien financier au cas par cas.

Tableaux résumant les données

Le tableau suivant fournit un résumé des résultats de la comparaison des prix de 2020 pour le Canada et les sept pays examinés dans le cadre de l'étude. Tous les prix indiqués pour les pays étrangers excluent les taxes de vente et sont exprimés selon la parité des pouvoirs d'achat (PPA) rajustée aux dollars canadiens.

Résumé des comparaisons des prix internationaux en 2020

Prix mensuel moyen en PPA rajusté aux dollars canadiens

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
Service sans fil								
Niveau 1 (voix et textos)	30,63 \$	48,65 \$	S.O.	23,74 \$	12,63 \$	S.O.	S.O.	30,70 \$
Niveau 2 (1 Go)	31,81 \$	26,95 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	35,06 \$
Niveau 3 (2 à 4 Go de données)	45,31 \$	39,08 \$	24,88 \$	23,27 \$	33,31 \$	28,38 \$	43,61 \$	73,60 \$
Niveau 4 (5 à 6 Go de données)	51,20 \$	43,52 \$	S.O.	25,73 \$	28,41 \$	S.O.	54,43 \$	88,46 \$
Niveau 5 (7 à 9 Go de données)	61,65 \$	64,47 \$	24,88 \$	17,56 \$	S.O.	S.O.	67,49 \$	100,96 \$
Niveau 6 (10 à 19 Go de données)	74,57 \$	61,56 \$	32,93 \$	22,15 \$	44,71 \$	S.O.	82,66 \$	78,89 \$

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

Niveau 7 (20 à 49 Go de données)	91,04 \$	S.O.	41,60 \$	35,66 \$	33,29 \$	34,21 \$	86,02 \$	108,94 \$
Service à large bande								
Niveau 1 (3 à 9 Mb/s)	44,37 \$	S.O.	S.O.	37,01 \$	S.O.	50,98 \$	S.O.	73,33 \$
Niveau 2 (10 à 15 Mb/s)	54,61 \$	S.O.	S.O.	38,84 \$	S.O.	50,98 \$	S.O.	69,10 \$
Niveau 3 (16 à 40 Mb/s)	61,62 \$	65,10 \$	56,53 \$	40,39 \$	36,33 \$	50,98 \$	43,65 \$	72,51 \$
Niveau 4 (41 à 100 Mb/s)	77,18 \$	72,80 \$	78,28 \$	49,23 \$	S.O.	50,98 \$	53,01 \$	66,83 \$
Niveau 5 (100 à 249 Mb/s)	83,95 \$	86,98 \$	S.O.	75,30 \$	S.O.	50,98 \$	64,85 \$	82,70 \$
Niveau 6 (250 à 500 Mt)	97,16 \$	97,63 \$	S.O.	84,08 \$	39,51 \$	50,98 \$	S.O.	77,13 \$
Niveau 7 (500 Mb/s ou plus)	107,55 \$	113,37 \$	S.O.	92,86 \$	49,69 \$	50,98 \$	58,42 \$	79,46 \$
Services Internet mobiles								
Niveau 1 (2 à 5 Go)	42,63 \$	28,48 \$	10,96 \$	18,56 \$	S.O.	S.O.	21,83 \$	59,57 \$
Niveau 2 (5 à 10 Go)	66,10 \$	52,90 \$	16,10 \$	21,97 \$	24,98 \$	S.O.	30,08 \$	69,54 \$
Niveau 3 (10 Go ou plus)	84,79 \$	61,05 \$	22,94 \$	27,99 \$	32,90 \$	17,09 \$	38,68 \$	95,18 \$

Wall Communications Inc. 2020

Les changements de prix d'une année à l'autre pour chaque ensemble de services sont indiqués ci-dessous.

Résumé des prix canadiens en 2020

Prix mensuel canadien en dollars canadiens (et sur 12 mois)

	2020	2019	% sur 12 mois 2020-2019
Service sans fil			
Niveau 1 (voix et textos)	30,63 \$	S.O.	
Niveau 2 (1 Go)	31,82 \$	S.O.	
Niveau 3 (2 à 4 Go de données)	45,30 \$	S.O.	
Niveau 4 (5 à 6 Go de données)	51,21 \$	S.O.	
Niveau 5 (7 à 9 Go de données)	61,65 \$	S.O.	
Niveau 6 (10 à 19 Go de données)	74,57 \$	S.O.	
Niveau 7 (20 à 49 Go de données)	91,04 \$	S.O.	
Niveau 8 (50 Go ou plus)	123,11 \$	S.O.	
Service à large bande			

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

Niveau 1 (3 à 9 Mb/s)	44,37 \$	35,98 \$	23,30 %
Niveau 2 (10 à 15 Mb/s)	54,61 \$	53,20 \$	2,67 %
Niveau 3 (16 à 40 Mb/s)	61,62 \$	55,20 \$	11,63 %
Niveau 4 (41 à 100 Mb/s)	77,18 \$	72,01 \$	7,18 %
Niveau 5 (100 à 249 Mb/s)	83,95 \$	83,25 \$	0,85 %
Niveau 6 (250 à 500 Mb/s)*	97,16 \$	93,03 \$	4,44 %
Niveau 7 (500 Mb/s ou plus)	107,55 \$		
Services Internet mobiles			
Niveau 1 (2 à 5 Go)	42,63 \$	40,60 \$	5,00 %
Niveau 2 (5 à 10 Go)	66,10 \$	64,04 \$	3,22 %
Niveau 3 (10 Go ou plus)	84,79 \$	82,99 \$	2,17 %

*Wall Communications Inc. 2020; *(le niveau 6 des services à large bande en 2019 comprenait entre 250 et 400 Mb/s)*

1.0 INTRODUCTION

La présente étude offre une mise à jour pour 2020 des précédentes études comparatives annuelles des tarifs de télécommunications menées depuis 2008.⁸

Les catégories de services de télécommunications des consommateurs abordées dans cette étude comprennent les catégories de services suivantes :⁹

- i) Téléphonie mobile sans fil;
- ii) Services Internet à large bande fixes;
- iii) Services Internet sans fil mobiles.

Pour chacune de ces catégories de services, une série d'ensembles de services représentant différents niveaux d'utilisation et de caractéristiques a été établie dans la première étude de 2008. Une cohérence dans les caractéristiques des catégories dans la durée est recherchée dans la mesure du possible. Toutefois, certains changements clés du marché peuvent donner lieu à quelques révisions des catégories. Des révisions et ajouts concernant les catégories de services ont eu lieu dans les années passées et sont indiqués lorsque cela est pertinent. En bref, les études tentent d'établir un équilibre entre le maintien de catégories cohérentes au fil du temps (pour pouvoir établir des comparaisons intertemporelles) et la reconnaissance que des changements clés du marché et technologiques devraient apparaître dans les prix observés.

Ces études visaient à refléter le prix que paierait un nouveau client pour le niveau de services choisi, ou le niveau visé au sein d'un ensemble de services. Par conséquent, la fourchette de services nous permet d'indiquer les offres non uniformes des fournisseurs tout en couvrant le grand éventail des forfaits offerts au pays et à l'étranger. De plus, cette approche « centrée sur les consommateurs » nous permet de connaître le prix le plus bas offert pour un service dans un ensemble bien défini.

Dans l'étude de 2020, des modifications de taille ont été apportées aux ensembles de services sans fil mobiles comparativement aux années précédentes. Ces modifications étaient nécessaires en raison des changements importants dans les offres du marché et les habitudes des consommateurs. Une description plus exhaustive des ensembles de services est présentée dans la section sur la méthodologie. Afin de fournir une comparaison de base à la tarification canadienne de 2019, l'étude de 2020 comprend une section

⁸Wall Communications Inc. a préparé les études de 2008 à 2015, tandis que Nordicity a préparé celles de 2016 et 2017. Wall Communications Inc. a mené les études comparatives des tarifs de télécommunications de 2018 et 2019.

⁹Les catégories des services de téléphonie filaire et des services groupés ont été étudiées les années précédentes, mais elles n'ont pas été prises en compte depuis l'étude de 2018.

indépendante qui se sert des mêmes ensembles de services que ceux de l'étude de 2019.

Pour le Canada, l'étude compare les prix de chaque ensemble défini dans chaque catégorie de services pour les villes suivantes : Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina et Vancouver. Les tarifs des services pour l'ensemble du Canada sont dérivés comme moyennes pondérées (en fonction de la part de marché et de pondération de la population) des prix mesurés pour chacune des six villes étudiées. Pour ce qui est des services sans fil mobiles et des services Internet mobiles, les tarifs des fournisseurs de services nationaux (comme les exploitants de téléphonie mobile sans réseau), des exploitants régionaux, des marques dérivées et des revendeurs, sont indiqués. Pour les services à large bande fixes, les prix des câblodistributeurs, des compagnies de téléphone, des marques dérivées et des concurrents des services en gros sont indiqués.

L'étude évalue également les tarifs de ces mêmes ensembles de services offerts en Australie, en France, en Allemagne, en Italie, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Par conséquent, l'étude couvre tous les pays du G7 ainsi que l'Australie. Les principaux fournisseurs de services de chaque pays sont étudiés. Les tarifs des ensembles de services des sept pays sont comparés à ceux relevés au Canada.

Des modifications et des ajouts d'importance ont été apportés à l'étude de cette année :¹⁰

- i) Comme nous l'avons indiqué, les ensembles de services sans fil mobiles ont été considérablement restructurés. On compte dorénavant huit ensembles ou niveaux de services différents;
- ii) Bell MTS est maintenant simplement mentionné comme Bell (au Manitoba);
- iii) Xplore Mobile a été ajouté au Manitoba;
- iv) le coût des appareils n'est pas inclus dans les données primaires des services sans fil mobiles;
- v) une section indépendante qui se sert des définitions des ensembles de services de 2019 pour les données canadiennes a été créée;
- vi) un ensemble de services supplémentaires de « vitesse supérieure » a été ajouté aux services à large bande fixes;

¹⁰Des modifications et des ajouts moins importants ont également été apportés aux données internationales étant donné que des entreprises fusionnent, obtiennent une plus grande part de marché ou modifient d'une autre façon leur statut par rapport aux années précédentes. Ces modifications ont été indiquées dans les pages suivantes lorsque c'est approprié.

- vii) une section spéciale portant sur les efforts des fournisseurs de services pendant la pandémie de la COVID-19 a été ajoutée.

Comme nous l'avions fait dans l'étude de 2019, la tarification des exploitants de téléphonie mobile sans réseau et les comparaisons des prix des entreprises titulaires et des marques dérivées au Canada ont été incluses. Pour les services à large bande fixes, les prix des concurrents des services en gros ont été recueillis et sont comparés à ceux des entreprises titulaires et des marques dérivées.

L'année 2020 fut atypique pour toutes les industries, y compris le secteur des télécommunications, en raison de la pandémie mondiale de la COVID-19. Cette année, nous ajoutons un aperçu des initiatives des fournisseurs de services de télécommunications pour atténuer certains ennuis et difficultés découlant de la pandémie (section 6).

Il est à noter que la construction des indices de prix n'est pas une science exacte et que plusieurs méthodologies peuvent être utilisées. Toutefois, la méthodologie générale pour la collecte de données et la détermination des indices, utilisée dans toutes les études d'établissement des prix des services de télécommunications au Canada, a été adoptée par d'autres organismes des quatre coins du monde (y compris l'OCDE) et donne un aperçu fondé et pratique des prix annoncés proposés aux consommateurs pour divers niveaux de services de télécommunications.¹¹

La philosophie de base sous-tendant la méthodologie pour cette étude est de déterminer le prix que paierait un consommateur pour le niveau de service choisi. Étant donné que le nombre d'options offertes aux consommateurs peut être très important, nous avons regroupé les niveaux de service en éventails (ou ensembles de services) et nous avons identifié le forfait le moins élevé d'un fournisseur dans cet éventail.

En ce qui concerne la présentation, la section suivante du présent rapport, soit la section 2, fournit un bref examen de la méthodologie utilisée pour calculer et comparer les prix des ensembles de services indépendants et forfaitaires, et décrit plus en détail tous les changements effectués dans l'étude de 2020 par rapport à l'étude de l'année dernière. Les trois sections suivantes du rapport, les sections 3 à 5, fournissent les résultats des comparaisons des tarifs, au Canada

¹¹Nous précisons que d'autres études d'établissement des prix des services de télécommunications avaient des objectifs différents; elles tentaient, par exemple, d'expliquer les différences dans les prix des services de télécommunications au Canada et à l'étranger en utilisant des techniques de régression ou d'autres techniques connexes. Nous encourageons la poursuite de différents objectifs et le recours à diverses perspectives et approches afin d'examiner l'établissement des prix des services de télécommunications tout en reconnaissant les défis uniques que pose chacune des méthodologies.

et à l'échelle internationale, des services sans fil mobiles, des services Internet à large bande, et des services Internet mobiles, respectivement. Un bilan détaillé de tous les ensembles de services et des forfaits inclus dans l'étude figure à la pièce jointe 1. Les niveaux de prix nationaux historiques pour divers services et ensembles sont fournis dans la pièce jointe 2. L'historique des prix à l'échelle internationale est fourni dans la pièce jointe 3. Un résumé des initiatives des fournisseurs de services de télécommunications pour répondre à la pandémie de la COVID-19 est fourni dans la pièce jointe 4.

2.0 MÉTHODOLOGIE

2.1 Conception des ensembles de services

Comme dans les études précédentes, la présente étude repose sur la méthodologie de comparaison des prix des ensembles de services décrite dans le rapport sur la méthodologie de Wall Communications de 2008.¹² Nous avons apporté diverses modifications à la méthodologie de 2008 dans les études suivantes afin de tenir compte principalement des changements survenus dans les habitudes d'utilisation des services ou les caractéristiques du marché au fil du temps.

La méthodologie de comparaison des prix utilisée dans la présente étude est fondée sur un « ensemble de services » dans lequel sont définis des ensembles de services de télécommunications distincts en tenant compte de « niveaux » croissants d'utilisation des services, de caractéristiques et, le cas échéant, de rendement. Un ensemble de services comprend généralement un éventail de caractéristiques de forfaits ou de principaux éléments conçus pour refléter une qualité ou une valeur croissante des forfaits au sein de l'ensemble de services. Le nombre de niveaux d'ensembles de services définis pour chacun des services de télécommunications indépendants étudiés ici varie de trois à huit au total :

- i) **Services sans fil mobiles :** Niveaux des ensembles 1 à 8
- ii) **Accès Internet à large bande :** Niveaux des ensembles 1 à 7
- iii) **Accès à un service Internet mobile :** Niveaux des ensembles 1 à 3

Chacun des ensembles de services a été conçu pour tenir compte, le cas échéant, de divers volumes ou niveaux de services, qui visent généralement à refléter un large éventail de niveaux d'utilisation habituels des consommateurs canadiens, dont l'ensemble de consommation « moyen » d'un consommateur canadien type.

Les composantes particulières des services de chaque ensemble sont décrites dans les sections suivantes. De plus, la pièce jointe 1 résume les composantes de services connexes et des hypothèses d'utilisation dans chaque cas.

2.2 Collecte des données sur les prix canadiens : Méthodologie détaillée

¹²Wall Communications Inc., *An Examination of Alternative Approaches for Conducting Price Comparisons of Wireline, Wireless and Internet Services in Canada and with Foreign Jurisdictions* [Un examen des autres méthodes de comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger], préparé pour le CRTC et Industrie Canada, 5 mai 2008.

Les données sur les tarifs canadiens incluses dans la présente étude ont été recueillies auprès de divers fournisseurs de services de télécommunications, dont les entreprises de téléphone titulaires (p. ex., Bell Aliant, Bell Canada et Telus) et les entreprises de câblodistribution titulaires (p. ex., Eastlink, Vidéotron, Rogers, Access et Shaw). Les prix des services des revendeurs (Petro-Can et PC Mobile) et ceux des concurrents des services en gros dans les services à large bande fixes (Primus et Teksavvy) ont également été recueillis pour l'étude. En outre, les services sans fil mobiles offerts par les fournisseurs de services sans fil régionaux, comme Freedom, Eastlink, Xplore Mobile, Vidéotron et SaskTel, sont également pris en considération. Quant aux territoires visés, les données ont été recueillies pour chacune des six villes canadiennes suivantes : Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina et Vancouver. Le tableau 1 dresse la liste des fournisseurs canadiens visés par l'étude de cette année, répartis par ville et ensembles de services.

Tableau 1
Villes et fournisseurs de services sélectionnés au Canada

Ville	Ensembles de services	Fournisseurs de services
Halifax	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	Bell Aliant, Eastlink, Teksavvy et Primus Bell, TELUS, Rogers, Eastlink, PC Mobile, Petro-Can, marques dérivées des entreprises titulaires Bell, TELUS, Rogers, Eastlink
Montréal	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	Bell, Vidéotron, Primus et Teksavvy Bell, TELUS, Rogers, Primus, Vidéotron, PC Mobile, Petro-Can, marques dérivées des entreprises titulaires Bell, TELUS, Rogers, Vidéotron, Primus
Toronto	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	Bell, Rogers, Primus, Teksavvy Bell, TELUS, Rogers, Primus, Freedom, Petro-Can, PC Mobile, marques dérivées des entreprises titulaires Bell, TELUS, Rogers, Freedom, Primus
Winnipeg	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	Bell, Shaw, Teksavvy Bell, TELUS, Rogers, PC Mobile, Petro-Can, marques dérivées des entreprises titulaires Bell, TELUS, Rogers
Regina	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	SaskTel, Access Communications, Teksavvy SaskTel, Bell, TELUS, Rogers, PC Mobile, Primus, Petro-Can, marques dérivées des entreprises titulaires SaskTel, Bell, TELUS, Rogers
Vancouver	Services Internet à large bande fixes Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	TELUS, Shaw, Primus, Teksavvy Bell, TELUS, Rogers, Primus, Freedom, PC Mobile, marques dérivées des entreprises titulaires Bell, TELUS, Rogers, Freedom, Primus

Wall Communications Inc. 2020

Les prix des ensembles de services individuels de chaque ville offerts par les fournisseurs de services de télécommunications énumérés dans le tableau 1 ont été établis en utilisant le nombre approximatif d'abonnés comme facteur de pondération pour calculer leur part de marché respective.¹³ De plus, pour déterminer les prix courants à l'échelle du Canada, les prix de chaque ville sont regroupés en tenant compte des niveaux correspondants de population comme facteurs de pondération. Les prix moyens pondérés pour chaque ville étudiée et pour le Canada sont fournis dans la pièce jointe 2 pour chacun des ensembles de services inclus dans la présente étude.

En outre, pour les ensembles de services sans fil mobiles, les services offerts par les marques dérivées des entreprises titulaires – p. ex., Virgin de Bell, Fido de Rogers et Koodo de TELUS – sont également pris en considération. Les tarifs des services offerts par les marques dérivées des entreprises titulaires sont inclus dans le calcul des tarifs susmentionnés par ville et à l'échelle nationale globale.¹⁴ À la section 3.2 ci-dessous, ces tarifs des services offerts par les marques dérivées des entreprises titulaires sont comparés aux tarifs des services sans fil mobiles des entreprises titulaires et des exploitants régionaux dans une analyse distincte.

Les données tarifaires recueillies pour cette étude ont été tirées des sites Web des fournisseurs de services de télécommunications étudiés et, au besoin, de précisions supplémentaires fournies des représentants du service à la clientèle (RSC).¹⁵ Elles reflètent les prix annoncés actuellement, qui sont généralement offerts aux nouveaux clients ou aux clients existants qui changent de forfait. Le prix le plus bas actuellement annoncé sert à déterminer le prix total de chaque ensemble de services. Ce sont donc les prix courants ou « de base » qui sont utilisés; les promotions de courte durée ou les rabais destinés aux nouveaux clients ne sont pas pris en considération.¹⁶

Contrairement aux études antérieures, les prix des ensembles qui incluent des données ne comprennent plus le prix d'un téléphone intelligent. Dans les premières années de l'étude, le prix (après amortissement ou location) d'un téléphone intelligent spécifique (comme un iPhone 5 ou 6 d'Apple) était généralement inclus dans l'ensemble. Plus récemment, on préfère un téléphone

¹³Les parts de marché estimées sont tirées du rapport annuel de surveillance des communications (RSC) le plus récent du CRTC, en l'occurrence le RSC de 2018, ainsi que d'autres rapports organisationnels et documents connexes. Dans le cas des services sans fil mobiles, les parts de marché estimées sont propres aux provinces; et pour les services à large bande résidentiels, elles sont de portée nationale. Les parts de marché Internet mobile sont fondées sur les parts de marché sans fil mobile.

¹⁴Les versions précédentes de l'étude, avant 2018, n'incluaient pas les tarifs des marques dérivées dans les moyennes nationales.

¹⁵La majorité des données sur les tarifs canadiens de 2020 ont été recueillies entre septembre et novembre 2020.

¹⁶Soulignons que les prix actuels annoncés ne correspondent pas forcément aux niveaux de prix moyens que paie l'ensemble des clients d'un fournisseur puisque bon nombre des clients existants bénéficient de tarifs préétablis ou anciens.

intelligent plus économique, « non normalisé ». Les raisons de l'abandon du téléphone intelligent « normalisé » sont nombreuses : la variété des téléphones offerts aujourd'hui complique le choix d'un téléphone « normalisé », le degré de sophistication des téléphones, même bon marché, procure aux utilisateurs un très grand nombre de fonctions, et l'approvisionnement en téléphones (de plusieurs fabricants, et le marché de la revente) a fait considérablement baisser le prix d'achat des téléphones plus ou moins sophistiqués, rendant ainsi le coût de location (explicite ou implicite) relativement bas.

Afin de pouvoir continuer d'établir des comparaisons entre les données relatives aux services sans fil mobiles au Canada de 2019 et de 2020, nous avons ajouté une section spéciale qui se sert des mêmes ensembles de services que ceux en 2019 et qui comprend en outre le prix des téléphones intelligents les moins chers.

Pour la section spéciale, nous examinons les prix des forfaits avec téléphone intelligent, des forfaits prépayés et des forfaits sans téléphone intelligent. Lorsqu'un téléphone intelligent n'est pas inclus dans un forfait, nous amortissons le prix d'achat affiché d'un téléphone intelligent plus économique sur une période de 24 mois afin d'obtenir le coût mensuel de l'appareil.

2.3 Collecte de données sur les tarifs à l'étranger : Méthodologie détaillée

Sept pays sont inclus dans l'étude : l'Australie, la France, l'Allemagne, l'Italie, le Japon, le Royaume-Uni et les États-Unis. À l'exception des États-Unis, dans chaque cas, les données ont été recueillies pour les services offerts dans la plus grande ville de chaque pays. Pour les États-Unis, on a tenu compte de quatre villes de taille variable réparties dans tout le pays, soit Boston, Kansas City, Minneapolis et Seattle. Les fournisseurs de services étudiés par pays et, le cas échéant, par ville sont indiqués dans le tableau 2.¹⁷

Tableau 2
Pays et fournisseurs de services étrangers sélectionnés

Ville	Ensemble de services	Fournisseurs de services
États-Unis		
Boston, MA	Services Internet à large bande Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	Verizon, Comcast/Xfinity AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile
Kansas City, MO	Services Internet à large bande	AT&T, Time Warner AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile

¹⁷Les données de 2020 sur les tarifs des pays étrangers ont été recueillies principalement en octobre et en novembre 2020.

Ville	Ensemble de services	Fournisseurs de services
Minneapolis, MN	Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	CenturyLink, Comcast/Xfinity AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile
Seattle, WA	Services Internet à large bande Services sans fil mobiles Services Internet mobiles Services Internet à large bande Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	CenturyLink, Comcast/Xfinity AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile AT&T, Verizon, Sprint/T-Mobile
Royaume-Uni Londres	Services Internet à large bande Services sans fil mobiles Services Internet mobiles	BT, Virgin, EE, Talk Talk EE, Virgin, Vodafone, O2, "3" EE, Virgin, Vodafone, O2, "3"
Australie Sydney	Internet large bande Services sans fil et Internet mobiles	Telstra et Optus Testra, Optus, Vodafone, Virgin
France Paris	Internet large bande Services sans fil et Internet mobiles	Orange (France Telecom), SFR (Neuf Cegetel) Orange, SFR, Free, Bouygues Telecom
Allemagne Berlin	Services Internet à large bande Services sans fil et Internet mobiles	DT, KD/Vodafone DT, KD/Vodafone, Telefonica (E-plus, O2)
Italie Rome	Internet large bande Services sans fil et Internet mobiles	Telecom Italia, FastWeb Telecom Italia (TIM), Vodafone, WIND, "3"
Japon Tokyo	Services Internet à large bande Services sans fil et Internet mobiles	NTT, J : Com, KDDI, Yahoo! BB NTT DoCoMo, Softbank, au KDDI, Y!Mobile

Wall Communications Inc. 2020

Pour comparer les tarifs à l'échelle internationale, les tarifs en devise étrangère ont été convertis en dollars canadiens selon le taux de change du marché, rajustés en fonction de la parité de pouvoir d'achat (PPA) des différents pays. Pour cette étude, les plus récents indices de niveaux de prix comparés de

l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour 2020, obtenus à partir de la PPA, ont été utilisés à cette fin.¹⁸

Les fluctuations d'une année à l'autre des taux de change peuvent avoir une incidence importante sur les comparaisons des tarifs en dollars canadiens qui sont effectuées entre le Canada et les autres pays. Les taux de change rajustés en fonction de la PPA tiennent compte à la fois des fluctuations des taux de change et de celles des facteurs de rajustement de la PPA des pays; ils offrent donc, en général, un meilleur fondement économique pour comparer les niveaux de tarifs entre pays. C'est pourquoi tous les résultats concernant la comparaison des tarifs à l'échelle internationale dans le présent rapport sont exprimés en dollars canadiens rajustés en fonction de la PPA.

Il convient de noter que les fluctuations des taux de change et des facteurs de rajustement selon la PPA peuvent, au fil du temps, avoir une incidence sur la comparaison des tarifs à l'échelle internationale. Cette mise en garde est particulièrement pertinente pour les comparaisons de périodes différentes compte tenu des évolutions importantes des taux de change et des facteurs de rajustement en fonction de la PPA au cours de la dernière décennie.

De même, il convient également de noter que les tarifs des services au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Italie, en Australie, et au Japon incluent généralement la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ou la taxe sur les produits et les services (TPS). Le cas échéant, nous avons exclu la TPS ou la TVA applicable afin de pouvoir comparer les prix des différents pays sans les taxes de vente du gouvernement.¹⁹ Par ailleurs, s'il y a lieu, d'autres droits réglementaires propres à l'industrie et frais supplémentaires sont inclus à des fins de comparaison des prix (p. ex. frais d'appel au 9-1-1, frais de service universel et autres frais réglementaires).

¹⁸ Voir les principaux indicateurs économiques de l'OCDE au :

<https://data.oecd.org/conversion/purchasing-power-parities-ppp.htm#indicator-chart>.

¹⁹ Le taux de TVA au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Italie est de 20 %, 19,6 %, 19 % et 22 %, respectivement. Le taux de TVA au Japon a augmenté, passant de 5 % à 8 % en 2014. En Australie, la TPS est de 10 %.

3.0 SERVICE DE TÉLÉPHONIE SANS FIL MOBILE

3.1 Ensembles de services sans fil mobiles

Comme dans les études précédentes, on a tenu compte des frais liés aux composantes suivantes des services à des fins de comparaison des tarifs des services sans fil mobiles :

- i) les frais liés à l'accès au réseau ou au temps d'antenne (prise en considération du nombre défini de minutes prévues le jour, le soir et la fin de semaine);
- ii) les frais liés aux fonctions facultatives (p. ex., boîte vocale et afficheur);
- iii) tous les frais fixes obligatoires (p. ex., accès au système, service 9-1-1);
- iv) les frais de carte SIM, s'il y a lieu;
- v) les frais liés aux SMS ou aux textos;
- vi) les frais liés aux services de données.

D'un point de vue général, on constate que plusieurs composantes de services ont perdu de l'importance en tant qu'éléments distinctifs au cours des 10 dernières années. Cela inclut des distinctions sur le plan de l'heure de la journée ou du nombre de minutes par semaine, des options et des minutes pour les appels interurbains par rapport aux appels locaux. D'autre part, la quantité de données offertes a pris de l'importance. Parfois même, c'est sur cette caractéristique de services clés que se base la commercialisation.

Plusieurs frais ou coûts notables sont exclus du calcul des prix des services mobiles dans le cadre de la présente étude, notamment : certains frais ponctuels (tels que les frais d'activation) et les frais d'itinérance. Les coûts initiaux du téléphone ou de l'appareil sont également exclus (changement par rapport aux années précédentes). Bien que les frais d'itinérance ne soient pas spécifiquement compris dans les prix mensuels, une analyse comparative distincte des frais d'itinérance du Canada et des États-Unis est fournie à la section 3.4 ci-dessous.

Huit ensembles de services sans fil mobiles sont inclus dans l'étude (comparativement à cinq ensembles dans les années précédentes). Chaque ensemble comprend les principales composantes suivantes :

- **Niveau 1** : voix 450 minutes et 300 SMS (textos);
- **Niveau 1** : 1 Go d'utilisation de données par mois (sans voix ni textos);
- **Niveau 3** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 2 à 4 Go de données;
- **Niveau 4** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 5 à 6 Go de données;
- **Niveau 5** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 7 à 9 Go de données;
- **Niveau 6** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 10 à 19 Go de données;
- **Niveau 7** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 20 à 49 Go de données;
- **Niveau 8** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 50 Go ou plus de données.

La pièce jointe 1 présente un résumé plus détaillé de chaque composante de services et des hypothèses d'utilisation se rapportant aux huit ensembles de services sans fil mobiles.

Les prix sont mesurés pour chacun des ensembles de services sans fil mobiles en fonction des tarifs standard des forfaits de services mobiles des fournisseurs de services de télécommunications. Le cas échéant, les deux options de services « prépayés » et « postpayés » ont été prises en considération. On a utilisé la moins coûteuse des deux pour déterminer le prix de l'ensemble de services.

Dans la section spéciale, cinq niveaux de services (incluant le prix des appareils) ont été pris en considération pour la catégorie des services sans fil mobiles au Canada :

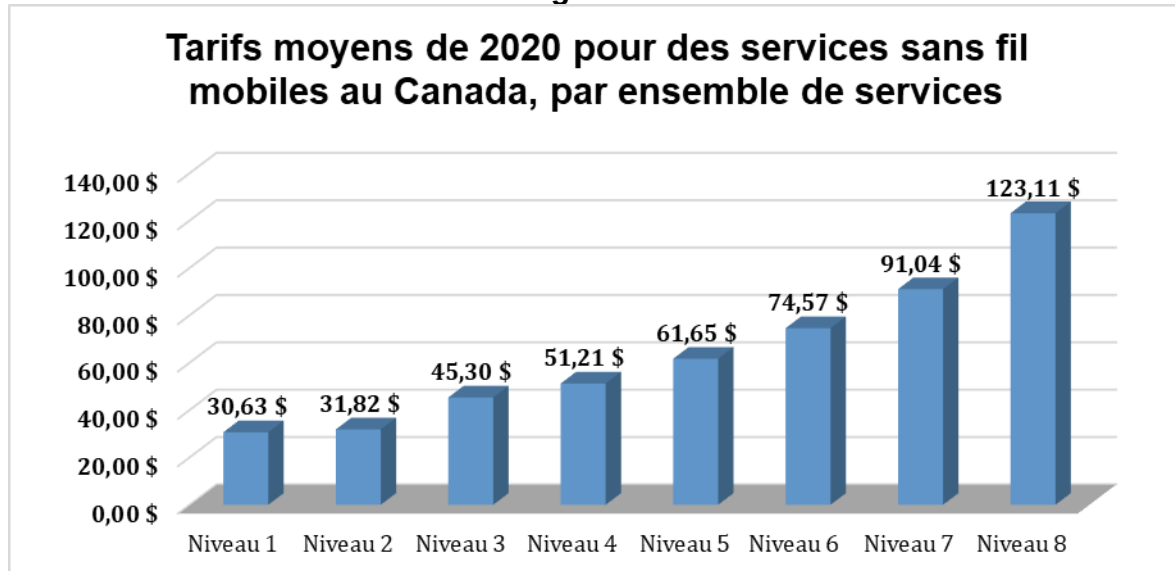
- Niveau 1 : voix 450 minutes et 300 SMS (textos);
- Niveau 2 : voix 1 200 minutes, 300 textos et 1 Go d'utilisation de données par mois;
- Niveau 3 : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 2 Go de données;

- Niveau 4 : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 5 Go de données;
- Niveau 5 : Forfait partagé avec trois lignes téléphoniques et appels et textos illimités à l'échelle nationale, et entre 10 et 49 Go de données.

3.2 Tarifs des services sans fil mobiles au Canada

La figure 1 fournit un résumé des tarifs canadiens de 2020 pour les huit ensembles de services sans fil mobiles. Les prix moyens pondérés varient de 30,63 \$ par mois pour un forfait de niveau 1 à 123,11 \$ par mois pour un forfait de niveau 8 (appels et textos illimités au Canada, offrant 50 Go ou plus de données).

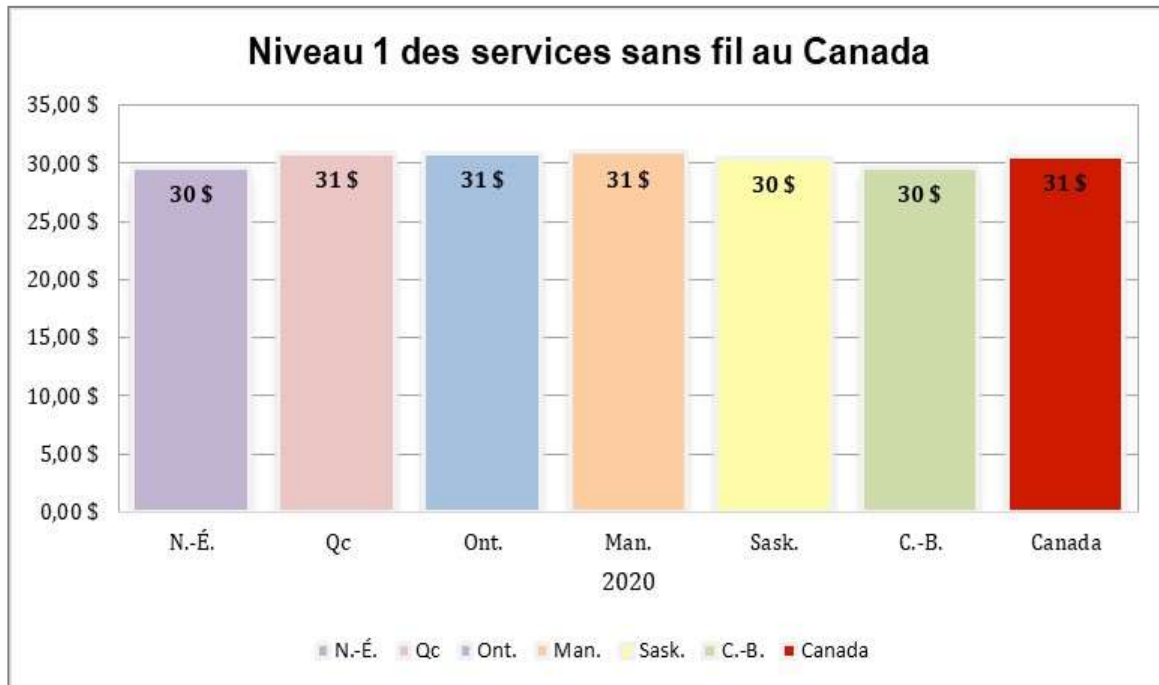
Figure 1



Wall Communications Inc. 2020

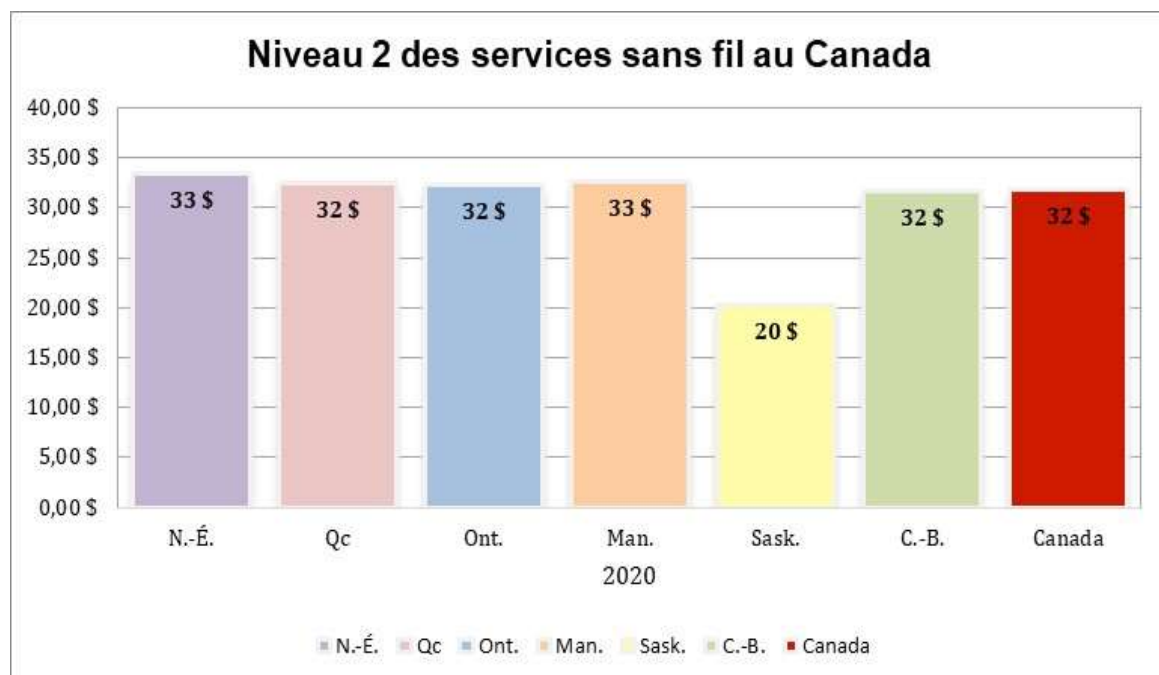
Comme nous l'avons mentionné, la restructuration majeure des définitions des ensembles de services de cette année ne permet pas des comparaisons directes avec les ensembles de services des années précédentes. Une comparaison avec les années précédentes en utilisant les anciennes définitions des ensembles de services est fournie dans la section 3.5.

- Le prix du niveau 1 de services sans fil mobiles s'élevait à 30,63 \$. En 2020, le prix moyen pour le niveau 1 de services variait selon la ville, allant de 29,59 \$ à Halifax à 30,96 \$ à Winnipeg. Par conséquent, les prix moyens étaient très uniformes d'un bout à l'autre du pays.



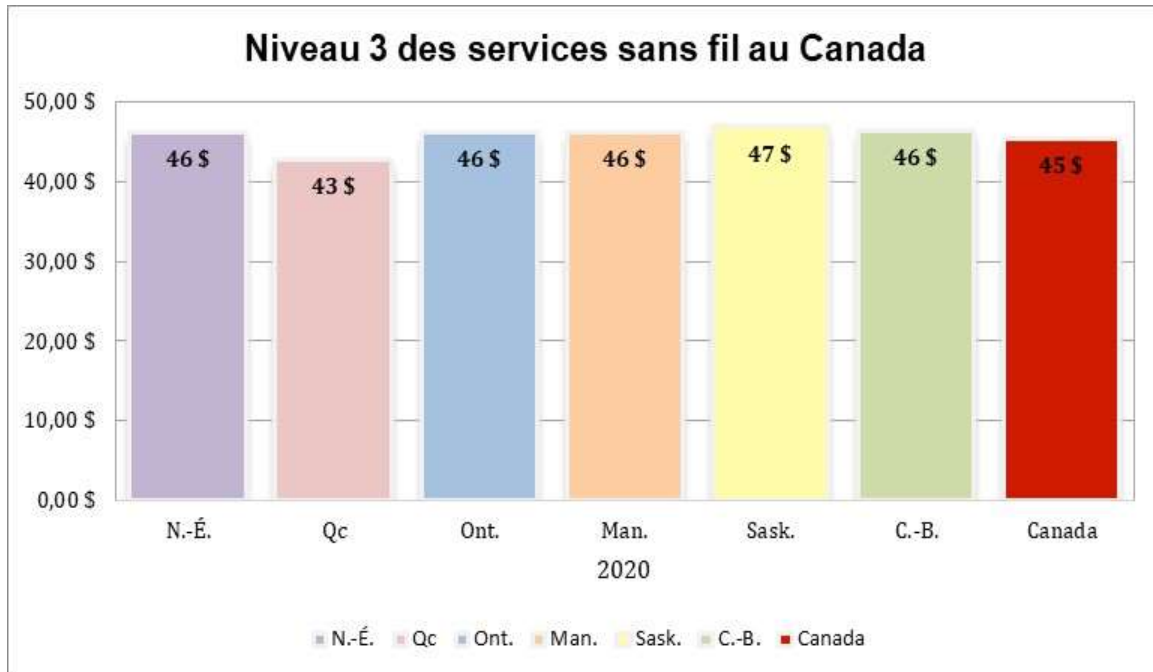
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix canadien moyen du niveau 2 s'élevait à 31,82 \$. Selon l'ensemble de services, il s'agit essentiellement du prix pour acheter 1 Go de données dans un forfait de services sans fil mobiles. Bien que les prix dans la plupart des provinces atteignaient environ 32 \$ ou 33 \$, le prix moyen était 20,21 \$ à Regina, en grande partie en raison d'un forfait à 15 \$ de SaskTel.



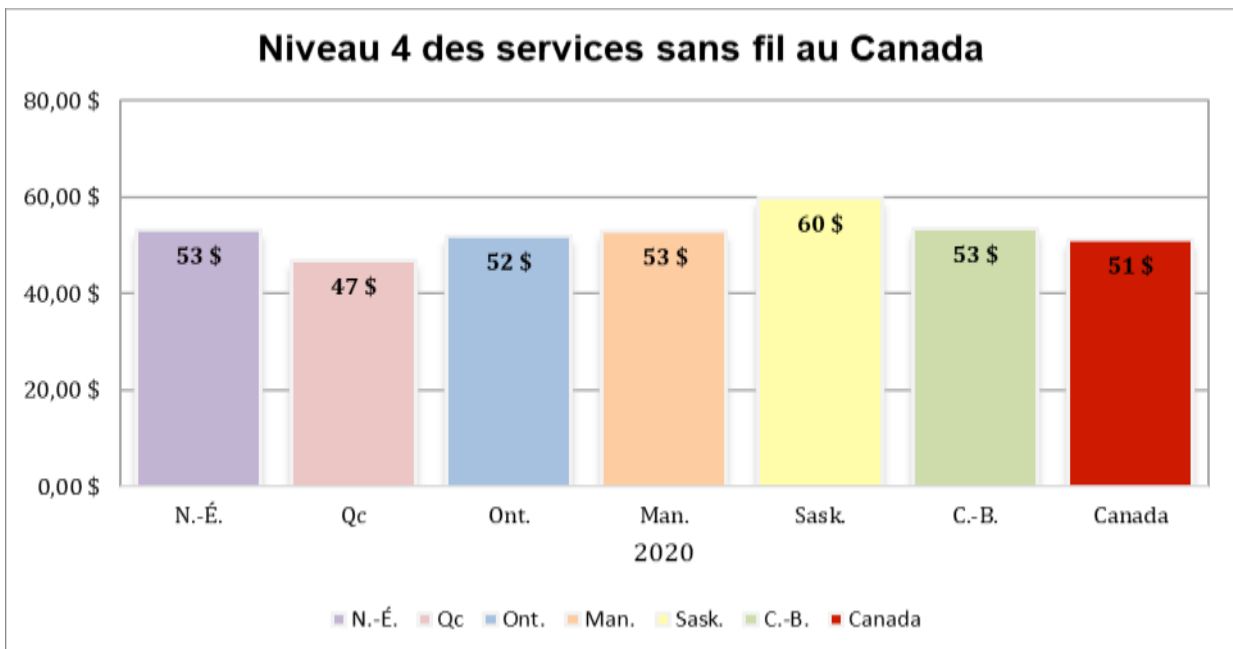
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix moyen du niveau 3 de services s'élevait à 45,30 \$. Encore une fois, les prix partout au pays étaient relativement les mêmes, le plus bas étant à Montréal (42,74 \$) et le plus élevé à Regina (46,85 \$).



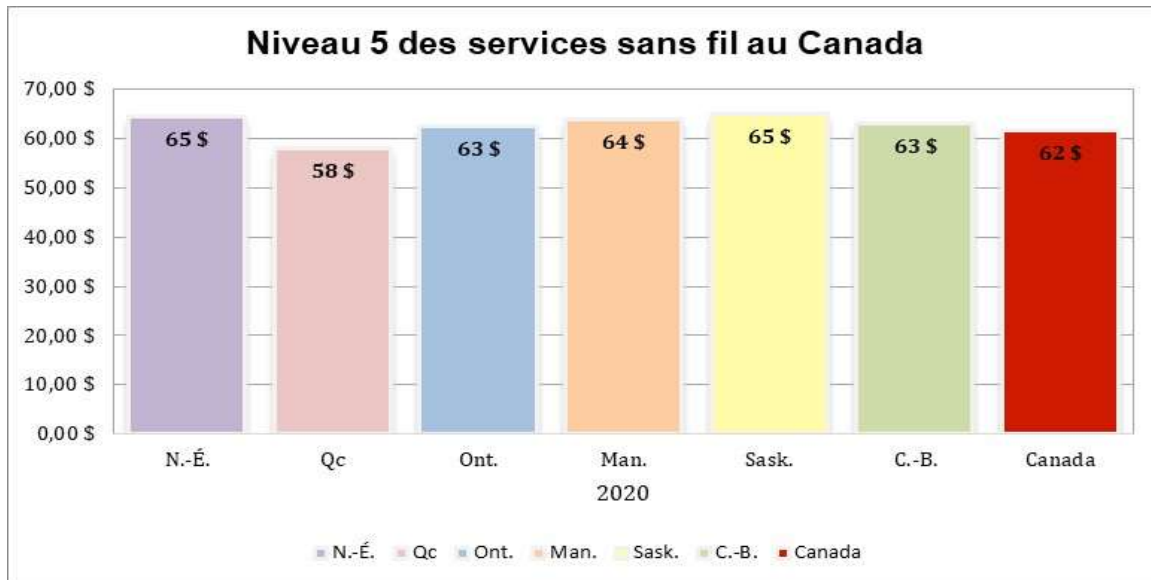
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix du niveau 4 variait davantage dans l'ensemble du pays; il était le moins élevé à Montréal (46,92 \$) et le plus élevé à Regina (59,83 \$).



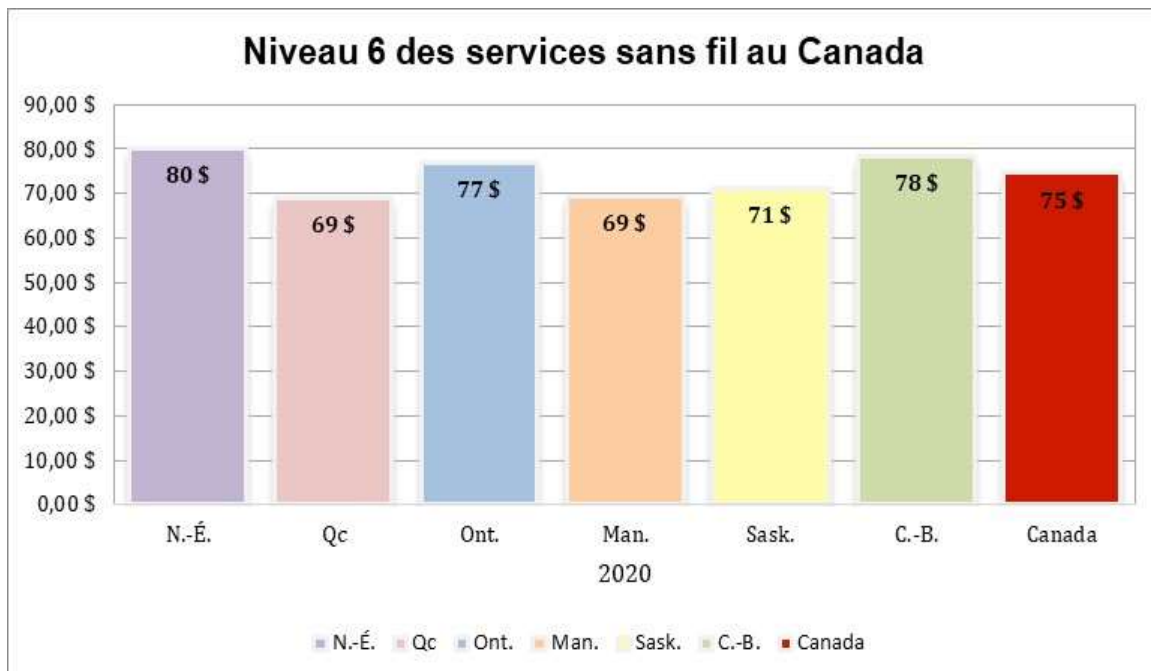
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix du niveau 5 variait entre 58,07 \$ à Montréal et 65,20 \$ à Regina. Le prix moyen à l'échelle nationale s'élevait à 61,65 \$.



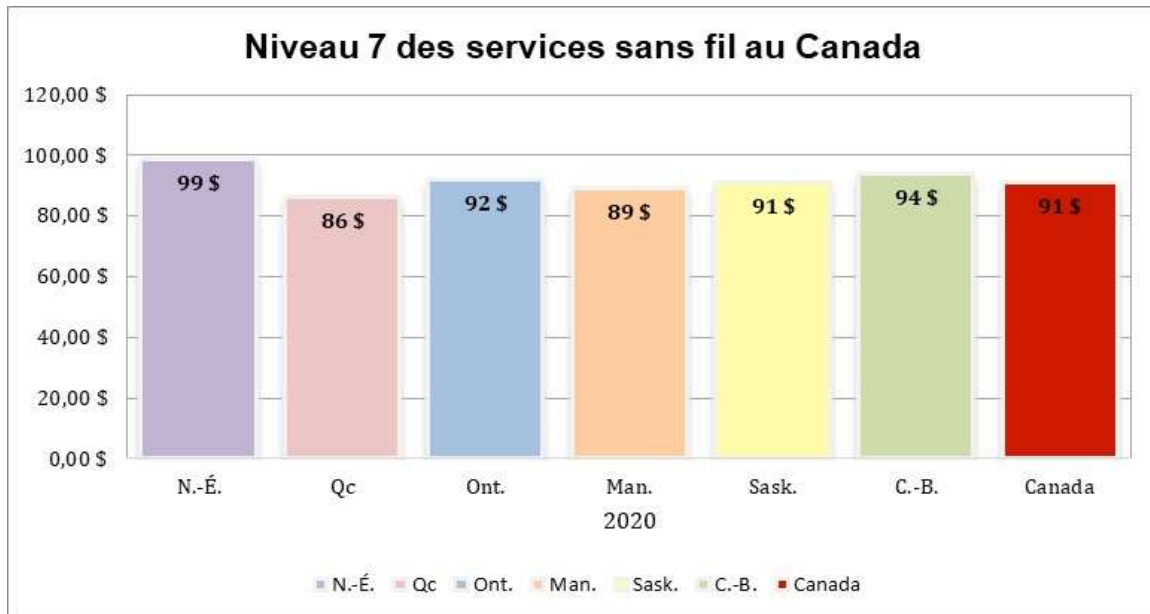
Wall Communications Inc. 2020

- Les prix du niveau 6 étaient les plus élevés à Halifax (80,12 \$) et les moins bas à Montréal et à Winnipeg (69,15 \$ et 69,21 \$, respectivement). Le prix moyen à l'échelle nationale s'élevait à 74,57 \$.



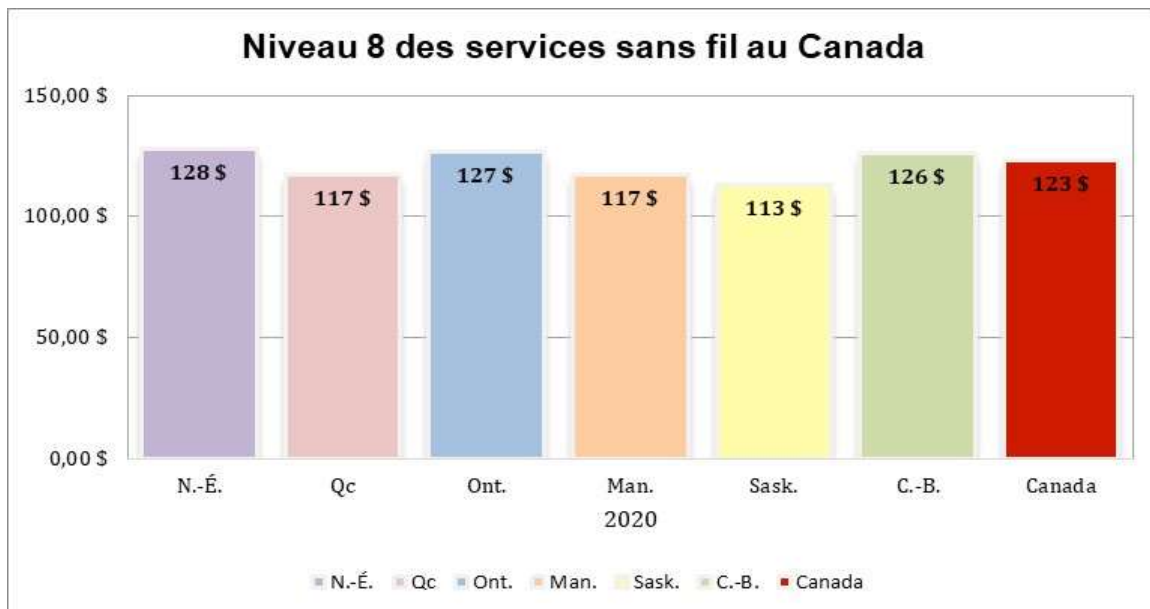
Wall Communications Inc. 2020

- Les prix du niveau 7 étaient les plus bas à Montréal (86,43 \$) et les plus élevés à Halifax (98,56 \$). Le prix moyen au Canada s'élevait à 91,04 \$.



Wall Communications Inc. 2020

- Le prix moyen pour le niveau 8 de services totalisait en moyenne 123,11 \$, allant de 113,29 \$ à Halifax à 128,09 \$ à Winnipeg.



Wall Communications Inc. 2020

Les prix moyens les plus bas des services sans fil mobiles étaient généralement à Montréal pour la plupart des ensembles de services sans fil mobiles. Pour les

ensembles de services de niveau intermédiaire, les prix étaient souvent les plus élevés à Regina, bien qu'ils étaient les plus bas pour les niveaux 8 et 2. Halifax comptait les prix moyens régionaux les plus élevés pour les niveaux 6, 7 et 8.

Comparaison des tarifs des entreprises titulaires et des exploitants régionaux

Une comparaison des tarifs sans fil mobiles moyens des entreprises titulaires et des exploitants régionaux est fournie dans le tableau 3 ci-dessous. La comparaison est fournie pour six villes : Vancouver et Toronto (où Freedom exerce ses activités), Montréal (où Vidéotron exerce ses activités), Winnipeg (Xplore Mobile), Regina (SaskTel) et Halifax (où Eastlink exerce ses activités)²⁰. Pour chacune de ces villes, les entreprises titulaires sont Rogers, Bell et TELUS.

Tableau 3
Tarifs des services sans fil mobiles au Canada en 2020
(entreprises titulaires comparativement aux exploitants régionaux)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
Niveau 1							
Entreprises titulaires	30,43 \$	30,46 \$	30,00 \$	30,00 \$	30,94 \$	30,00 \$	30,31 \$
Exploitants régionaux	35,55 \$	35,46 \$	25,00 \$	35,00 \$	30,94 \$	25,00 \$	31,16 \$
Écart	16,83 %	16,41 %	16,67 %	16,67 %	0,00 %	16,67 %	2,82 %
Niveau 2							
Entreprises titulaires	35,43 \$	35,46 \$	35,00 \$	35,00 \$	35,94 \$	35,00 \$	35,31 \$
Exploitants régionaux	40,55 \$	S.O.	35,00 \$	40,00 \$	15,00 \$	35,00 \$	33,11 \$
Écart	14,45 %	S.O.	0,00 %	14,29 %	58,26 %	0,00 %	-6,22 %
Niveau 3							
Entreprises titulaires	45,43 \$	45,46 \$	45,00 \$	45,00 \$	45,94 \$	45,00 \$	45,31 \$
Exploitants régionaux	45,55 \$	37,13 \$	40,00 \$	45,00 \$	S.O.	40,00 \$	41,54 \$
Écart	0,26 %	18,33 %	11,11 %	0,00 %	s.o.	11,11 %	-8,32 %
Niveau 4							
Entreprises titulaires	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Exploitants régionaux	55,55 \$	46,29 \$	45,00 \$	55,00 \$	60,94 \$	45,00 \$	51,30 \$
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 5							
Entreprises titulaires	65,43 \$	57,96 \$	65,00 \$	65,00 \$	65,94 \$	65,00 \$	64,06 \$
Exploitants régionaux	60,55 \$	S.O.	50,00 \$	60,00 \$	S.O.	50,00 \$	55,14 \$
Écart	-7,46 %	S.O.	23,08 %	-7,69 %	S.O.	23,08 %	13,92 %
Niveau 6							
Entreprises titulaires	80,43 \$	70,46 \$	80,00 \$	70,00 \$	70,94 \$	80,00 \$	75,31 \$
Exploitants régionaux	85,55 \$	64,46 \$	60,00 \$	70,00 \$	70,94 \$	60,00 \$	68,49 \$

²⁰Xplore Mobile est inclus dans l'étude de cette année à titre d'exploitant régional au Manitoba. Bell a intégré MTS à sa marque nationale.

Écart	6,37 %	-8,52 %	25,00 %	-	0,00 %	0,00 %	25,00 %	-9,05 %
Niveau 7								
Entreprises titulaires	95,43 \$	90,46 \$	95,00 \$	90,00 \$	90,94 \$	95,00 \$	92,81 \$	
Exploitants régionaux	S.O.	70,46 \$	85,00 \$	S.O.	90,94 \$	85,00 \$	82,85 \$	
Écart	S.O.	22,11 %	10,53 %	-	S.O.	0,00 %	10,53 %	-
Niveau 8								
Entreprises titulaires	127,10 \$	117,13 \$	126,67 \$	116,67 \$	117,61 \$	126,67 \$	121,97 \$	
Exploitants régionaux	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	110,94 \$	S.O.	110,94 \$	
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	-5,67 %	S.O.	-9,04 %	

Les moyennes non pondérées utilisées pour les entreprises titulaires et les exploitants régionaux dans une région. Les tarifs non pondérés peuvent varier considérablement des tarifs pondérés utilisés pour calculer les moyennes nationales, mais peuvent convenir pour comparer les entreprises titulaires et les exploitants régionaux dans une région. Les moyennes nationales reposent sur la pondération de la population.

Wall Communications Inc. 2020

Comme le montre le tableau 3, les prix offerts par les exploitants régionaux sont inférieurs de manière uniforme aux prix des entreprises titulaires lorsqu'on en fait la moyenne à l'échelle du pays (à l'exception du niveau 1). Les prix des exploitants régionaux étaient près de 3 % plus élevés que ceux des entreprises titulaires dans le niveau 1. Les conditions varient d'une province à l'autre (p. ex., les prix des exploitants régionaux en Nouvelle-Écosse sont souvent plus élevés que ceux des entreprises titulaires, alors que les prix des exploitants régionaux en Ontario et en Colombie-Britannique sont égaux ou inférieurs, de manière uniforme, à ceux des entreprises titulaires). Les rabais relatifs sur les prix offerts (en moyenne) par les exploitants régionaux varient entre près de moins de 14 % (niveau 5) à environ 6 % (niveau 2). En moyenne, les prix moyens des exploitants régionaux à l'échelle nationale sont d'environ 10 % inférieurs à ceux des prix des entreprises titulaires (encore une fois, à l'exception du niveau 1).

Prix des marques dérivées des entreprises titulaires

Ces marques dérivées – Virgin de Bell, Fido de Rogers et Koodo de TELUS – sont offertes dans tout le pays.²¹

Le tableau 4 ci-dessous résume les tarifs de services sans fil mobiles des marques principales et dérivées des entreprises titulaires, et de ceux des exploitants régionaux en 2020 à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Regina et Vancouver, pour chacun des ensembles de services sans fil mobiles. Il indique également les écarts de tarifs (en %) entre les marques principales et dérivées

²¹Les entreprises titulaires ont également des marques dérivées secondaires (qui offrent souvent un service prépayé) qui ont tendance à cibler des créneaux particuliers du marché. Les marques dérivées secondaires de Lucky, Chatr et Public Mobile détiennent une part de marché non déterminée (et probablement relativement petite) et n'ont pas été incluses dans l'analyse.

des entreprises titulaires, et celles des exploitants régionaux. Les tarifs des marques dérivées sont systématiquement inférieurs à ceux des entreprises titulaires, allant de 24,0 % plus bas dans le niveau 2 à 7,9 % moins élevés dans le niveau 6. En moyenne, les tarifs moyens des marques dérivées à l'échelle nationale sont un peu plus de 14 % inférieurs à ceux des entreprises titulaires (dans les régions où les entreprises titulaires et les marques dérivées offrent un forfait). Les écarts de tarifs sont relativement les mêmes pour toutes les régions dans le niveau 2, mais on constate des écarts plus importants dans d'autres niveaux, selon la région. Par exemple, les tarifs des entreprises titulaires sont 25 % supérieurs aux tarifs des marques dérivées au Québec dans le niveau 3 (comparativement aux autres régions où on note un écart type de 10 %).

Dans le niveau 6, les écarts de tarifs des marques dérivées et des entreprises titulaires sont plus faibles au Québec, au Manitoba et en Saskatchewan que dans les autres provinces, ce qui est semblable aux constats généraux des années précédentes.

Tableau 4

Tarifs des services sans fil mobiles au Canada en 2020

Entreprises titulaires (ET), marques dérivées des entreprises titulaires (MD) et exploitants régionaux (ER)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
Niveau 1							
Marques dérivées	27,10 \$	25,79 \$	26,67 \$	26,67 \$	27,61 \$	26,67 \$	26,75 \$
Entreprises titulaires	30,43 \$	30,46 \$	30,00 \$	30,00 \$	30,94 \$	30,00 \$	30,31 \$
Exploitants régionaux	35,55 \$	35,46 \$	25,00 \$	35,00 \$	30,94 \$	25,00 \$	31,16 \$
Écart ET/MD	12,30 %	18,09 %	12,50 %	12,50 %	12,07 %	12,50 %	13,29 %
Écart ER/MD	31,20 %	37,48 %	-6,25 %	31,25 %	12,07 %	-6,25 %	16,48 %
Niveau 2							
Marques dérivées	28,57 \$	28,60 \$	28,25 \$	28,25 \$	28,96 \$	28,25 \$	28,48 \$
Entreprises titulaires	35,43 \$	35,46 \$	35,00 \$	35,00 \$	35,94 \$	35,00 \$	35,31 \$
Exploitants régionaux	40,55 \$	S.O.	35,00 \$	40,00 \$	15,00 \$	35,00 \$	33,11 \$
Écart ET/MD	24,00 %	24,01 %	23,89 %	23,89 %	24,12 %	23,89 %	23,97 %
Écart ER/MD	41,92 %	S.O.	23,89 %	41,59 %	-48,20 %	23,89 %	16,26 %
Niveau 3							
Marques dérivées	41,43 \$	36,46 \$	41,00 \$	41,00 \$	41,94 \$	41,00 \$	40,47 \$
Entreprises titulaires	45,43 \$	45,46 \$	45,00 \$	45,00 \$	45,94 \$	45,00 \$	45,31 \$
Exploitants régionaux	45,55 \$	37,13 \$	40,00 \$	45,00 \$	S.O.	40,00 \$	41,54 \$

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

Écart ET/MD	9,65 %	24,68 %	9,76 %	9,76 %	9,54 %	9,76 %	11,94 %
Écart ER/MD	9,94 %	1,83 %	-2,44 %	9,76 %	S.O.	-2,44 %	2,63 %
Niveau 4							
Marques dérivées	48,76 \$	45,13 \$	48,33 \$	48,33 \$	49,27 \$	48,33 \$	48,03 \$
Entreprises titulaires	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Exploitants régionaux	55,55 \$	46,29 \$	45,00 \$	55,00 \$	60,94 \$	45,00 \$	51,30 \$
Écart ET/MD	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart ER/MD	13,92 %	2,59 %	-6,90 %	13,79 %	23,68 %	-6,90 %	6,81 %
Niveau 5							
Marques dérivées	56,26 \$	53,96 \$	55,83 \$	55,83 \$	56,77 \$	55,83 \$	55,75 \$
Entreprises titulaires	65,43 \$	57,96 \$	65,00 \$	65,00 \$	65,94 \$	65,00 \$	64,06 \$
Exploitants régionaux	60,55 \$	S.O.	50,00 \$	60,00 \$	S.O.	50,00 \$	55,14 \$
Écart ET/MD	16,29 %	7,41 %	16,42 %	16,42 %	16,15 %	16,42 %	14,90 %
Écart ER/MD	7,62 %	S.O.	-10,45 %	7,46 %	S.O.	-10,45 %	-1,10 %
Niveau 6							
Marques dérivées	72,93 \$	64,96 \$	72,50 \$	67,50 \$	68,44 \$	72,50 \$	69,81 \$
Entreprises titulaires	80,43 \$	70,46 \$	80,00 \$	70,00 \$	70,94 \$	80,00 \$	75,31 \$
Exploitants régionaux	85,55 \$	64,46 \$	60,00 \$	70,00 \$	70,94 \$	60,00 \$	68,49 \$
Écart ET/MD	10,28 %	8,47 %	10,34 %	3,70 %	3,65 %	10,34 %	7,88 %
Écart ER/MD	17,30 %	-0,77 %	-17,24 %	3,70 %	3,65 %	-17,24 %	-1,88 %
Niveau 7							
Marques dérivées	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Entreprises titulaires	95,43 \$	90,46 \$	95,00 \$	90,00 \$	90,94 \$	95,00 \$	92,81 \$
Exploitants régionaux	S.O.	70,46 \$	85,00 \$	S.O.	90,94 \$	85,00 \$	82,85 \$
Écart ET/MD	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart ER/MD	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 8							
Marques dérivées	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Entreprises titulaires	127,10 \$	117,13 \$	126,67 \$	116,67 \$	117,61 \$	126,67 \$	121,97 \$
Exploitants régionaux	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	110,94 \$	S.O.	110,94 \$

Écart ET/MD	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	0,00 %	S.O.
Écart ER/MD	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Le tableau 4 présente également les prix moyens des exploitants régionaux pour les mêmes villes et fournit les écarts de prix calculés selon un pourcentage entre ces exploitants et les marques dérivées des entreprises titulaires. Les tarifs des exploitants régionaux sont inférieurs à ceux des marques dérivées des entreprises titulaires dans certains ensembles de services (p. ex., niveaux 5 et 6), mais peuvent être plus élevés dans d'autres ensembles. Les tarifs moyens des exploitants régionaux à l'échelle nationale sont plus élevés dans les niveaux 1 à 4. Le lien entre les tarifs des marques dérivées et ceux des exploitants régionaux varie considérablement d'une région à l'autre et selon les niveaux de services; aucune tendance claire ne s'en dégage.

Au cours des dernières années, les écarts de tarifs entre les exploitants régionaux et les marques dérivées des entreprises titulaires se sont généralement accentués, mais ce n'est pas le cas en 2020. De plus, la tendance voulant que les prix des marques dérivées se rapprochent de ceux des entreprises titulaires pour les principaux services a également subi une baisse; dans certains ensembles de services, les tarifs des marques dérivées s'apparentent davantage aux prix des exploitants régionaux qu'à ceux des entreprises titulaires.

Tarifs des revendeurs ou des exploitants de téléphonie mobile sans réseau

Les prix des services sans fil mobiles offerts par deux revendeurs ou exploitants de téléphonie mobile sans réseau – Primus et PC Mobile – ont également été recueillis. Le tableau 5 résume les écarts de prix à l'échelle nationale entre les marques principales des entreprises titulaires et les exploitants de téléphonie mobile sans réseau pour chacun des ensembles de services mobiles. Il est à noter que les revendeurs offrent une sélection relativement limitée de forfaits et ont tendance à n'offrir que les niveaux de services les moins élevés (niveaux 1, 3 et 4). De plus, les revendeurs n'offrent que des services dans deux ensembles proposés fréquemment par les entreprises titulaires : les niveaux 1 et 3.

Tableau 5

Tarifs des services sans fil mobiles au Canada en 2020

Entreprises titulaires par rapport aux revendeurs/exploitants de téléphonie mobile sans réseau

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
Niveau 1							
Entreprises titulaires	30,43 \$	30,46 \$	30,00 \$	30,00 \$	30,94 \$	30,00 \$	30,31 \$
Revendeurs	25,29 \$	25,31 \$	25,00 \$	25,00 \$	25,63 \$	25,00 \$	25,20 \$
	-	-	-	-	-	-	-
Écart	16,90 %	16,92 %	16,67 %	16,67 %	17,17 %	16,67 %	16,83 %
Niveau 2							
Entreprises titulaires	35,43 \$	35,46 \$	35,00 \$	35,00 \$	35,94 \$	35,00 \$	35,31 \$
Revendeurs	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 3							
Entreprises titulaires	45,43 \$	45,46 \$	45,00 \$	45,00 \$	45,94 \$	45,00 \$	45,31 \$
Revendeurs	49,79 \$	49,81 \$	49,50 \$	49,50 \$	50,13 \$	49,50 \$	49,70 \$
Écart	9,59 %	9,56 %	10,00 %	10,00 %	9,11 %	10,00 %	9,71 %
Niveau 4							
Entreprises titulaires	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Revendeurs	50,84 \$	50,86 \$	50,63 \$	50,63 \$	51,10 \$	50,63 \$	50,78 \$
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 5							
Entreprises titulaires	65,43 \$	57,96 \$	65,00 \$	65,00 \$	65,94 \$	65,00 \$	64,06 \$
Revendeurs	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 6							
Entreprises titulaires	80,43 \$	70,46 \$	80,00 \$	70,00 \$	70,94 \$	80,00 \$	75,31 \$
Revendeurs	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 7							
Entreprises titulaires	95,43 \$	90,46 \$	95,00 \$	90,00 \$	90,94 \$	95,00 \$	92,81 \$
Revendeurs	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Niveau 8							
Entreprises titulaires	127,10 \$	117,13 \$	126,67 \$	116,67 \$	117,61 \$	126,67 \$	121,97 \$
Revendeurs	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Écart	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Les tarifs des revendeurs ont tendance à être très uniformes dans l'ensemble du pays, comparativement aux tarifs des entreprises titulaires.

Tarifs élevés et bas

Pour le Canada, les tarifs les plus élevés et les plus bas (offerts par des fournisseurs spécifiques) sont présentés dans le tableau 6 ci-dessous. Il est à noter que Freedom Mobile offre le prix le plus bas (ou égal au plus bas) dans trois des huit ensembles, alors que Vidéotron et SaskTel proposent chacun le prix le moins élevé dans deux ensembles de services.

Tableau 6

Forfaits sans fil au Canada				
Prix les plus bas et les plus élevés au Canada (par fournisseur de services)				
Ensembles de services		Canada Bas	Canada Élevé	Canada Moyenne
N1 : Voix et textos	Prix	23,75 \$	35,00 \$	30,63 \$
	Fournisseur de services sans fil	PC Mobile	Rogers	
N2 : 1 Go	Prix	15,00 \$	40,00 \$	31,82 \$
	Fournisseur de services sans fil	SaskTel (Sask.)	Eastlink, XM (N.-É. Man.)	
N3 : 2 à 4 Go	Prix	37,13 \$	52,25 \$	45,30 \$
	Fournisseur de services sans fil	Vidéotron (Qc)	PC Mobile	
N4 : 5 à 6 Go	Prix	45,00 \$	60,94 \$	51,21 \$
	Fournisseur de services sans fil	Freedom, Fido et Koodoo (Qc)	SaskTel (Sask.)	
N5 : 7 à 9 Go	Prix	50,00 \$	65,00 \$	61,65 \$
	Fournisseur de services sans fil	Bell (Qc), Freedom (Ont., C.-B.)	Bell (C.-B., Ont., N.-É., Man., Sask.), TELUS, Virgin	
N6 : 10 à 19 Go	Prix	60,00 \$	85,00 \$	74,57 \$
	Fournisseur de services sans fil	Freedom (Ont., C.-B.)	Eastlink (N.-É.)	
N7 : 20 à 49 Go	Prix	70,46 \$	100,00 \$	91,04 \$
	Fournisseur de services sans fil	Vidéotron (Qc)	TELUS et Bell (N.-É., Ont. C.-B.)	
N8 : 50 Go ou plus	Prix	110,94 \$	130,00 \$	123,11 \$

	Fournisseur de services sans fil	SaskTel (Sask.)	Bell (N.-É., Ont. C.-B.)	
--	---	-----------------	-----------------------------	--

Wall Communications Inc. 2020

Nous faisons remarquer que l'on trouve dans tous les ensembles de services et dans la plupart des régions le prix d'un fournisseur individuel qui est beaucoup plus bas que la moyenne nationale.

3.3 Tarifs des services sans fil mobiles à l'étranger

Comme il était indiqué dans les études précédentes, il existe un certain nombre de différences tarifaires importantes dont il faut tenir compte lorsque nous comparons les tarifs des services sans fil mobiles au Canada et à l'étranger.²²

- *Structure des prix* : Les prix des forfaits de services sans fil mobiles au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie, en France, en Australie et au Japon diffèrent considérablement de ceux du Canada (et des États-Unis). Les prix des services sans fil mobiles en Europe, en Australie et au Japon sont établis de manière à ce que ce soit l'appelant qui paie, ce qui fait que les clients paient uniquement pour les appels émis. En revanche, dans le cadre de forfaits canadiens et américains, ce sont les destinataires qui paient, ce qui fait que les clients paient pour les appels reçus et émis. À la différence du Canada et des États-Unis, les forfaits sans fil mobiles en Europe, en Australie et au Japon incluent également des frais d'installation par appel ou des tarifs différents par minute vers une ligne fixe par rapport aux clients des services mobiles. Ils peuvent aussi comprendre différents tarifs par minute pour les appels hors réseau Internet par rapport aux clients du réseau mobile. Toutefois, comme c'est le cas au Canada, des forfaits d'appels illimités à l'échelle nationale et des services ajoutés qui couvrent les appels vers les lignes fixes et mobiles, ainsi que les appels mobiles passés sur le réseau et ceux passés hors réseau sont maintenant couramment disponibles. En outre, plusieurs fournisseurs européens offrent des forfaits qui incluent des appels vers d'autres pays européens sans frais supplémentaires.
- *Droits réglementaires* : Les droits réglementaires, quelle qu'en soit la forme, s'appliquent dans le cas du Canada, du Japon et des États-Unis. Au Canada, il existe généralement des frais explicites d'appel urgent au 9-1-1 et, dans certains cas, des frais de service universel (comme au

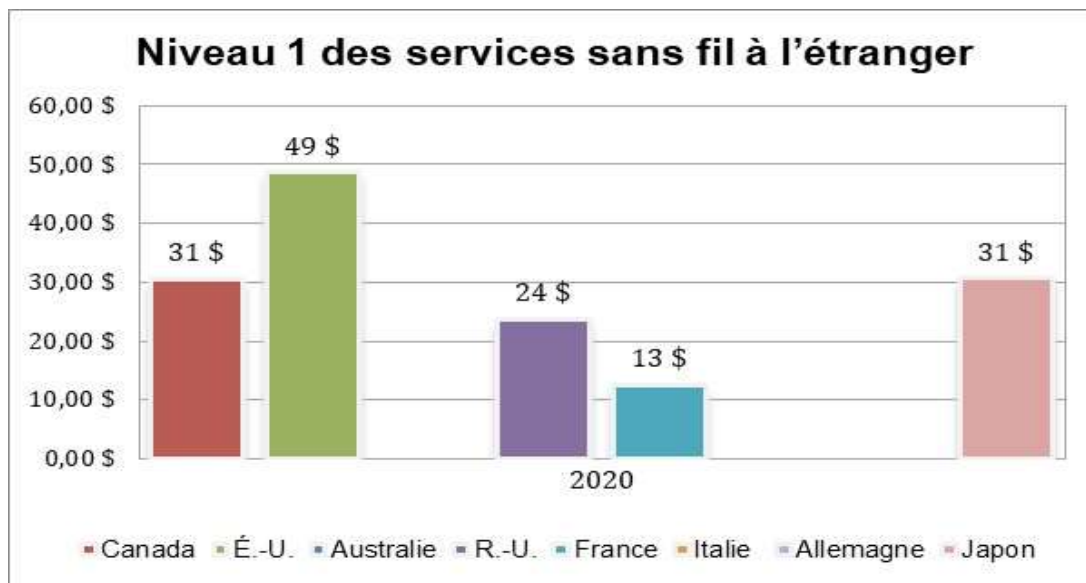
²²Nous pouvons également soulever que certains pays (comme la France, l'Italie et l'Australie) n'offrent que très peu de forfaits sans fil avec moins de 10 Go de données.

Japon). Aux États-Unis, divers droits réglementaires, ainsi que des frais supplémentaires imposés par le gouvernement fédéral et les États (p. ex., frais de service universel) sont facturés au client.²³ Nous avons évalué ces frais, le cas échéant, à partir des données actualisées sur les frais de service universel et les frais de récupération des coûts réglementaires propres au fournisseur.

Les figures ci-dessous comparent les tarifs actuels des services sans fil mobiles canadiens à ceux relevés dans les pays étrangers visés par l'étude, pour chacun des huit ensembles de services sans fil. Tous les prix sont exprimés en dollars canadiens rajustés selon la PPA et excluent les taxes de vente au détail. La pièce jointe 3 fournit de plus amples renseignements sur les prix des services sans fil mobiles à l'étranger pour chaque pays et ensemble. Encore une fois, notons que la restructuration des ensembles de services en 2020 ne peut permettre des comparaisons avec les autres années.

Nous faisons de plus remarquer que le niveau 8 n'est pas compris dans les comparaisons internationales.²⁴

- Dans le cas de l'ensemble de services sans fil mobiles de niveau 1, le prix canadien moyen de 30,63 \$ est devancé par les États-Unis à 48,65 \$, mais il est supérieur au prix le plus bas, soit 12,63 \$ (en France).

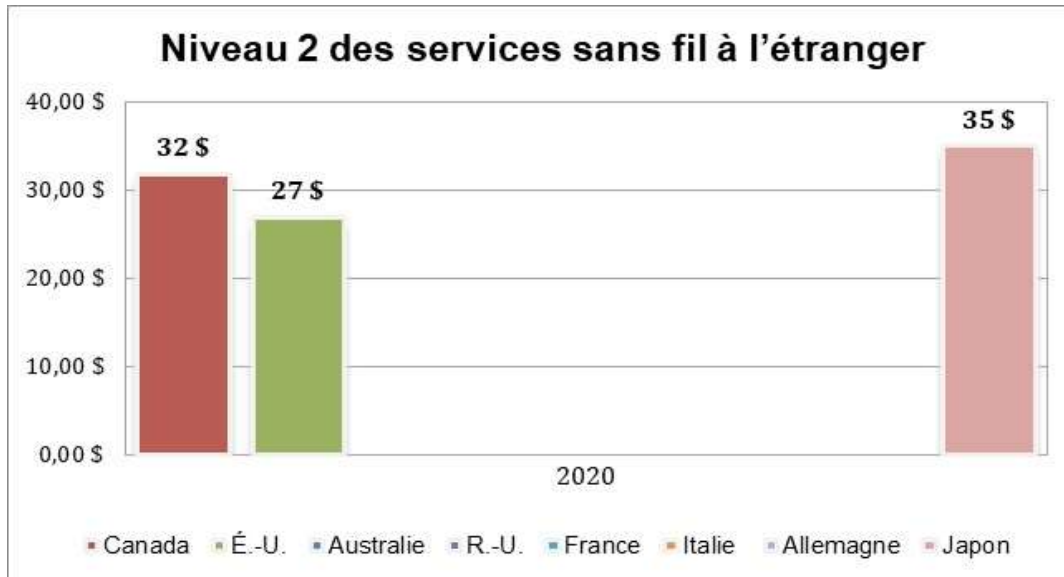


Wall Communications Inc. 2020

²³ Voir, par exemple, <http://www.fcc.gov/cgb/phonebills/WirelessPhonebill.html>. Les taxes imposées par les États ou les localités propres aux télécommunications ne sont pas incluses.

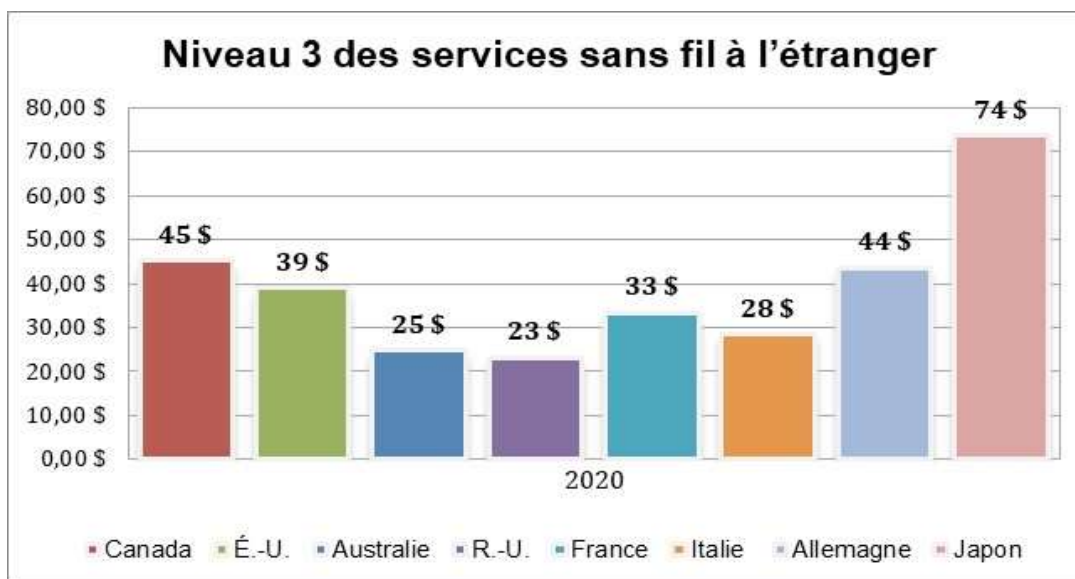
²⁴ Au Canada, la sélection du forfait offert au prix le plus bas dans un ensemble a fait en sorte que la plupart des forfaits canadiens au niveau 8 proposent 50 Go de données. Dans la plupart des autres pays, le forfait offert au prix le plus bas proposait généralement beaucoup plus de données; elles étaient souvent illimitées. Par conséquent, les comparaisons entre le Canada et les autres pays pour le niveau 8 n'ont pas été jugées appropriées pour l'étude de cette année.

- Pour l'ensemble de services de niveau 2, le prix moyen canadien de 31,82 \$ se trouve à mi-chemin des trois pays qui offrent cet ensemble de services. L'Australie, le Royaume-Uni, la France, l'Italie et l'Allemagne ne proposent pas de forfait individuel de 1 Go de données.



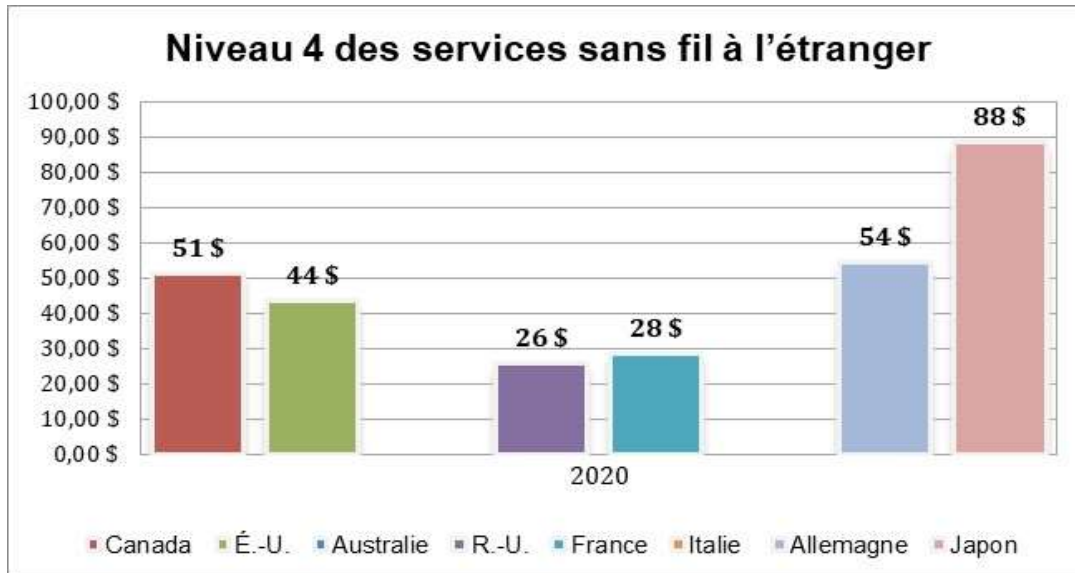
Wall Communications Inc. 2020

- Pour l'ensemble de services sans fil de niveau 3, le tarif canadien mensuel moyen de 45,30 \$ se classe au deuxième rang des prix les plus élevés parmi les pays étudiés, surpassé toutefois de loin par le Japon à 73,60 \$.



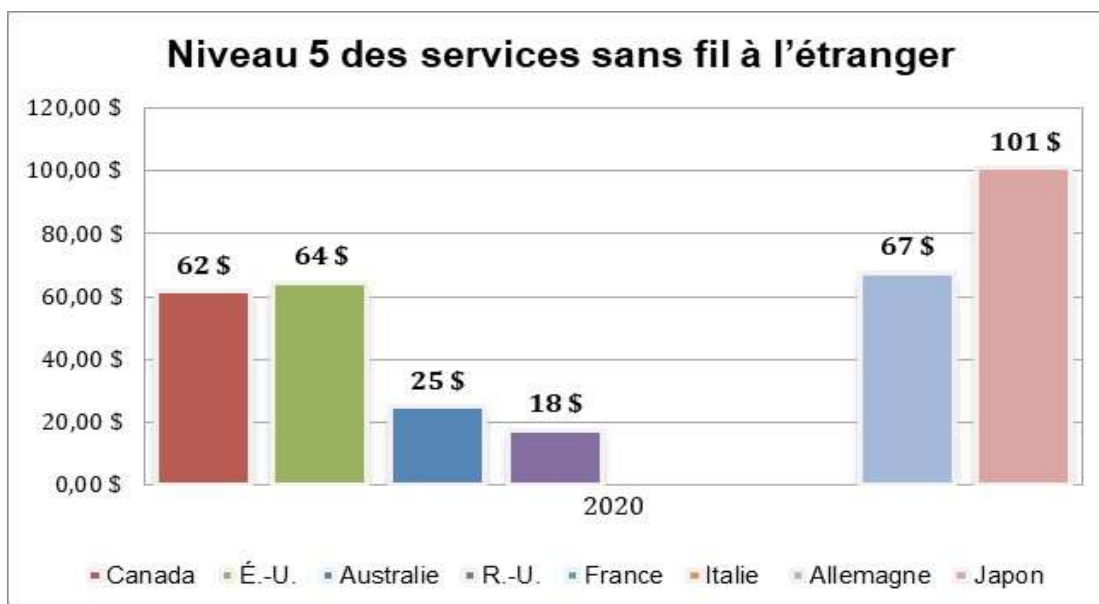
Wall Communications Inc. 2020

- Dans le cas de l'ensemble de niveau 4, qui inclut de 5 à 6 Go d'utilisation de données mensuelle, le prix moyen canadien de 51,21 \$ est moins élevé que ceux de l'Allemagne et du Japon, mais plus élevé que ceux des États-Unis, du Royaume-Uni et de la France.



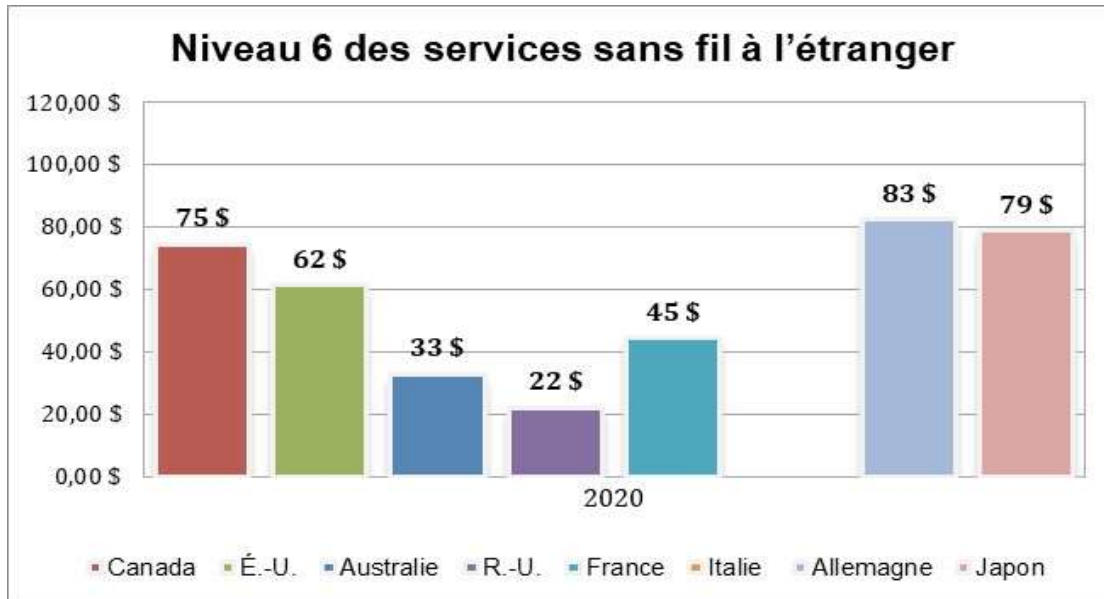
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix de l'ensemble de niveau 5 au Canada de 61,65 \$ est légèrement plus bas que les prix aux États-Unis et en Allemagne, mais nettement inférieur à celui du Japon. Le prix moyen canadien est considérablement plus élevé que le prix le plus bas de 17,56 \$ relevé au Royaume-Uni.



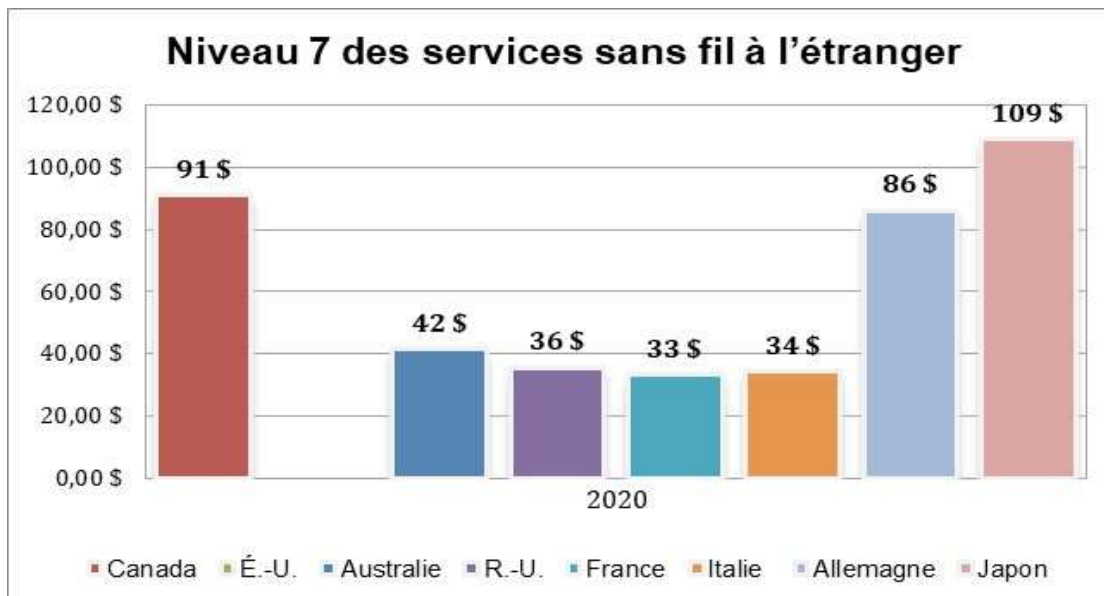
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix de l'ensemble de niveau 6 au Canada (74,57 \$) est plus bas que les prix au Japon et en Allemagne (78,89 \$ et 82,66 \$, respectivement), mais il est encore une fois nettement supérieur aux prix au Royaume-Uni (22,15 \$), en Australie et en France (32,93 \$ et 44,71 \$, respectivement).



Wall Communications Inc. 2020

- Le prix de l'ensemble de niveau 7 (20 à 49 Go) au Canada s'élève à 91,04 \$, soit un prix supérieur à celui de tous les pays à l'exception du Japon (108,94 \$). Le prix le plus bas est relevé en France (33,29 \$). L'Italie (34,21 \$) et le Royaume-Uni (35,66 \$) offrent également de bas prix semblables.



Wall Communications Inc. 2020

Il serait important de noter que les prix moyens du Royaume-Uni, de la France, de l'Italie et de l'Australie sont généralement inférieurs aux prix du Canada pour tous les ensembles de services sans fil mobiles. C'est au Japon, suivi du Canada et de l'Allemagne, que l'on trouve le plus souvent les prix les plus élevés.

En somme, les prix moyens pour les services sans fil mobiles au Canada arrivent au deuxième rang des prix les plus élevés dans quatre ensembles de services sur sept et ils occupent une place dans la partie médiane ou supérieure dans trois ensembles de services.

3.4 Prix de l'itinérance du Canada par rapport aux États-Unis

En vue d'effectuer une comparaison distincte des tarifs, des données sur les tarifs des services d'appels, de messagerie texte et d'utilisation de données en itinérance aux É.-U. et au Canada offerts aux consommateurs canadiens et américains, respectivement, ont été recueillies dans le cadre de l'étude.

Les fournisseurs de services sans fil étudiés offrent généralement deux types de services d'itinérance à l'étranger. Le premier est une option de « services d'itinérance à l'utilisation » dans laquelle les utilisateurs se voient facturer leur utilisation des services vocaux, de textos ou d'utilisation des données pendant un voyage à l'étranger. Le deuxième est une option de forfait complémentaire de voyage ou d'itinérance dans laquelle ils peuvent choisir de payer un tarif fixe pour une quantité de minutes, de textos et/ou de données. En règle générale, les forfaits complémentaires d'itinérance sont valables 30 jours (bien que certains fournisseurs proposent des périodes plus courtes). Avec un forfait complémentaire, les tarifs d'utilisation unitaires sont généralement considérablement plus bas qu'un service d'itinérance à l'utilisation de base. Lorsque l'on atteint le volume d'utilisation établi dans le forfait complémentaire, on applique alors des tarifs propres aux dépassements ou des tarifs de base pour toute utilisation supplémentaire, ou les frais de service sont plafonnés (équivalent à un certain nombre de jours).

Services d'itinérance offerts par des fournisseurs canadiens

Les fournisseurs de services sans fil titulaires canadiens et, dans une moindre mesure, leurs marques dérivées, offrent une vaste gamme de forfaits complémentaires individuels d'appels, de textos et d'utilisation de données en itinérance aux É.-U., ainsi que des forfaits complémentaires groupés d'itinérance comprenant soit des appels et des textos, soit des appels, des textos et des données. Les exploitants régionaux offrent désormais des forfaits quotidiens ou périodiques qui sont en concurrence directe avec les entreprises titulaires, ainsi que des possibilités de paiement à l'utilisation.

Les trois fournisseurs canadiens de services sans fil mobiles offrent généralement des forfaits d'itinérance similaires, à 8 \$ (Rogers, Bell et TELUS) par jour pour une itinérance aux États-Unis et au Canada.²⁵ Les trois offrent un nombre illimité de minutes et de textos au Canada/États-Unis. Les trois vous permettent également d'utiliser l'allocation mensuelle de données dans votre forfait national. Les trois fournisseurs nationaux limitent les dépenses mensuelles d'itinérance de leurs forfaits (120 \$, 120 \$ et 160 \$, respectivement pour TELUS, Rogers et Bell).

Les exploitants régionaux offrent également des forfaits quotidiens allant de 5 \$ à 8 \$ par jour. Les forfaits d'itinérance de Freedom sont fondés sur des durées de 2, 5, 10 ou 20 jours, alors qu'Eastlink ne précise pas de durée. Vidéotron limite les frais mensuels maximums d'utilisation de son forfait d'itinérance à 70 \$, qui représente un montant beaucoup moins important que n'importe lequel des forfaits des exploitants nationaux. Freedom et Eastlink n'offrent pas de maximum mensuel.²⁶

SaskTel offre un forfait d'itinérance de données à 6 \$ par jour (jusqu'à 500 Mb) et un tarif d'itinérance pour les appels de 3 \$ par jour. Les tarifs de paiement à l'utilisation sont de 0,07 \$ par minute pour les appels, de 0,20 \$ pour les textos et de 0,07 \$ par Mo de données. Xplore Mobile offre seulement des forfaits de données pour l'itinérance, allant de 25 \$ (250 Mo) à 85 \$ par mois (1 Go). L'entreprise propose uniquement des tarifs de paiement à l'utilisation pour les appels (0,75 \$ pour les appels locaux et 1,25 \$ pour les interurbains) et de 0,25 \$ pour les textos.

Les forfaits des marques dérivées (Fido, Koodo et Virgin) sont presque identiques à ceux proposés par les marques principales des exploitants nationaux, à l'exception de Koodo, qui ne facture aucuns frais mensuels maximums (contre 120 \$ pour TELUS).

Primus offre une variété de forfaits avec appels, textos et données mobiles, allant de 20 \$ pour 25 minutes d'appels États-Unis/Canada et 100 textos, à 80 \$ pour 100 minutes d'appels États-Unis/Canada, textos illimités et 200 Mo de données.

Tableau 7 Comparaison des forfaits d'itinérance canadiens (\$ CA)

	Forfait	Tarif (limite, le	Durée/max.	Données	Appels/textos
--	----------------	------------------------------	-------------------	----------------	----------------------

²⁵Bell offre également un forfait complémentaire avec 100 Mb de données supplémentaires par jour. Au 21 janvier 2021, Bell augmentera son tarif quotidien à 9 \$.

²⁶ Eastlink offre également un forfait voyage « Combo » qui combine des appels, des messages texto et des données. Koodo propose aussi les forfaits Booster qui comprennent divers niveaux d'appels, de textos ou de données.

		cas échéant)			
Rogers	Partout chez vous	8 \$ par jour	Limite de 120 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait canadien	Conforme au forfait national
Bell	Voyagez mieux	8 \$ par jour	Limite de 160 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait canadien	Illimité
TELUS	Voyagez connecté	8 \$ par jour	Limite de 120 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait canadien	Conforme au forfait national
Freedom	Forfait « Big Gig Roam »	5 \$ par jour	Aucun maximum	Forfaits de données de 2, 5, 10 et 20 jours disponibles (10 \$ à 100 \$)	Nombre illimité d'appels et de textos États- Unis/Canada
Vidéotron	Option Voyageur 24 h États- Unis	7 \$ par jour	Limite de 70 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait canadien	Illimité
Eastlink	Itinérance sans souci	8 \$ par jour	Aucune durée; pas de maximum	Utilise les données de votre forfait canadien	Illimité
Koodo	Voyagez connecté	8 \$ par jour	Aucun maximum	Utilise les données de votre forfait canadien	Conforme au forfait national
Fido	Fido nomade	8 \$ par jour	Limite de 120 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait canadien	Conforme au forfait national
Virgin	Tarif Grands voyageurs	8 \$ par jour	Limite de 160 \$ par mois	Utilise les données de votre forfait	Illimité

				canadien	
Primus	Trousse voyage	40 \$	30 jours	0 Mo (1 \$ par Mo)	100 minutes/nombre illimité de textos
Petro Canada	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Les exploitants nationaux de services sans fil mobiles, quatre exploitants régionaux et deux marques dérivées offrent également des services d'itinérance payés à l'utilisation. Les prix des exploitants nationaux pour les appels par minute sont encore une fois très semblables, allant de 1,45 \$ à 1,60 \$. TELUS, Rogers et Bell facturent 0,75 \$ par texto. Bell et TELUS facturent 6 \$ et 5 \$ par Mo de données respectivement, alors que Rogers offre un forfait de 50 Mo pour 7,99 \$.

Freedom et Vidéotron offrent des tarifs par minute beaucoup plus bas que les exploitants nationaux, à 0,50 \$ et 0,30 \$, respectivement. De la même façon, les tarifs des textos et des données sont beaucoup plus bas à 0,20 \$ par texto ou par Mo pour Freedom, et à 0,15 \$ par texto ou par Mo pour Vidéotron. SaskTel offre certains des prix les plus bas parmi les tarifs proposés par les exploitants régionaux, soit des appels à 0,07 \$ la minute, des textos à 0,20 \$ et 1 Mo de données pour 0,07 \$. Eastlink facture 1,50 \$ par minute pour les appels, 0,75 \$ pour les textos et 5 \$ par Mo de données.

Les tarifs des marques dérivées (Virgin et Fido) correspondent généralement à ceux des marques principales des entreprises titulaires, bien que le tarif d'itinérance pour les données de Bell (5 \$ par Mo) soit considérablement différent de celui de Virgin (10 \$ pour 50 Mo).

Tableau 8 Services d'itinérance à l'utilisation au Canada (\$ CA)

	Prix par minute	Prix par Mo	Prix par texto
Rogers	1,45 \$ (2 \$ pour un service prépayé)	7,99 \$ pour 50 Mo	0,75 \$
Bell	1,45 \$	6,00 \$ par Mo	0,75 \$
TELUS	1,60 \$	5,00 \$ par Mo	0,75 \$
Freedom	0,50 \$	0,20 \$ par Mo	0,20 \$
Vidéotron	0,30 \$	0,15 \$ par Mo	0,15 \$
Eastlink	1,50 \$	5,00 \$ par Mo	0,75 \$
SaskTel	0,07 \$	0,07 \$	0,20 \$

Fido	1,45 \$ (2 \$ pour un service prépayé)	7,99 \$ pour 50 Mo	0,75 \$
Virgin	1,45 \$	10,00 \$ pour 50 Mo	0,75 \$
Koodo	S.O.	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Fournisseurs de services d'itinérance des États-Unis

Aux États-Unis, les exploitants nationaux incluent tous des services d'itinérance gratuits au Canada dans leurs forfaits illimités de téléphone intelligent. Ces forfaits oscillent entre 60 \$ (T-Mobile) et 70 \$ US (Verizon). AT&T offre un forfait de 4 Go comprenant appels et textos illimités au Canada pour 50 \$ ou un forfait illimité pour 65 \$. Ils fournissent un service complet, notamment un téléphone intelligent, des textos et des données illimitées incluant l'itinérance aux États-Unis et au Canada (et au Mexique), au prix mensuel normal.

Pour les clients qui ne sont pas abonnés à un forfait illimité auprès de l'un des trois exploitants nationaux des États-Unis, ces derniers proposent des forfaits quotidiens (ou périodiques) d'itinérance. Verizon offre un forfait voyageur au prix de 5 \$ par mois, AT&T propose un forfait mensuel de 10 \$ pour les appels et T-Mobile, un forfait à 15 \$ par mois comprenant des appels et des textos illimités au Canada en plus de 2 Go de données.

Tableau 9 Comparaison des forfaits d'itinérance aux États-Unis (\$ US)

	Forfait	Tarif (limite, le cas échéant)	Durée/max.	Données	Appels/textos
Verizon	Forfait « Start Unlimited Smartphone » (70 \$)	Inclus dans le forfait de téléphone intelligent (0 \$)	Mensuel	Pas de frais (allocation de 500 Mo par jour, puis vitesse réduite)	Illimité
Verizon	Forfait « Travel Pass »	5 \$ par jour	Quotidien	Utilise les données de votre forfait national	Conforme au forfait national
AT&T	Forfait de 4 Go (50 \$) ou forfait illimité pour	Inclus dans le forfait de téléphone intelligent (0 \$)	Mensuel	Utilise les données de votre forfait	4 Go de données ou conforme au forfait national

	nouvel abonné (65 \$)			national	
AT&T	Appels internationaux	10 \$ par mois	Mensuel	Utilise les données de votre forfait national	1 000 minutes d'appels
T-Mobile	Forfait « T-Mobile Essentials » (60 \$)	Inclus dans le forfait de téléphone intelligent (0 \$)	Mensuel	2 Go de données	Illimité
T-Mobile	Avec le service prépayé (40 \$)	Frais supplémentaires (5 \$)	Mensuel	Jusqu'à 10 Go	Appels et textos illimités
T-Mobile	Connect	15 \$	Mensuel	2 Go	Appels et textos illimités

Wall Communications Inc. 2020

Les services d'itinérance à l'utilisation (postpayé ou prépayé) ne sont offerts que par deux fournisseurs américains : Verizon et T-Mobile. Les deux fournisseurs facturent 1 \$ la minute pour les appels, et Verizon offre des données à 2,05 \$ par Mo et des textos à 0,50 \$.

Tableau 10 Services d'itinérance à l'utilisation aux États-Unis (\$ US)

	Prix par minute	Prix par Mo	Prix par texto
Verizon	0,99 \$	2,05 \$ par Mo	0,50 \$
AT&T	S.O.	S.O.	S.O.
T-Mobile	1,00 \$	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Une caractéristique frappante qui distingue les services canadiens et américains est l'itinérance « sans frais » offerte par les fournisseurs américains nationaux dans plusieurs forfaits de téléphone intelligent. Ces forfaits offrent un service de téléphonie mobile complet (voix, textos et données illimitées), en plus (généralement) d'un service d'itinérance illimité au Canada. Il n'y a pas d'équivalent au Canada.

Les forfaits d'itinérance périodiques (qui incluent voix, textos et données) offerts par les exploitants nationaux canadiens, lorsqu'ils sont utilisés au maximum autorisé, totalisent entre 120 \$ et 160 \$ par mois. Aux États-Unis, vous pouvez acheter un service d'itinérance semblable ET bénéficier des appels, textos et données illimités au prix de 50 à 70 \$ US.

3.5 Section spéciale sur les définitions précédentes (2019) des ensembles de services pour le Canada

Moyenne des tarifs nationaux de 2018 à 2020

En raison de la restructuration des ensembles de services dans l'étude de 2020, les comparaisons historiques des forfaits de services sans fil mobiles au Canada ne peuvent être correctement établies, les ensembles de 2020 étant (pour la plupart) radicalement différents de ceux des années précédentes. Afin de fournir une certaine analyse comparative dans la transition de 2019 à 2020, nous avons également recueilli des données concernant les services sans fil mobiles au Canada pour les cinq ensembles de services utilisés en 2019 (et au cours des années précédentes).²⁷

Les données relatives aux cinq ensembles de services « historiques » (c.-à-d. qui correspondent à la définition de 2019) ont été recueillies pour le marché national avec le coût des appareils inclus dans chaque forfait comprenant des données (p. ex., le coût des écouteurs représenté par le téléphone intelligent le moins cher), comme c'était le cas pour les années précédentes.

Tableau 11 Tarifs moyens canadiens pour les « anciens » ensembles de services, de 2018 à 2020

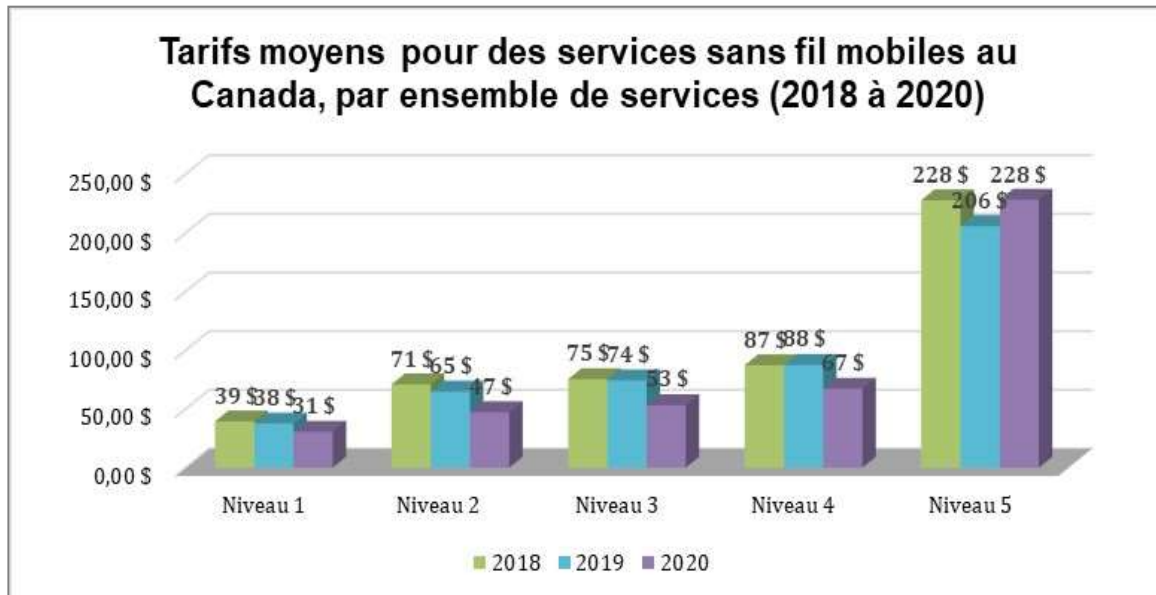
	2020	2019	2018
Service sans fil			
Niveau 1 (voix et textos)	30,60 \$	37,62 \$	39,43 \$
Niveau 2 (1 Go)	47,17 \$	64,80 \$	70,99 \$
Niveau 3 (2 Go de données)	53,24 \$	74,42 \$	75,44 \$
Niveau 4 (5 Go de données)	67,32 \$	87,57 \$	87,32 \$
Niveau 5 (10 à 49 Go de données)	228,40 \$	205,78 \$	227,87 \$

Wall Communications Inc. 2020

Il est à noter que le niveau 5 visait à refléter un forfait « partagé » et qu'il comprend donc le coût mensuel de trois téléphones intelligents (en utilisant le coût du téléphone intelligent le moins cher pour les clients offert par un fournisseur donné).

²⁷Nous faisons également remarquer que les données ont été recueillies à deux différents moments en 2019 afin de prendre en compte des réductions importantes de prix en fin d'année par les entreprises titulaires (et, dans une certaine mesure, par les marques dérivées). Nous utilisons les données primaires utilisées aux fins de l'analyse dans l'étude de 2019 (c.-à-d. recueillies avant les modifications de prix apportées vers la fin de l'année 2019).

Figure 2 Ancienne définition de l'ensemble de services sans fil mobiles



Wall Communications Inc. 2020

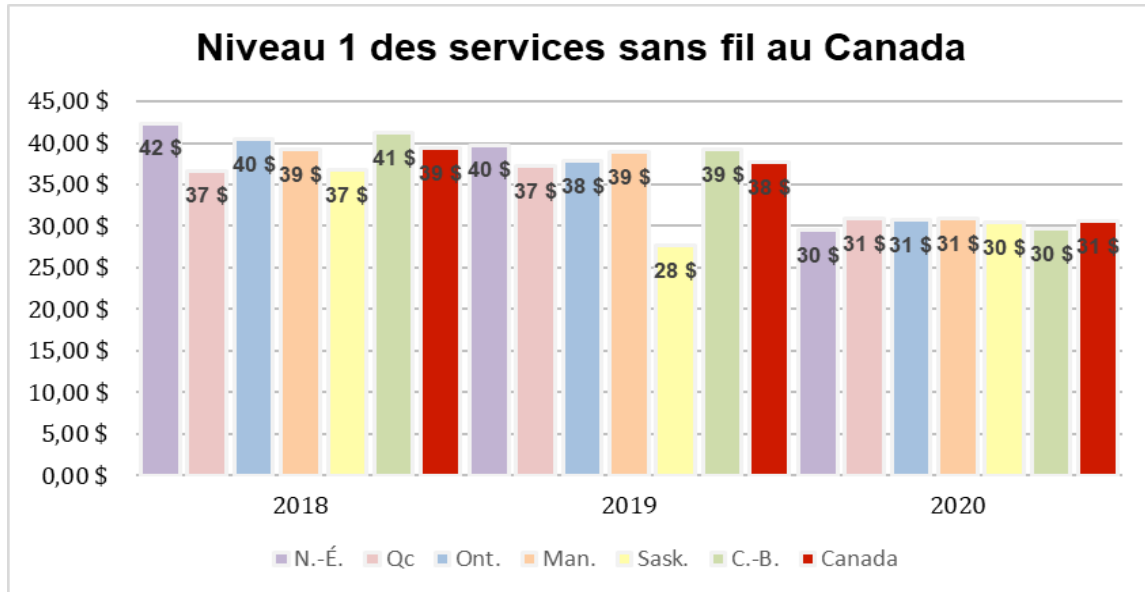
Il est à noter que le tarif national moyen a diminué dans quatre ensembles de services (N1, N2, N3 et N4) et a augmenté dans le niveau 5. Les chutes de prix dans les niveaux 1 à 4 étaient importantes, allant de 18 % à 27 %.

Modifications de tarifs dans l'ensemble du pays

Pour le N1 (définition de l'ensemble de 2019), le prix moyen canadien a chuté considérablement en 2020 par rapport à 2019. Ce qui est possiblement tout aussi frappant, c'est l'uniformité des prix d'une région à l'autre en 2020 comparativement à 2019 ou 2018. En 2018, les prix variaient selon les régions, allant entre 36,71 \$ et 42,39 \$ (variation de 5,68 \$) et en 2019, de 27,72 \$ à 39,77 \$ (variation de 12,05 \$). En 2020, les prix variaient entre 29,59 \$ et 30,96 \$, un écart de seulement 1,37 \$.

Tableau 12 Tarifs des services sans fil mobiles du N1 de 2018 à 2020 (définition de l'ensemble de 2019)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2018	42,39 \$	36,69 \$	40,42 \$	39,25 \$	36,71 \$	41,28 \$	39,43 \$
2019	39,77 \$	37,23 \$	37,79 \$	38,90 \$	27,72 \$	39,28 \$	37,62 \$
2020	29,59 \$	30,86 \$	30,82 \$	30,96 \$	30,49 \$	29,69 \$	30,60 \$

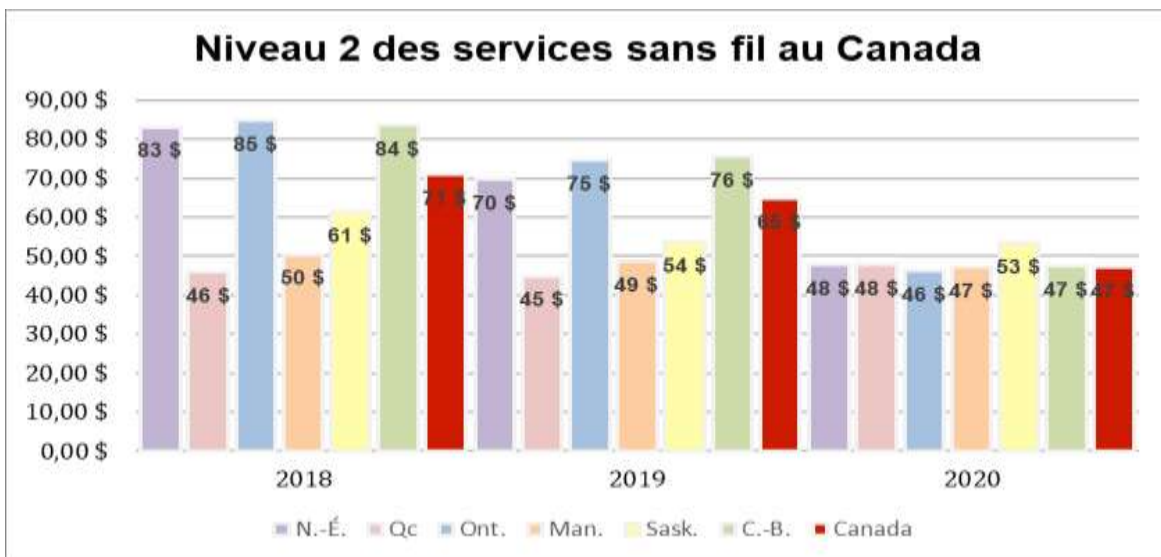


Wall Communications Inc. 2020

Pour le N2 (définition de l'ensemble de 2019), le tarif moyen à l'échelle nationale a chuté de 64,80 \$ à 47,17 \$. La tendance vers l'uniformité de la tarification dans l'ensemble du pays s'est répétée encore une fois. L'écart des tarifs entre les régions en 2019 était de 30,83 \$, alors qu'en 2020, il n'était que de 7,08 \$.

Tableau 13 Tarifs des services sans fil mobiles du N2 de 2018 à 2020 (définition de l'ensemble de 2019)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2018	83,13 \$	45,91 \$	84,76 \$	50,42 \$	61,35 \$	83,67 \$	70,99 \$
2019	69,63 \$	44,87 \$	74,67 \$	48,71 \$	53,66 \$	75,70 \$	64,80 \$
2020	47,91 \$	47,83 \$	46,13 \$	47,25 \$	53,21 \$	47,48 \$	47,17 \$

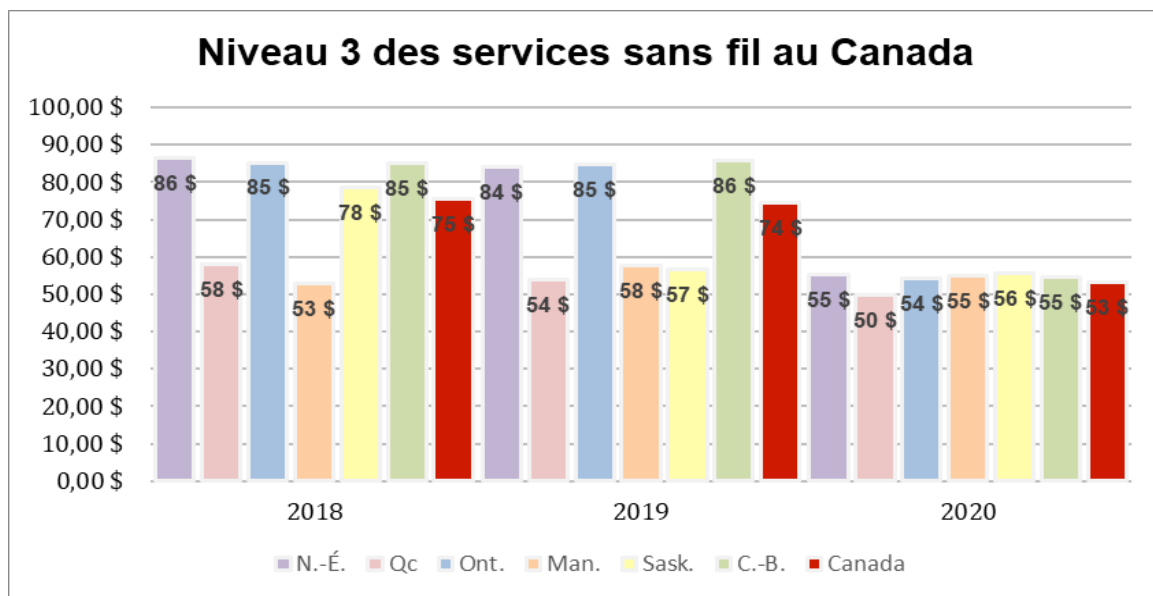


Wall Communications Inc. 2020

On note également une diminution du prix, passant de 74,42 \$ en 2019 à 53,24 \$ en 2020 pour le niveau 3. La tendance vers une plus grande uniformité des prix d'une région à l'autre est encore une fois frappante. L'écart entre les tarifs régionaux en 2019, qui totalisait 31,91 \$ (le tarif le moins élevé étant 53,92 \$ et le plus élevé, 85,83 \$), a été réduit à seulement 5,84 \$ en 2020.

**Tableau 14 Tarifs des services sans fil mobiles du N3 de 2018 à 2020
(définition de l'ensemble de 2019)**

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2018	86,48 \$	57,95 \$	85,23 \$	52,77 \$	78,48 \$	85,09 \$	75,44 \$
2019	83,94 \$	53,92 \$	84,71 \$	57,63 \$	56,72 \$	85,83 \$	74,42 \$
2020	55,36 \$	49,90 \$	54,21 \$	54,82 \$	55,74 \$	54,63 \$	53,24 \$

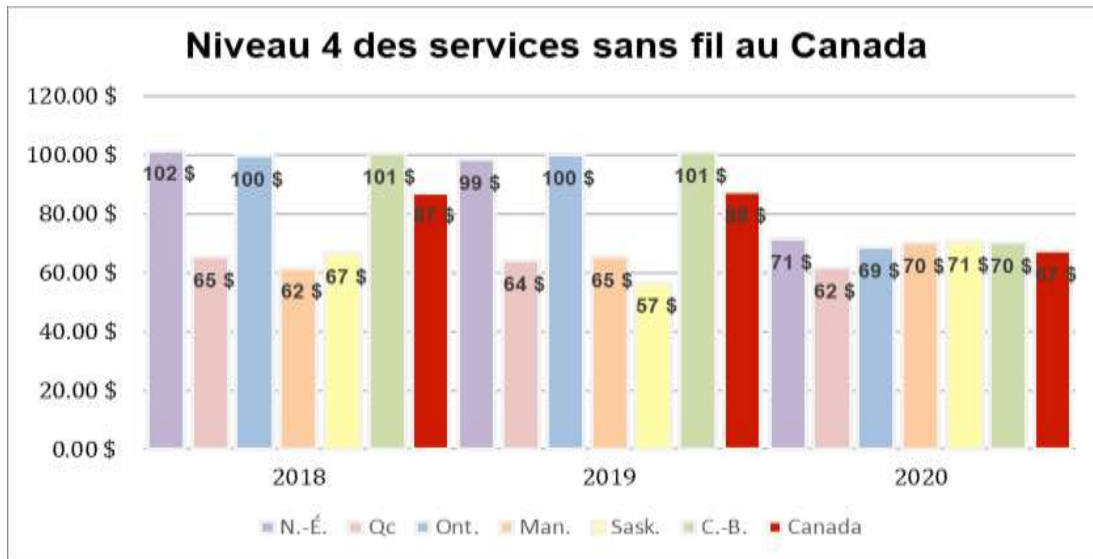


Wall Communications Inc. 2020

Le tarif moyen à l'échelle nationale pour le niveau 4 a chuté de 87,57 \$ en 2019 à 67,32 \$ en 2020. L'uniformité de la tarification dans l'ensemble du pays s'est répétée en 2020 pour le niveau 4. L'écart des tarifs en 2019 était de 44,47 \$ comparativement à 9,68 \$ en 2020.

**Tableau 15 Tarifs des services sans fil mobiles du N4 de 2018 à 2020
(définition de l'ensemble de 2019)**

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2018	101,67 \$	65,27 \$	99,69 \$	61,56 \$	66,68 \$	100,76 \$	87,32 \$
2019	98,62 \$	64,28 \$	100,21 \$	65,35 \$	56,66 \$	101,13 \$	87,57 \$
2020	71,48 \$	61,80 \$	68,63 \$	70,42 \$	70,85 \$	70,35 \$	67,32 \$

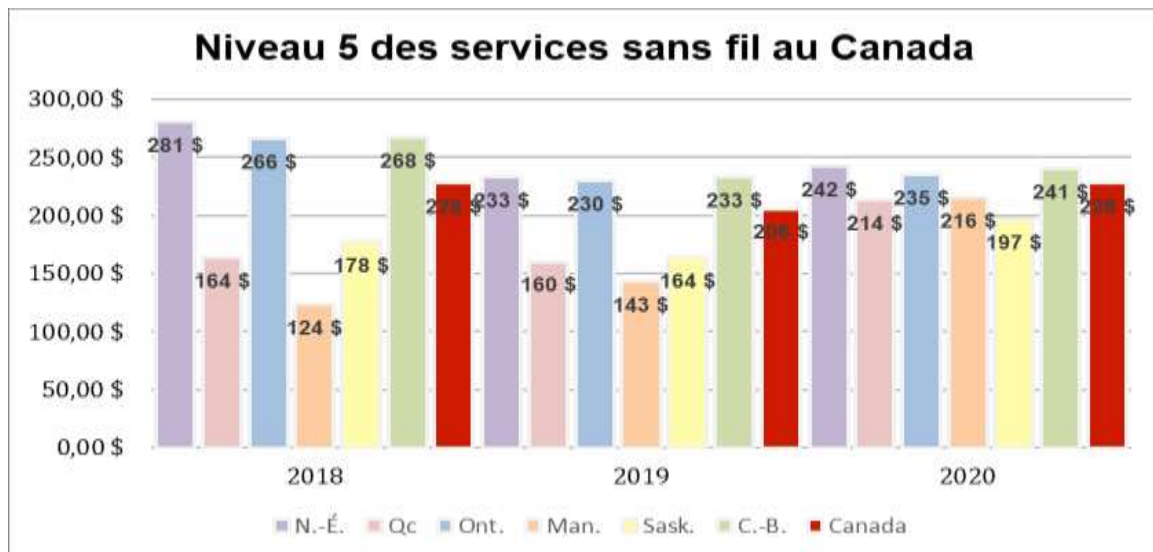


Wall Communications Inc. 2020

Le tarif moyen à l'échelle nationale pour le niveau 5 a augmenté cette année, passant de 205,78 \$ en 2019 à 228,40 \$ en 2020. La diversité des prix, bien qu'elle ne soit pas aussi marquée dans les autres ensembles de services, s'est grandement uniformisée en 2020. L'écart des tarifs en 2019 de 90,35 \$ a chuté à 45,38 \$ en 2020.

**Tableau 16 Tarifs des services sans fil mobiles du N5 de 2018 à 2020
(définition de l'ensemble de 2019)**

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2018	280,81 \$	164,28 \$	265,86 \$	123,60 \$	177,52 \$	267,69 \$	227,87 \$
2019	233,49 \$	160,31 \$	229,98 \$	143,14 \$	164,22 \$	233,28 \$	205,78 \$
2020	242,41 \$	214,02 \$	235,33 \$	215,56 \$	197,03 \$	240,51 \$	228,40 \$



Wall Communications Inc. 2020

En résumé, l'une des principales observations qui ressort de l'examen des données historiques (en utilisant les définitions des ensembles de services de 2019) est la convergence des prix vers un niveau relativement uniforme dans tous les ensembles, de 2018 à 2020. C'est particulièrement marqué dans les ensembles des niveaux 1 à 4, mais on le constate dans tous les ensembles de services. De plus, les prix ont diminué considérablement dans quatre des cinq ensembles de services.

4.0 SERVICE INTERNET À LARGE BANDE FIXE

4.1 Ensembles de services Internet à large bande

Pour l'étude de 2020, un nouvel ensemble de « plus haut niveau » a été créé : soit plus de 500 Mb/s. Les sept ensembles de services Internet à large bande inclus dans l'étude sont définis principalement en fonction de la vitesse de téléchargement :

- Niveau 1 : vitesses de 3 à 9 Mb/s;
 - Niveau 2 : vitesses de 10 à 15 Mb/s;
 - Niveau 3 : vitesses de 16 à 40 Mb/s;
 - Niveau 4 : vitesses de 41 à 100 Mb/s;
 - Niveau 5 : vitesses de 101 à 250 Mb/s;
 - Niveau 6 : vitesses de 251 à 500 Mb/s;
 - Niveau 7 : vitesses supérieures à 500 Mb/s;²⁸
-
- **Niveau 1 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée²⁹ peut atteindre de **3 à 9 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **10 Go**
 - **Niveau 2 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre de **10 à 15 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **50 Go**
 - **Niveau 3 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre de 16 à 40 Mb/s.
Utilisation mensuelle de données : **100 Go**
 - **Niveau 4 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre de **41 à 100 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **150 Go**
 - **Niveau 5 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre de **101 à 250 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **500 Go**

²⁸Nous remarquons que dans 28 des 31 observations de cette catégorie (national et international combinés), la vitesse de téléchargement annoncée était de 1 Gb/s.

²⁹Il convient de noter que les vitesses « annoncées » peuvent différer des vitesses « réelles » pour diverses raisons, et que l'ampleur de ces écarts peut aussi changer selon la technologie et la région géographique. Dans la présente étude, nous avons supposé que ces écarts seraient, de manière relative, sensiblement les mêmes pour tous les services Internet à large bande visés par l'étude. Selon le RSC de 2020 du CRTC, la vitesse de téléchargement moyenne pondérée pour les Canadiens était de 177 Mb/s en 2019.

- **Niveau 6 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre de **251 à 500 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **500 Go ou plus (y compris illimité)**
- **Niveau 7 :** Vitesse : Service Internet dont la vitesse de téléchargement annoncée peut atteindre **plus de 500 Mb/s**.
Utilisation mensuelle de données : **500 Go ou plus (y compris illimité)**

Il convient de noter que les vitesses à large bande ont augmenté de façon spectaculaire au cours de la dernière décennie et les ensembles utilisés dans les rapports sur l'établissement des prix dans le secteur des télécommunications ont été rajustés en conséquence au fil du temps.

Tableau 17 Modifications apportées aux critères des ensembles de services Internet à large bande de 2010 à 2020

Ensemble de services	2010	2011	2012-2015	2016-2017	2018-2019	2020
Niveau 1	< 1,5 Mb/s	< 1,5 Mb/s	< 3 Mb/s	3 à 9 Mb/s	3 à 9 Mb/s	3 à 9 Mb/s
Niveau 2	2 à 9 Mb/s	2 à 9 Mb/s	4 à 15 Mb/s	10 à 15 Mb/s	10 à 15 Mb/s	10 à 15 Mb/s
Niveau 3	10 à 19 Mb/s	10 à 19 Mb/s	16 à 40 Mb/s	16 à 40 Mb/s	16 à 40 Mb/s	16 à 40 Mb/s
Niveau 4	-	> 20 Mb/s	> 40 Mb/s	41 à 100 Mb/s	41 à 100 Mb/s	41 à 100 Mb/s
Niveau 5	-	-	-	> 100 Mb/s	101 à 250 Mb/s	101 à 250 Mb/s
Niveau 6					251 à 500 Mb/s	251 à 500 Mb/s
Niveau 7						500 Mb/s >

Wall Communications Inc. 2020

Nous avons tenu compte des frais de location de modem, puisqu'ils sont imposés dans certains cas. Dans les cas où le modem n'est pas inclus et que le client doit l'acheter, le coût de l'équipement est amorti sur 24 mois. Les frais uniques d'installation ou d'activation ne sont généralement pas inclus.

Certains fournisseurs de services Internet imposent des limites d'utilisation mensuelle des données dans leurs forfaits de services Internet à large bande. Le cas échéant, elles sont habituellement fixées en fonction d'une allocation mensuelle de données (Go/mois). S'il y a lieu, des frais de dépassement sont facturés. Plus récemment, les fournisseurs ont tendance à réduire la vitesse de

transmission lorsque le seuil de données a été atteint. Dans presque tous les cas, les limites applicables d'utilisation de données étaient suffisamment élevées pour ne pas occasionner de frais d'utilisation excédentaires compte tenu des hypothèses d'utilisation des données adoptées pour les ensembles de services Internet à large bande définis.

**Tableau 18 Vitesses de téléchargement et de téléversement du service à large bande (en mégabits par seconde)
(Limite si pas illimité) Canada 2020**

	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7
Halifax							
Bell				100/100			1 Gb/s /940
Eastlink				100/10	150/10	300/10	1 Gb/s /940
TekSavvy	7/0,6			100/10			
Montréal							
Bell		15/10 (50 Go)		50/7		500/500	1 Gb/s /750
Vidéotron				100/30		400/50	
Primus	6/1						
TekSavvy	5/1 (200 Go)	10/10	30/10	100/30		400/50	
Fizz		15/1,5	30/10	60/10	120/20		
Virgin	5/1 (50 Go)	15/10 (200 Go)	25/10 (200 Go)	100/10			
Toronto							
Bell		10/1 (100 Go)		50/10	150/10	500/500	1 Gb/s /750
Rogers				75/10	150/15	500/20	1 Gb/s /30
Primus			30/5	75/10	150/20	300/20	
TekSavvy	5/1 (200 Go)		30/5	75/10	150/15	500/20	1 Gb/s /30
Virgin	5/1		25/10	100/10			
Fido			30/5	75/15	150/15		
Winnipeg							
Bell		10/3		50/5		500/500	940/940
Shaw						300/100	1 Gb/s /100
TekSavvy	5/0,5 (400 Go)		30/5	60/6	150/15		750/20
Primus	5/0,5		25/2,5	75/7,5	150/15		
Regina							
SaskTel			40/10	80/15		300/80	
Access		10/2	25/3	100/7	200/15	300/20	
Vancouver							
TELUS			25/25	75/75	150/10	300/300	940/940

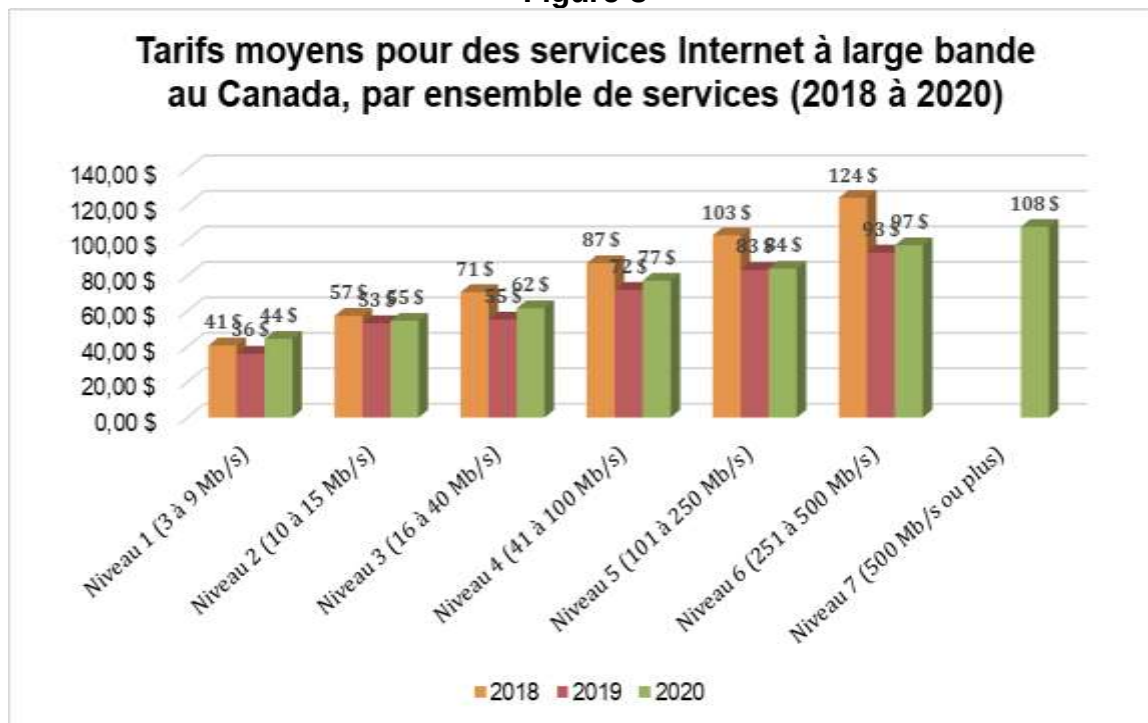
Shaw						300/100	1 Gb/s /100
Primus	6/1	15/1	25/2,5	75/10	150/15		
TekSavvy	5/0,5 (400 Go)	15/1	30/5	60/6	150/10		750/20
Can. Mode	5/1	15/1	30/5	100/10	150/15	300/20	1 Gb/s /940
Can. Moyenne	5,4/0,8	12,8/4,1	28,6/6,8	78,9/17,5	151,5/35,8	385,7/163,6	948/313,3

Wall Communications Inc. 2020

4.2 Tarifs des services à large bande au Canada

La figure 3 ci-après résume les tarifs canadiens moyens pondérés des services Internet à large bande pour les ensembles de services des niveaux 1 à 6 de 2018 à 2020. Un historique plus détaillé des tarifs des services Internet à large bande est fourni par ville dans la pièce jointe 2 (tableau A2.2). Le tableau 19 affiche les prix moyens des exploitants régionaux des services Internet à large bande.

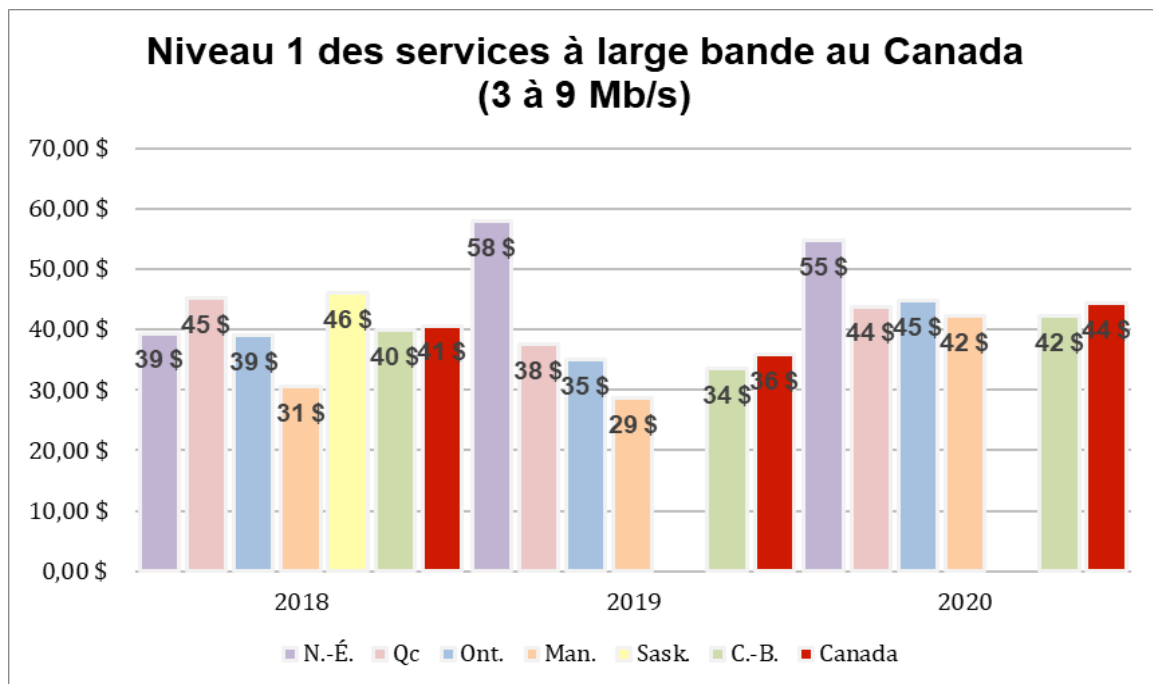
Figure 3



Wall Communications Inc. 2020

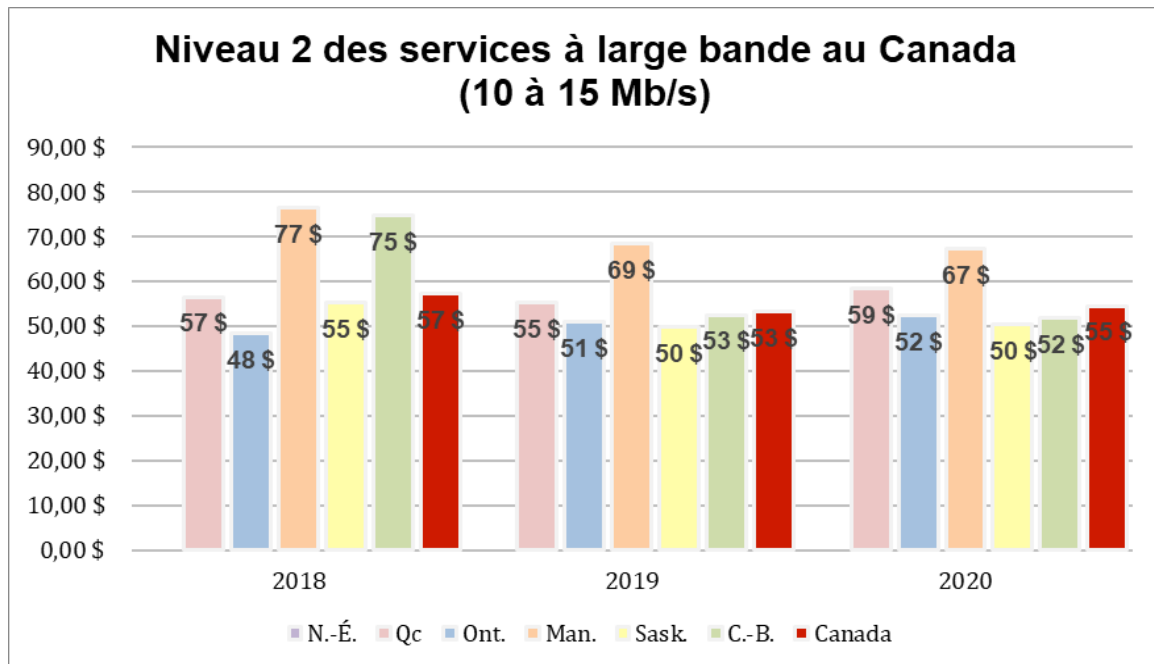
Les tarifs pour les services à large bande fixe ont augmenté au Canada dans tous les ensembles de services entre 2019 et 2020 (à l'exception du niveau 7, qui a été créé cette année). La plus forte augmentation, 22,3 %, a touché le niveau 1 (3 à 9 Mb/s) alors que le niveau 5 (101 à 250 Mb/s) n'a enregistré qu'une hausse de 0,85 %.

- Le tarif moyen à l'échelle nationale pour le service à large bande de niveau 1 a augmenté de 35,98 \$ en 2019 à 44,37 \$ en 2020, soit une hausse d'environ 23%. Les tarifs moyens des services de niveau 1 en 2020 variaient entre environ 42 \$ à Winnipeg et Vancouver et 54,86 \$ à Halifax. Les tarifs de niveau 1 ont généralement augmenté de 2008 à 2014, mais ont diminué progressivement jusqu'au renversement de la situation cette année. Comme il est indiqué, nos critères pour le niveau 1 ont évolué au fil du temps, de sorte que la « qualité » de l'ensemble a également été améliorée proportionnellement à la croissance des vitesses.



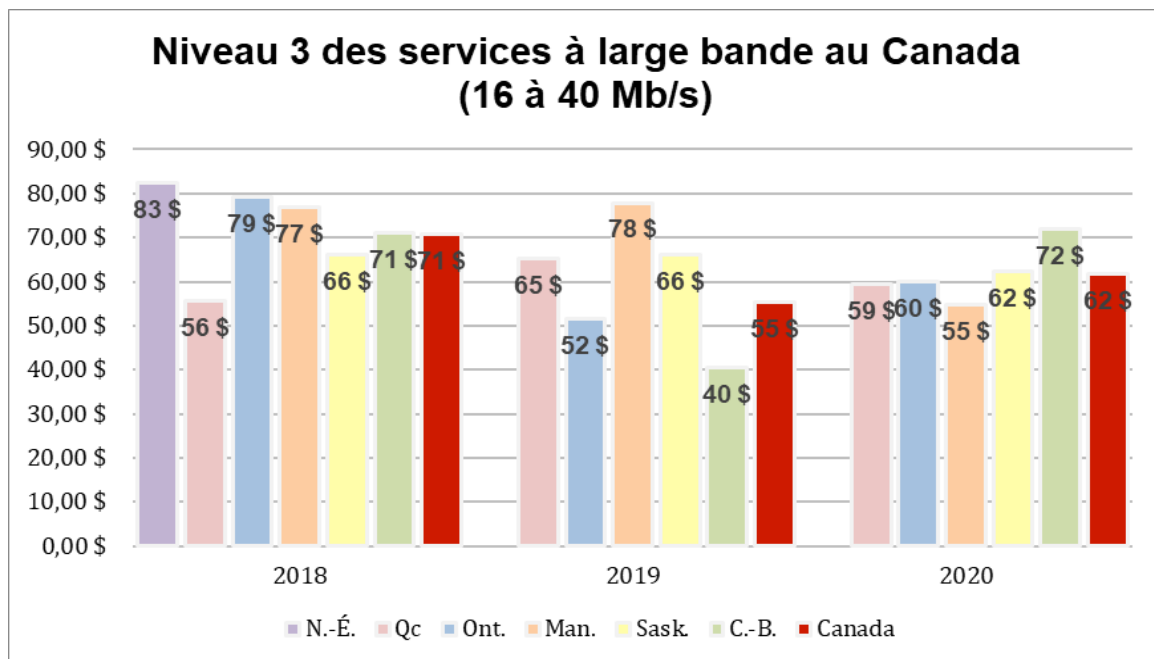
Wall Communications Inc. 2020

- Le tarif de l'ensemble de niveau 2 de 2019 a subi une légère hausse, passant de 53,20 \$ à 54,61 \$. En 2020, le prix moyen pour les services de niveau 2 variait selon la ville, allant de 50,37 \$ à Regina à 67,48 \$ à Winnipeg.



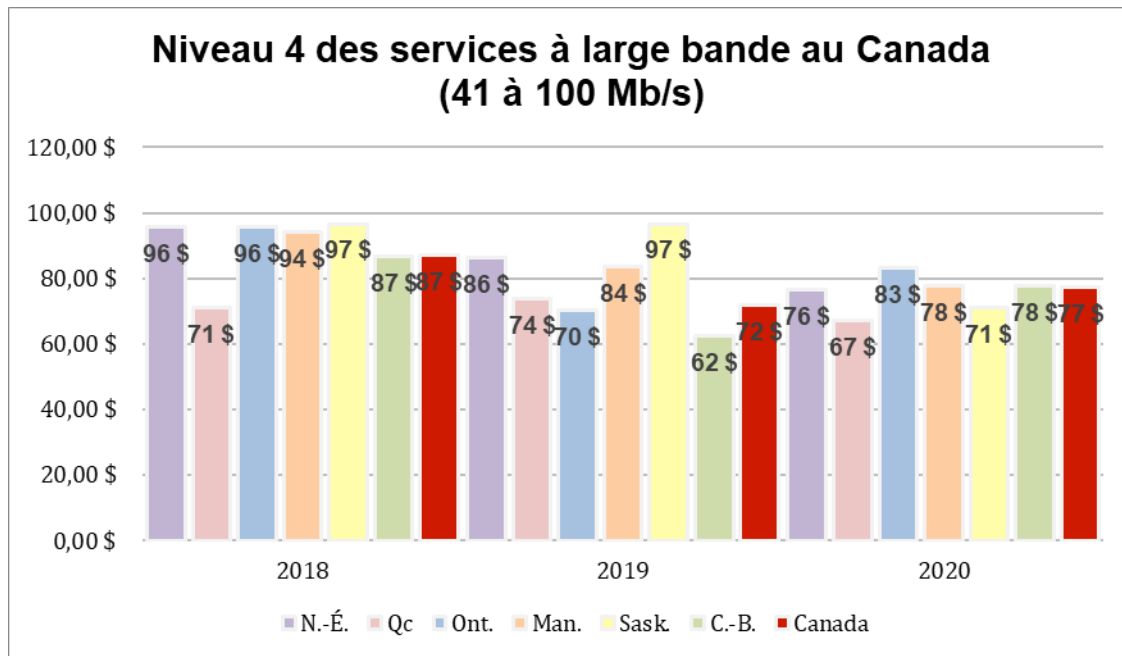
Wall Communications Inc. 2020

- En 2020, le tarif national moyen de niveau 3 a augmenté radicalement, passant de 55,20 \$ en 2019 à 61,62 \$, soit une hausse de près de 12 %. À 71,94 \$, Vancouver affichait le tarif le plus élevé, tandis que le plus bas se trouvait à Winnipeg, à 54,78 \$.



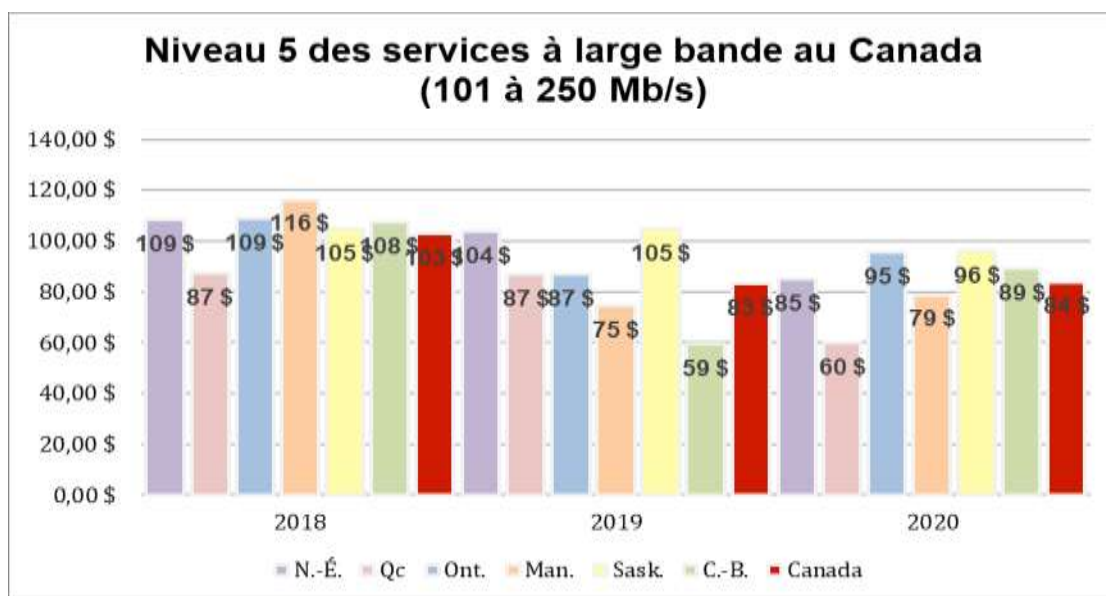
Wall Communications Inc. 2020

- Le tarif national de niveau 4 a augmenté en 2020, passant de 72,01 \$ en 2019 à 77,18 \$ en 2020. En 2020, les tarifs moyens de niveau 4 ont varié entre 67,08 \$ à Vancouver et 83,33 \$ à Montréal.



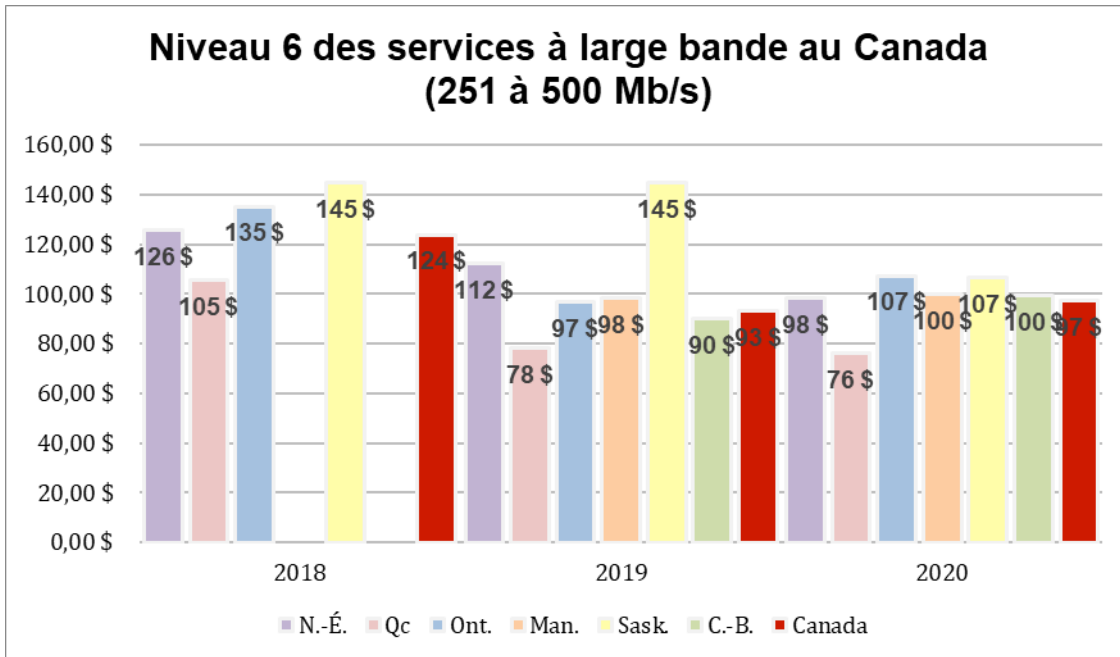
Wall Communications Inc. 2020

- Le tarif national moyen de niveau 5 est resté sensiblement le même en 2020, soit 83,95 \$ comparativement à 83,25 \$ en 2019. À 96,20 \$, Regina affichait le tarif le plus élevé, tandis que le plus bas se trouvait à Winnipeg, à 60,00 \$.



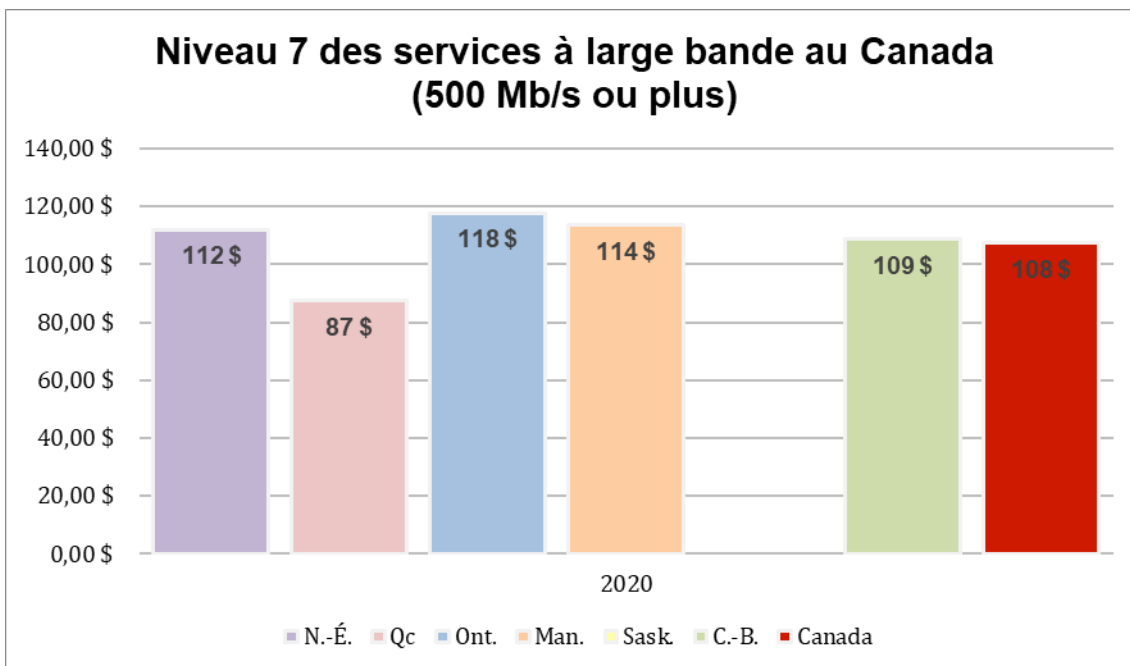
Wall Communications Inc. 2020

- Les tarifs de niveau 6 (ensemble créé en 2018) ont augmenté de 93,03 \$ en 2019 à 97,16 \$ en 2020. Les tarifs variaient entre 76,26 \$ (Montréal) et 107,38 \$ (Ontario).



Wall Communications Inc. 2020

- Le niveau 7, créé cette année pour les services offrant une vitesse de 500 Mb/s ou plus, était affiché à un tarif moyen national de 107,55 \$.



Wall Communications Inc. 2020

Comparativement aux années précédentes, chaque ensemble de services canadien à large bande (à l'exception du niveau 7 créé cette année) affichait un prix moyen plus élevé en 2020 par rapport à 2019.

On note également une plus grande uniformité dans les tarifs régionaux moyens en 2020 si l'on compare à 2019.

C'est à Montréal que les prix moyens étaient les moins élevés dans quatre ensembles sur sept, alors que Toronto affichait les prix les plus élevés dans trois ensembles.

Tableau 19 Tarifs des services Internet à large bande en 2020 – Exploitants régionaux canadiens

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
Niveau 1	54,86 \$	43,86 \$	44,90 \$	42,28 \$	S.O.	42,22 \$	44,37 \$
Niveau 2	S.O.	58,54 \$	52,45 \$	67,48 \$	50,37 \$	51,80 \$	54,61 \$
Niveau 3	S.O.	59,37 \$	59,91 \$	54,78 \$	62,26 \$	71,94 \$	61,62 \$
Niveau 4	76,41 \$	67,08 \$	83,33 \$	77,66 \$	71,14 \$	77,82 \$	77,18 \$
Niveau 5	84,95 \$	60,00 \$	95,44 \$	78,91 \$	96,20 \$	89,32 \$	83,95 \$
Niveau 6	98,31 \$	76,27 \$	107,38 \$	100,00 \$	106,72 \$	99,56 \$	97,16 \$
Niveau 7	112,12 \$	87,45 \$	117,90 \$	113,59 \$	S.O.	108,94 \$	107,55 \$

Wall Communications Inc. 2020

Les écarts de prix dans le cas de services Internet à large bande peuvent résulter des différences de vitesses de service offertes par les fournisseurs de services Internet. Dans la plupart des cas, les forfaits étudiés offrent les mêmes vitesses ou des vitesses semblables dans un niveau de services donné.

Les forfaits canadiens de services Internet à large bande couvrent un éventail de limites d'utilisation de données. Pour le niveau 1, la limite d'utilisation de données la plus basse s'élevait à 50 Go (avec un maximum de 400 Go). Pour le niveau 2, les limites d'utilisation de données variaient de 50 Go à une utilisation illimitée. Pour le niveau 3, les limites d'utilisation de données variaient de 200 Go à une utilisation illimitée. Au niveau 4, la limite d'utilisation de données la plus basse était de 400 Go, mais des limites plus élevées et une utilisation illimitée de données sont courantes. Aux niveaux 5 et 6, les limites d'utilisation de données sont généralement beaucoup plus élevées, comme prévu (bon nombre de services étant illimités). Au fil du temps, les limites supérieures d'utilisation de données ont augmenté de façon constante.

Nous aimerions souligner que des vitesses d'au moins 100 Mb/s sont désormais courantes au Canada – ce qui n'était pas le cas il y a trois ans à peine. Nous aimerions également souligner qu'un service de 1 Gb/s est désormais offert dans plusieurs régions.

SECTION SPÉCIALE consacrée aux marques dérivées offrant des services Internet à large bande

Bien que les marques dérivées soient bien établies sur le marché des services sans fil mobiles depuis plus d'une décennie, elles sont aujourd'hui nouvelles sur celui des services Internet à large bande. Aujourd'hui, les marques dérivées sont présentes dans deux provinces, le Québec et l'Ontario.

Au Québec, Bell Virgin offre des services Internet à large bande dans les niveaux 1 à 4. Bell offre son propre service dans les niveaux 2 et 4. Les tarifs de Virgin sont beaucoup plus bas que ceux de Bell dans le niveau 2, mais le prix est semblable pour le niveau 4.

Teksavvy offre des forfaits dans les niveaux 1 à 4 et également dans le niveau 6. Primus ne propose qu'un forfait dans le niveau 1. Les tarifs de Virgin sont inférieurs à ceux de Primus et de Teksavvy dans tous les niveaux où les entreprises offrent un forfait. Les tarifs des concurrents des services en gros sont parfois plus bas que ceux des entreprises titulaires (N2), parfois plus élevés (N4) et parfois semblables (N6).

Vidéotron a également créé une marque dérivée (Fizz) qui offre un service dans les niveaux 2 à 5. Il s'agit du seul exploitant au Québec qui offre un plan dans le niveau 5. Dans tous les autres niveaux, il propose le prix le plus bas ou un équivalent à celui des entreprises titulaires et des concurrents des services en gros.

En Ontario, Virgin propose des forfaits pour les niveaux 1, 3 et 4, alors que Fido offre des forfaits pour les niveaux 3, 4 et 5. Les tarifs des marques dérivées sont semblables et également généralement similaires à ceux des concurrents des services en gros.

Bell n'offre pas de service dans les niveaux 1 et 3. Rogers propose des forfaits à partir du niveau 4. Les tarifs des marques dérivées sont plus faibles que ceux des entreprises titulaires dans les niveaux 4 et 5.

SECTION SPÉCIALE consacrée aux concurrents des services en gros offrant des services Internet à large bande

Le tableau 20 résume les écarts de prix à l'échelle nationale entre les tarifs des entreprises titulaires et ceux des concurrents des services en gros pour chacun des ensembles de services à large bande. Comme il est indiqué dans le tableau, les tarifs pour les services à large bande offerts par les concurrents des services en gros sont systématiquement plus bas que ceux des entreprises titulaires dans tous les ensembles de services. Seuls les concurrents des services en gros offrent des services de niveau 1. Cette année, pour la première fois, les concurrents des services en gros offrent un service de niveau 6 dans certaines régions.

Tableau 20 Tarifs des services Internet à large bande du Canada en 2020
Entreprises titulaires par rapport aux concurrents des services en gros

Ensembles de services	Entreprises titulaires	Concurrents des services en gros	Écart
Niveau 1	S.O.	46,57 \$	S.O.
Niveau 2	57,69 \$	50,12 \$	-13,13 %
Niveau 3	68,78 \$	61,20 \$	-11,02 %
Niveau 4	76,35 \$	72,71 \$	-4,76 %
Niveau 5	87,69 \$	75,51 \$	-18,09 %
Niveau 6	103,49 \$	92,46 \$	-5,39 %
Niveau 7	107,00 \$	126,33 \$	17,90 %

Wall Communications Inc. 2020 Les concurrents des services en gros comprennent Primus et Tesksavvy.

On note que les tarifs moyens des concurrents des services en gros sont systématiquement plus bas que ceux des entreprises titulaires, à l'exception de la catégorie la plus élevée (niveau 7) et du niveau 1 (où les entreprises titulaires n'offrent pas de service). Les prix des concurrents des services en gros sont en moyenne 10,5 % plus bas que ceux des entreprises titulaires pour les niveaux 2 à 6.

4.3 Tarifs des services Internet à large bande fixes à l'étranger

Comme c'est le cas pour les autres catégories de services, il y a des différences notables dans la façon dont certains des pays visés par l'étude fournissent les services Internet à large bande comparativement au Canada, notamment :

- Dans certains pays européens étudiés, pour obtenir un service Internet à large bande à ligne d'accès numérique (DSL) indépendant, le client doit, dans certains cas, également louer une connexion filaire (laquelle engendre un coût supplémentaire).
- Les services Internet à large bande à ligne d'accès numérique (DSL) et/ou qui utilisent la fibre optique, et qui sont offerts au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Italie, comprennent généralement des services de voix sur IP ou de télévision sur IP pour un tarif forfaitaire unique. Dans certains cas, aucun service Internet à large bande totalement indépendant n'est proposé.
- Au Japon, les services Internet à large bande comprennent généralement deux éléments de services distincts : (i) une installation d'accès au réseau (fibre optique ou ADSL), souvent fournie par NTT, et (ii) un service Internet fourni par un fournisseur de services Internet tiers. Ainsi, deux types de frais sont facturés : l'accès à la large bande et les frais du fournisseur de services Internet.
- Aux États-Unis, en Australie, en France et en Allemagne, les forfaits des niveaux inférieurs (N1, N2) ne sont plus offerts.
- Nous avons remarqué un nouveau phénomène (2020) en Italie; les fournisseurs offrent un service à un tarif unique et le client reçoit la vitesse la plus rapide à son adresse. Tous les clients paient le même prix.

Le tableau 21 ci-dessous résume les vitesses moyennes non pondérées de téléchargement et de téléversement « annoncées » des services Internet à large bande, qui sont comprises dans chacun des six ensembles de services Internet à large bande pour le Canada et les autres pays étrangers étudiés.³⁰ Les limites d'utilisation de données ne sont généralement plus répertoriées dans la plupart des pays (à l'exception du Canada et de l'Australie), soit parce que le fournisseur

³⁰Alors qu'il est facile d'obtenir les vitesses de téléchargement annoncées, on ne peut pas en dire autant des vitesses de téléversement. Ainsi, les vitesses moyennes de téléversement indiquées s'appuient sur un nombre d'observations légèrement inférieur comparé aux vitesses de téléchargement moyennes.

a choisi de ne pas indiquer la limite, ou, plus vraisemblablement, parce que les forfaits n'ont pas de limites d'utilisation de données.

Tableau 21
Services Internet à large bande à l'étranger en 2020
Vitesse moyenne annoncée (Mb/s)

	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7
Can.	5	15	30	100	150	300	1 Gb/s
É.-U.	S.O.	S.O.	25	100	200	300	1 Gb/s
R.-U.	9	11	36	67	213	362	516
Aust.	S.O.	S.O.	25	80, 100	S.O.	S.O.	S.O.
France	S.O.	S.O.	25	S.O.	S.O.	300, 400, 500	1 Gb/s
Japon	8	12	40	100	120, 200	s.o.	1 Gb/s
All.	S.O.	S.O.	16	100	250	S.O.	1 Gb/s
Italie	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 Gb/s
Mode int.	S.O.	S.O.	25	100	200	300	1 Gb/s

Wall Communications Inc. 2020

Vitesse moyenne annoncée (Mb/s)

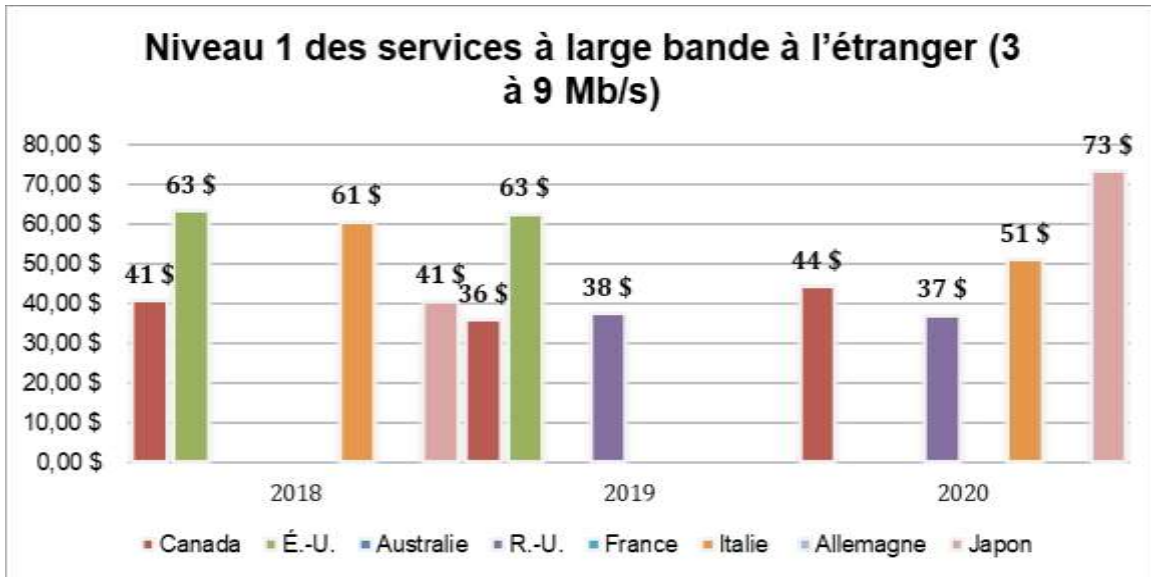
	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7
Can.	5,4	12,8	28,6	78,9	151,5	385,7	948
É.-U.	S.O.	S.O.	25	100	200	333	1 Gb/s
R.-U.	9	10,7	35,7	65,3	213	362	516
Aust.	S.O.	S.O.	25	90	S.O.	S.O.	S.O.
France	S.O.	S.O.	25	S.O.	S.O.	400	1 Gb/s
Japon	8	12	40	100	160	320	1 Gb/s
All.	S.O.	S.O.	16	100	250	S.O.	1 Gb/s
Italie	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	1 Gb/s
Moyenne int. (à l'exc. du Canada :	8,5	11,4	27,8	91,1	205,8	353,8	919,3

Wall Communications Inc. 2020

Bien que les études antérieures aient permis de dégager des tendances ou des conclusions claires par rapport aux comparaisons avec d'autres pays, les constats sont plus ambigus cette année. L'offre de forfaits de niveaux inférieurs (N1 et N2) semble être assez limitée. De l'autre côté, presque tous les pays proposent maintenant un forfait de 1 Gb/s. Les constats pour chacun des sept ensembles de services à large bande sont décrits ci-dessous.

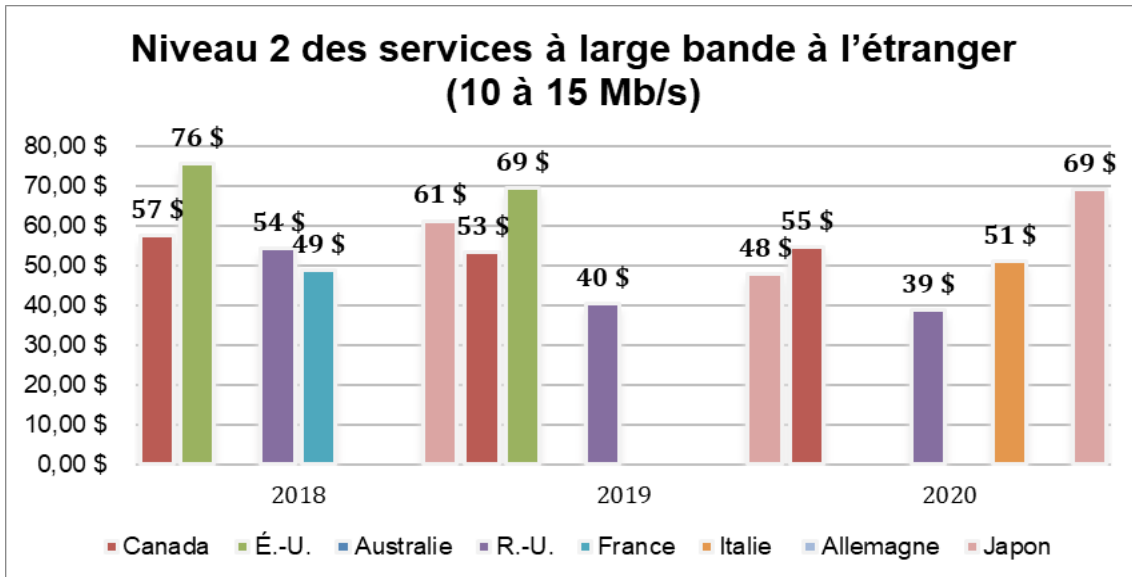
- Les services Internet à large bande de niveau 1 n'étaient disponibles qu'auprès des fournisseurs de services Internet de quatre des huit pays inclus dans l'étude, à savoir le Canada, le Japon, l'Italie et le Royaume-Uni. Le prix mensuel moyen du Canada (44,37 \$) est beaucoup plus bas

que les prix moyens calculés en Italie (50,98 \$) et au Japon (73,33 \$), mais plus élevés que ceux du Royaume-Uni (37,01 \$).



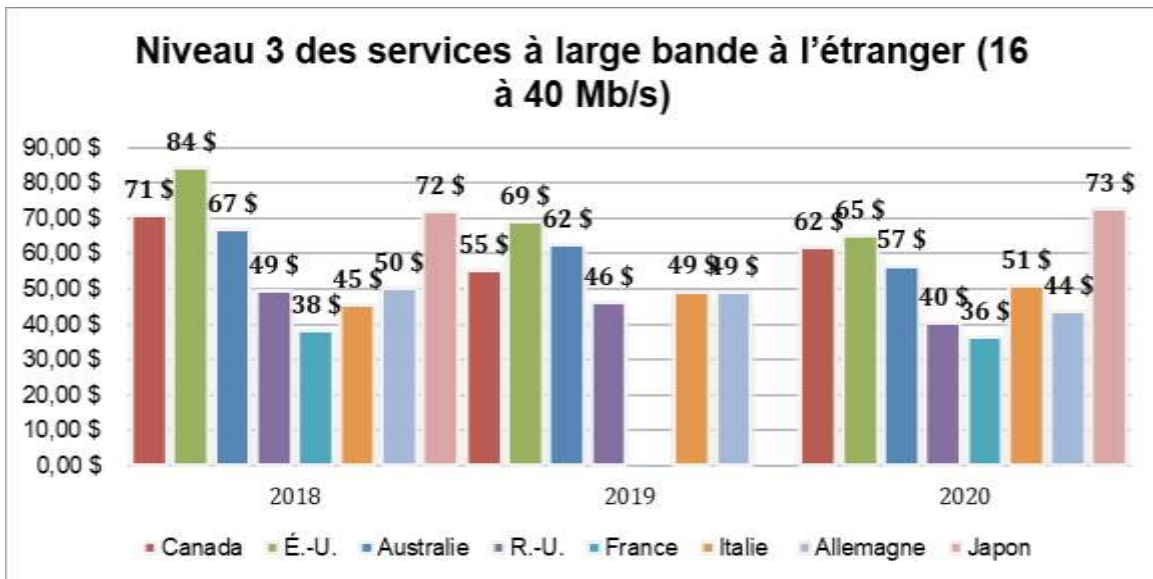
Wall Communications Inc. 2020

- Pour l'ensemble de niveau 2, encore une fois, seuls quatre pays offrent ce niveau de services (le Canada, le Royaume-Uni, l'Italie et le Japon). Le prix mensuel moyen canadien (54,61 \$) est plus élevé que ceux du Royaume-Uni (38,84 \$) et de l'Italie (50,98 \$), mais plus bas que celui du Japon (69,10 \$).



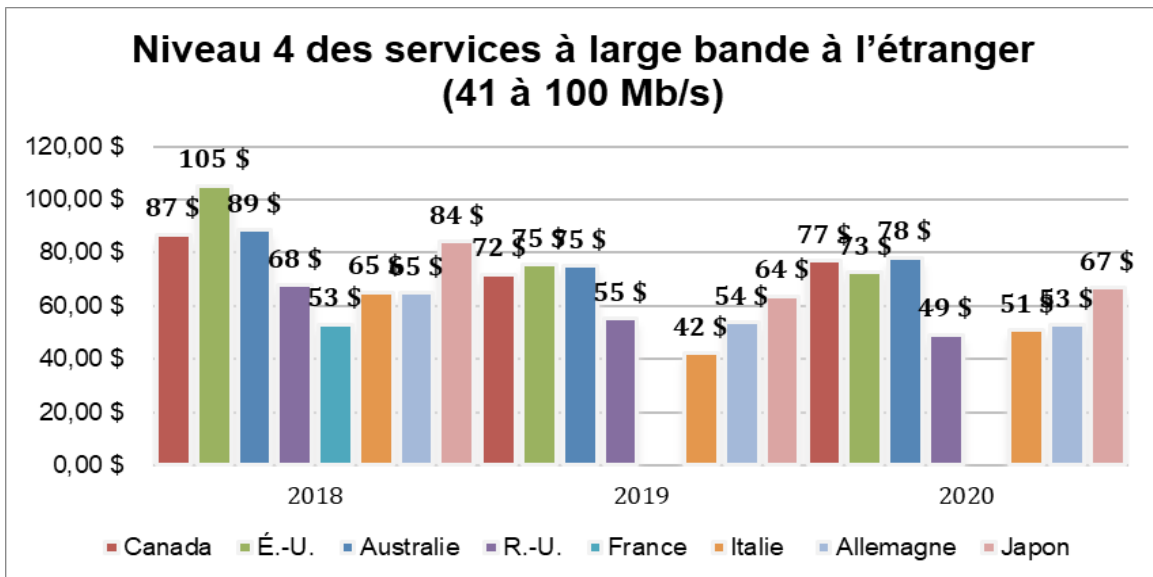
Wall Communications Inc. 2020

- Pour l'ensemble de niveau 3, le prix mensuel moyen calculé au Canada (61,62 \$) est plus élevé que celui de tous les autres pays étudiés, à l'exception des États-Unis (65,10 \$) et du Japon (72,51 \$).



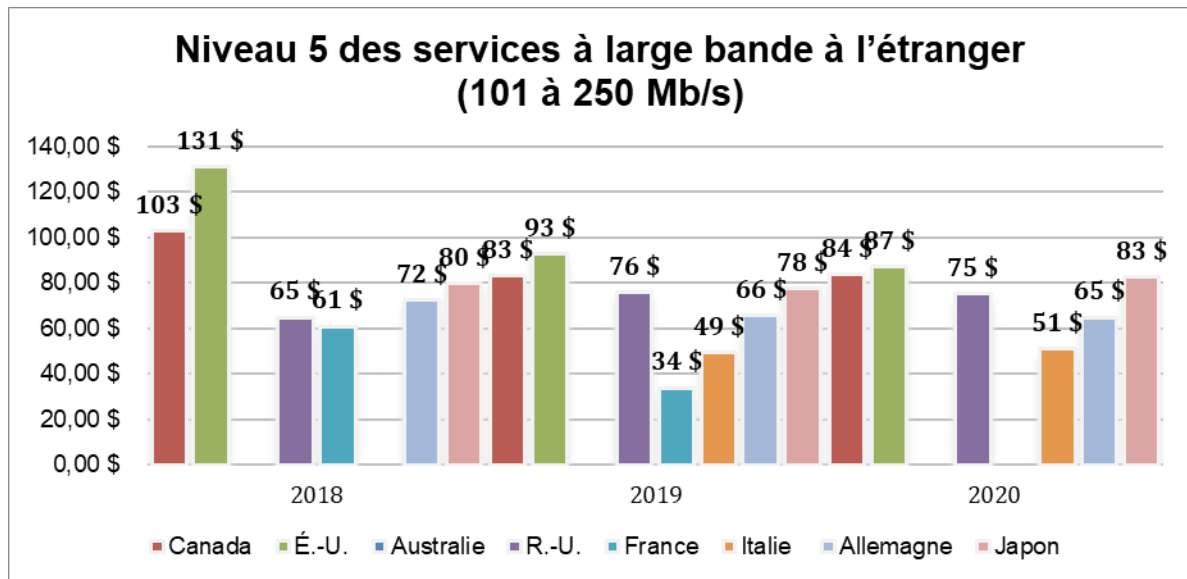
Wall Communications Inc. 2020

- Pour l'ensemble de niveau 4, le prix mensuel moyen calculé au Canada (77,18 \$) est plus élevé que celui de tous les autres pays étudiés, à l'exception de l'Australie (78,28 \$). Les prix au Royaume-Uni, en Italie et en Allemagne s'élèvent tous à près de 50 \$.



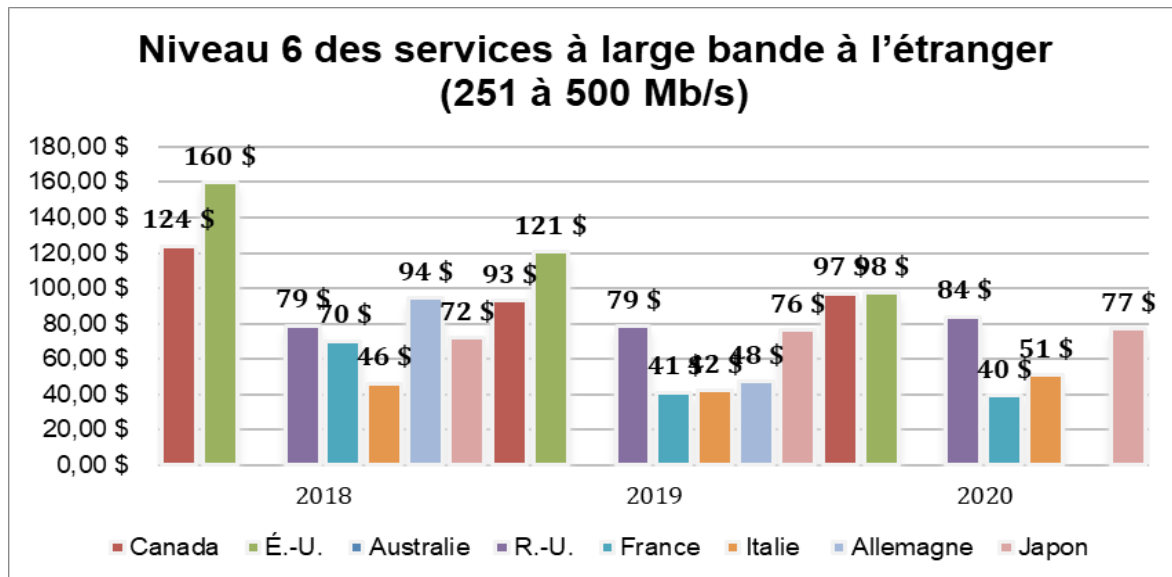
Wall Communications Inc. 2020

- Au Canada, le prix moyen d'un service Internet à large bande de niveau 5 (83,95 \$) est plus élevé que tous les autres pays, à l'exception des États-Unis (86,98 \$).



Wall Communications Inc. 2020

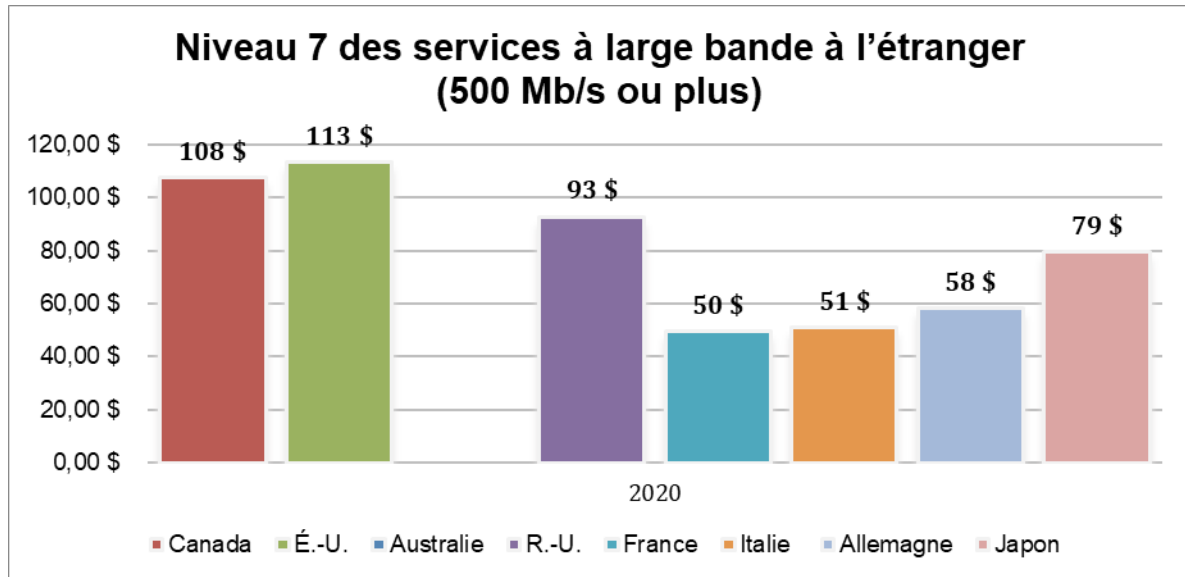
- Le prix du service à large bande de niveau 6 au Canada (97,06 \$) est plus élevé que celui de tous les autres pays étudiés, à l'exception des États-Unis (97,63 \$). Le prix le plus bas (39,51 \$) est en France.



Wall Communications Inc. 2020

- Le prix moyen de l'ensemble de niveau 7 (créé cette année) au Canada s'élève à 107,55 \$, soit un prix supérieur à celui de tous les pays à

l'exception des États-Unis (113,37 \$). La France et l'Italie ont des prix qui s'élèvent à près de 50 \$.



Wall Communications Inc. 2020

Le classement du Canada en ce qui concerne le prix des services Internet à large bande est resté relativement constant depuis la première étude menée en 2008. Les prix calculés dans les pays européens inclus dans l'étude (Royaume-Uni, France, Italie et Allemagne) ont toujours été inférieurs aux tarifs du Canada – dans certains cas, très largement.

Par rapport à l'année dernière, tous les pays (à l'exception du Canada et du Japon) affichent des tarifs inférieurs dans la plupart des ensembles. Les tarifs canadiens étaient plus élevés dans tous les ensembles de services.

En somme, les prix des services Internet à large bande du Canada se comparent de façon raisonnablement favorable aux autres pays étudiés aux niveaux 1 et 2 – bien que la plupart des pays n'offrent plus ces ensembles de services de niveau inférieur. Cependant, lorsqu'il s'agit d'un ensemble de niveau 3 ou plus, les prix au Canada sont généralement plus élevés que ceux relevés dans les pays étudiés, à certaines exceptions près (p. ex., les États-Unis).

5.0 SERVICE INTERNET MOBILE

5.1 Ensembles de services Internet mobiles

L'étude compte trois niveaux de services Internet mobiles, essentiellement fondés sur l'allocation de données du service. En voici les composantes et les caractéristiques, fondées sur l'utilisation du service :

- Technologie : Troisième, quatrième génération ou plus (p. ex., 3G, 3G+, 4G ou 4G LTE)
- Vitesse du service : Vitesse de téléchargement annoncée³¹
- Équipement : Modem USB (clé) (parfois inclus dans le service, loué ou acheté)
- Utilisation de données : **Niveau 5** : 2 à 5 Go par mois
Niveau 5 : 5 à 5 Go par mois
Niveau 5 : Plus de 10 Go par mois

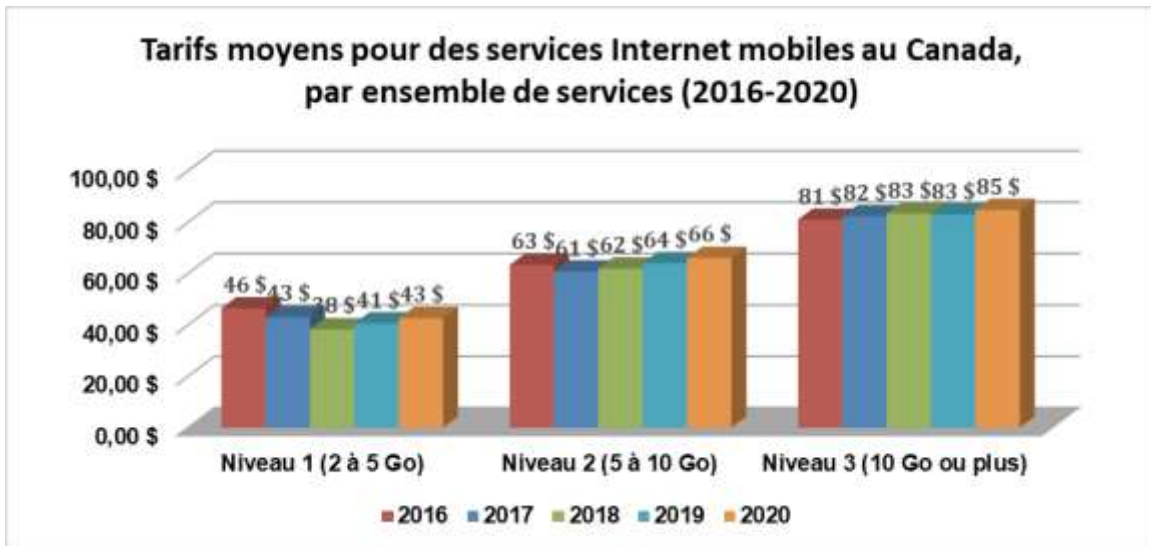
Les frais uniques (p. ex. d'activation) sont généralement exclus.

5.2 Tarifs des services Internet mobiles au Canada

La figure 8 ci-dessous résume les tarifs des ensembles de services Internet mobiles de niveaux 1 à 3 offerts au Canada de 2016 à 2020. Des renseignements plus détaillés sur les prix par ville sont fournis dans le tableau A2.5 (pièce jointe 2). Comme on peut le voir, les prix du niveau 1 ont chuté entre 2016 et 2018, mais ont augmenté par la suite. Les tarifs du niveau 2 ont augmenté chaque année depuis 2017. Les tarifs moyens annuels au Canada pour le niveau 3 ont augmenté chaque année depuis 2016.

Figure 4

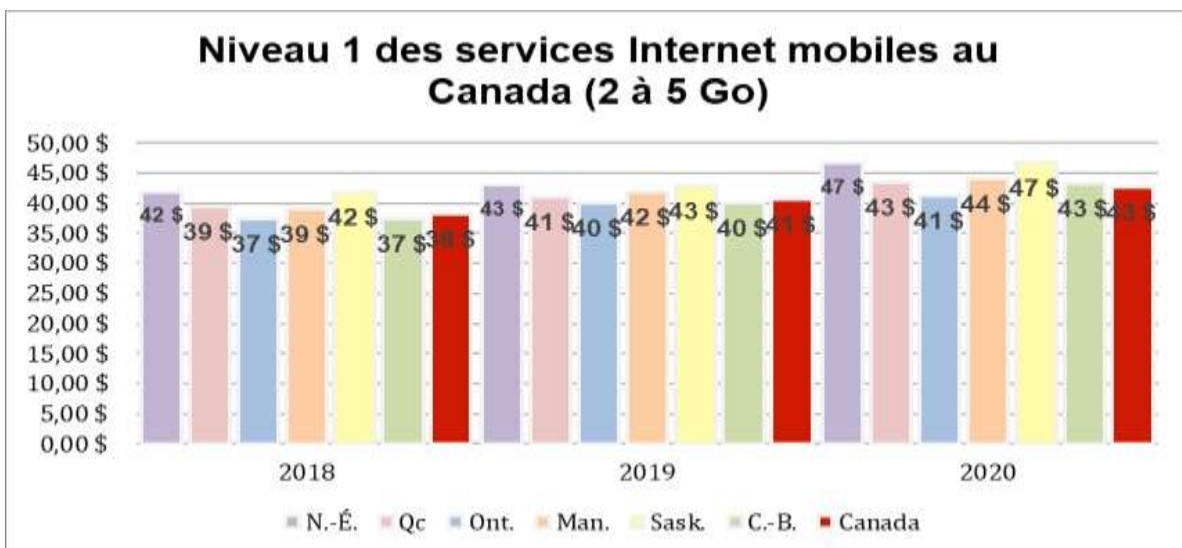
³¹Il convient de souligner que la vitesse moyenne de téléchargement relevée peut varier considérablement de la vitesse annoncée pour ce qui est des services Internet sans fil mobiles. Les vitesses moyennes réelles dépendent entre autres des niveaux d'utilisation du réseau local et de l'emplacement géographique des utilisateurs. Certains fournisseurs de services sans fil mobiles incluent les vitesses théoriques maximales dans leurs annonces, alors que d'autres utilisent ou à tout le moins indiquent les vitesses moyennes attendues. Par conséquent, comparer les vitesses de services entre les fournisseurs et les pays n'est pas simple, même lorsque la même technologie de services sans fil mobiles est utilisée.



Wall Communications Inc. 2020

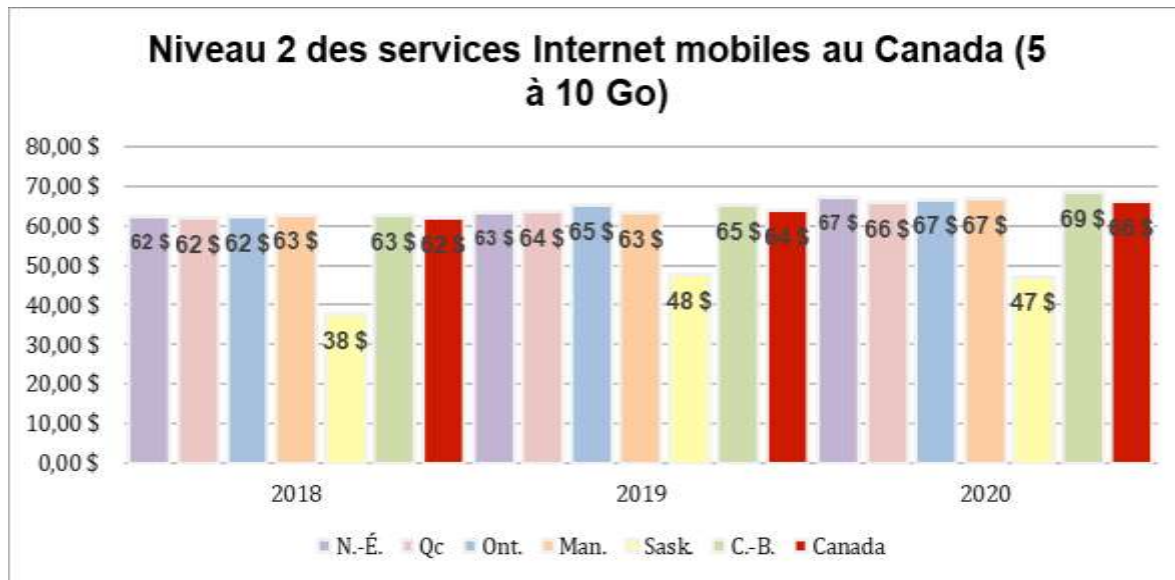
Outre les prix canadiens indiqués dans la figure 8, les prix des diverses régions pour chaque ensemble de services sont également fournis ci-dessous.

- Le tarif du service Internet mobile de niveau 1 a augmenté de 40,60 \$ en 2019 à 42,63 \$ en 2020. Les tarifs de niveau 1 sont demeurés sensiblement les mêmes dans l'ensemble du pays, allant de 41,19 \$ en Ontario à 46,73 \$ en Nouvelle-Écosse. La plupart des forfaits de services de niveau 1 comprenaient entre 2 et 5 Go de données par mois, et Freedom en proposait 4 Go. Les vitesses de téléchargement étaient assez uniformes auprès de tous les fournisseurs nationaux à 150 Mb/s. Les prix dans toutes les régions ont augmenté comparativement à l'an dernier. D'une manière générale, les tarifs des ensembles de niveau 1 ont eu tendance à baisser entre 2010 et 2018, et les prix ont augmenté en 2019 et en 2020.



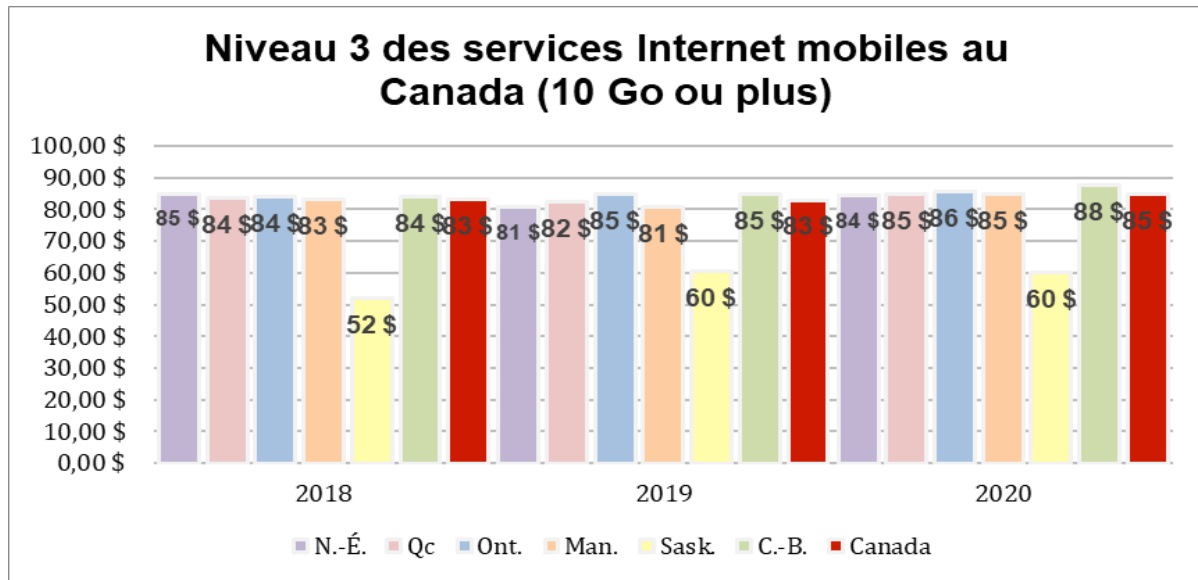
Wall Communications Inc. 2020

- Le prix du niveau 2 a augmenté de 64,04 \$ en 2019 à 66,10 \$ cette année. On note un faible écart d'une province à l'autre, à l'exception de la Saskatchewan, où l'on trouvait un forfait à 47,26 \$ (comparativement à tous les autres forfaits entre 65 \$ à 69 \$). Les forfaits de niveau 2 incluaient surtout des allocations de données de 5 à 10 Go par mois et étaient généralement offerts à une vitesse de 150 Mb/s.



Wall Communications Inc. 2020

- À l'échelle nationale, le prix de niveau 3 a augmenté en 2020, passant de 82,99 \$ en 2019 à 84,79 \$ en 2020. Une fois de plus, la Saskatchewan affichait un tarif nettement inférieur (60,10 \$) aux tarifs des autres provinces (qui oscillaient aux alentours de 85 \$).



Wall Communications Inc. 2020

La vitesse de téléchargement annoncée des services Internet mobiles inclus dans l'étude de cette année est généralement de 150 Mb/s.

Une comparaison des tarifs des services Internet mobiles offerts par les entreprises titulaires (Rogers, Bell et TELUS) et les exploitants régionaux (SaskTel, Xplore Mobile, Freedom, Vidéotron et Eastlink), le cas échéant, dans les villes de Vancouver, Toronto, Montréal, Winnipeg, Regina et Halifax est fournie dans le tableau 22. Les entreprises titulaires offrent le même prix dans chaque province ou ville et, par conséquent, le prix moyen est uniforme dans l'ensemble du pays.

Pour l'ensemble de services Internet mobiles de niveau 1, les prix des exploitants régionaux sont considérablement inférieurs à ceux des entreprises titulaires, en moyenne. Pour les ensembles de services de niveaux 2 et 3, l'écart est de 19 %. Aucune comparaison n'a été effectuée avec les revendeurs en raison de leur très faible nombre d'offres (p. ex. seuls quelques cas au niveau 1).

Tableau 22
Services Internet mobiles : Entreprises titulaires par rapport aux exploitants régionaux en 2020

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
Niveau 1							
Entreprises titulaires	44,46 \$	44,46 \$	44,46 \$	44,46 \$	44,46 \$	44,46 \$	44,46 \$
Exploitants régionaux	S.O.	39,16 \$	15,00 \$	S.O.	S.O.	15,00 \$	23,05 \$
Écart	S.O.	-11,92 %	-66,26 %	S.O.	S.O.	-66,26 %	-48,15 %
Niveau 2							
Entreprises	67,80 \$	67,80 \$	67,80 \$	67,80 \$	67,80 \$	67,80 \$	67,80 \$

titulaires							
Exploitants régionaux	S.O.	59,16 \$	S.O.	S.O.	35,00 \$	S.O.	47,08 \$
Écart	S.O.	-12,73 %	S.O.	S.O.	-48,37 %	S.O.	-30,55 %
Niveau 3							
Entreprises titulaires	86,13 \$	86,13 \$	86,13 \$	86,13 \$	86,13 \$	86,13 \$	86,13 \$
Exploitants régionaux	S.O.	79,16 \$	S.O.	S.O.	45,00 \$	S.O.	62,08 \$
Écart	S.O.	-8,09 %	S.O.	S.O.	-47,75 %	S.O.	-27,92 %
	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada

Moyennes non pondérées

Wall Communications Inc. 2020

Au cours des dernières années, les prix des services Internet mobiles sont restés relativement stables. Les exploitants régionaux continuent d'offrir des prix plus bas que les entreprises titulaires. En fonction de la région, les écarts de prix entre les fournisseurs régionaux et les entreprises titulaires peuvent être importants (comme en Ontario et en Colombie-Britannique).

5.3 Tarifs des services Internet mobiles à l'étranger

Le tableau 18 présente un résumé des vitesses moyennes de téléchargement et des limites d'utilisation de données annoncées pour les niveaux 1 à 3 au Canada et dans chacun des sept pays étrangers étudiés. Les vitesses de téléversement ne sont souvent pas annoncées par les fournisseurs de services sans fil et, par conséquent, ne figurent pas dans le tableau.

Tableau 23
Services Internet mobiles à l'étranger en 2020
Vitesses moyennes annoncées

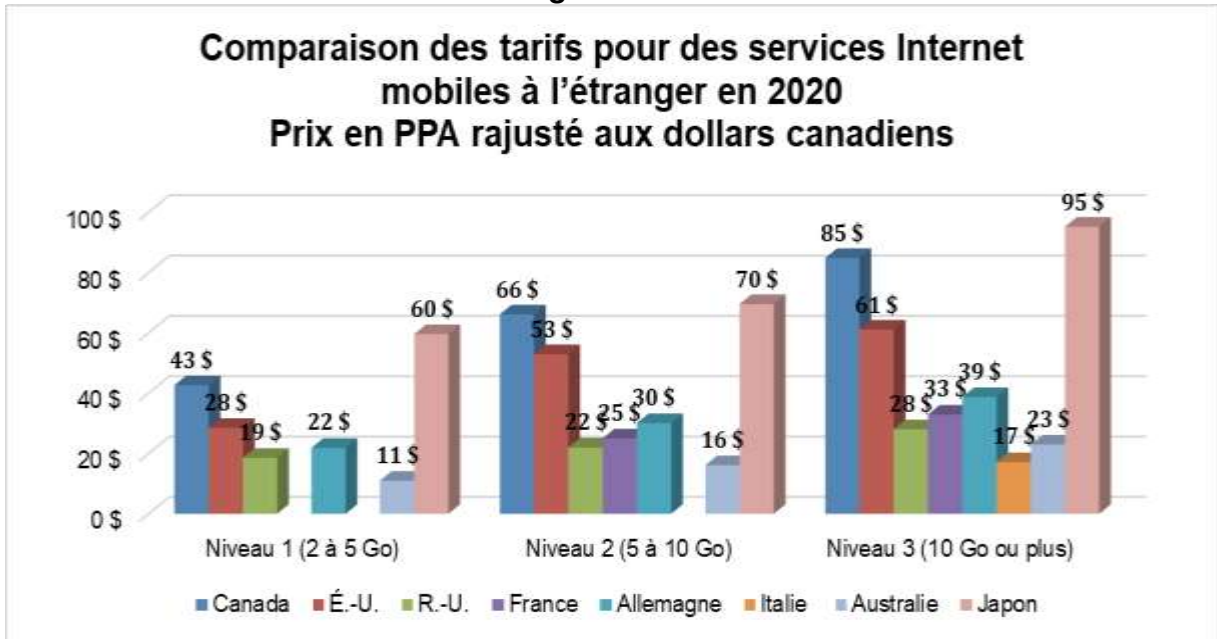
	N1	N2	N3
Canada	150 Mb/s	150 Mb/s	150 Mb/s
É.-U.	150 Mb/s	150 Mb/s	150 Mb/s
R.-U.	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
Australie	150 Mb/s	150 Mb/s	150 Mb/s
France	S.O.	100 Mb/s	125 Mb/s
Japon	220 Mb/s	220 Mb/s	220 Mb/s
All.	225 Mb/s	225 Mb/s	225 Mb/s
Italie	S.O.	S.O.	60 Mb/s

Wall Communications Inc. 2020

Le Canada se situe au même niveau que les États-Unis et l'Australie en ce qui a trait à la vitesse moyenne de téléchargement pour chaque ensemble et offre la même vitesse dans chaque ensemble de services. Le Canada se compare généralement de façon favorable aux autres pays (à l'exception de l'Allemagne et du Japon).

La figure 5 ci-dessous compare les tarifs des ensembles de services Internet mobiles des niveaux 1 à 3 pour le Canada et les pays étrangers étudiés. Le tableau A3.4 de la pièce jointe 3 fournit un historique détaillé des prix des services Internet mobiles.

Figure 5

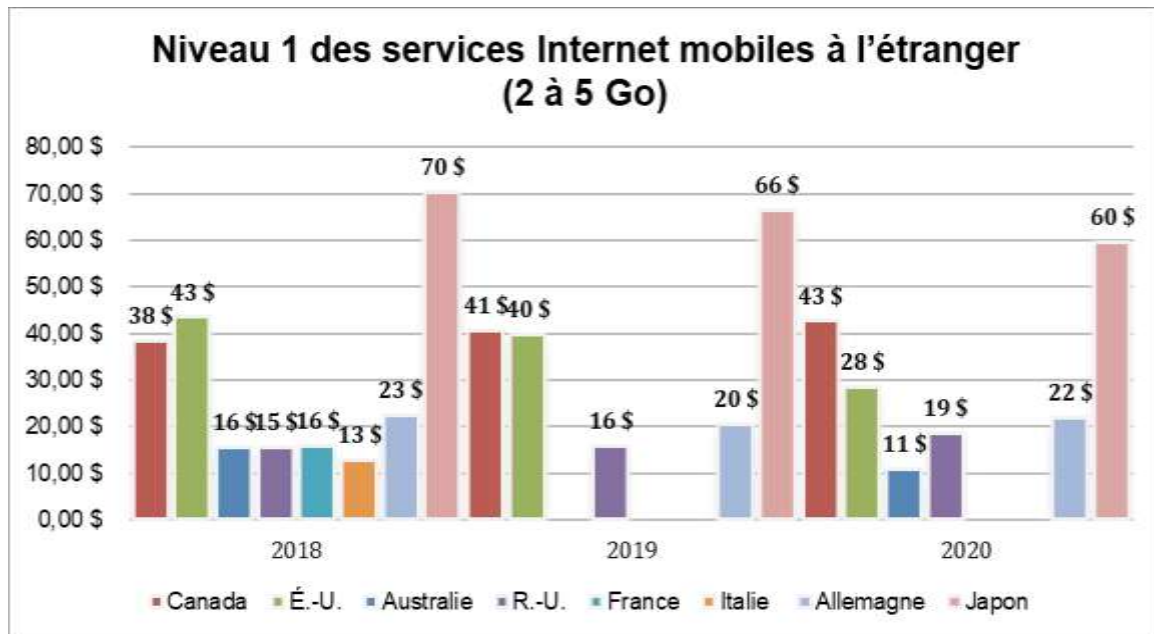


Wall Communications Inc. 2020

Les ensembles de services de niveau 1 ne sont pas offerts en France et en Italie. Pour ce qui est du niveau 2, l'Italie ne propose pas de forfaits. Tous les pays offrent des forfaits de niveau 3.

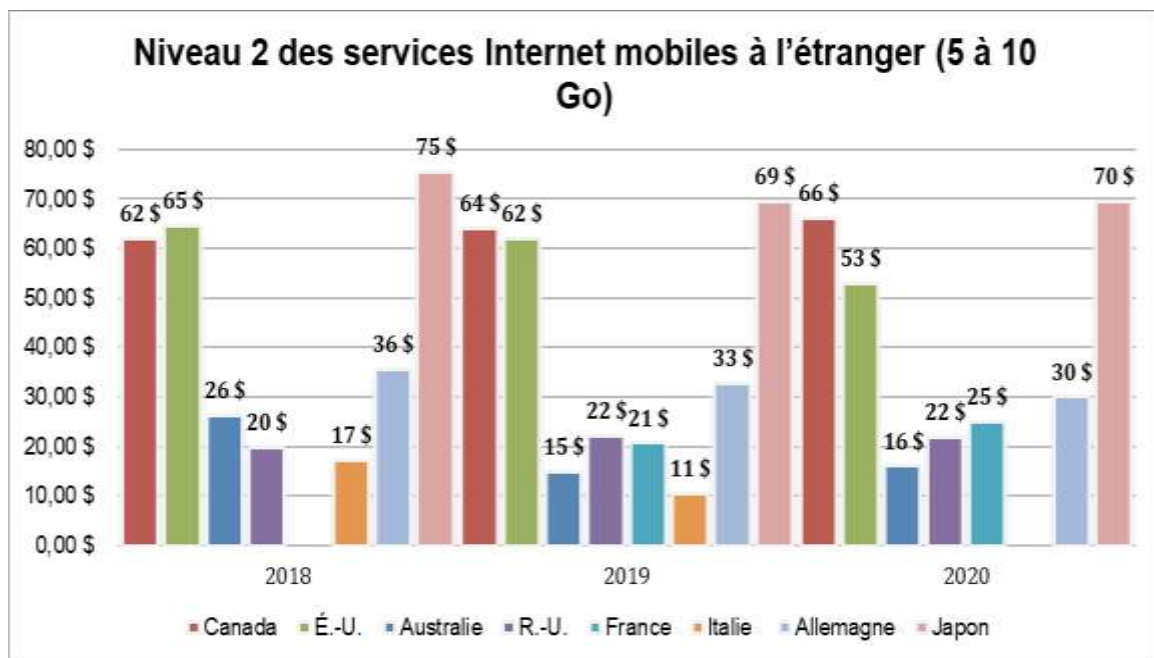
Si l'on examine les trois ensembles de services au cours des trois dernières années, le Canada est demeuré dans la partie supérieure du classement international.

- Dans le cas de l'ensemble de services Internet mobiles de niveau 1, au Canada, le prix moyen (42,63 \$) est inférieur seulement au prix du Japon (59,57 \$). Les tarifs en Australie, au R.-U. et en Allemagne sont bien inférieurs à ceux du Canada. On notera également que la France et l'Italie n'offrent pas des services Internet mobiles avec une faible quantité de données. Au cours des trois dernières années, les prix aux États-Unis et au Japon, soit deux pays où les prix sont relativement élevés, ont subi une baisse. Les prix du niveau 1 ont toutefois augmenté au Canada.



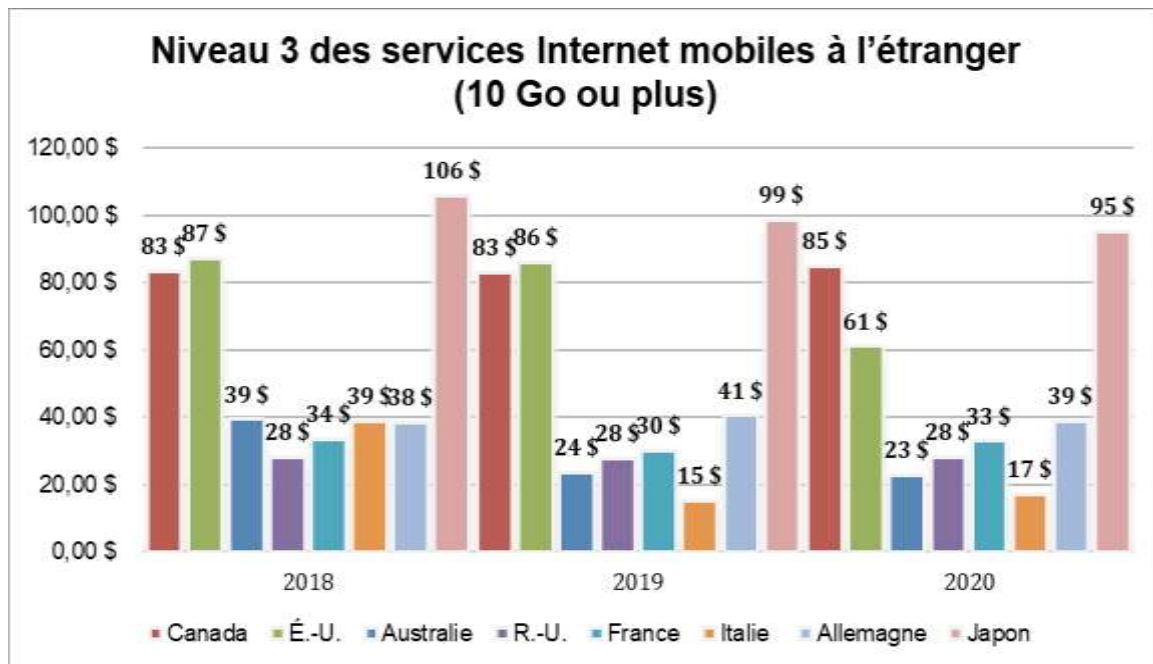
Wall Communications Inc. 2020

- Pour l'ensemble de services de niveau 2, le prix moyen des services Internet mobiles au Canada de 66,10 \$ est légèrement supérieur à celui des États-Unis (52,90 \$) et inférieur à celui du Japon (69,54 \$). Dans les pays européens, les prix sont généralement bien plus bas, allant d'environ 16 \$ à 30 \$. Au cours des trois dernières années, les prix des États-Unis ont diminué, alors que ceux du Canada ont augmenté.



Wall Communications Inc. 2020

- Au niveau 3, la tendance se répète : le Canada se situe dans la fourchette haute des prix (84,79 \$), affichant un tarif inférieur seulement à celui du Japon. Les pays européens, les États-Unis et l'Australie affichent des tarifs beaucoup plus bas. Au cours des trois dernières années, les prix des États-Unis et du Japon ont diminué, alors que les prix du Canada sont demeurés constants (2018 à 2019) ou ont augmenté (2019 à 2020).



Wall Communications Inc. 2020

Le changement le plus marqué par rapport aux années précédentes est la baisse des prix aux États-Unis au cours des trois dernières années, qui été particulièrement marquée en 2020. Le Canada et les États-Unis avaient des prix relativement semblables au cours des dernières années dans tous les ensembles de services. Cependant, depuis 2018, les prix au Canada ont augmenté, modestement, mais constamment.

Le Canada s'est classé dans les rangs élevés du groupe, généralement près des États-Unis et du Japon. Par contre, l'Australie et les pays européens à l'étude ont systématiquement offert des prix inférieurs, pour tous les ensembles, à ceux du Canada. L'écart est considérable dans bien des cas. Bien que les prix moyens du Japon et des États-Unis aient généralement décliné au cours des trois dernières années dans tous les ensembles de services, les prix au Canada augmentaient.

À titre indicatif, les principaux fournisseurs américains de services sans fil mobiles ont commencé à offrir des services de « point d'accès » largement accessibles dans l'ensemble de leurs réseaux sans fil. Les services de « point d'accès » remplacent essentiellement les services Internet sans fil mobiles utilisés pour les ordinateurs portables et les appareils connexes. Ces services

supplémentaires sont habituellement gratuits lorsqu'un client s'abonne à un forfait de « données illimitées » du fournisseur. Des services de données mobiles indépendants peuvent également être ajoutés dans certains cas aux forfaits de niveau inférieur.

Tableau 23 Tarifs des services Internet mobiles à l'étranger en 2020

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
Niveau 1 (2 à 5 Go)	42,63 \$	28,48 \$	10,96 \$	18,56 \$	S.O.	S.O.	S.O..	59,57 \$
Niveau 2 (5 à 10 Go)	66,10 \$	52,90 \$	16,10 \$	21,97 \$	24,98 \$	S.O..	30,08 \$	69,54 \$
Niveau 3 (10 Go ou plus)	84,79 \$	61,05 \$	22,94 \$	27,99 \$	32,90 \$	17,09 \$	38,68 \$	95,18 \$

Wall Communications Inc. 2020

Bref, les tarifs moyens des services Internet mobiles au Canada se situent en haut de la moyenne de ceux des pays à l'étude (avec les États-Unis et le Japon). Les prix au Canada ont augmenté au cours des trois dernières années alors que ceux des autres pays ont subi une baisse (plus marquée aux États-Unis et au Japon) ou sont demeurés assez stables.

6.0 RÉPONSES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENS À LA COVID-19

La propagation de la COVID-19 d'un bout à l'autre du pays à compter de février et mars 2020 a entraîné d'énormes perturbations et plusieurs difficultés pour les clients de services sans fil mobiles. Les fournisseurs de services mobiles ont en outre été confrontés à des défis extrêmes en raison de la propagation de la COVID-19. Dans la présente section, nous nous penchons sur les efforts déployés par les fournisseurs pour atténuer certains problèmes créés par la pandémie et pour appuyer en général les Canadiens au quotidien alors qu'ils devaient composer avec la maladie.³²

Observations générales

En raison de la propagation de la COVID-19, les réseaux des fournisseurs de services de télécommunications ont été soumis à une demande inattendue et sans précédent. Les réseaux sans fil et filaires ont été touchés. Le pic de la demande, créé en grande partie par les initiatives de télétravail et les besoins accrus en matière de communications découlant de la propagation de la COVID-19, recélait le potentiel de nuire de manière importante à la capacité du réseau. La demande a subi une hausse relativement rapide, dépassant d'environ 25 % les niveaux habituels.³³

En raison de l'augmentation rapide de la demande, les fournisseurs ont dû réagir activement pour assurer la fiabilité et le fonctionnement des réseaux. Parmi les mesures adoptées au sein de l'industrie, notons des transferts et des mises à niveau plus rapides, de nouveaux systèmes de planification et de contrôle et des calendriers d'entretien plus fréquents. De plus, des mesures ciblées visant à offrir un service aux travailleurs de première ligne et de services essentiels ont été prises.

Les efforts des fournisseurs de services de télécommunications canadiens pour réduire au minimum les perturbations au réseau et maintenir son efficacité à des niveaux « habituels » ont été, tout compte fait, efficaces. Les efforts des fournisseurs n'ont pas seulement exercé des pressions sur leurs ressources humaines, mais également sur leur capacité d'investir des capitaux.

³²Les données recueillies pour les fins de cette section spéciale ont été tirées de renseignements publiés dans les médias ou obtenues auprès de fournisseurs de services, d'observateurs de l'industrie et d'organisations (comme le Centre pour la défense de l'intérêt public) représentant les Canadiens touchés par la COVID-19 et les efforts des fournisseurs de services de télécommunications.

³³Voir <https://www.cwta.ca/fr/blog/2020/08/19/managing-networks-in-unprecedented-times-part-3/> pour obtenir une description complète des demandes sur le réseau et des réponses des fournisseurs de services.

En plus de remédier à des défis liés aux réseaux, les fournisseurs de services ont pris plusieurs mesures pour assurer la sécurité de leurs employés et de leurs clients. Des fermetures à grande échelle de points de vente au détail, des options pour l'installation par les clients, ainsi que des dispositions plus simples pour les retours et les réparations ont toutes contribué à protéger la santé des employés et des clients.

Plusieurs fournisseurs de services de télécommunications au Canada ont participé aux efforts sociaux plus généraux et dans leur collectivité en offrant du soutien financier, entre autres, à des organisations « dans le besoin », comme la Croix-Rouge canadienne, les banques alimentaires locales, l'Association canadienne pour la santé mentale, Jeunesse, J'écoute, Les Grands frères et grandes sœurs et Hébergement femmes Canada.³⁴ Dans bon nombre de cas, les contributions étaient importantes, totalisant jusqu'à des millions de dollars supplémentaires sous forme de soutien. Elles sont toujours en place en 2021.

L'industrie a soutenu l'application COVID du gouvernement canadien (pour surveiller les symptômes et recevoir les plus récents renseignements) et l'application de surveillance Alerte COVID (pour alerter les personnes ayant été en contact dans les 14 derniers avec une personne ayant reçu un diagnostic positif de COVID-19).

Réponses aux difficultés financières des clients

La plupart des fournisseurs de services de télécommunications ont adopté des mesures pour aider leurs clients aux prises avec des difficultés financières. Les principales mesures étaient les suivantes : 1) l'annulation de certains frais pour des services sans fil; 2) la suppression de limites liées aux données (pour des forfaits de données illimitées); et 3) des dispositions souples de paiement pour les personnes ayant des problèmes à effectuer leurs paiements en raison de la COVID-19. Toutes ces mesures constituaient des efforts directs et importants pour aider les clients éprouvant des difficultés financières en raison de la COVID.³⁵

Certains fournisseurs de services ont également adopté des mesures supplémentaires pour aider les personnes éprouvant des difficultés financières (p. ex., aucune déconnexion, des crédits à des clients dans le besoin). Un résumé des mesures de chaque entreprise est fourni dans la pièce jointe 4. En résumé, les fournisseurs de services de télécommunications au Canada ont mis

³⁴ Vous trouverez plus de détails sur ces efforts sur les sites Web de chaque fournisseur et sur le site Web de l'ACTS à :

<https://www.cwta.ca/fr/blog/2020/04/20/the-telecom-industry-responds-to-covid-19/>

³⁵ Bien que les sites Web des fournisseurs de services donnent des renseignements sur les mesures précises liées à la COVID-19, l'ACTS (op. cit.) dresse une liste complète des mesures.

sur pied plusieurs programmes de taille pour offrir un soutien financier pendant que la pandémie s'implantait au pays.

Il est à noter que bon nombre des mesures de soutien financier prises par les fournisseurs de services canadiens se sont terminées (dans la plupart des cas) le 30 juin 2020 ou avant cette date. Bien que les ennuis financiers des Canadiens se soient poursuivis au-delà de juin 2020 (en 2021 aussi), on note beaucoup moins de mesures de soutien financier de la part des fournisseurs de services de télécommunication depuis le mois de juin.

Même si les récentes mesures ont été plus limitées, certains fournisseurs de services ont offert après le 30 juin des mesures pour atténuer les difficultés financières. Par exemple, certains d'entre eux ont éliminé les frais d'utilisation excédentaire pendant la période des Fêtes lorsque les rassemblements de personnes n'étaient pas autorisés. Certains fournisseurs de services ont mis sur pied des programmes visant à fournir des téléphones gratuits et des forfaits de données à des femmes victimes de violence pendant la COVID-19 (ainsi qu'à d'autres groupes de clients pouvant possiblement éprouver des difficultés financières au cours de la même période). Quelques fournisseurs de services offrent également du soutien financier au cas par cas.

PIÈCE JOINTE 1 – ENSEMBLES DE SERVICES

TABLEAU A1.1
ENSEMBLES DE SERVICES SANS FIL MOBILES (ensembles de 2020)

- **Niveau 1** : voix 450 minutes et 300 SMS (textos);
- **Niveau 2** : 1 Go d'utilisation de données par mois (sans voix ni textos);
- **Niveau 3** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 2 à 4 Go de données;
- **Niveau 4** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 5 à 6 Go de données;
- **Niveau 5** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 7 à 9 Go de données;
- **Niveau 6** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 10 à 19 Go de données;
- **Niveau 7** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 20 à 49 Go de données;
- **Niveau 8** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 50 Go ou plus de données.

ENSEMBLES DE SERVICES SANS FIL MOBILES (définitions des ensembles de 2019)

- **Niveau 1** : voix 450 minutes et 300 SMS (textos);
- **Niveau 1** : voix 1 200 minutes, 300 textos et 1 Go d'utilisation de données par mois;
- **Niveau 3** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 2 Go de données;
- **Niveau 4** : appels et textos illimités à l'échelle nationale, et 5 Go de données;
- **Niveau 5** : Forfait partagé avec trois lignes téléphoniques et appels et textos illimités à l'échelle nationale, et entre 10 et 49 Go de données.

**TABLEAU A1.2
ENSEMBLES DE SERVICES INTERNET À LARGE BANDE**

- **Niveau 1** : vitesses de 3 à 9 Mb/s;
- **Niveau 2** : vitesses de 10 à 15 Mb/s;
- **Niveau 3** : vitesses de 16 à 40 Mb/s;
- **Niveau 4** : vitesses de 41 à 100 Mb/s;
- **Niveau 5** : vitesses de 101 à 250 Mb/s;
- **Niveau 6** : vitesses de 251 à 500 Mb/s;
- **Niveau 7** : vitesses supérieures à 500 Mb/s;

Remarque : En 2019, il y avait six niveaux, dont le dernier était le niveau 6 (251 à 400 Mb/s).

**TABLEAU A1.3
ENSEMBLES DE SERVICES INTERNET MOBILES**

- **Niveau 1** : 2 à 5 Go par mois
- **Niveau 2** : 5 à 10 Go par mois
- **Niveau 3** : Plus de 10 Go par mois

PIÈCE JOINTE 2 – COMPARAISON DES TARIFS AU CANADA

Tableau A2.1 – Tarifs des services sans fil mobiles au Canada (ensembles de 2020)
Selon les tarifs des entreprises titulaires, des marques dérivées, des exploitants régionaux et des revendeurs

Niveau 1

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	29,59 \$	30,86 \$	30,88 \$	30,96 \$	30,49 \$	29,71 \$	30,63 \$

Niveau 2

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	33,37 \$	32,46 \$	32,24 \$	32,57 \$	20,21 \$	31,71 \$	31,82 \$

Niveau 3

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	46,23 \$	42,74 \$	46,14 \$	46,17 \$	46,85 \$	46,43 \$	45,30 \$

Niveau 4

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	53,16 \$	46,92 \$	51,96 \$	52,90 \$	59,83 \$	53,38 \$	51,21 \$

Niveau 5

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	64,53 \$	58,07 \$	62,50 \$	63,89 \$	65,20 \$	63,20 \$	61,65 \$

Niveau 6

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	80,12 \$	69,15 \$	76,76 \$	69,21 \$	71,27 \$	78,47 \$	74,57 \$

Niveau 7

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	98,56 \$	86,43 \$	92,30 \$	89,09 \$	91,29 \$	94,16 \$	91,04 \$

Niveau 8

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada
2020	128,09 \$	117,22 \$	126,54 \$	117,06 \$	113,29 \$	126,05 \$	123,11 \$

Définitions des ensembles de 2019

Services sans fil mobiles de niveau 1 (définitions des ensembles de 2019)

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2008	53,14 \$	62,62 \$	63,37 \$	51,91 \$	61,20 \$	58,34 \$	60,81 \$	
2009	48,73 \$	59,17 \$	59,20 \$	50,49 \$	44,44 \$	59,30 \$	57,78 \$	-5,00 %
2010	48,05 \$	54,34 \$	53,56 \$	S.O.	44,77 \$	53,74 \$	53,49 \$	-7,40 %
2011	47,39 \$	51,50 \$	49,99 \$	S.O.	48,19 \$	50,86 \$	50,51 \$	-5,60 %
2012	47,22 \$	51,04 \$	51,97 \$	S.O.	42,54 \$	51,61 \$	51,31 \$	1,60 %
2013	43,44 \$	44,78 \$	45,40 \$	S.O.	44,86 \$	43,93 \$	44,86 \$	-12,60 %
2014	45,40 \$	45,59 \$	44,29 \$	S.O.	54,29 \$	46,20 \$	45,26 \$	0,90 %
2015	48,45 \$	49,04 \$	48,15 \$	46,65 \$	56,70 \$	49,28 \$	48,68 \$	7,60 %
2016	49,56 \$	44,39 \$	50,96 \$	46,98 \$	49,38 \$	50,89 \$	48,77 \$	0,20 %
2017	41,03 \$	38,62 \$	41,85 \$	36,40 \$	35,91 \$	44,40 \$	40,95 \$	-16,00 %
2018	42,39 \$	36,69 \$	40,42 \$	39,25 \$	36,71 \$	41,28 \$	39,43 \$	-3,72 %
2019	39,77 \$	37,23 \$	37,79 \$	38,90 \$	27,72 \$	39,28 \$	37,62 \$	-4,59 %
2020	29,59 \$	30,86 \$	30,82 \$	30,96 \$	30,49 \$	29,69 \$	30,60 \$	-18,64 %
TCAC	-4,76 %	-5,73 %	-5,83 %	-4,22 %	-5,64 %	-5,47 %	-5,56 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services sans fil mobiles de niveau 2 (définitions des ensembles de 2019)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2008	121,04 \$	113,21 \$	111,51 \$	111,51 \$	113,67 \$	109,68 \$	112,34 \$	
2009	105,61 \$	104,38 \$	102,20 \$	112,82 \$	94,64 \$	101,24 \$	103,24 \$	-8,10 %
2010	101,44 \$	108,37 \$	112,63 \$	S.O.	94,97 \$	107,27 \$	109,59 \$	6,20 %
2011	96,73 \$	98,73 \$	100,76 \$	S.O.	96,69 \$	99,61 \$	99,69 \$	-9,00 %
2012	96,44 \$	98,92 \$	98,26 \$	S.O.	96,42 \$	98,22 \$	98,37 \$	-1,30 %
2013	94,40 \$	93,78 \$	93,89 \$	S.O.	77,07 \$	93,96 \$	93,59 \$	-4,90 %
2014	86,91 \$	73,59 \$	81,00 \$	S.O.	65,33 \$	86,46 \$	79,69 \$	-14,90 %
2015	86,76 \$	82,96 \$	87,36 \$	73,54 \$	72,56 \$	88,32 \$	85,22 \$	6,90 %
2016	79,29 \$	62,98 \$	80,48 \$	69,86 \$	71,59 \$	80,48 \$	74,67 \$	-6,30 %
2017	80,73 \$	59,05 \$	75,63 \$	58,18 \$	62,88 \$	80,43 \$	70,70 \$	-5,30 %
2018	83,13 \$	45,91 \$	84,76 \$	50,42 \$	61,35 \$	83,67 \$	70,99 \$	0,41 %
2019	69,63 \$	44,87 \$	74,67 \$	48,71 \$	53,66 \$	75,70 \$	64,80 \$	-8,72 %
2020	47,91 \$	47,83 \$	46,13 \$	47,25 \$	53,21 \$	47,48 \$	47,17 \$	-27,21 %
TCAC	-7,43 %	-6,93 %	-7,09 %	-6,90 %	-6,13 %	-6,74 %	-6,98 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services sans fil mobiles de niveau 3 (définitions des ensembles de 2019)

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2014	89,23 \$	92,29 \$	92,81 \$	S.O.	65,62 \$	97,69 \$	92,99 \$	
2015	91,23 \$	76,22 \$	87,83 \$	61,82 \$	64,43 \$	89,78 \$	83,08 \$	-10,70 %
2016	88,73 \$	69,98 \$	87,69 \$	63,69 \$	68,15 \$	88,24 \$	81,05 \$	-2,40 %
2017	93,98 \$	68,26 \$	87,45 \$	67,04 \$	56,43 \$	93,74 \$	81,61 \$	0,70 %
2018	86,48 \$	57,95 \$	85,23 \$	52,77 \$	78,48 \$	85,09 \$	75,44 \$	-7,56 %
2019	83,94 \$	53,92 \$	84,71 \$	57,63 \$	56,72 \$	85,83 \$	74,42 \$	-1,36 %
2020	55,36 \$	49,90 \$	54,21 \$	54,82 \$	55,74 \$	54,63 \$	53,24 \$	-28,46 %
TCAC	-7,65 %	-9,74 %	-8,57 %	-2,37 %	-2,68 %	-9,23 %	-8,88 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services sans fil mobiles de niveau 4 (définitions des ensembles de 2019)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2015	122,21 \$	94,67 \$	117,93 \$	65,76 \$	65,62 \$	117,65 \$	107,50 \$	
2016	109,64 \$	79,44 \$	105,81 \$	70,38 \$	82,15 \$	109,11 \$	96,55 \$	-10,20 %
2017	105,89 \$	87,09 \$	113,95 \$	74,71 \$	74,06 \$	121,49 \$	104,49 \$	8,20 %
2018	101,67 \$	65,27 \$	99,69 \$	61,56 \$	66,68 \$	100,76 \$	87,32 \$	-16,43 %
2019	98,62 \$	64,28 \$	100,21 \$	65,35 \$	56,66 \$	101,13 \$	87,57 \$	0,29 %
2020	71,48 \$	61,80 \$	68,63 \$	70,42 \$	70,85 \$	70,35 \$	67,32 \$	-23,12 %
TCAC	10,17 %	-8,18 %	-10,26 %	1,38 %	1,55 %	-9,77 %	-8,93 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services sans fil mobiles de niveau 5 (définitions des ensembles de 2019)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2016	250,18 \$	190,40 \$	257,18 \$	180,00 \$	182,44 \$	256,00 \$	231,99 \$	
2017	265,33 \$	216,56 \$	288,55 \$	257,38 \$	194,98 \$	292,34 \$	264,65 \$	14,10 %
2018	280,81 \$	164,28 \$	265,86 \$	123,60 \$	177,52 \$	267,69 \$	227,87 \$	-13,90 %
2019	233,49 \$	160,31 \$	229,98 \$	143,14 \$	164,22 \$	233,28 \$	205,78 \$	-9,69 %
2020	242,41 \$	214,02 \$	235,33 \$	215,56 \$	197,03 \$	240,51 \$	228,40 \$	10,99 %
TCAC	-0,79 %	2,97 %	-2,20 %	4,61 %	1,94 %	-1,55 %	-0,39 %	

Wall Communications Inc. 2020

Tableau A2.2 – Tarifs des services Internet à large bande fixes au Canada

Services à large bande fixes de niveau 1 (3 à 9 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2008	34,95 \$	32,45 \$	38,95 \$	29,95 \$	30,45 \$	23,45 \$	32,88 \$	
2009	35,95 \$	28,43 \$	35,45 \$	30,95 \$	30,45 \$	24,95 \$	30,98 \$	-5,79 %
2010	36,95 \$	29,43 \$	33,45 \$	S.O.	30,95 \$	29,00 \$	31,44 \$	1,49 %
2011	36,15 \$	36,90 \$	34,15 \$	S.O.	32,52 \$	33,00 \$	34,85 \$	10,86 %
2012	39,15 \$	33,35 \$	45,37 \$	S.O.	31,95 \$	35,40 \$	39,37 \$	12,98 %
2013	42,15 \$	s.o.	s.o.	S.O.	31,95 \$	39,00 \$	38,91 \$	-1,19 %
2014	40,15 \$	s.o.	50,95 \$	S.O.	42,95 \$	S.O.	50,00 \$	28,50 %
2015	55,13 \$	s.o.	s.o.	S.O.	34,10 \$	S.O.	47,51 \$	-4,96 %
2016	88,73 \$	41,07 \$	33,63 \$	55,80 \$	46,95 \$	51,00 \$	41,94 \$	11,74 %
2017	50,27 \$	41,47 \$	32,52 \$	59,00 \$	49,75 \$	57,58 \$	41,83 \$	-0,25 %
2018	39,40 \$	45,19 \$	39,11 \$	30,61 \$	46,17 \$	40,01 \$	40,67 \$	-2,78 %
2019	57,95 \$	37,64 \$	35,09 \$	28,61 \$	S.O.	33,51 \$	35,98 \$	11,54 %
2020	54,86 \$	43,86 \$	44,90 \$	42,28 \$	S.O.	42,22 \$	44,37 \$	23,30 %
TCAC	3,8%	2,5%	1,2%	2,9%	S.O.	5,0%	2,5%	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes
de niveau 2 (10 à 15 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2008	47,45 \$	48,95 \$	48,95 \$	41,95 \$	45,45 \$	40,95 \$	46,58 \$	
2009	48,45 \$	50,43 \$	50,95 \$	42,95 \$	45,45 \$	38,45 \$	47,26 \$	1,47 %
2010	49,45 \$	51,43 \$	47,95 \$	S.O.	45,95 \$	40,00 \$	47,60 \$	0,71 %
2011	50,75 \$	52,83 \$	49,33 \$	S.O.	48,52 \$	45,65 \$	49,79 \$	4,61 %
2012	57,75 \$	60,92 \$	52,79 \$	S.O.	54,95 \$	46,40 \$	54,31 \$	9,07 %
2013	51,15 \$	55,60 \$	47,18 \$	S.O.	54,95 \$	53,51 \$	51,20 \$	-5,72 %
2014	54,95 \$	53,91 \$	55,25 \$	S.O.	54,95 \$	56,68 \$	55,10 \$	7,61 %
2015	74,45 \$	54,83 \$	55,17 \$	59,17 \$	52,88 \$	59,90 \$	56,66 \$	2,84 %
2016	S.O.	51,75 \$	61,92 \$	62,60 \$	56,95 \$	62,00 \$	58,88 \$	3,91 %
2017	S.O.	53,26 \$	72,14 \$	66,70 \$	59,75 \$	69,29 \$	65,54 \$	11,31 %
2018	S.O.	56,61 \$	48,33 \$	76,52 \$	55,34 \$	74,77 \$	57,36 \$	12,48 %

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

2019	S.O.	55,38 \$	50,95 \$	68,58 \$	49,95 \$	52,61 \$	53,20 \$	-7,26 %
2020	S.O.	58,54 \$	52,45 \$	67,48 \$	50,37 \$	51,80 \$	54,61 \$	2,67 %
TCAC	S.O.	1,50 %	0,58 %	4,04 %	0,86 %	1,98 %	1,34 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes
de niveau 3 (16 à 40 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2008	57,45 \$	83,45 \$	73,95 \$	52,95 \$	55,95 \$	50,95 \$	68,74 \$	
2009	58,45 \$	64,40 \$	62,45 \$	52,95 \$	55,95 \$	53,45 \$	60,08 \$	-12,60 %
2010	59,45 \$	65,40 \$	62,45 \$	S.O.	56,45 \$	55,48 \$	61,88 \$	3,00 %
2011	60,75 \$	66,33 \$	65,35 \$	S.O.	56,75 \$	55,00 \$	63,44 \$	2,52 %
2012	88,95 \$	66,95 \$	72,17 \$	S.O.	79,95 \$	54,60 \$	67,94 \$	7,09 %
2013	77,95 \$	67,05 \$	64,35 \$	S.O.	79,95 \$	60,69 \$	65,18 \$	-4,07 %
2014	87,95 \$	67,15 \$	70,87 \$	S.O.	70,95 \$	62,00 \$	68,60 \$	5,25 %
2015	92,95 \$	59,93 \$	71,39 \$	67,93 \$	62,88 \$	68,17 \$	67,81 \$	-1,15 %
2016	S.O.	56,09 \$	65,20 \$	70,60 \$	62,95 \$	69,06 \$	63,48 \$	-6,39 %
2017	S.O.	50,80 \$	70,89 \$	73,35 \$	73,95 \$	73,09 \$	65,59 \$	3,32 %
2018	82,50 \$	55,62 \$	79,15 \$	76,82 \$	66,19 \$	71,16 \$	70,70 \$	7,78 %
2019	S.O.	65,24 \$	51,54 \$	77,90 \$	66,19 \$	40,39 \$	55,20 \$	-21,91 %
2020	S.O.	59,37 \$	59,91 \$	54,78 \$	62,26 \$	71,94 \$	61,62 \$	11,63 %
TCAC	S.O.	-2,80 %	-1,74 %	0,28 %	0,89 %	2,92 %	-0,91 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes de
niveau 4 (41 à 100 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2011	84,75 \$	73,30 \$	73,75 \$	S.O.	99,95 \$	91,40 \$	77,71 \$	
2012	138,95 \$	82,95 \$	106,98 \$	S.O.	S.O.	74,90 \$	94,39 \$	21,47 %
2013	102,75 \$	82,95 \$	80,57 \$	S.O.	99,95 \$	85,00 \$	82,88 \$	-12,19 %
2014	99,55 \$	84,75 \$	86,87 \$	S.O.	105,95 \$	86,00 \$	86,46 \$	4,31 %
2015	99,26 \$	74,51 \$	79,68 \$	87,10 \$	105,80 \$	89,79 \$	80,63 \$	-6,74 %
2016	84,17 \$	72,21 \$	76,80 \$	89,80 \$	85,95 \$	89,16 \$	78,77 \$	-2,30 %
2017	87,22 \$	78,06 \$	85,51 \$	90,00 \$	83,95 \$	79,18 \$	82,54 \$	4,79 %
2018	95,69 \$	71,14 \$	95,84 \$	94,14 \$	96,65 \$	86,67 \$	87,00 \$	5,41 %
2019	86,27 \$	73,63 \$	70,42 \$	83,71 \$	96,65 \$	62,34 \$	72,01 \$	-17,23 %
2020	76,41 \$	67,08 \$	83,33 \$	77,66 \$	71,14 \$	77,82 \$	77,18 \$	7,18 %
TCAC	-1,14 %	-0,98 %	1,37 %	-2,27 %	-3,71 %	-1,77 %	-0,08 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes de niveau 5 (101 à 250 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2016	133,10 \$	138,80 \$	92,91 \$	123,00 \$	S.O.	123,00 \$	114,65 \$	-
2017	113,55 \$	79,15 \$	100,08 \$	122,01 \$	139,95 \$	92,50 \$	95,10 \$	17,06 %
2018	108,62 \$	87,22 \$	108,90 \$	116,44 \$	104,95 \$	107,61 \$	102,76 \$	8,06 %
2019	103,95 \$	87,00 \$	87,11 \$	74,53 \$	104,95 \$	59,31 \$	83,25 \$	18,99 %
2020	84,95 \$	60,00 \$	95,44 \$	78,91 \$	96,20 \$	89,32 \$	83,95 \$	0,85 %
TCAC	10,62 %	18,91 %	0,68 %	10,50 %	11,75 %	-7,69 %	-7,50 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes de niveau 6 (251 à 500 Mb/s)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2018	125,69 \$	105,45 \$	135,23 \$	S.O.	144,95 \$	S.O.	123,87 \$	-
2019	112,13 \$	78,30 \$	96,74 \$	98,19 \$	144,95 \$	89,94 \$	93,03 \$	24,90 %
2020	98,31 \$	76,27 \$	107,38 \$	100,00 \$	106,72 \$	99,56 \$	97,16 \$	4,44 %
TCAC	-11,6%	-15,0%	-10,9%	1,8%	-14,2%	5,2%	11,43 %	

Wall Communications Inc. 2020

Services à large bande fixes de niveau 7 (500 Mb/s ou plus)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2020	112,12 \$	87,45 \$	117,90 \$	113,59 \$	S.O.	108,94 \$	107,55 \$	

Wall Communications Inc. 2020

Tableau A2.3 – Tarifs des services Internet mobiles au Canada

Niveau 1 (2 à
5 Go)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2010	54,15 \$	54,15 \$	54,15 \$	S.O.	56,23 \$	54,16 \$	54,19 \$	
2011	52,32 \$	52,76 \$	52,17 \$	S.O.	53,98 \$	52,22 \$	52,41 \$	-3,29 %
2012	53,05 \$	52,56 \$	52,51 \$	S.O.	53,05 \$	52,51 \$	52,55 \$	0,27 %
2013	45,12 \$	44,52 \$	44,37 \$	S.O.	48,99 \$	44,52 \$	44,55 \$	-
2014	43,75 \$	43,22 \$	43,19 \$	S.O.	47,08 \$	43,30 \$	43,30 \$	15,22 %
2015	43,06 \$	43,63 \$	43,19 \$	44,88 \$	50,38 \$	43,30 \$	43,55 \$	-2,80 %
2016	46,07 \$	45,72 \$	46,53 \$	48,00 \$	52,56 \$	46,53 \$	46,47 \$	0,56 %
2017	42,93 \$	42,32 \$	43,92 \$	44,65 \$	27,68 \$	42,86 \$	43,01 \$	6,71 %
2018	41,96 \$	39,43 \$	37,38 \$	39,10 \$	41,77 \$	37,36 \$	38,28 \$	-7,44 %
2019	42,99 \$	41,10 \$	40,06 \$	41,95 \$	42,85 \$	40,01 \$	40,60 \$	-
2020	46,73 \$	43,44 \$	41,19 \$	44,09 \$	46,64 \$	43,32 \$	42,63 \$	11,01 %
TCAC	-1,46 %	-2,18 %	-2,70 %	-0,35 %	-1,85 %	-2,21 %	-2,37 %	6,08 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 2 (5 à
10 Go)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
2012	66,38 \$	60,94 \$	65,59 \$	S.O.	69,55 \$	70,22 \$	65,11 \$	
2013	66,79 \$	59,22 \$	65,21 \$	S.O.	70,11 \$	71,28 \$	64,67 \$	-0,67 %
2014	67,08 \$	59,49 \$	65,60 \$	S.O.	68,75 \$	65,90 \$	63,90 \$	-1,19 %
2015	65,73 \$	60,57 \$	65,60 \$	68,63 \$	71,88 \$	65,90 \$	64,48 \$	0,91 %
2016	62,47 \$	62,62 \$	63,19 \$	66,00 \$	71,31 \$	63,19 \$	63,30 \$	-1,82 %
2017	61,01 \$	60,71 \$	61,08 \$	62,78 \$	33,99 \$	62,14 \$	60,79 \$	-3,98 %
2018	62,39 \$	61,98 \$	62,38 \$	62,80 \$	37,63 \$	62,52 \$	61,90 \$	1,83 %
2019	63,41 \$	63,65 \$	65,21 \$	63,35 \$	47,75 \$	65,37 \$	64,04 \$	3,45 %
2020	67,03 \$	65,98 \$	66,68 \$	66,76 \$	47,26 \$	68,59 \$	66,10 \$	3,22 %
TCAC	0,12 %	1,00 %	0,21 %	-0,55 %	-4,71 %	-0,29 %	0,19 %	

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 3 (10 Go
ou plus)

	N.-É.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	C.-B.	Canada	% sur 12 mois
--	-------	----	------	------	-------	-------	--------	------------------

2016	78,89 \$	81,07 \$	80,70 \$	84,50 \$	81,41 \$	80,70 \$	80,98 \$	
2017	83,85 \$	80,86 \$	85,00 \$	81,36 \$	47,83 \$	81,25 \$	82,28 \$	1,60 %
2018	85,02 \$	83,77 \$	83,94 \$	83,25 \$	51,98 \$	83,94 \$	83,35 \$	1,30 %
2019	80,78 \$	82,42 \$	84,85 \$	80,60 \$	60,40 \$	84,85 \$	82,99 \$	-0,43 %
2020	84,37 \$	84,85 \$	85,77 \$	84,65 \$	60,10 \$	87,66 \$	84,79 \$	2,17 %
TCAC	1,70 %	1,15 %	1,53 %	0,04 %	-7,31 %	2,09 %	1,16 %	

PIÈCE JOINTE 3 – COMPARAISON DES TARIFS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE EN 2020

Tableau A3.1 – Tarifs des services sans fil mobiles à l'échelle internationale

Remarque : En raison des redéfinitions des ensembles de services, les comparaisons à l'échelle internationale ne sont disponibles que pour 2020.

Niveau 1

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	30,63 \$	48,65 \$	S.O.	23,74 \$	12,63 \$	S.O.	S.O.	30,70 \$

Niveau 2

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	31,82 \$	26,95 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	35,06 \$

Niveau 3

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	45,30 \$	39,08 \$	24,88 \$	23,27 \$	33,31 \$	28,38 \$	43,61 \$	73,60 \$

Niveau 4

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	51,21 \$	43,52 \$	S.O.	25,73 \$	28,41 \$	S.O.	54,43 \$	88,46 \$

Niveau 5

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	61,65 \$	64,47 \$	24,88 \$	17,56 \$	S.O.	S.O.	67,49 \$	100,96 \$

Niveau 6

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	74,57 \$	61,56 \$	32,93 \$	22,15 \$	44,71 \$	S.O.	82,66 \$	78,89 \$

Niveau 7

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
--	--------	------------	-----------	-------------	--------	--------	-----------	-------

2020	91,04 \$	S.O.	41,60 \$	35,66 \$	33,29 \$	34,21 \$	86,02 \$	108,94 \$
------	----------	------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Wall Communications Inc. 2020

Tableau A3.2 – Tarifs des services Internet à large bande fixes à l'échelle internationale

Niveau 1 (3 à 9 Mb/s)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2008	32,88 \$	33,77 \$	42,79 \$	29,93 \$	42,23 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2009	30,98 \$	40,19 \$	41,31 \$	S.O.	44,87 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2010	31,44 \$	39,61 \$	34,91 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	39,73 \$
2011	34,85 \$	51,06 \$	29,84 \$	S.O.	28,33 \$	S.O.	S.O.	43,13 \$
2012	39,37 \$	57,24 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	50,48 \$
2013	38,91 \$	52,38 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	45,55 \$
2014	50,00 \$	62,53 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	56,55 \$
2015	47,51 \$	54,54 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	57,83 \$
2016	41,94 \$	79,64 \$	58,38 \$	S.O.	S.O.	S.O.	28,28 \$	S.O.
2017	41,83 \$	63,92 \$	54,72 \$	S.O.	S.O.	41,18 \$	S.O.	59,49 \$
2018	40,67 \$	63,32 \$	S.O.	S.O.	S.O.	60,53 \$	S.O.	40,56 \$
2019	35,98 \$	62,50 \$	S.O.	37,52 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
2020	44,37 \$	S.O.	S.O.	37,01 \$	S.O.	50,98 \$	S.O.	73,33 \$
TCAC	2,53 %	S.O.	S.O.	1,79 %	S.O.	7,37 %	S.O.	6,32 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 2 (10 à 15 Mb/s)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2008	46,58 \$	55,97 \$	62,56 \$	44,05 \$	45,82 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2009	47,26 \$	57,92 \$	63,76 \$	30,22 \$	48,69 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2010	47,60 \$	58,97 \$	52,01 \$	40,57 \$	44,03 \$	S.O.	S.O.	49,55 \$
2011	49,79 \$	65,14 \$	56,74 \$	40,72 \$	47,41 \$	S.O.	S.O.	53,79 \$
2012	54,31 \$	78,84 \$	59,81 \$	30,50 \$	46,97 \$	S.O.	S.O.	55,70 \$
2013	51,20 \$	81,42 \$	58,15 \$	32,85 \$	S.O.	S.O.	S.O.	52,53 \$
2014	55,10 \$	72,91 \$	50,67 \$	30,22 \$	S.O.	52,26 \$	26,09 \$	60,65 \$
2015	56,66 \$	67,66 \$	53,75 \$	S.O.	67,78 \$	54,31 \$	29,08 \$	61,03 \$
2016	58,88 \$	83,85 \$	54,49 \$	S.O.	73,83 \$	64,29 \$	S.O.	51,75 \$
2017	65,54 \$	82,43 \$	46,90 \$	S.O.	39,81 \$	S.O.	27,77 \$	54,39 \$
2018	57,36 \$	75,56 \$	S.O.	54,13 \$	48,83 \$	S.O.	S.O.	61,14 \$
2019	53,20 \$	69,35 \$	S.O.	40,36 \$	S.O.	S.O.	S.O.	47,76 \$

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

2020	54,61 \$	S.O.	S.O.	38,84 \$	S.O.	50,98 \$	S.O.	69,10 \$
TCAC	1,34 %	S.O.	S.O.	-1,04 %	S.O.	S.O.	S.O.	3,38 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 3 (16 à 40 Mb/s)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2008	68,74 \$	67,40 \$	76,47 \$	52,72 \$	49,41 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2009	60,08 \$	70,41 \$	77,98 \$	35,93 \$	47,73 \$	S.O.	S.O.	S.O.
2010	61,88 \$	75,26 \$	74,32 \$	46,24 \$	57,45 \$	S.O.	S.O.	72,15 \$
2011	63,44 \$	79,60 \$	59,72 \$	40,09 \$	66,37 \$	S.O.	S.O.	54,52 \$
2012	67,94 \$	97,00 \$	61,69 \$	40,88 \$	46,07 \$	S.O.	S.O.	59,37 \$
2013	65,18 \$	99,10 \$	57,10 \$	43,01 \$	49,34 \$	S.O.	S.O.	61,52 \$
2014	68,60 \$	79,76 \$	67,44 \$	46,89 \$	51,15 \$	52,92 \$	38,30 \$	63,88 \$
2015	67,81 \$	91,55 \$	69,64 \$	41,25 \$	51,68 \$	52,28 \$	47,08 \$	64,50 \$
2016	63,48 \$	97,53 \$	57,41 \$	40,43 \$	S.O.	41,77 \$	49,75 \$	71,52 \$
2017	65,59 \$	99,64 \$	70,35 \$	55,67 \$	50,43 \$	S.O.	46,80 \$	68,32 \$
2018	70,70 \$	84,33 \$	66,74 \$	49,42 \$	38,15 \$	45,45 \$	50,18 \$	71,77 \$
2019	55,20 \$	69,02 \$	62,36 \$	46,11 \$	S.O.	49,26 \$	49,15 \$	S.O.
2020	61,62 \$	65,10 \$	56,53 \$	40,39 \$	36,33 \$	50,98 \$	43,65 \$	72,51 \$
TCAC	-0,91 %	-0,29 %	-2,49 %	-2,20 %	-2,53 %	-0,62 %	2,20 %	0,05 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 4 (41 à 100 Mb/s)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2011	77,71 \$	95,07 \$	67,19 \$	50,07 \$	49,79 \$	S.O.	S.O.	59,76 \$
2012	94,39 \$	160,97 \$	82,25 \$	58,66 \$	62,36 \$	S.O.	S.O.	62,65 \$
2013	82,88 \$	123,27 \$	72,69 \$	53,31 \$	54,58 \$	S.O.	S.O.	64,89 \$
2014	86,46 \$	103,17 \$	70,33 \$	47,76 \$	55,98 \$	61,79 \$	58,52 \$	67,73 \$
2015	80,63 \$	105,90 \$	72,66 \$	50,75 \$	57,95 \$	60,45 \$	59,32 \$	65,32 \$
2016	78,77 \$	112,30 \$	71,03 \$	54,20 \$	63,80 \$	53,02 \$	61,78 \$	49,78 \$
2017	82,54 \$	114,81 \$	89,98 \$	59,38 \$	42,47 \$	s.o.	54,45 \$	69,58 \$
2018	87,00 \$	105,34 \$	88,74 \$	67,69 \$	53,14 \$	65,20 \$	64,84 \$	84,43 \$
2019	72,01 \$	75,48 \$	75,06 \$	55,20 \$	S.O.	42,27 \$	53,80 \$	63,69 \$
2020	77,18 \$	72,80 \$	78,28 \$	49,23 \$	S.O.	50,98 \$	53,01 \$	66,83 \$
TCAC	-0,08 %	-2,92 %	1,71 %	-0,19 %	S.O.	-3,15 %	-1,63 %	1,25 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 5 (101 à 250 Mb/s)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
--	--------	------------	-----------	-------------	--------	--------	-----------	-------

Comparaisons des tarifs au Canada et à l'étranger – Mise à jour de 2020

2016	114,65 \$	127,69 \$	S.O.	57,56 \$	70,54 \$	S.O.	56,57 \$	71,36 \$
2017	95,10 \$	145,15 \$	S.O.	70,67 \$	50,19 \$	60,39 \$	58,33 \$	65,64 \$
2018	102,76 \$	131,06 \$	S.O.	64,86 \$	60,86 \$	S.O.	72,45 \$	79,90 \$
2019	83,25 \$	93,01 \$	S.O.	75,87 \$	33,79 \$	49,26 \$	65,87 \$	77,69 \$
2020	83,95 \$	86,98 \$	S.O.	75,30 \$	S.O.	50,98 \$	64,85 \$	82,70 \$
TCAC	-7,50 %	-9,15 %	S.O.	6,95 %	S.O.	-5,490%	3,47 %	3,76 %

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 6 (251 à 500 Mb/s) Remarque : Avant 2020, le niveau 6 était de 251 à 400 Mb/s).

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2018	123,87 \$	160,08 \$	S.O.	78,96 \$	70,18 \$	46,33 \$	94,33 \$	72,23 \$
2019	93,03 \$	120,62 \$	S.O.	78,62 \$	41,20 \$	42,27 \$	47,64 \$	76,31 \$
2020	97,16 \$	97,63 \$	S.O.	84,08 \$	39,51 \$	50,98 \$	S.O.	77,13 \$
TCAC	-11,44%	-21,91%	S.O.	3,19%	-24,97%	4,90%	S.O.	3,34%

Wall Communications Inc. 2020

Niveau 7 (500 Mb/s ou plus)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2020	107,55 \$	113,37 \$	S.O.	92,86 \$	49,69 \$	50,98 \$	58,42 \$	79,46 \$
TCAC	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Wall Communications Inc. 2020

Tableau A3.3 – Tarifs des services sans fil mobiles

Niveau 1
(2 à 5 Go)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2010	54,19 \$	73,26 \$	33,89 \$	24,86 \$	46,29 \$	S.O.	S.O.	76,00 \$
2011	52,41 \$	71,50 \$	27,18 \$	23,51 \$	43,30 \$	S.O.	S.O.	69,38 \$
2012	52,55 \$	52,29 \$	31,38 \$	27,42 \$	39,36 \$	S.O.	S.O.	54,89 \$
2013	44,55 \$	54,61 \$	28,80 \$	23,71 \$	34,98 \$	S.O.	S.O.	57,54 \$
2014	43,30 \$	63,74 \$	25,67 \$	21,90 \$	18,47 \$	17,56 \$	34,37 \$	50,05 \$
2015	43,55 \$	63,02 \$	28,15 \$	21,44 \$	17,60 \$	15,87 \$	25,96 \$	55,49 \$
2016	46,47 \$	50,68 \$	15,57 \$	17,61 \$	14,98 \$	14,35 \$	23,56 \$	51,81 \$
2017	43,01 \$	38,73 \$	11,73 \$	15,33 \$	12,11 \$	14,81 \$	20,40 \$	37,22 \$
2018	38,28 \$	43,49 \$	15,56 \$	15,45 \$	15,74 \$	12,71 \$	22,52 \$	70,31 \$
2019	40,60 \$	39,72 \$	S.O.	15,88 \$	S.O.	S.O.	20,45 \$	66,43 \$
2020	42,63 \$	28,48 \$	10,96 \$	18,56 \$	S.O.	S.O.	21,83 \$	59,57 \$

Niveau 2
(5 à 10 Go)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2012	65,11 \$	69,51 \$	44,85 \$	39,11 \$	100,15 \$	S.O.	S.O.	56,77 \$
2013	64,67 \$	59,82 \$	35,13 \$	62,01 \$	44,65 \$	S.O.	S.O.	58,24 \$
2014	63,90 \$	69,05 \$	36,80 \$	45,93 \$	43,04 \$	25,86 \$	49,70 \$	62,04 \$
2015	64,48 \$	77,72 \$	41,69 \$	30,60 \$	29,18 \$	27,05 \$	37,17 \$	63,82 \$
2016	63,30 \$	76,93 \$	29,67 \$	21,07 \$	28,11 \$	21,71 \$	37,31 \$	73,74 \$
2017	60,79 \$	72,44 \$	30,84 \$	20,54 \$	18,59 \$	20,87 \$	29,67 \$	54,81 \$
2018	61,90 \$	64,59 \$	26,24 \$	19,78 \$	S.O.	17,22 \$	35,56 \$	75,49 \$

2019	64,04 \$	62,05 \$	15,03 \$	22,18 \$	20,73 \$	10,56 \$	32,81 \$	69,41 \$
2020	66,10 \$	52,90 \$	16,10 \$	21,97 \$	24,98 \$	s.o.	30,08 \$	69,54 \$

Niveau 3
(10 Go ou plus)

	Canada	États-Unis	Australie	Royaume-Uni	France	Italie	Allemagne	Japon
2016	80,98 \$	110,38 \$	48,17 \$	24,47 \$	63,45 \$	31,58 \$	S.O.	87,09 \$
2017	82,28 \$	92,46 \$	36,62 \$	28,48 \$	39,09 \$	28,80 \$	35,98 \$	64,28 \$
2018	83,35 \$	87,30 \$	39,35 \$	28,19 \$	33,53 \$	38,73 \$	38,38 \$	105,94 \$
2019	82,99 \$	85,97 \$	23,66 \$	27,85 \$	30,05 \$	15,06 \$	40,50 \$	98,68 \$
2020	84,79 \$	61,05 \$	22,94 \$	27,99 \$	32,90 \$	17,09 \$	38,68 \$	95,18 \$

PIÈCE JOINTE 4 – RÉPONSES CANADIENNES À LA COVID-19

Dans le cadre de l'étude sur l'établissement des prix des services de télécommunications de cette année, nous devons décrire les efforts déployés par les fournisseurs de services canadiens afin d'appuyer les clients pendant la pandémie de la COVID-19. Les principaux efforts de l'industrie ont été mentionnés dans le corps du rapport. La pièce jointe 4 fournit de plus amples renseignements au sujet d'initiatives menées par certaines entreprises. La liste ci-dessous vise à fournir des exemples et ne comprend pas nécessairement toutes les initiatives réalisées par une entreprise.

Shaw

- Don de 1 million de dollars à des banques alimentaires locales.
- Crédit de deux mois pour tous les clients qui se sont inscrits au programme Familles branchées du gouvernement du Canada.
- Ouverture au public du réseau sans fil de Shaw.
- Dispositions de paiement souples en raison de la COVID-19.

Bell

- Annulation de tous les frais d'itinérance de Voyager mieux et du service payable à l'utilisation jusqu'au 30 avril.

- Aucuns frais d'utilisation excédentaire pour les résidences et les petites entreprises (du 14 mars au 30 juin).
- Don de 5 millions de dollars à la Croix-Rouge canadienne, à l'Association canadienne pour la santé mentale, etc.

Cogeco

- Aucune annulation de service pour les clients incapables de payer en raison de la COVID-19.
- Annulation des frais de paiement en retard si le retard est occasionné par la COVID-19.
- Soutien au programme de sécurité alimentaire de Centraide à Montréal.

Eastlink

- Annulation des frais d'installation.
- Annulation des frais d'itinérance.
- Annulation des frais d'interurbain pour les services mobiles.
- Annulation des limites de données (jusqu'au 30 juin).

Rogers

- Annulation des frais d'itinérance (30 juin).
- Annulation des frais d'interurbain pour les services mobiles et résidentiels (30 juin).
- Aucuns frais d'utilisation excédentaire de données (30 juin).
- Rabais sur les forfaits de services Internet mobiles.
- Dispositions de paiement souples (30 juin).
- Plusieurs initiatives pour appuyer Hébergement femmes Canada, les banques alimentaires, Les Grands frères et grandes sœurs et l'Armée du Salut.

SaskTel

- Annulation des frais d'utilisation excédentaire au pays pour les services Internet mobiles (8 juin).
- Fait partie du programme de report de paiement des services publics pour la COVID-19.
- Annulation des frais de paiement en retard (six mois).
- Suspension des activités de collecte et des déconnexions (six mois).
- Aucuns frais de retour par l'entremise de Postes Canada.

TELUS

- Annulation des frais d'utilisation excédentaire de données pour les services Internet filaires fixes (les forfaits qui n'offrent pas déjà des données illimitées).
- Annulation des frais d'itinérance (jusqu'au 30 avril).
- Aucune déconnexion et dispositions de paiement souples.
- Dons d'appareils et crédits liés à l'utilisation pour les personnes moins bien nanties ou touchées par la COVID-19.
- Initiative Aidons nos PME et élargissement du programme Internet pour l'avenir (pour les personnes handicapées).
- Plusieurs autres initiatives ciblées pour aider les communautés.
- Deux mois de services sans fil gratuits aux travailleurs de première ligne.

Vidéotron

- Annulation des frais d'itinérance (30 juin).
- Suppression des limites de données pour les services Internet fixes (30 juin).
- Analyse des problèmes de paiement au cas par cas.
- Dons d'appareils et services à des organisations dans le besoin.
- Aucuns frais d'utilisation excédentaire pour la période des Fêtes de décembre 2020.

Xplornet

- Annulation des frais d'utilisation excédentaire de données pour les services filaires (jusqu'au 30 juin).