

Rapport sur le marché canadien des télécommunications

2026



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada 

ISSN 2819-1161

N° de catalogue BC9-43F-PDF

Sauf indication contraire, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, en tout ou en partie, aux fins de redistribution commerciale sans l'autorisation écrite préalable de l'administrateur des droits d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Pour obtenir l'autorisation de reproduire des documents du gouvernement du Canada à des fins commerciales, vous devez envoyer une demande d'affranchissement du droit d'auteur à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Gatineau (Québec)
Canada
K1A 0N2

Pour obtenir plus d'information au sujet du présent rapport, prière de communiquer : donnees-data@crtc.gc.ca

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2026.

Also available in English.

Table des matières

Sommaire.....	1
1. Introduction.....	4
2. Aperçu du secteur des télécommunications	5
2.1 Revenus	5
2.2 Services de détail et de gros	7
2.3 Investissements	10
2.4 Concurrence et abstention.....	11
2.5 Propriété canadienne	11
3. Suivi des services Internet fixes et des services sans fil mobiles : résultats et mesures	11
4. Perspectives concernant les services Internet fixes	12
4.1 Taille du marché et investissement	13
4.2 Intensité de la concurrence	17
4.3 Prix et abordabilité	20
4.4 Couverture du réseau.....	26
4.5 Rendement des réseaux	29
4.6 Autonomisation des consommateurs	33
5. Perspectives concernant les services sans fil mobiles	35
5.1 Taille du marché et investissement	36
5.3 Prix et abordabilité	41
5.4 Couverture du réseau.....	47
5.5 Rendement des réseaux	50
5.6 Autonomisation des consommateurs	54
6. Pour plus d'informations.....	59
7. Définitions.....	59

Figures, infographies et tableaux

Infographie 1 : Revenus par secteur, croissance annuelle, TCAC.....	5
Figure 1 : Revenus de télécommunications à long terme (en milliards de dollars) et croissance (en %), 2015 à 2024	6
Infographie 2 : Part des revenus des services de télécommunication, par secteur (en %), 2024.....	7
Infographie 3 : Revenus des services de détail et de gros (en milliards de dollars) et part des revenus (en %), 2023 à 2024.....	8
Figure 2 : Part des revenus des services de télécommunication par type de fournisseur (%), 2020 à 2024	9
Figure 3 : Indice des dépenses des consommateurs pour des produits de communication, 2015 à 2023	10
Figure 4 : Total des dépenses en immobilisations relatives aux télécommunications (en milliards de dollars), 2020 à 2024.....	10
Tableau 1 : Thèmes, résultats et mesures de base.....	11
Figure 5 : Revenus des services Internet fixes de détail (en milliards de dollars) et abonnés (en millions), 2020 à 2024.....	13
Figure 7 : Revenus provenant des services Internet résidentiels (en milliards de dollars) par type de fournisseur, 2020 à 2024	14
Figure 8 : Dépenses en immobilisations pour les services filaires (en milliards de dollars) et l'intensité du capital (en %), 2020 à 2024.....	15
Figure 9 : Intensité du capital pour les services filaires selon le type de fournisseur de services (en %), 2020 à 2024	15
Figure 10 : Financement cumulatif du gouvernement du Canada pour les services à large bande (en millions de dollars), 2022 à 2025.....	17
Figure 11 : Part des revenus selon le type d'exploitant (en %), 2020 à 2024	18
Figure 12 : Part des abonnés – exploitants indépendants fondés sur les services de gros (%), 2020 à 2024 .	18
Figure 13 : Marges du BAIIDA filaire (en %), 2020 à 2024.....	19
Figure 14 : Taux de résiliation mensuel des abonnés des services Internet haute vitesse de détail (en %), 2020 à 2024.....	19
Figure 15 : Prix des forfaits à 50/10 Mb/s, 940/15 Mb/s et 2 500/15 Mb/s (en dollars), 2021 à 2025	20
Figure 16 : Prix des forfaits Internet haute vitesse en Ontario, par vitesse (en dollars), 2021 à 2025.....	21
Figure 17 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services d'accès à Internet, 2021 à 2025	22
Figure 18 : RMPU des services Internet (en dollars), 2020 à 2024.....	23
Figure 19 : « Les services Internet sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2025.....	23
Figure 20 : Ménages ayant modifié leur forfait Internet au cours du dernier mois en raison de l'abordabilité (% de répondants), 2023 à 2025	24

Figure 21 : Confiance en la capacité à payer les services Internet au cours des 3 prochains mois (% de répondants), 2023 à 2025	25
Figure 22 : Part des dépenses des ménages consacrées aux services Internet par quintile de revenu (en %), 2015 à 2023.....	26
Figure 23 : Ménages ayant accès à un service à des vitesses de 50/10 Mb/s avec des données illimitées (en %), 2020 à 2024.....	27
Figure 24 : Ménages ayant accès à des services Internet à des vitesses en gigabits (% de ménages), 2020 à 2024	28
Figure 25 : Pourcentage du total des ménages desservi par un réseau de fibre (%), 2021 à 2025.....	28
Figure 26 : Nombre total d'abonnements aux services d'accès à Internet résidentiel – ASFF et par satellite (%), 2020 à 2024	29
Figure 27 : Abonnés par vitesse de téléchargement (en %), 2020 à 2024	30
Figure 28 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement au Canada et dans les régions rurales (en Mb/s), 2020 à 2025	31
Figure 29 : Utilisation mensuelle moyenne des données (téléchargement et téléversement) par les abonnés aux services Internet résidentiels (en Go), 2020 à 2024	31
Figure 30 : « Je peux compter sur un réseau haute vitesse fiable là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025	32
Figure 31 : Consommateurs ayant subi une panne de service Internet résidentiel de 24 heures ou plus (%), 2024 à 2025.....	33
Figure 32 : Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2025	34
Infographie 4 : Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de service Internet, 2021-2022 à 2024-2025	34
Figure 33 : « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs d'accès à Internet là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025	35
Figure 34 : Abonnés aux services de téléphonie cellulaire (en millions) et revenus (en milliards de dollars), 2020 à 2024.....	37
Figure 35 : Dépenses en immobilisations pour les services sans fil (en milliards de dollars) et intensité du capital (en %), 2020 à 2024.....	37
Figure 36 : Dépenses en immobilisations moyennes par utilisateur (en dollars), 2020 à 2024	38
Figure 37 : Part des revenus des trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants (%), 2020 à 2024	39
Figure 38 : Part du nombre d'abonnés - trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants (%), 2020 à 2024.....	39
Figure 39 : Marges du BAIIA des services sans fil (%), 2020 à 2024	40
Figure 40 : Taux de résiliation des abonnements aux services de téléphonie mobile de détail (%), 2020 à 2024	40
Figure 41 : Prix mensuels pour les forfaits de 10 Go, de 50 Go et de 100 Go (en dollars), 2021 à 2025	41

Figure 42 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services de téléphonie cellulaire, 2021 à 2025.....	42
Figure 43 : RMPU des services de téléphonie cellulaire, avec et sans coût d'appareil (en \$), 2020 à 2024.....	43
Figure 44 : Prix d'un nouveau téléphone cellulaire au Canada (en dollars), 2015 à 2025	43
Figure 45 : Revenus par Go de données, trois principaux exploitants et autres exploitants (en dollars), 2020 à 2024	44
Figure 46 : « Les services de téléphonie cellulaire sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2025	45
Figure 47 : Canadiens ayant modifié leur forfait de téléphonie cellulaire au cours du dernier mois en raison de l'abordabilité (% de répondants), 2023 à 2025	45
Figure 48 : Confiance à l'égard de la capacité de payer pour ses services cellulaires au cours des 3 prochains mois (% de répondants), 2023 à 2025	46
Figure 49 : Part des dépenses des ménages consacrées aux services mobiles par quintile de revenus (en %), 2015 à 2023.....	47
Figure 50 : Population ayant accès aux réseaux mobiles (en %), 2020 à 2024	48
Figure 51 : Population ayant accès aux réseaux 5G (en %), 2020 à 2024.....	49
Figure 52 : Routes et autoroutes principales couvertes par les réseaux mobiles (en %), 2020 à 2024	49
Figure 53 : Part d'abonnés aux services de téléphonie cellulaire par type de forfait de données (%), 2020 à 2024	50
Figure 54 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles (en Mb/s), 2020 à 2025	51
Figure 55 : Latence des réseaux mobiles multiserveurs (en ms), 2022 à 2025.....	52
Figure 56 : Utilisation mensuelle moyenne des abonnés aux services de données mobiles (en Go), 2020 à 2024	52
Figure 57 : « Je peux compter sur un réseau mobile fiable là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025...	53
Figure 58 : Consommateurs ayant subi une panne de service de téléphonie cellulaire de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024 à 2025	54
Figure 59 : Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2025	55
Infographie 5 : Probabilité que les abonnés recommandent leur fournisseur de téléphonie cellulaire, 2021-2022 à 2024-2025	55
Figure 60 : « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs de téléphonie cellulaire » (% de répondants), 2023 à 2025	56
Figure 61 : « Les tarifs de téléphonie cellulaire que les Canadiens paient lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Canada sont raisonnables » (% de répondants), 2024 à 2025.....	57
Figure 62 : Principales causes des « factures surprises » signalées par les consommateurs canadiens (% de répondants), 2019 à 2025	57
Figure 63 : Utilisation des options d'itinérance lors de voyages à l'extérieur du Canada (% de répondants), 2025	58
Figure 64 : Itinérance internationale – revenu mensuel moyen par abonné (en dollars), 2023 à 2024	59

Sommaire

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est heureux de présenter l'édition 2026 du Rapport sur le marché canadien des télécommunications (RMCT). Le RMCT vise à aider le CRTC, les intervenants de l'industrie et le public à mieux comprendre comment les marchés des télécommunications du Canada servent les Canadiens et à surveiller les répercussions des politiques et de la réglementation connexes. Le rapport donne des pistes qui peuvent aider à cerner les éléments pour lesquels des mesures supplémentaires pourraient être nécessaires afin de favoriser un marché concurrentiel qui répond bien aux besoins des consommateurs et à trouver des occasions de réduire le fardeau administratif de l'industrie. L'édition de cette année vient appuyer les travaux de l'an dernier en élargissant l'éventail des sources de données qui permettent d'évaluer le rendement du marché canadien et en fournissant des indicateurs supplémentaires ainsi que des sections d'analyse servant à explorer des thèmes d'intérêt.

Le quotidien et les moyens de subsistance des Canadiens dépendent plus que jamais des télécommunications, notamment des services Internet haute vitesse et de téléphonie cellulaire. Les réseaux de télécommunications canadiens n'ont jamais été aussi étendus ou avancés qu'ils le sont aujourd'hui. Il s'agit là d'une réussite indéniable qui témoigne de l'adoption des technologies numériques par les Canadiens, de l'innovation et des investissements attribuables à l'industrie des télécommunications ainsi que de l'instauration de cadres stratégiques qui favorisent une meilleure qualité des réseaux, de la couverture et du service. Or, lorsqu'on se projette dans l'avenir, on constate que le marché évolue et que l'industrie canadienne est confrontée à des défis importants.

Les Canadiens vont-ils changer leur utilisation des télécommunications et leurs dépenses en la matière en période d'inflation?

Dans les cinq dernières années, les Canadiens ont subi des niveaux d'inflation plus élevés, car l'indice des prix à la consommation (IPC) a augmenté de 19 % depuis le début de 2021. Malgré cette tendance à la hausse générale, les Canadiens ont vu les prix de leurs services Internet et de téléphonie cellulaire baisser. L'indice des prix des services Internet a diminué de 6 %, et celui des services mobiles, de près de 40 % durant la même période.

Pourtant, selon leur niveau de revenu, les Canadiens consacrent une plus grande partie des dépenses de leurs ménages aux services de télécommunications en optant pour des vitesses de service Internet plus rapides et des forfaits de téléphonie cellulaire plus importants, qui comprennent plus de données. Le RMCT démontre que près du tiers des Canadiens se sont abonnés à des services Internet offrant des vitesses en gigabits et que plus de la moitié ont des forfaits de téléphonie cellulaire qui leur offrent plus de 50 gigabits de données par mois.

Les Canadiens dépensent peut-être plus, mais en règle générale, ils sont d'avis que les services de télécommunications sont devenus plus abordables ou qu'ils ont la possibilité de passer à des options plus abordables ou mieux adaptées. Et ces options sont de plus en plus nombreuses. La part des Canadiens qui disent avoir suffisamment de choix de fournisseurs de services de télécommunications (FST) a grimpé de trois points de pourcentage pour les services mobiles et huit points pour les services Internet depuis l'automne 2024. Dans les zones rurales, ces chiffres ont grimpé de presque cinq points dans la même période.

Qu'est-ce qui rend les Canadiens satisfaits – ou insatisfaits – de leurs fournisseurs?

Même si les prix, le choix et l'accessibilité des services de télécommunications s'améliorent aux yeux de certains consommateurs, les Canadiens ont des opinions variées au sujet de leurs fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire. Des consommateurs désormais bien renseignés portent de plus en plus de problèmes à l'attention de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision

(CPRST), notamment par rapport à l'exactitude de leur facturation. Les Canadiens sont également plus enclins à changer de forfait et de fournisseur pour des raisons d'abordabilité. Bien que la perception globale à l'égard des fournisseurs de services de télécommunications soit généralement neutre, les opinions sont positives à l'égard des petits et des nouveaux exploitants ainsi que des exploitants régionaux, qui mettent souvent l'accent sur les prix et le service à la clientèle pour gagner des abonnés.

Les entreprises de télécommunications peuvent-elles continuer à investir et à croître tout en étant en concurrence pour acquérir des abonnés?

Les exploitants de services Internet et de téléphonie cellulaire sont à la croisée des chemins, car la croissance des revenus et des abonnés ralentit et pourrait se stabiliser. Cela se produit alors même que le taux de croissance démographique du Canada ralentit. Avec une base d'abonnés qui stagne, les exploitants sont limités en matière d'occasions de croissance. Certains exploitants ont déjà indiqué qu'ils allaient modérer leurs investissements dans les réseaux de télécommunications. Cela s'explique en partie par une réponse à la pression exercée sur leurs revenus et en partie parce que pratiquement toute la population est maintenant desservie par les réseaux filaires et sans fil. Plus de 64 milliards de dollars ont été investis dans le développement des réseaux au cours des cinq dernières années, ce qui a mis à la disposition des Canadiens un vaste choix de technologies allant de la fibre au câble en passant par les services satellitaires et Internet résidentiels 5G, en plus d'une grande variété de forfaits et de tarifs. Les investissements dans les services Internet et mobiles continuent. En prévision de l'avenir, les fournisseurs de service se tournent vers des offres innovantes telles que le service mobile satellite à appareil, qui améliorera les choix offerts aux consommateurs.

Quelle sera l'incidence des mesures politiques pour les consommateurs et l'industrie?

Ces dernières années, la réglementation et les politiques ont cherché à assurer un équilibre entre l'intensité de la concurrence, visant à assurer que les Canadiens bénéficient d'options concurrentielles dynamiques et diversifiées, et la nécessité de faire des investissements continus dans les réseaux. Le cadre des exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV) du CRTC de 2023 permet aux fournisseurs régionaux de services de téléphonie cellulaire de se livrer à la concurrence sur de nouveaux marchés en utilisant les réseaux des plus grandes entreprises de services sans fil mobiles au Canada. En 2024 et 2025, plusieurs fournisseurs régionaux ont conclu des ententes avec ces grandes entreprises et commencé à offrir des services, particulièrement dans l'Ouest canadien et en Ontario.

Au cours de la dernière année, le CRTC a fait un grand pas en avant pour améliorer la concurrence dans le marché de l'accès à Internet au Canada en offrant aux concurrents un moyen de vendre des services Internet en utilisant les réseaux de fibre jusqu'au domicile des grandes compagnies de téléphone à l'échelle nationale. Cet accès stimule davantage la concurrence sur le marché de l'accès à Internet et donne aux Canadiens plus de choix en matière de services Internet. Les données préliminaires qui démontrent que de nombreux fournisseurs utilisent ce service de vente en gros sont encourageantes. Le CRTC continuera à surveiller de près le marché pour assurer un équilibre entre une concurrence accrue dans les services Internet et des investissements continus dans des réseaux de grande qualité.

D'autres mesures axées sur les consommateurs, par exemple, celles destinées à améliorer les renseignements mis à la disposition des consommateurs au sujet des caractéristiques et des prix de leur forfait ainsi que celles concernant la facilité à changer de fournisseur et l'efficacité des avis aux consommateurs, permettront aux Canadiens de choisir plus facilement les forfaits Internet et de téléphonie cellulaire qui répondent le mieux à leurs besoins.

Le CRTC et le gouvernement du Canada ont mis en place d'autres mesures stratégiques visant à améliorer la couverture et le caractère abordable des services pour les Canadiens, particulièrement dans les régions et au sein des populations mal desservies. Ces mesures incluent le Fonds pour la large bande du CRTC, l'un des programmes de connectivité publique du Canada. Ensemble, ces investissements ont permis d'injecter

1,4 milliard de dollars dans des projets de connectivité Internet haute vitesse et mobile et contribué à étendre la couverture à large bande dans les régions rurales du Canada à plus de 80 pourcent de la population, une augmentation de 30 points de pourcentage depuis 2020.

Par l'intermédiaire du RMCT et d'autres outils disponibles sur son site Web des Rapports sur le marché des communications, le CRTC surveillera le marché des télécommunications canadien et en rendra compte en fonction de ces politiques et d'autres politiques connexes. Pendant qu'il surveille le marché, le CRTC participe aussi à l'initiative d'examen du fardeau administratif du gouvernement du Canada. À cet égard, tout en axant sa surveillance sur des indicateurs qui comptent pour les Canadiens, le CRTC rationalise sa collecte de données afin de réduire la charge de travail liée à l'établissement de rapports pour les exploitants de services de télécommunications.

1. Introduction

Il s'agit du deuxième RMCT annuel du CRTC, lequel reflète les données les plus récentes recueillies par l'organisation auprès de l'industrie et de tiers. Ce rapport fait partie de l'éventail de données, de renseignements et d'indications visuelles sur la surveillance des télécommunications publiés sur le site Web des [Rapports sur le marché des communications](#) du CRTC. Le RMCT contient :

- des renseignements sur la structure du secteur canadien des télécommunications;
- l'analyse de la santé du marché des télécommunications, de la concurrence, des prix et de l'abordabilité, du rendement du réseau, de la couverture du réseau;
- les données sur l'autonomisation des consommateurs dans le cadre des services de télécommunication canadiens.

En publiant le RMCT, le CRTC établit les objectifs suivants :

- communiquer ouvertement et de façon transparente l'analyse du secteur des télécommunications effectuée par le CRTC, notamment en mettant l'accent sur les services d'accès Internet (Internet fixe) et de téléphonie cellulaire (sans fil mobiles);
- permettre au public canadien, à l'industrie et aux autres intervenants de comprendre les défis et les réalisations du secteur canadien des télécommunications.

Les définitions des principaux termes et abréviations utilisés dans le présent rapport sont fournies à la section 7.

Contexte du présent rapport

En publiant le RMCT, le CRTC atteint l'un des principaux objectifs établis par le gouverneur en conseil dans son [Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication](#) de 2023 (le Décret). Selon le Décret, « Le Conseil devrait développer davantage des habiletés solides et opportunes en matière de surveillance des marchés, de recherche et de prévision stratégique, et utiliser les résultats provenant de ces activités dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions ».

Le Décret contient des considérations propres aux services Internet fixes et sans fil mobiles, ainsi qu'aux questions relatives aux consommateurs, au déploiement et à l'accès universel. Ces considérations sont également abordées dans diverses sections du RMCT. De plus, le RMCT contient des sections « Pleins feux », qui mettent l'accent sur plus de détails au sujet d'aspects des services Internet et des services sans fil mobiles.

Le RMCT se fonde principalement sur les données que le CRTC amasse dans le cadre de ses sondages annuels et trimestriels auprès de l'industrie (les données d'enquête annuelles les plus récentes reflètent l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2024). Par ailleurs, le RMCT de 2026 présente des données et des analyses provenant d'autres sources, notamment de la recherche sur l'opinion publique (ROP) d'Ipsos, commandée par le CRTC; l'Enquête sur les dépenses des ménages de Statistique Canada de 2015 à 2023; les données de Statistique Canada sur l'IPC et les prix de janvier 2021 à septembre 2025; les données Speedtest d'Ookla de janvier à septembre 2025 ; et l'Observateur des technologies médias (OTM) de l'automne 2021 au printemps 2025.

2. Aperçu du secteur des télécommunications

Le secteur des télécommunications du Canada comprend plusieurs segments : les services téléphoniques traditionnels, les services Internet filaires résidentiels et d'affaires ainsi que diverses technologies sans fil pour les services mobiles, les services par satellite et les services d'accès à Internet sans fil fixe (ASFF). Les services Internet et les services sans fil mobiles représentent la grande majorité de ce secteur, ce qui reflète à quel point ils jouent maintenant un rôle central dans le cadre des besoins de connectivité du Canada. La section qui suit donne un aperçu du secteur des télécommunications dans son ensemble, y compris les services téléphoniques traditionnels, tandis que d'autres sections du RMCT seront notamment consacrées aux services Internet et sans fil mobiles (de téléphonie cellulaire).

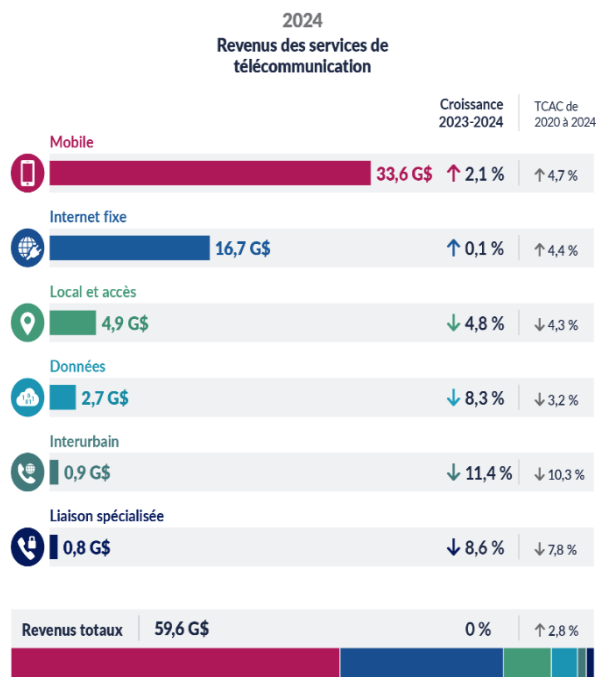
2.1 Revenus

La présente section couvre les revenus provenant du secteur canadien des services de télécommunications, répartis en fonction des éléments suivants :

- Services mobiles – comprennent la voix et les données mobiles
- Services filaires – Internet fixe (qui comprend diverses technologies filaires, ainsi que l'accès par satellite et l'ASFF), données, ligne privée, local et accès, et interurbains

Dans son ensemble, le secteur des services de télécommunications a généré 59,6 milliards de dollars en 2024, sans changement lorsque comparé aux revenus de 2023. Une augmentation de 2,1 % des revenus provenant des services mobiles a été contrebalancée par des baisses annuelles pour les services d'accès local et les interurbains (en baisse de 4,8 % et 11,4 %, respectivement) ainsi que les revenus provenant des services de données (en baisse de 8,3 %). Les revenus des services Internet fixes sont restés stables à 0,1 %. Depuis 2020, les revenus globaux provenant des services de télécommunications ont augmenté en suivant un taux de croissance annuel composé (TCAC) de 2,8 %.

Infographie 1 : Revenus par secteur, croissance annuelle, TCAC

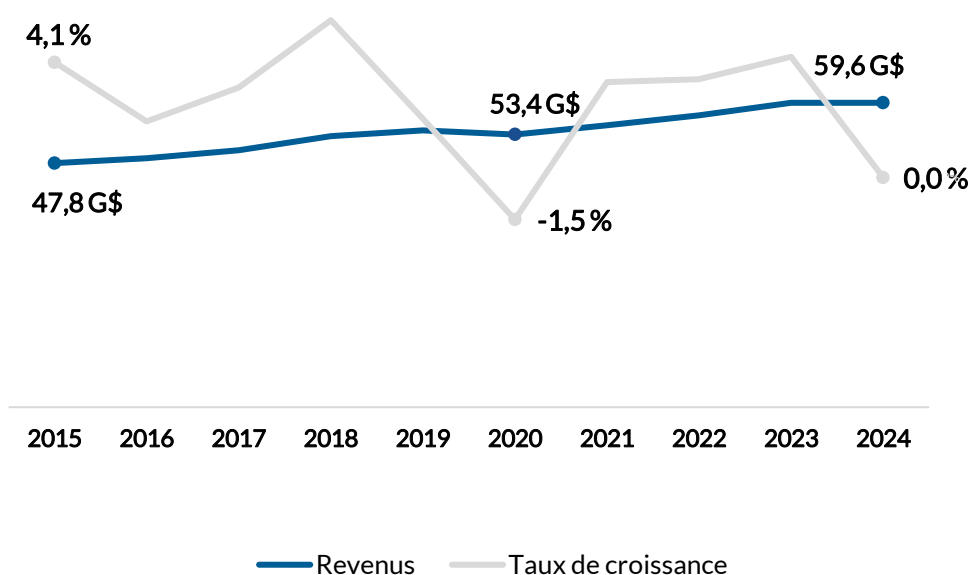


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Revenus des télécommunications de 2015 à 2024

Les revenus générés par les services de télécommunications canadiens sont restés stables en 2024; ils ont connu leur taux de croissance le plus bas depuis 2020. De 2015 à 2024, les revenus ont connu un TCAC de 2,5 %.

Figure 1 : Revenus de télécommunications à long terme (en milliards de dollars) et croissance (en %), 2015 à 2024

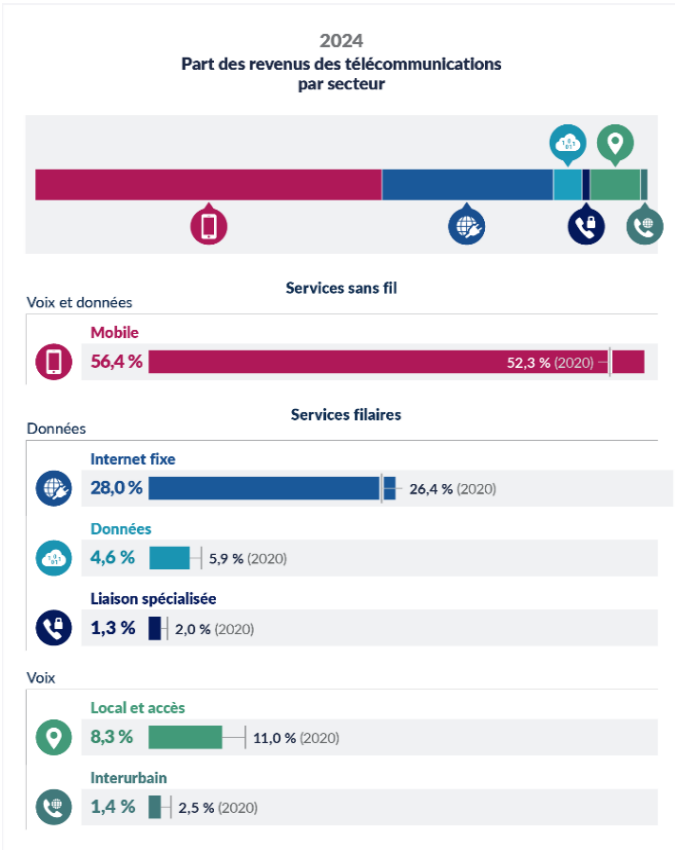


Source : Données recueillies par le CRTC

Part des revenus

Les services mobiles ont représenté 56,4 % des revenus de télécommunications en 2024, une augmentation de 4,1 points de pourcentage depuis 2020. Les services Internet fixes ont représenté la même part des revenus totaux qu'en 2023 (28 %). Les contributions des services d'accès local, interurbains et de données aux revenus totaux provenant des services ont continué à diminuer en 2024, enregistrant des baisses de 2,7, 1,1 et 1,3 points de pourcentage, respectivement, depuis 2020.

Infographie 2 : Part des revenus des services de télécommunication, par secteur (en %), 2024

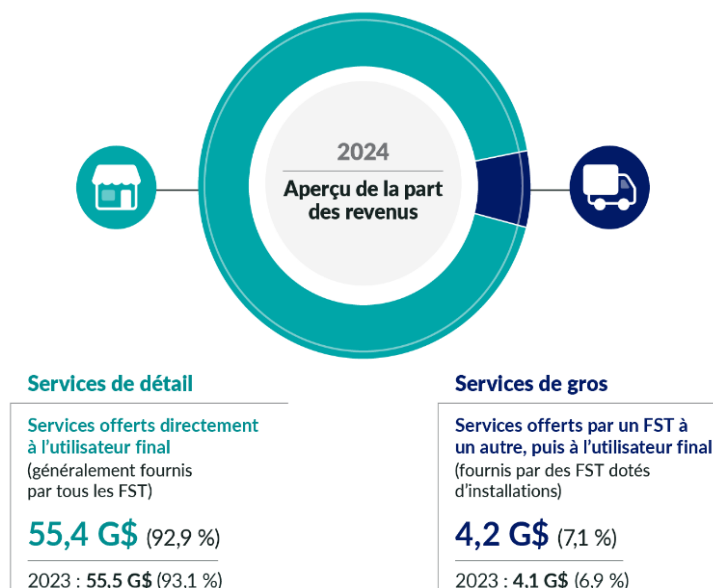


Source : Données recueillies par le CRTC

2.2 Services de détail et de gros

Les services de détail, c’est-à-dire les services fournis directement aux clients résidentiels et d’affaires, ont représenté 92,9 % des revenus liés aux services en 2024. C’était essentiellement le même pourcentage que l’année précédente, durant laquelle les services de détail ont représenté 93,1 % de ces revenus. Les revenus provenant des services de gros (c.-à-d. des services vendus à d’autres fournisseurs de télécommunications) ont représenté 7,1 % des revenus en 2024. Parmi les types de services échangés par des fournisseurs de télécommunications, l’Internet haute vitesse a représenté 18,9 % des revenus des services de gros, soit deux points de pourcentage de plus qu’en 2020.

Infographie 3 : Revenus des services de détail et de gros (en milliards de dollars) et part des revenus (en %), 2023 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

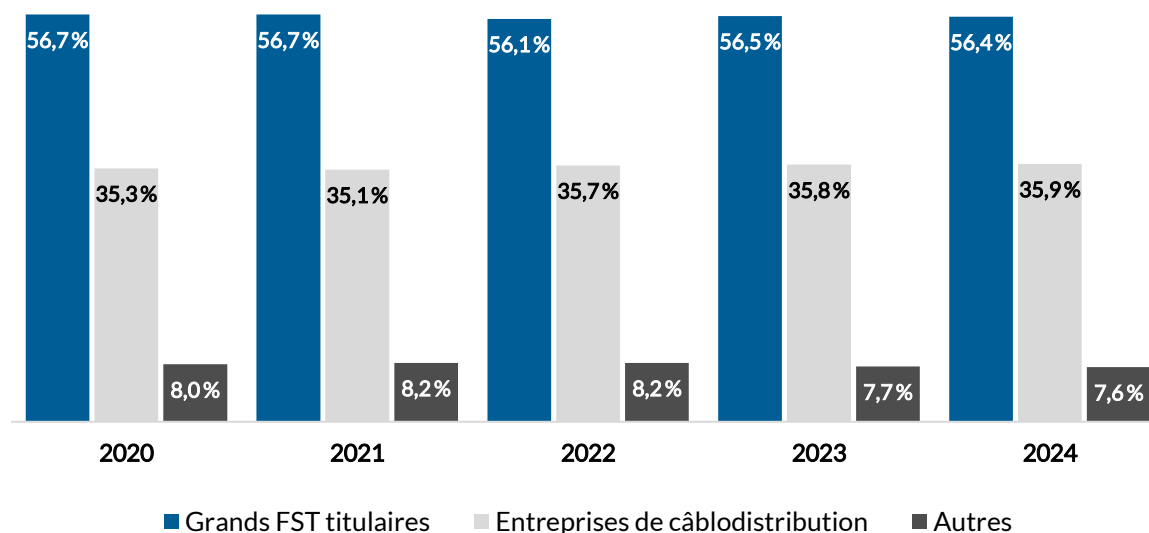
Pleins feux – Part des revenus des télécommunications par type de fournisseur

Les FST sont répartis dans les principales catégories suivantes :

- les FST titulaires, qui fournissaient des services de téléphonie locale sur une base monopolistique avant que les concurrents n'entrent dans le marché, et qui utilisent principalement leurs propres installations;
- les entreprises de câblodistribution, qui sont les anciens monopoles de câblodistribution qui fournissent également, à l'heure actuelle, des services de télécommunication et qui utilisent principalement leurs propres installations;
- les autres fournisseurs, à savoir :
 - les autres fournisseurs de services dotés d'installations, comme les exploitants de services sans fil par satellite et fixes;
 - les fournisseurs de services de gros, dont les services utilisent principalement les installations d'autres compagnies, principalement celles des FST titulaires et des entreprises de câblodistribution.

Les grands FST titulaires généraient 56,5 % des revenus totaux des services de télécommunication en 2024 et les entreprises de câblodistribution, 35,8 %, les 7,7 % restants étant attribuables à d'autres fournisseurs de services. La proportion des revenus attribuable à chaque type de FST est restée pratiquement inchangée depuis 2020.

Figure 2 : Part des revenus des services de télécommunication par type de fournisseur (en %), 2020 à 2024



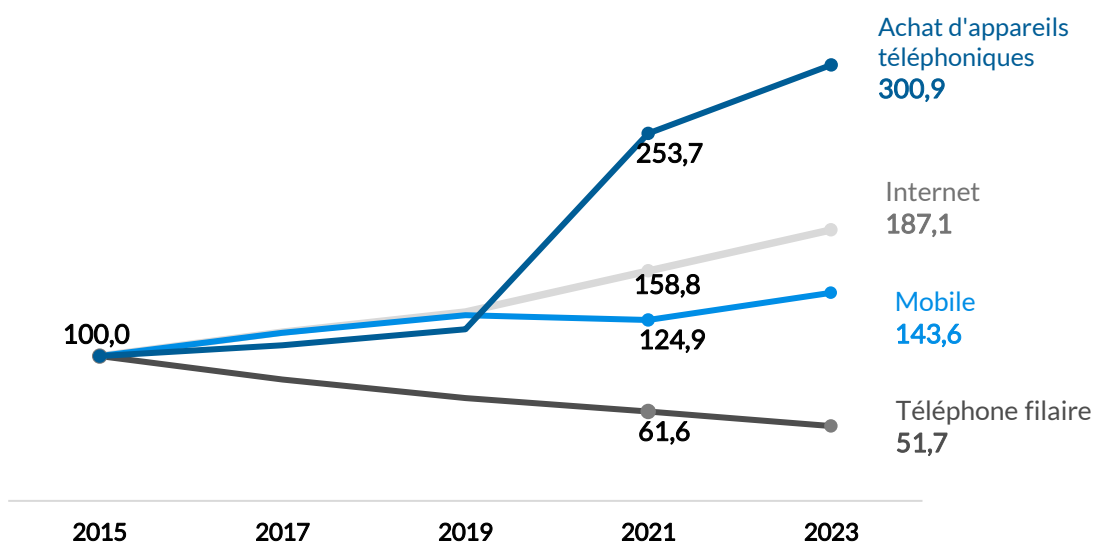
Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Dépenses en télécommunications des consommateurs

Le RMCT de cette année donne des renseignements tirés de l'Enquête sur les dépenses des ménages (EDM) de Statistique Canada¹. De 2015 à 2023, les dépenses en communications des Canadiens ont dépassé celles de nombreuses autres catégories et surpassé la croissance globale de la consommation. Cette tendance pourrait s'expliquer par une utilisation plus large des services Internet ou de téléphonie cellulaire par les consommateurs ainsi que par la préférence accordée aux forfaits grande capacité offrant des allocations de données ou des vitesses de téléchargement plus importantes. Dans la catégorie des communications plus précisément, les dépenses des Canadiens consacrées à l'achat de téléphones cellulaires ont triplé, avec une croissance particulièrement marquée après 2019. Les Canadiens ont aussi réduit leurs dépenses en produits de télécommunications par ligne terrestre de près de moitié par rapport à 2015, tandis que les dépenses pour des services Internet et des services mobiles ont augmenté respectivement de 87 % et 44 % durant la même période.

¹ Cette enquête amasse principalement des renseignements détaillés sur les dépenses en biens et services des ménages. Elle rend compte des dépenses que les Canadiens consacrent à l'alimentation, au logement, à l'exploitation, à l'ameublement et aux équipements du ménage (notamment aux services et aux équipements de télécommunications), aux loisirs, à la santé et aux soins personnels ainsi qu'à d'autres catégories. L'enquête est réalisée tous les deux ans dans les 10 provinces et les 3 capitales des territoires depuis l'année de référence de 2017.

Figure 3 : Indice des dépenses des consommateurs pour des produits de communication, 2015 à 2023

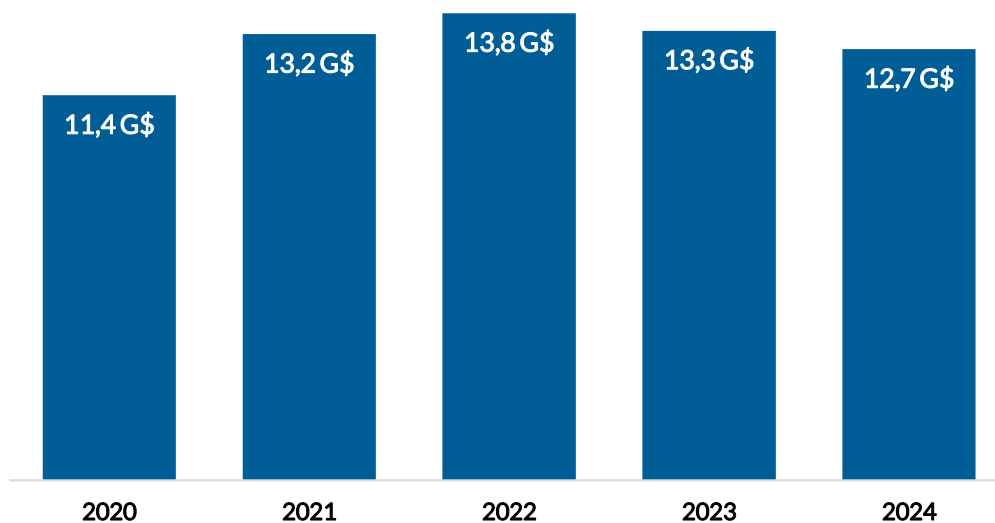


Source : Statistique Canada, tableau 11-10-0223-01, 2025

2.3 Investissements

Au cours des cinq dernières années, les exploitants de services de télécommunication ont déployé massivement des réseaux de fibre et 5G. Depuis 2020, ils ont investi un total cumulé de 64,4 milliards de dollars dans leurs réseaux. Leurs dépenses en immobilisations pour l'équipement et l'infrastructure des réseaux ont légèrement baissé en 2023 et 2024.

Figure 4 : Total des dépenses en immobilisations relatives aux télécommunications (en milliards de dollars), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

2.4 Concurrence et abstention

Le Conseil est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui réglemente le secteur canadien des télécommunications et de la radiodiffusion dans l'intérêt public. Il a un large éventail de responsabilités, y compris en vertu de diverses lois. En tant que tribunal administratif, lorsqu'il doit gérer des questions comme les taux pour les services de télécommunication, le CRTC choisira de ne pas réglementer lorsqu'il conclut qu'un service fait l'objet d'une concurrence suffisante afin de protéger les intérêts des utilisateurs et qu'il est conforme aux objectifs stratégiques de l'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#) (la Loi). Cette pratique s'appelle l'abstention. Lorsqu'un service fait l'objet d'une abstention à l'égard de la réglementation, ses prix sont fixés par le marché. Le CRTC s'est abstenu de réglementer la plupart des tarifs de détail; toutefois, s'il estime qu'un service n'est pas suffisamment concurrentiel, il peut choisir de réglementer ces tarifs. En 2024, 97 % des revenus de télécommunication ont été générés par des services faisant l'objet d'une abstention, soit le même pourcentage que l'année d'avant.

2.5 Propriété canadienne

L'article 16 de la *Loi* exige que les entreprises de télécommunication qui possèdent ou exploitent des équipements de télécommunications et dont les revenus annuels provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada représentent plus de 10 % des revenus annuels totaux provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada soient détenues et contrôlées par des Canadiens. Les revenus annuels totaux provenant de la prestation de services de télécommunication au Canada s'élevaient à 59,62 milliards de dollars en 2024 et, par conséquent, aux fins de l'application des dispositions de l'article 16, 10 % des revenus totaux représentent 5,96 milliards de dollars.

3. Suivi des services Internet fixes et des services sans fil mobiles : résultats et mesures

Les services Internet fixes et les services sans fil mobiles représentent une part importante et croissante des revenus et de l'activité des télécommunications. Ils représentent maintenant 84 % des revenus totaux provenant des services de télécommunication. Par conséquent, le RMCT contient une couverture détaillée de ces deux types de services. Dans les sections qui suivent, le RMCT explore ces services sous six grands thèmes. Les thèmes s'inspirent des objectifs stratégiques de la *Loi*, des considérations décrites dans le Décret ainsi que du [Plan ministériel](#) et du [Plan stratégique](#) du CRTC. Ensemble, ces documents clés constituent la base du RMCT pour suivre six résultats – des résultats qui profitent aux Canadiens – et des paramètres de base relatifs à ces résultats. Le CRTC ajustera ou encore ajoutera à ces paramètres si les circonstances le justifient (p. ex., données améliorées ou nouvelles, politiques, développement du marché).

Le tableau ci-dessous présente les thèmes, les résultats ainsi que les paramètres de base présentés aux sections 4 et 5 ci-dessous.

Tableau 1 : Thèmes, résultats et mesures de base

Thème	Résultats	Mesures de base
Taille du marché et investissement	La demande du marché augmente et il y a un investissement dans la qualité et la fiabilité des réseaux.	Abonnés, revenus, dépenses en capital, financement.
Intensité de la concurrence	Il existe une gamme d'options de services et de fournisseurs en concurrence sur le marché.	Revenus et parts d'abonnés, bénéfices, roulement des abonnés.

Prix et abordabilité	Les prix sont raisonnables pour des services qui répondent aux besoins des Canadiens, et les services sont abordables.	Prix, inflation, revenus moyens par utilisateur, points de vue des consommateurs à l'égard de l'abordabilité, changement de fournisseur ou de service.
Couverture du réseau	Les Canadiens peuvent accéder aux réseaux là où ils en ont besoin, avec les dernières technologies appropriées, et les options plus rapides s'élargissent.	Couverture de la population au moyen de diverses technologies
Rendement des réseaux	Les vitesses et l'utilisation du réseau augmentent et les réseaux sont fiables.	Vitesses du réseau, utilisation des données par les consommateurs, points de vue des consommateurs à l'égard de la fiabilité du réseau et pannes de service.
Autonomisation des consommateurs	Les Canadiens sont satisfaits de leur fournisseur de services et peuvent facilement changer de fournisseur.	Questions soulevées par les consommateurs, score de recommandation net (SRN), perceptions des consommateurs relatives au choix

4. Perspectives concernant les services Internet fixes

En 2024, le marché des services Internet fixes a connu une croissance continue des niveaux d'abonnés et des revenus, bien que ce résultat global masque les différences entre les exploitants de différentes tailles et de différents types. Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), les câblodistributeurs et les autres exploitants dotés d'installations (notamment de satellites) ont vu leurs revenus et leur nombre d'abonnés augmenter légèrement ou sensiblement, tandis que les exploitants de services de gros indépendants ont connu des baisses. Ce portrait pourrait évoluer dans les prochaines années la *Concurrence sur les marchés canadiens des services Internet*, Politique réglementaire de télécom [CRTC 2024-180](#), 13 août 2024 du CRTC étend l'accès de gros à la fibre des grandes compagnies de téléphone partout au Canada dans le but d'améliorer le paysage concurrentiel pour les Canadiens en permettant aux exploitants sans zone de couverture du réseau dans un territoire donné d'offrir un service en utilisant la fibre de concurrents. Au cours de 2025, divers exploitants ont fait des annonces pour indiquer leur intention d'offrir des services Internet fixes concurrentiels à l'extérieur de leurs territoires de dessertes traditionnelles.

Les Canadiens accèdent au service Internet fixe par l'intermédiaire de technologies comprenant le réseau local (LAN), la fibre, le câble, le satellite et l'accès sans fil fixe (ASFF). Aujourd'hui, grâce à ces technologies, plus de 96 % des foyers canadiens ont accès à un service Internet fixe à des vitesses qui atteignent ou excèdent l'objectif de service universel (OSU) du CRTC, une augmentation par rapport à 2023. L'objectif du CRTC d'atteindre une disponibilité universelle de la large bande en 2031 est donc bien en vue. Par ailleurs, 90 % de la population a accès à un service Internet à des vitesses en gigabits encore plus rapide. Outre la couverture de la population, le nombre d'abonnés et les revenus ont aussi augmenté en 2024. Malgré des baisses des investissements en capital de certains grands exploitants, les zones rurales et les réserves des Premières Nations ont enregistré des gains supérieurs à la moyenne au chapitre de la couverture au niveau de l'OSU. De plus, les réseaux fixes canadiens ont continué de fonctionner à des vitesses accélérées et de soutenir l'appétit toujours croissant des Canadiens pour les données.

Les prix de tous les services, y compris les services haut de gamme et à très haute vitesse, devraient être raisonnables. Il devrait également exister sur le marché des options de service abordables pour les Canadiens, y compris ceux qui ont un budget familial serré. En 2024 et 2025, les consommateurs ont connu

une croissance relativement stable des prix des services Internet par rapport à 2023. C'était particulièrement vrai pour les forfaits à des vitesses inférieures à un gigabit par seconde (1 Gb/s), les forfaits à des vitesses supérieures ayant été légèrement plus chers en 2024 et pendant l'année 2025. Néanmoins, de plus en plus de Canadiens, même ceux des tranches à faible revenu, perçoivent les forfaits Internet comme étant abordables. Lorsqu'ils ont des préoccupations liées à l'abordabilité, les Canadiens sont plus nombreux à modifier leurs forfaits ou à porter des problèmes de facturation à l'attention de la CPRST.

4.1 Taille du marché et investissement

Des investissements continus dans les réseaux fixes d'Internet peuvent améliorer la qualité, la fiabilité et la connectivité. Le CRTC fait le suivi des paramètres suivants concernant la taille du marché ainsi que l'investissement :

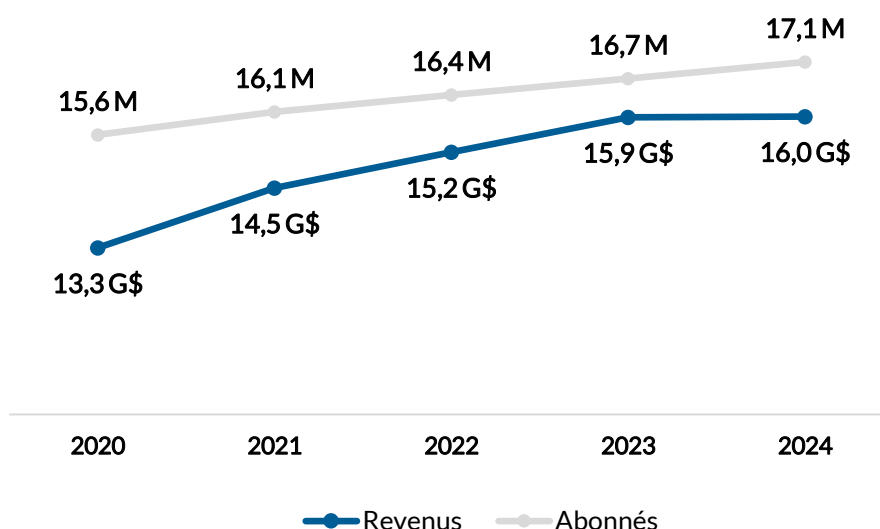
- les abonnés et revenus des services de détail (affaires et résidentiels);
- les investissements dans les réseaux filaires, mesurés en termes de dépenses en immobilisations pour les services filaires et d'intensité du capital;
- le financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande.

Les revenus de la large bande se sont stabilisés en 2024, et les grands titulaires ont réduit leurs investissements à mesure qu'ils approchent de la fin de leurs déploiements de fibre, même si le nombre d'abonnés continue d'augmenter. Pendant ce temps, les entreprises de câblodistribution et les autres fournisseurs de services dotés d'installations ont investi davantage dans leurs réseaux. Le CRTC surveillera de près ces tendances pour déterminer l'incidence que pourrait avoir sa politique sur la concurrence dans les marchés des services Internet (Politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180) sur les futurs investissements, la croissance du nombre d'abonnés et la croissance des revenus.

Abonnés et revenus des services Internet de détail

Les revenus des services Internet fixes de détail (affaires et résidentiels) se sont stabilisés en 2024; des changements comptables chez un opérateur majeur ont encore accentué la stagnation des revenus Internet pour l'année.

Figure 5 : Revenus des services Internet fixes de détail (en milliards de dollars) et abonnés (en millions), 2020 à 2024

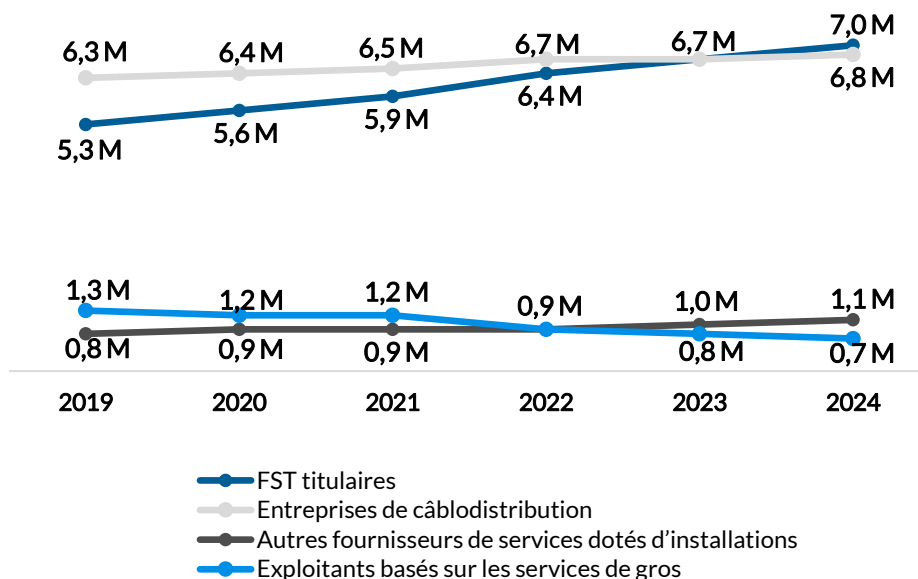


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Abonnés et revenus des services Internet résidentiels

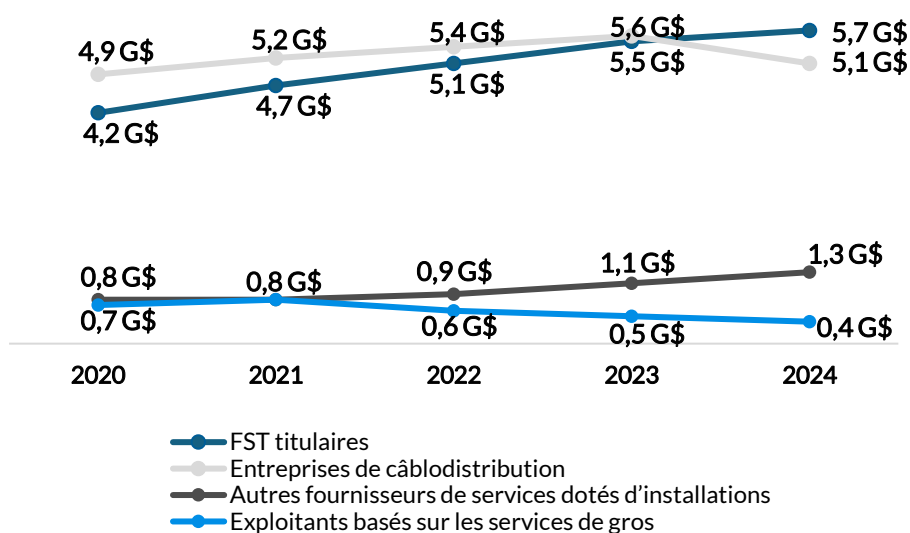
En 2024, les niveaux d'abonnés aux services Internet résidentiels et de revenus pour les exploitants de services de télécommunications titulaires ont augmenté, et ce, à un rythme plus rapide que pour les câblodistributeurs. Les exploitants de gros indépendants ont continué de perdre à la fois des abonnés et des revenus, poursuivant une tendance à la baisse commencée en 2022. Les autres fournisseurs dotés d'installations, par exemple de satellites en orbite terrestre basse (LEO), ont en revanche augmenté régulièrement tant leur nombre d'abonnés que leurs revenus au cours des deux dernières années.

Figure 6 : Abonnés aux services Internet résidentiels (en millions) par type de fournisseur, 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

Figure 7 : Revenus provenant des services Internet résidentiels (en milliards de dollars) par type de fournisseur, 2020 à 2024

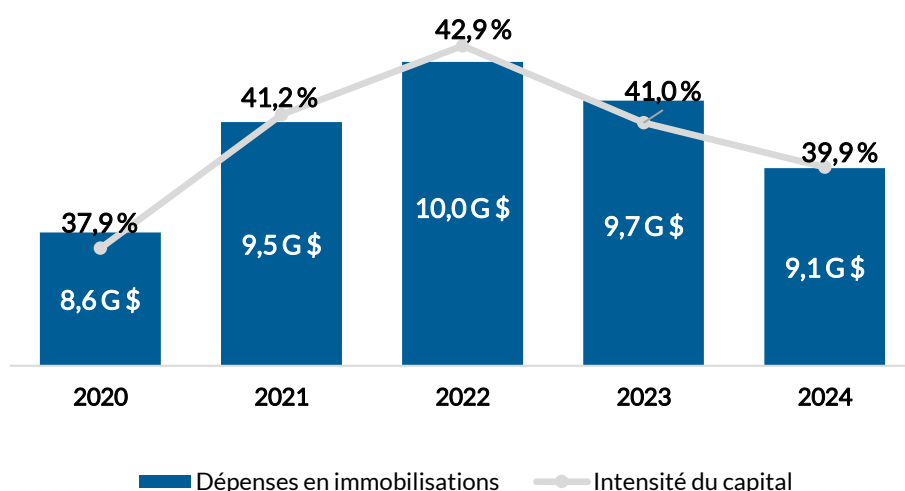


Source : Données recueillies par le CRTC

Investissements dans les réseaux filaires

Les dépenses en immobilisations et l'intensité du capital pour les réseaux filaires ont diminué en 2024 en raison d'une baisse importante des investissements de la part d'un des grands exploitants du Canada et de baisses plus modestes de la part d'autres exploitants. Ces baisses se sont produites à mesure que le déploiement de la fibre progressait, bien que plus lentement en 2024 par rapport aux années précédentes. Pendant ce temps, les autres fournisseurs dotés d'installations ont augmenté leurs investissements dans les réseaux. L'un d'entre eux a connu une croissance significative d'une année à l'autre.

Figure 8 : Dépenses en immobilisations pour les services filaires (en milliards de dollars) et l'intensité du capital (en %), 2020 à 2024

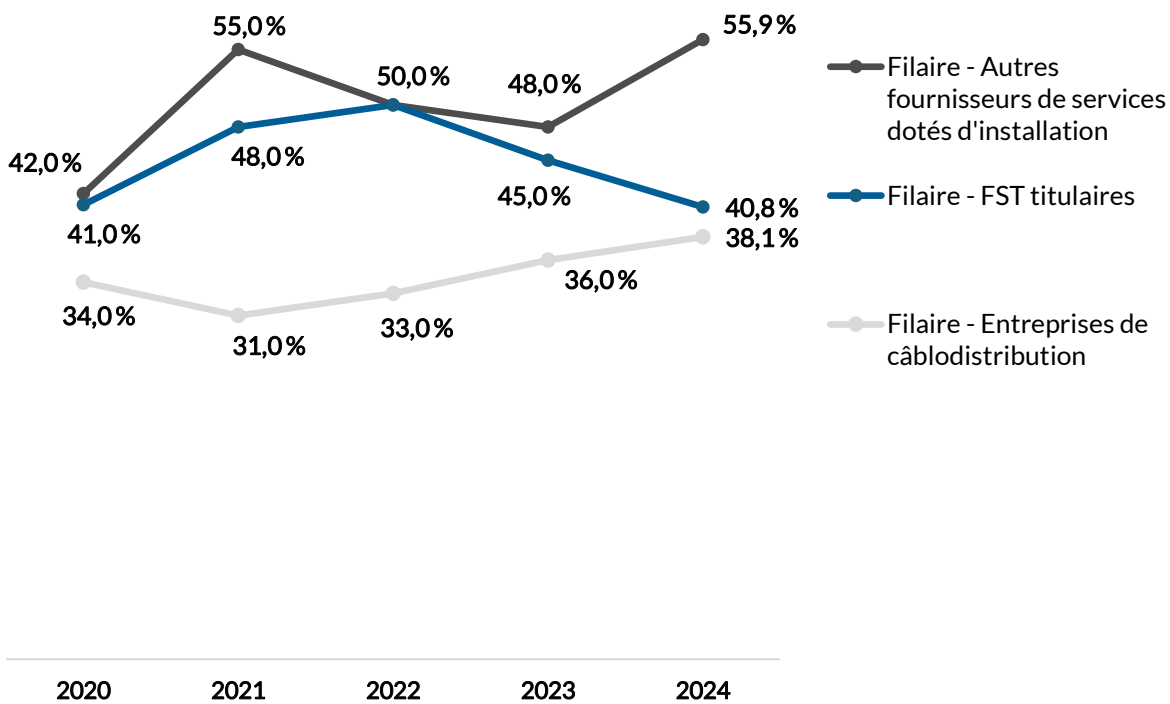


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Intensité du capital

Après avoir dépensé un total de 47 milliards de dollars en immobilisations au cours des cinq dernières années, un montant qui a culminé en 2022, les opérateurs de réseaux câblés semblent arriver au terme d'un cycle d'investissement. Ce cycle, conjugué au ralentissement de la croissance des revenus Internet, a entraîné en 2024 une baisse de l'intensité du capital des réseaux câblés, c'est-à-dire du ratio immobilisations/revenus. Les opérateurs titulaires ont pratiquement terminé leurs déploiements de fibre optique, et leur intensité capitalistique a diminué en 2024. En revanche, les opérateurs câblés et autres opérateurs d'infrastructures ont considérablement augmenté leur intensité du capital grâce à leurs investissements dans les technologies de fibre optique, de câble et de sans fil fixe pour rester compétitifs face aux opérateurs historiques.

Figure 9 : Intensité du capital pour les services filaires selon le type de fournisseur de services (en %), 2020 à 2024

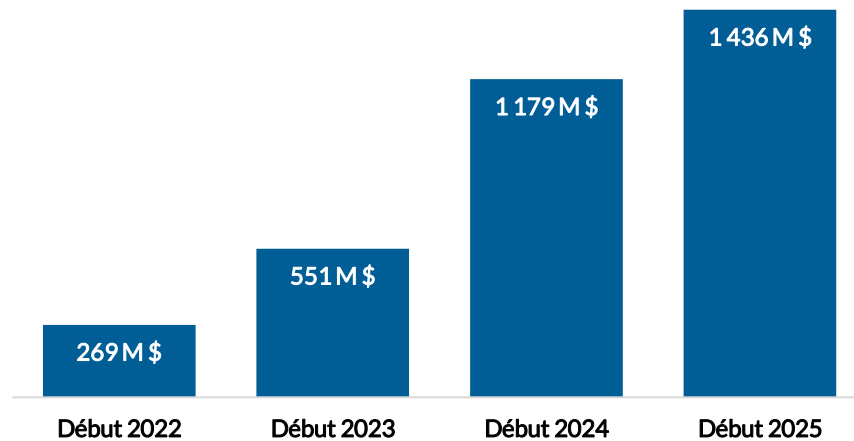


Source : Données recueillies par le CRTC

Financement du gouvernement du Canada pour les services à large bande

Le financement de la large bande par l'intermédiaire du Fonds pour la large bande du CRTC, du programme Connecter pour innover et du Fonds pour la large bande universelle d'ISDE totalise plus de 1,4 milliard de dollars depuis le début de 2022. La croissance du financement a ralenti alors qu'on se rapproche de l'atteinte des objectifs de l'OSU et que les écarts se réduisent pour la couverture à large bande dans les régions rurales et éloignées

Figure 10 : Financement cumulé du gouvernement du Canada pour les services à large bande (en millions de dollars), 2022 à 2025



Sources : Rapports du Fonds pour la large bande du CRTC et ISDE

4.2 Intensité de la concurrence

Les Canadiens bénéficient de meilleurs choix, de meilleurs prix, de meilleurs services et une meilleure qualité de réseaux lorsqu'il y a une intensité de la concurrence sur le marché. Il est important que les Canadiens puissent choisir parmi des fournisseurs capables de maintenir une concurrence efficace, vigoureuse et durable au fil du temps.

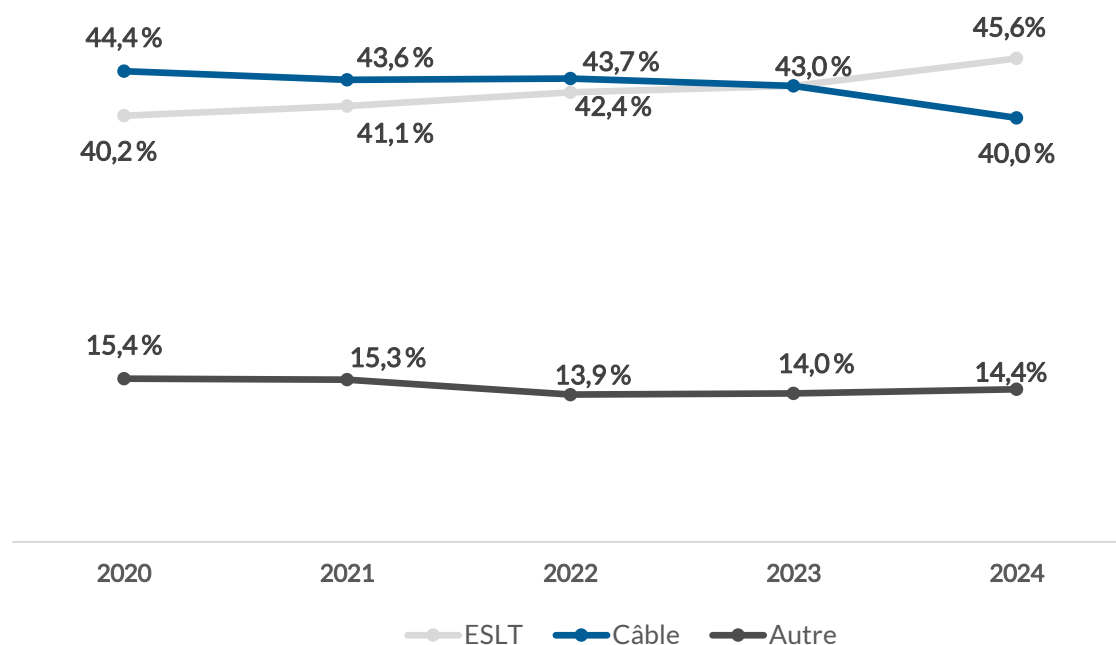
Au moment d'évaluer la concurrence dans les services Internet, le CRTC surveille des paramètres tels que la part des revenus pour différents types de fournisseurs, la part du nombre d'abonnés (en faisant une analyse distincte de la part de marché des exploitants de services de gros indépendants), les marges bénéficiaires et le roulement des abonnés sous forme du nombre de clients qui quittent leur fournisseur de service Internet (désigné collectivement comme étant le taux de résiliation).

Les ESLT ont gagné des parts de marché par rapport aux câblodistributeurs grâce au déploiement et à l'adoption de la fibre, alors que les exploitants de services de gros indépendants ont connu des baisses. Dans de futurs rapports, le CRTC fera un suivi de l'utilisation des services de fibre de gros par les grands fournisseurs de services Internet après l'adoption de la politique réglementaire de télécom 2024-180.

Part des revenus par type d'exploitant

Les parts de revenus des ESLT ont dépassé celles des câblodistributeurs puisque les abonnés ont opté pour la large bande plus rapide basée sur la fibre optique des ESLT et que les ESLT ont élargi le déploiement de la fibre. La croissance de la part des revenus des autres exploitants dotés d'installations était principalement portée par les services satellitaires.

Figure 11 : Part des revenus selon le type d'exploitant (en %), 2020 à 2024

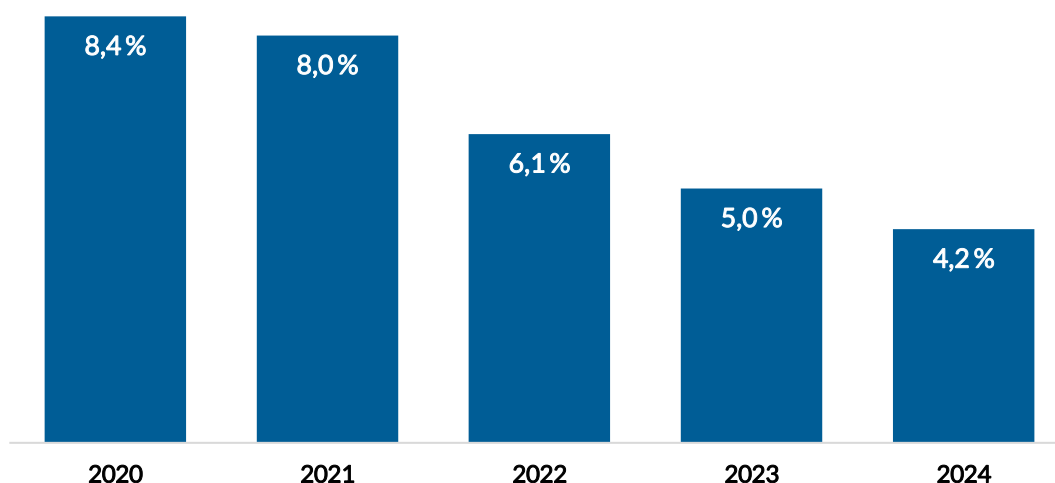


Source : Données recueillies par le CRTC

Part des abonnés – Exploitants indépendants fondés sur les services de gros

Les FSI de gros indépendants – non détenus par des ESLT ou des câblodistributeurs – continuent de perdre des parts de marché. Face aux changements survenus sur le marché des services Internet et en réponse aux récentes décisions politiques, le modèle de vente en gros évolue et d'autres types d'opérateurs fonctionnant selon ce modèle émergent. Le CRTC continue de suivre ces changements et leurs répercussions sur la concurrence.

Figure 12 : Part des abonnés – exploitants indépendants fondés sur les services de gros (%), 2020 à 2024

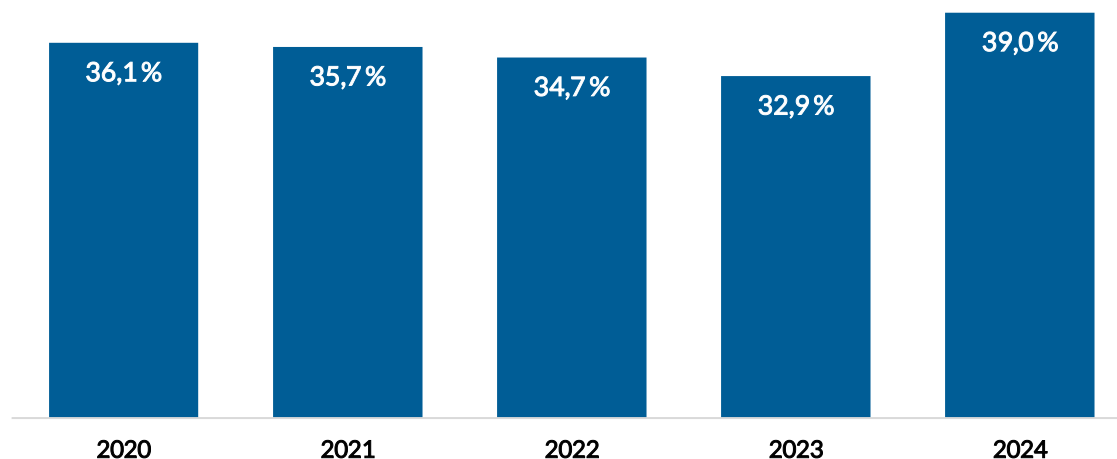


Source : Données recueillies par le CRTC

Bénéfices des exploitants de services filaires

Une augmentation considérable des bénéfices avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissements (BAIIDA) des exploitants des services filaires a été enregistrée en 2024. Or, trois entreprises représentent à elles seules plus de 90 % du BAIIDA des services filaires au Canada. En 2024, une entreprise a réalisé des gains d'efficacité opérationnelle importants qui ont eu une incidence sur ses marges bénéficiaires globales ainsi que sur celles du secteur des services filaires dans son ensemble.

Figure 13 : Marges du BAIIDA filaire (en %), 2020 à 2024

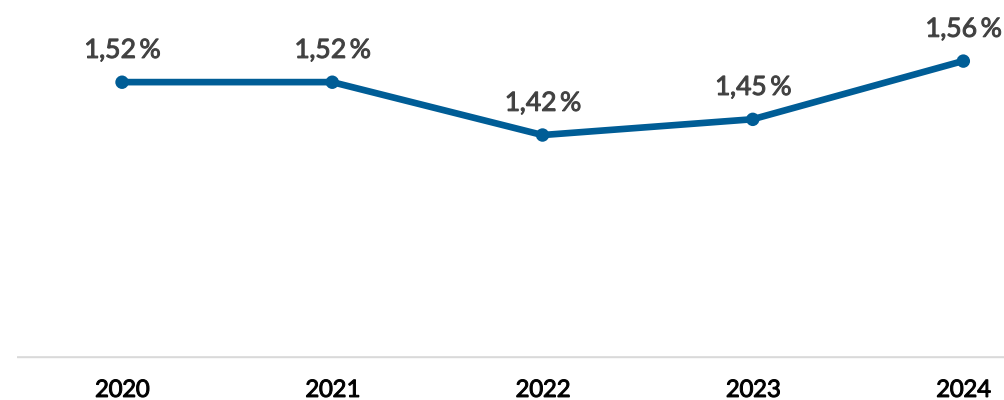


Source : Données recueillies par le CRTC

Roulement du nombre d'abonnés

Le roulement du nombre d'abonnés de détail, ou le taux de résiliation d'abonnements, a légèrement augmenté en 2024, notamment pour certains grands exploitants titulaires et les exploitants de services de gros indépendants. Les autres exploitants dotés d'installations ont enregistré des taux de résiliation inférieurs à la moyenne, et ces taux diminuent.

Figure 14 : Taux de résiliation mensuel des abonnés des services Internet haute vitesse de détail (en %), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

4.3 Prix et abordabilité

Les services Internet profitent aux Canadiens lorsque les prix sont abordables et raisonnables pour répondre à leurs besoins. Le CRTC tient compte des prix et de l'abordabilité, et ce, en fonction des paramètres suivants :

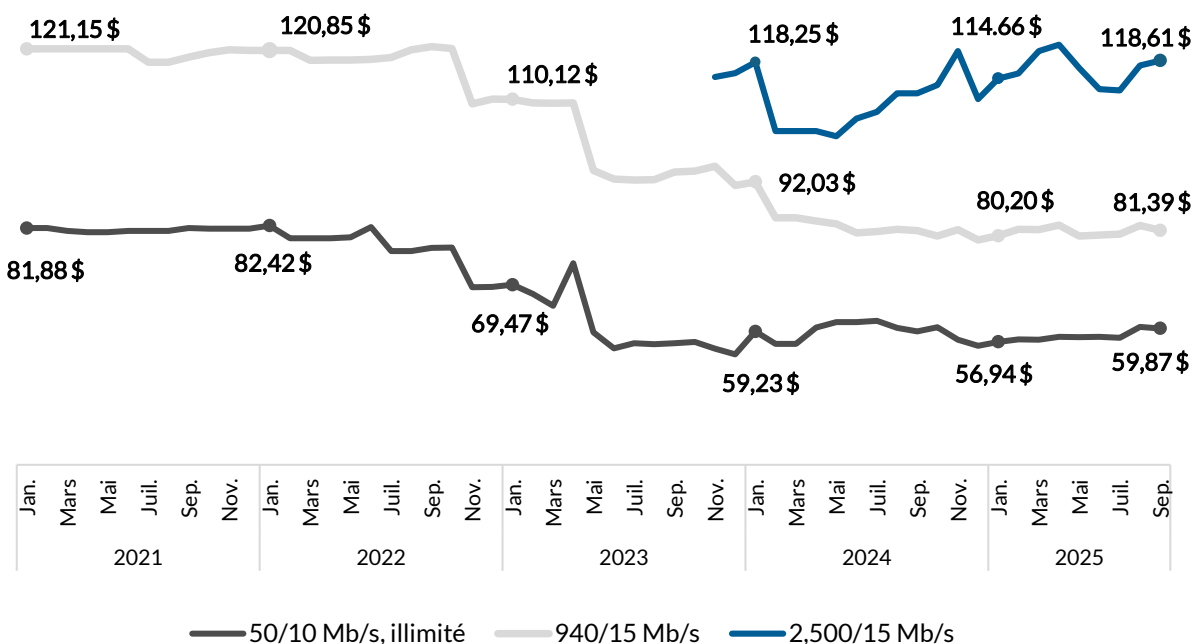
- les prix – pour les forfaits de téléchargement de 50 mégabits par seconde (Mb/s) et de téléversement de 10 Mb/s avec des données illimitées (50/10 Mb/s illimités), de 940/15 Mb/s et de 2 500/15 Mb/s;
- l'IPC – pour tous les éléments et services Internet;
- le revenu par abonné, mesuré en revenu moyen par utilisateur (RMPU);
- la recherche sur l'opinion publique portant sur l'abordabilité;
- la recherche sur l'opinion publique portant sur les consommateurs qui apportent des changements à leurs forfaits de services Internet en raison de préoccupations relatives à l'abordabilité;
- la recherche sur l'opinion publique portant sur la confiance des Canadiens dans leur capacité de payer les services Internet.

Les prix et l'IPC des services Internet sont restés stables en 2024 et durant une longue période en 2025, alors que l'inflation continuait à augmenter. Le RMPU a diminué en 2024, alors que les fournisseurs s'efforçaient d'acquérir des abonnés à des forfaits moins dispendieux. La perception du public à l'égard des prix s'est améliorée au cours de 2024. Le service à large bande représente toutefois une part croissante des dépenses des ménages, notamment pour les personnes à faible revenu.

Prix pour les forfaits à des vitesses de 50/10, 940/15 et 2 500/15 Mb/s

Les prix des services Internet sont restés relativement stables jusqu'au dernier trimestre de 2025. Les forfaits à haute vitesse ont augmenté au cours de la dernière année, alors que les prix des forfaits à 50/10 Mb/s sont restés stables.

Figure 15 : Prix des forfaits à 50/10 Mb/s, 940/15 Mb/s et 2 500/15 Mb/s (en dollars), 2021 à 2025



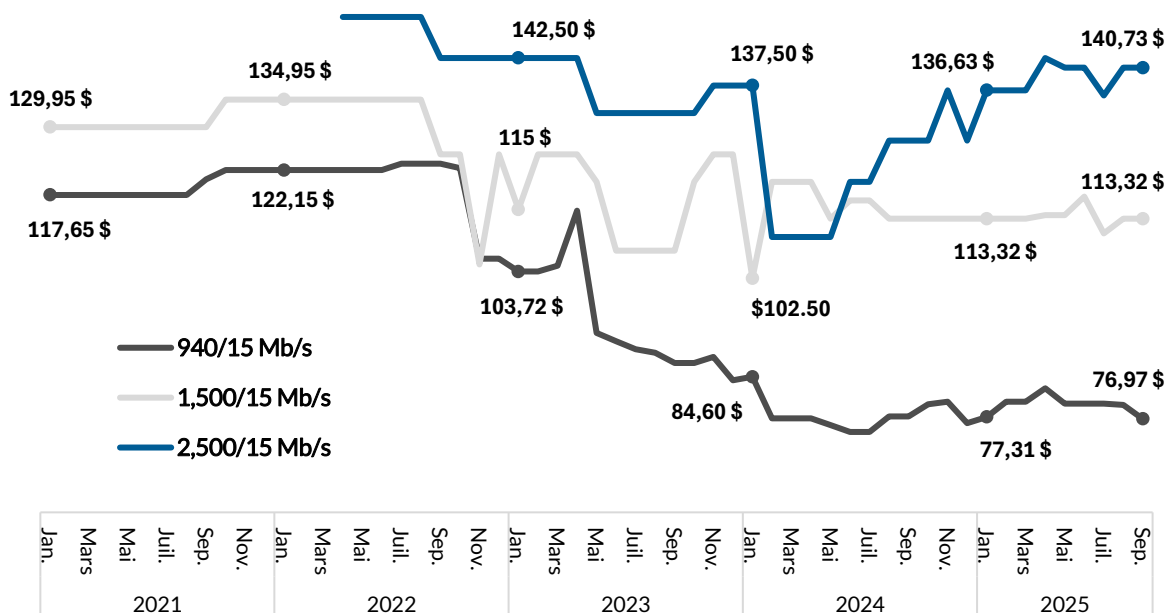
Les étiquettes de données s'appliquent jusqu'en janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2025.

Source : Statistique Canada

Pleins feux – Aperçu du marché des prix des services Internet en Ontario

Les prix des forfaits Internet haute vitesse en Ontario ont baissé après novembre 2023. Cependant, même si les prix sont restés relativement stables pour les forfaits à des vitesses de 940/15 Mb/s et de 1 500/15 Mb/s, ils ont augmenté pour les forfaits à des vitesses de 2 500/15 Mb/s depuis le deuxième trimestre de 2024.

Figure 16 : Prix des forfaits Internet haute vitesse en Ontario, par vitesse (en dollars), 2021 à 2025



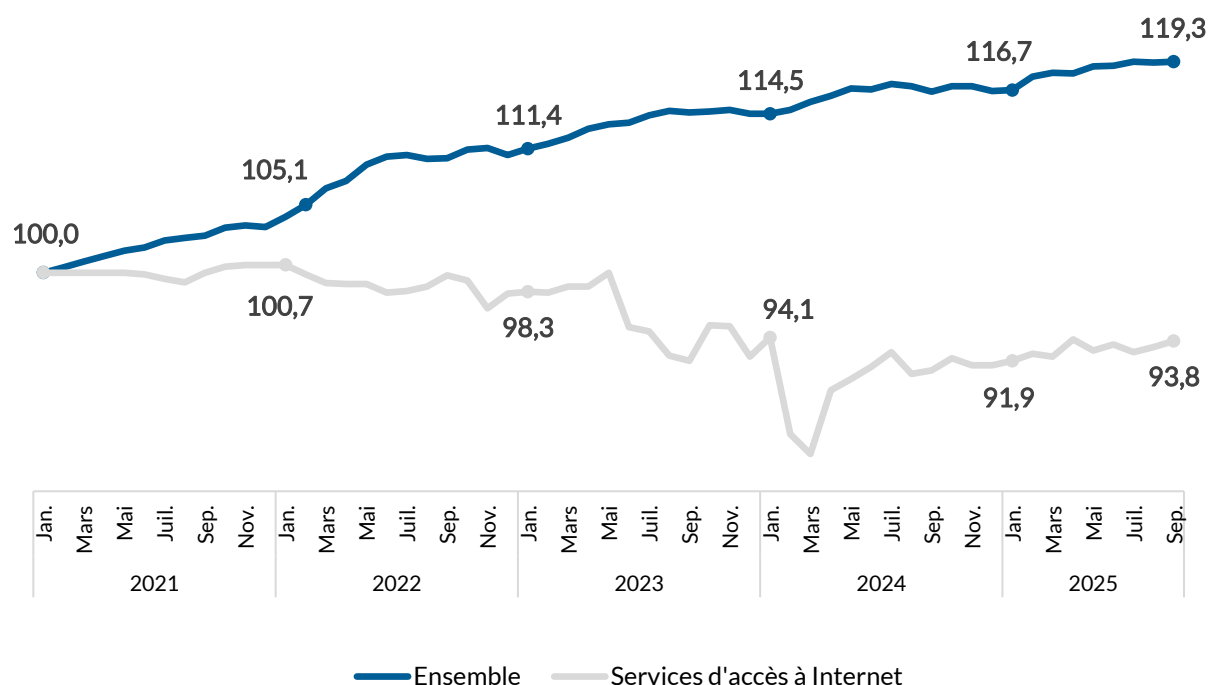
Les étiquettes de données s'appliquent jusqu'en janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2025.

Source : Statistique Canada

Indice des prix à la consommation (IPC)

La moyenne de l'inflation, reflétée dans la catégorie « Ensemble » de l'IPC, continue d'augmenter au Canada. L'IPC pour les services d'accès à Internet a augmenté légèrement en 2025.

Figure 17 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services d'accès à Internet, 2021 à 2025



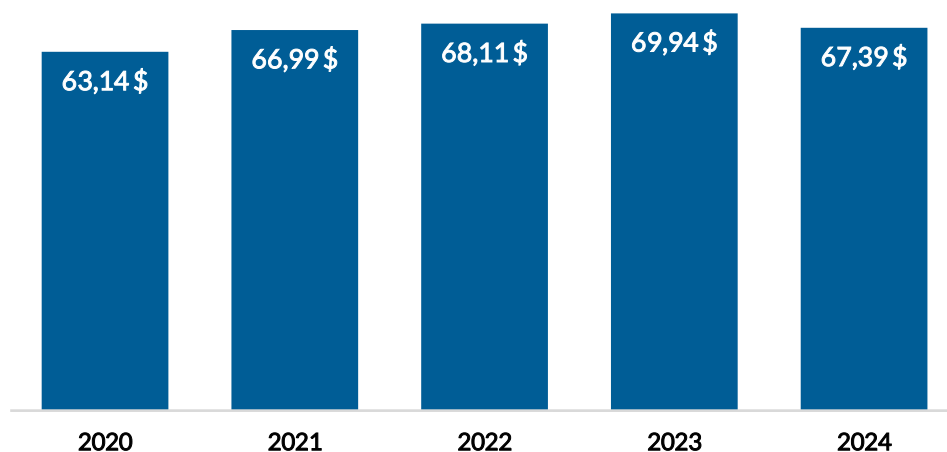
Les étiquettes de données s'appliquent jusqu'en janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2025. La période de référence dans ce graphique est janvier 2021, ce qui peut parfois différer des autres présentations de l'IPC.

Source : Statistique Canada

Revenus par abonné

Les FSI utilisent le RMPU pour comprendre comment les revenus évoluent par abonné. Cela leur permet de vérifier comment leurs stratégies de tarification génèrent des revenus et de comparer leurs propres résultats à ceux d'autres entreprises ou d'autres périodes. Le RMPU des services Internet a diminué en 2024 alors que le nombre d'abonnés et les revenus se sont stabilisés; les fournisseurs semblaient être en concurrence pour acquérir des abonnés à des prix plus bas.

Figure 18 : RMPU des services Internet (en dollars), 2020 à 2024

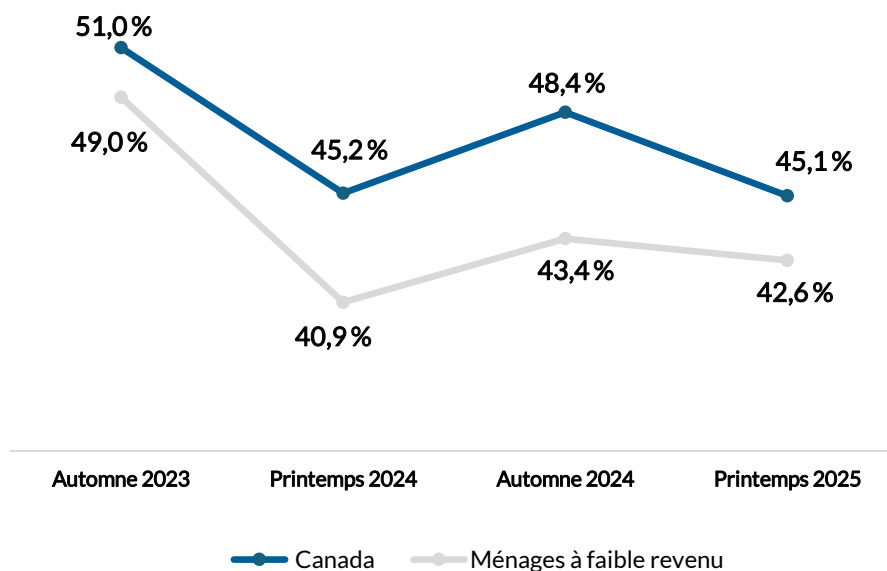


Source : Données recueillies par le CRTC

ROP – Abordabilité

Depuis le lancement de l'enquête de suivi de la ROP en 2023, une plus petite proportion de Canadiens déclarent constater que les services Internet deviennent moins abordables.

Figure 19 : « Les services Internet sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2025

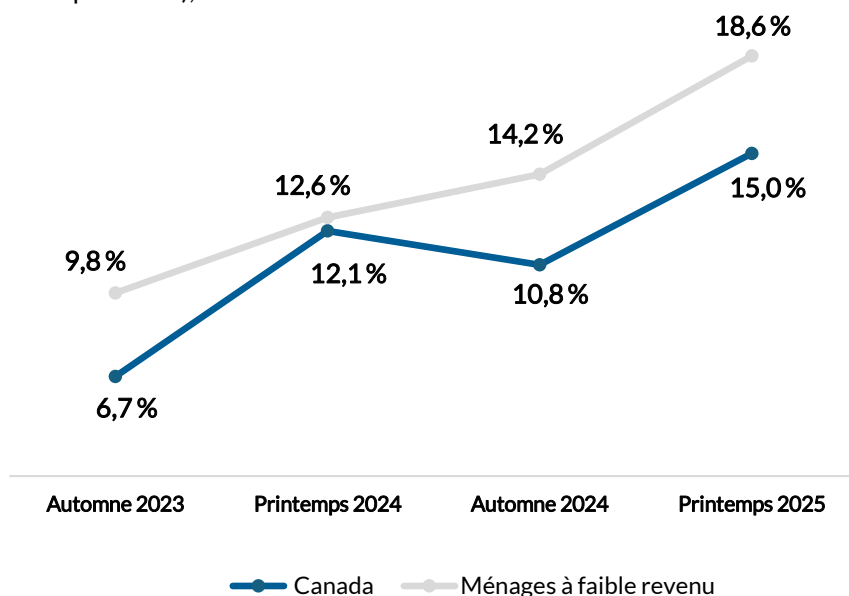


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

ROP – Changements aux forfaits

De 2023 à 2025, les Canadiens ont graduellement modifié leurs forfaits pour répondre aux préoccupations liées à l'abordabilité, surtout les Canadiens à faible revenu.

Figure 20 : Ménages ayant modifié leur forfait Internet au cours du dernier mois en raison de l'abordabilité (% de répondants), 2023 à 2025

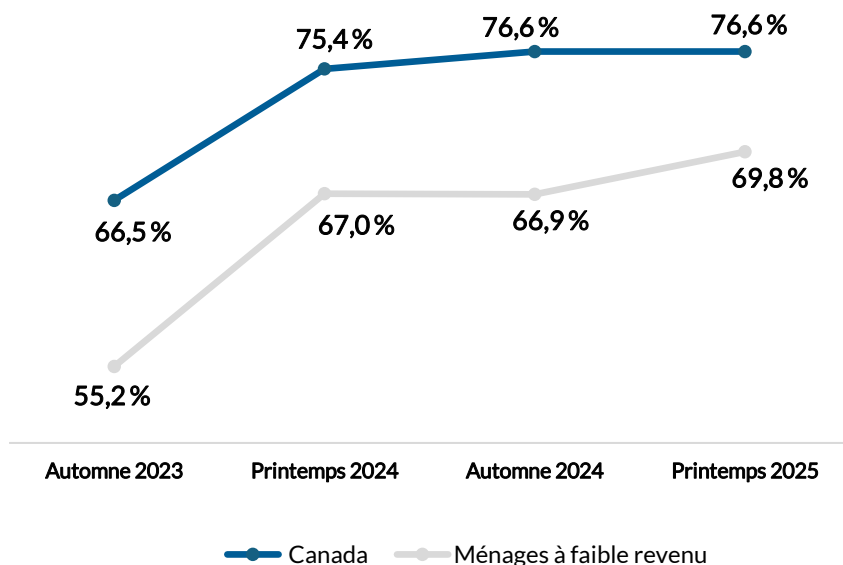


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

ROP – Confiance en la capacité de payer

Dans l'enquête de suivi de la ROP, la majorité des Canadiens disaient avoir confiance en leur capacité de payer leur facture de services Internet en 2025. Le pourcentage était un peu moins élevé pour les personnes dans la tranche de revenus la moins élevée, mais ils étaient plus nombreux que les années précédentes à donner une réponse positive.

Figure 21 : Confiance en la capacité à payer les services Internet au cours des 3 prochains mois (% de répondants), 2023 à 2025

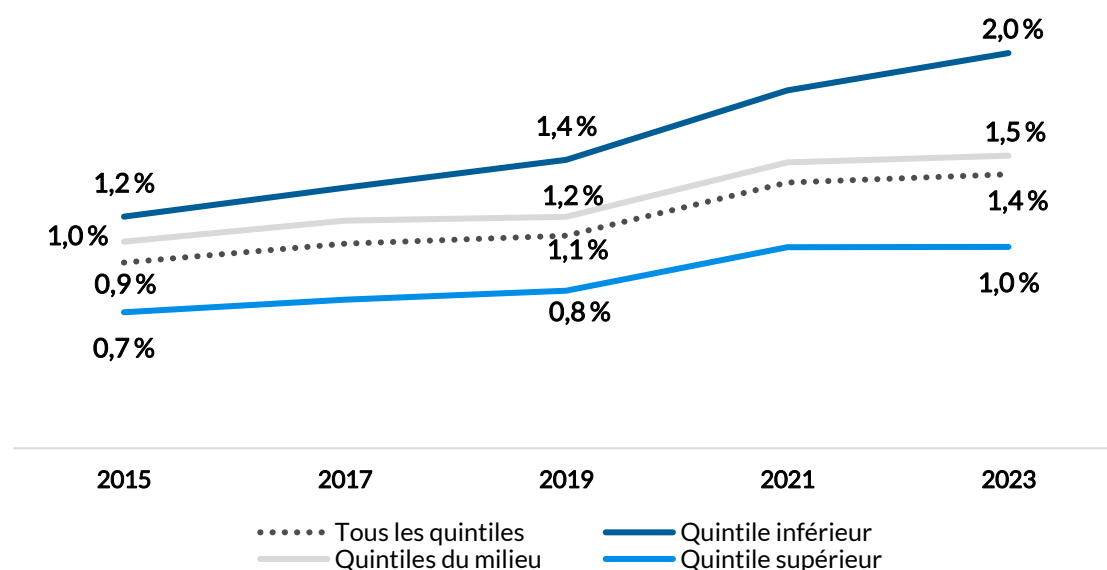


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Pleins feux – Comparaison des dépenses des ménages pour les services Internet

Les dépenses des ménages pour les services Internet ont augmenté régulièrement, mais la part des dépenses varie selon le niveau de revenu. Les ménages qui appartiennent aux tranches (quintiles) de revenu inférieures consacrent un peu plus de leurs ressources à des services Internet que ceux qui appartiennent aux quintiles de revenu supérieurs. Les Canadiens s'abonnent à des forfaits plus rapides et plus coûteux; par conséquent, alors que les prix ont baissé, les Canadiens ont augmenté la part de leurs dépenses consacrée aux services Internet pour profiter des forfaits plus rapides. D'ailleurs, les Canadiens considèrent toujours que ces forfaits sont abordables.

Figure 22 : Part des dépenses des ménages consacrées aux services Internet par quintile de revenu (en %), 2015 à 2023



Les quintiles sont fondés sur le niveau de revenu disponible.

Source : Statistique Canada, tableau 11-10-0222-01, 2025

4.4 Couverture du réseau

Le RMCT produit des rapports sur les paramètres suivants concernant la couverture et l'évolution du réseau :

- les services de données illimitées de 50/10 Mb/s – proportion de ménages canadiens qui ont accès à un service Internet qui respecte ou dépasse l'OSU;
- les services Internet à des vitesses en gigabits – proportion de ménages canadiens qui ont accès à des services Internet à des vitesses de téléchargement d'au moins un gigabit par seconde (Gb/s);
- les abonnés aux services Internet résidentiels à l'accès sans fil fixe et aux services Internet par satellite.

Ces paramètres, détaillés ci-dessous, indiquent que même s'il y a encore de nombreux Canadiens mal desservis, la couverture Internet qui répond à l'OSU continue de s'étendre. Le déploiement de la fibre et d'autres technologies compatibles avec les services Internet à des vitesses en gigabits permettent d'obtenir un meilleur service Internet, notamment dans les régions urbaines du Canada. La couverture a également augmenté dans les communautés rurales et les réserves des Premières Nations, en partie parce que le service par satellite LEO et l'accès sans fil fixe se sont avérés être des options viables dans les régions peu peuplées. Le développement d'un volet autochtone dans le cadre du Fonds pour la large bande du CRTC peut aussi aider à combler les lacunes et à habilitier les communautés mal desservies.

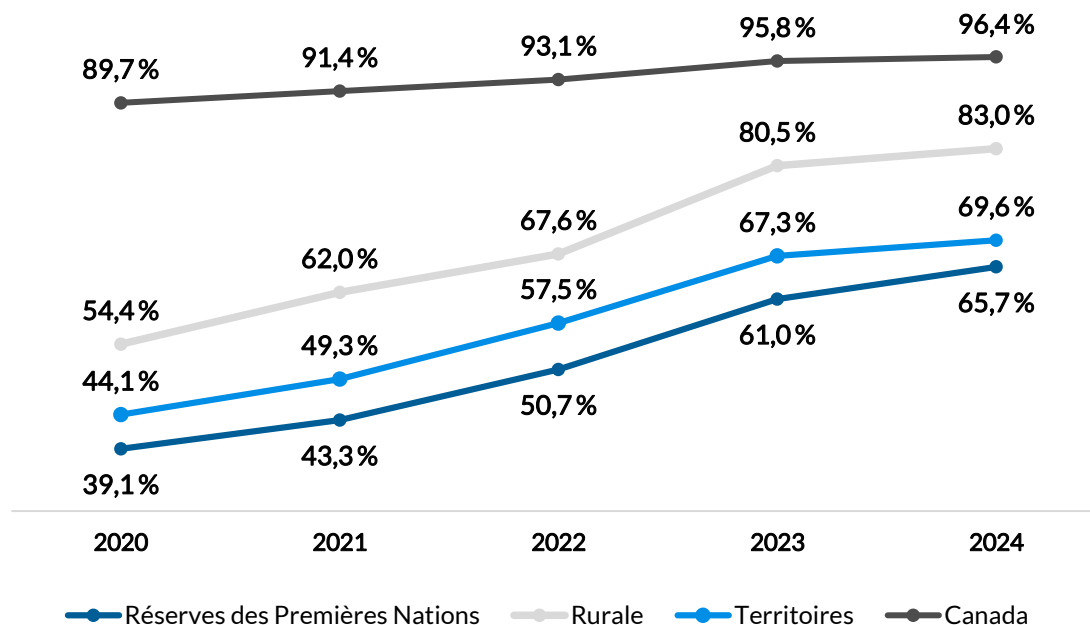
Service à une vitesse de 50/10 Mb/s avec des données illimitées

Plus de 96 % des Canadiens ont accès à des services Internet qui répondent à l'OSU. Bien que certaines régions rurales, les territoires et les réserves des Premières Nations demeurent mal desservis, la couverture dans ces régions augmente de façon constante en raison, entre autres, du financement ciblé disponible au

moyen du Fonds pour la large bande du CRTC et d'autres initiatives fédérales, provinciales, territoriales et locales.

Les régions rurales et les réserves des Premières Nations sont en retard par rapport à la moyenne canadienne. Cependant, elles ont connu des gains significatifs ces dernières années, stimulés par des investissements publics et privés ciblés.

Figure 23 : Ménages ayant accès à un service à des vitesses de 50/10 Mb/s avec des données illimitées (en %), 2020 à 2024

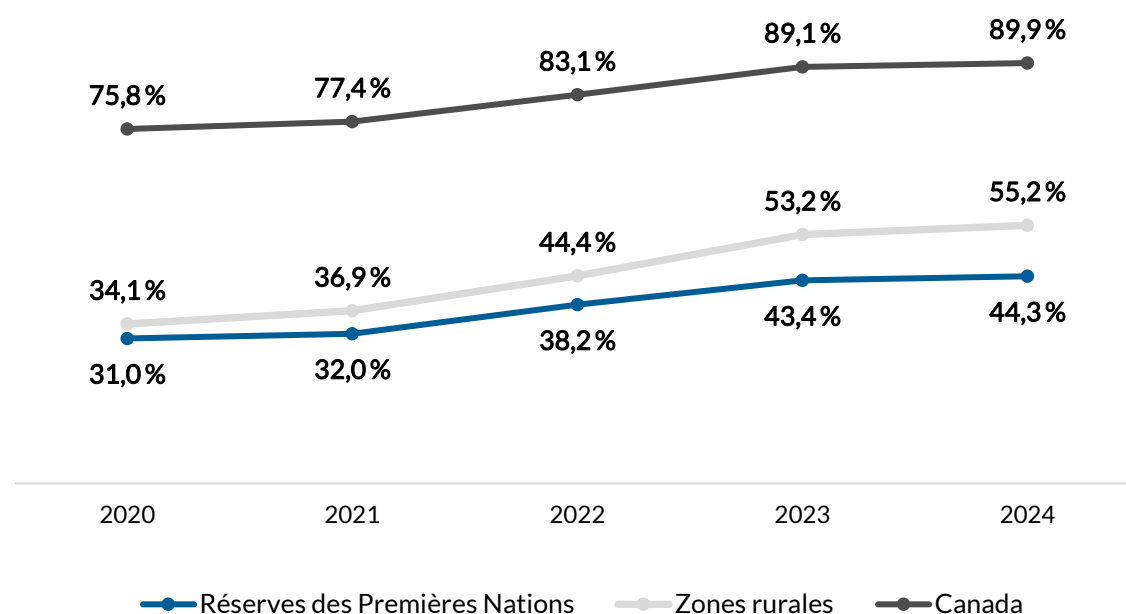


Source : Données recueillies par le CRTC

Services Internet à des vitesses en gigabits

Près de 90 % des ménages ont accès à des services Internet à des vitesses en gigabits, bien que le pourcentage soit nettement inférieur à la moyenne canadienne dans les communautés rurales et les réserves des Premières Nations. Les lacunes dans l'accès aux services Internet à des vitesses en gigabits sont susceptibles de persister, car l'accès sans fil fixe et les satellites sont les technologies de base qui desservent ces zones. Bien que ces technologies offrent une amélioration majeure de la couverture et de la vitesse de service par rapport aux technologies antérieures, leurs limites actuelles signifient que certaines communautés rurales et certaines réserves des Premières Nations ne connaîtront pas encore les mêmes vitesses que les Canadiens dans les régions urbaines.

Figure 24 : Ménages ayant accès à des services Internet à des vitesses en gigabits (% de ménages), 2020 à 2024

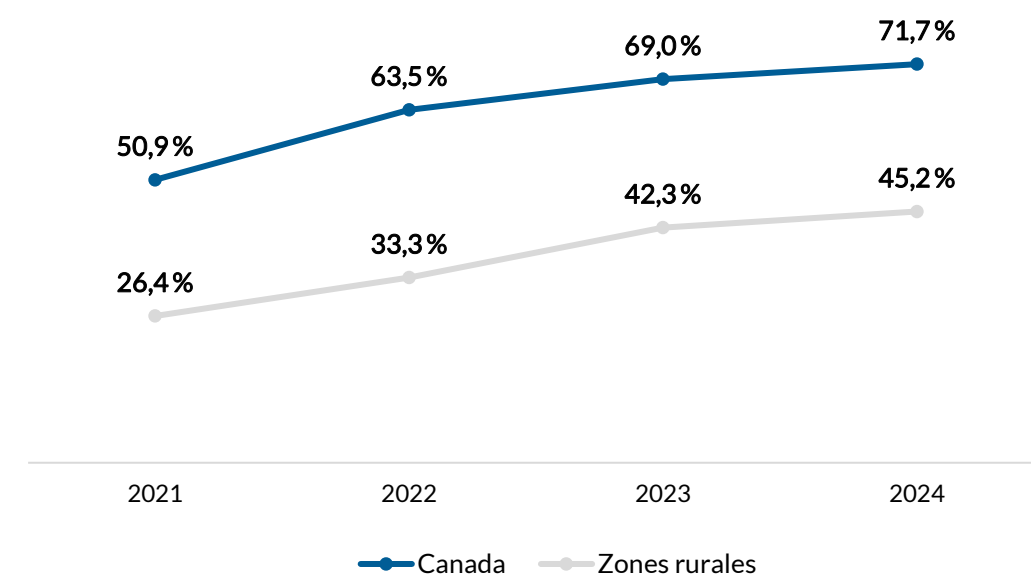


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Déploiement de la fibre

Environ 72 % de tous les ménages au Canada ont accès à la fibre à la maison. La couverture par fibre à ce niveau est importante, compte tenu de la portée géographique du pays ainsi que de l'ampleur des investissements nécessaires pour le couvrir.

Figure 25 : Pourcentage du total des ménages desservi par un réseau de fibre (%), 2021 à 2025

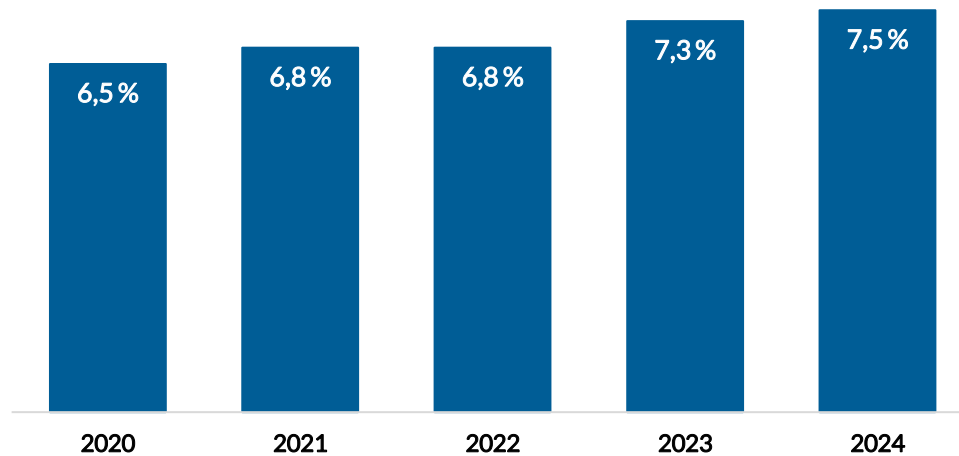


Source : Données recueillies par le CRTC

Abonnés aux services d'ASFF et aux services Internet par satellite

Le nombre d'abonnements résidentiels à cette catégorie continue d'augmenter, les services par satellite en orbite terrestre basse et l'ASFF fondé sur la technologie 5G offrant de meilleures options plus rapides aux Canadiens qui vivent dans les régions rurales et éloignées.

Figure 26 : Nombre total d'abonnements aux services d'accès à Internet résidentiel – ASFF et par satellite (%), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

4.5 Rendement des réseaux

Pour répondre aux demandes croissantes des Canadiens en matière de connectivité, les vitesses de réseau devraient augmenter, et ce, tandis que les réseaux demeurent fiables et résilients. Le CRTC fait le suivi des indicateurs suivants relatifs au rendement du réseau :

- le pourcentage d'abonnés par vitesse de forfait;
- les vitesses médianes de téléchargement et de téléversement à large bande;
- la consommation mensuelle de données;
- les points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services Internet résidentiels;
- les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues.

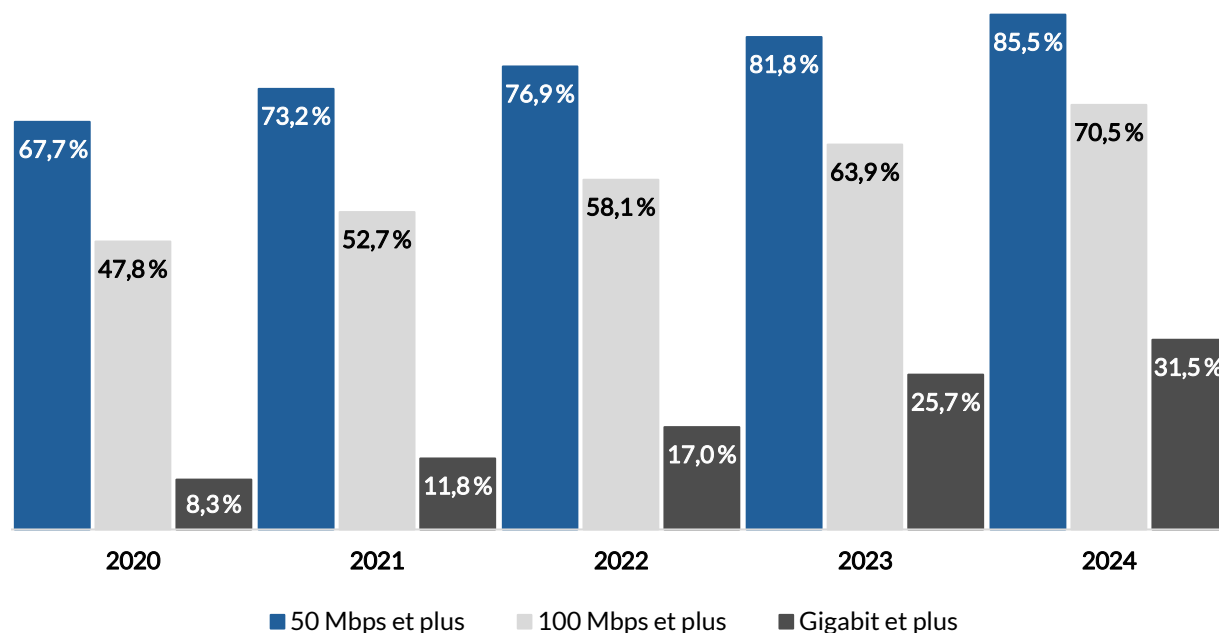
Comme l'illustrent les données présentées dans cette section, les Canadiens bénéficient de vitesses d'accès à Internet toujours plus élevées, et leur utilisation continue de croître. Les interruptions de services majeures et le risque d'événements météorologiques futurs soulignent toutefois l'importance cruciale de la fiabilité. La décision récente du CRTC concernant la transmission d'avis et la production de rapports lors d'interruptions de services majeures contribuera à améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux pour les Canadiens².

² Voir *Exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeure*, Décision de télécom CRTC [2025-225](#), 4 septembre 2025.

Pourcentage d'abonnés par vitesse de forfait

Les abonnés choisissent de plus en plus des forfaits plus rapides. Plus de 85 % sont abonnés à des forfaits avec des vitesses supérieures à 50 Mb/s. Près d'un tiers ont opté pour des forfaits avec des vitesses d'un Gb/s et plus à la fin de 2024, soit une augmentation de 23 points de pourcentage depuis 2020.

Figure 27 : Abonnés par vitesse de téléchargement (en %), 2020 à 2024

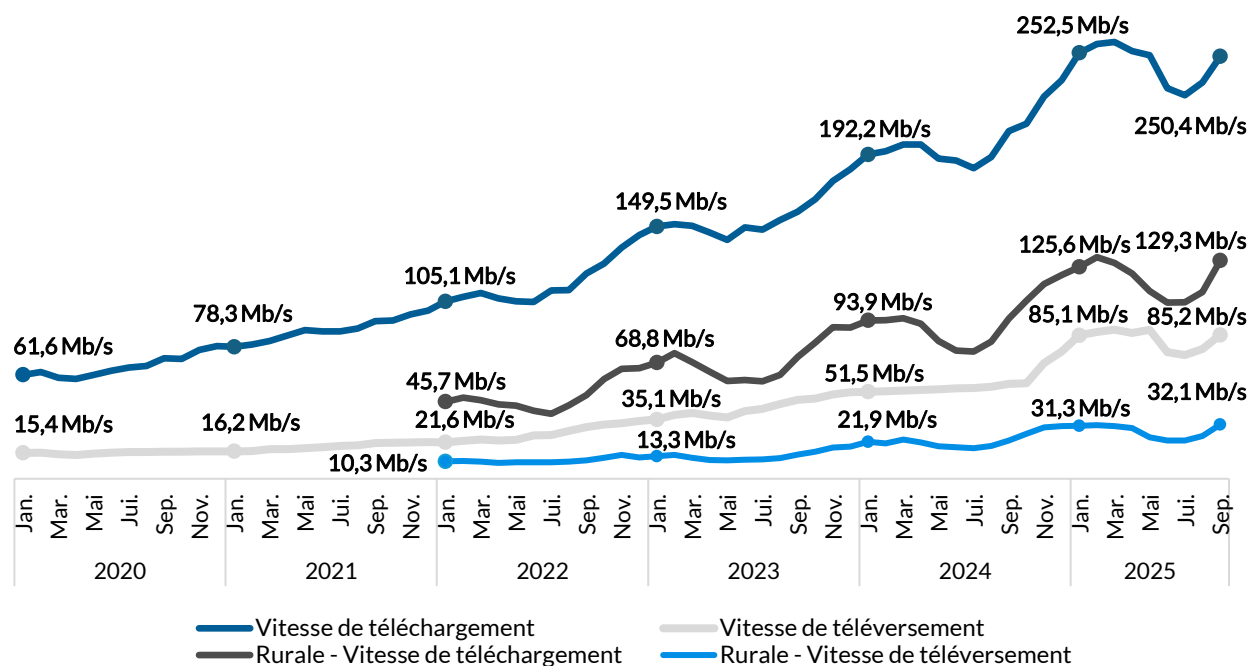


Source : Données recueillies par le CRTC

Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement

Les vitesses moyennes de téléversement ont augmenté d'environ 30 % par année depuis 2020. Les vitesses de téléversement ont encore augmenté grâce au déploiement de la fibre (qui offre des vitesses de téléversement et de téléchargement plus rapides et symétriques).

Figure 28 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement au Canada et dans les régions rurales (en Mb/s), 2020 à 2025



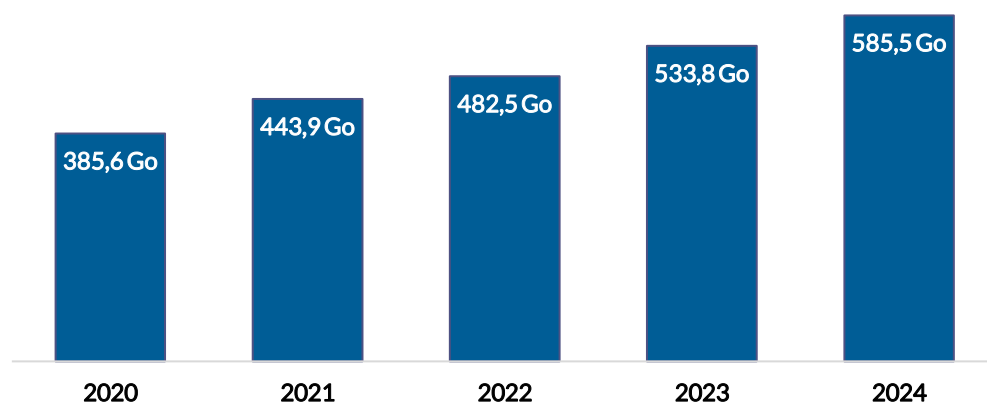
Les données pour les zones rurales ne sont pas disponibles avant le mois de janvier 2022.

Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Consommation mensuelle de données

La consommation mensuelle de données a augmenté à un rythme annuel de plus de 10 % depuis 2020 (tant pour le téléchargement que pour le téléversement), à mesure que les Canadiens s'abonnent à des forfaits plus rapides pour répondre aux besoins plus gourmands en bande passante, comme la diffusion de vidéos en haute définition.

Figure 29 : Utilisation mensuelle moyenne des données (téléchargement et téléversement) par les abonnés aux services Internet résidentiels (en Go), 2020 à 2024

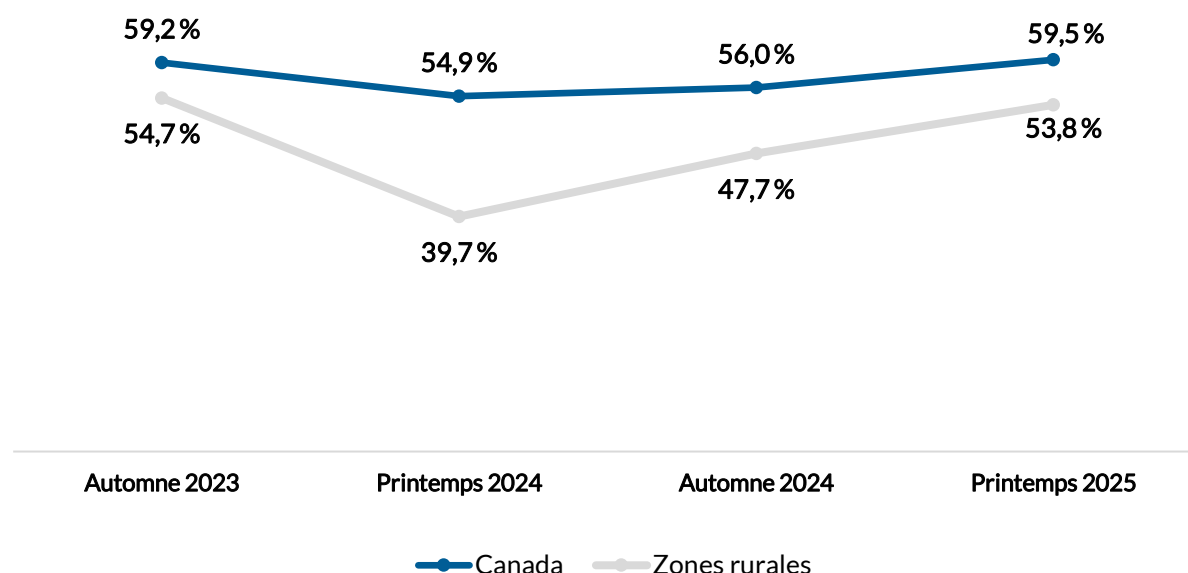


Source : Données recueillies par le CRTC

Points de vue des Canadiens sur la fiabilité des services Internet résidentiels

La majorité des répondants à l'enquête de suivi de la ROP considèrent que leur service à large bande est fiable. La proportion est plus basse chez les répondants qui vivent en milieu rural, mais l'écart se resserre.

Figure 30 : « Je peux compter sur un réseau haute vitesse fiable là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025

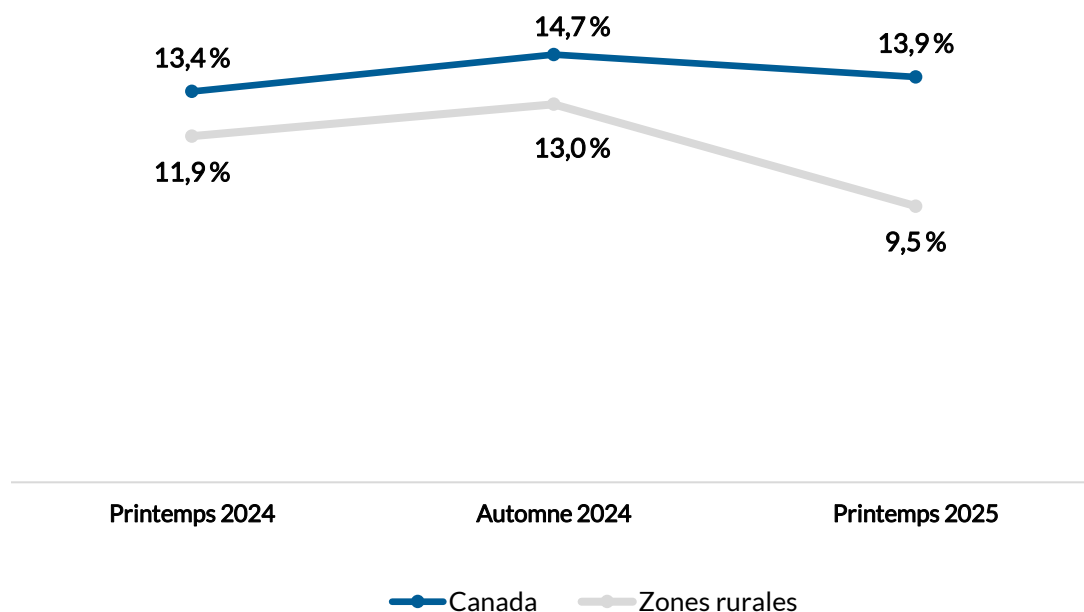


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Expérience des Canadiens concernant les interruptions des services Internet résidentiels

Dans la ROP, on demande aux Canadiens s'ils ont connu des interruptions de 24 heures ou plus de leur service Internet résidentiel. La recherche montre certaines variations régionales par rapport aux interruptions constatées. La proportion de répondants en milieu rural qui déclarent avoir subi des interruptions de service majeures demeure inférieure à celle de la moyenne canadienne. Il est possible que les Canadiens en milieu rural subissent des interruptions de service plus courtes, des vitesses Internet résidentielles plus lentes ou d'autres problèmes de qualité du réseau, plutôt que des pannes majeures de 24 heures ou plus. Les fournisseurs de services soumettent des rapports obligatoires sur les pannes majeures, conformément à la décision du CRTC rendue à l'automne 2025 (Décision de télécom [CRTC 2025-225](#)), ce qui permettra au CRTC de mieux comprendre l'expérience des Canadiens face aux perturbations majeures des services de télécommunications.

Figure 31 : Consommateurs ayant subi une panne de service Internet résidentiel de 24 heures ou plus (%), 2024 à 2025



Sources : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

4.6 Autonomisation des consommateurs

Les indicateurs portant sur l'autonomisation des consommateurs visent à déterminer si les Canadiens sont satisfaits de leurs services et s'ils peuvent choisir les forfaits de services Internet qui leur conviennent le mieux. À cet égard, le CRTC fait le suivi des éléments suivants :

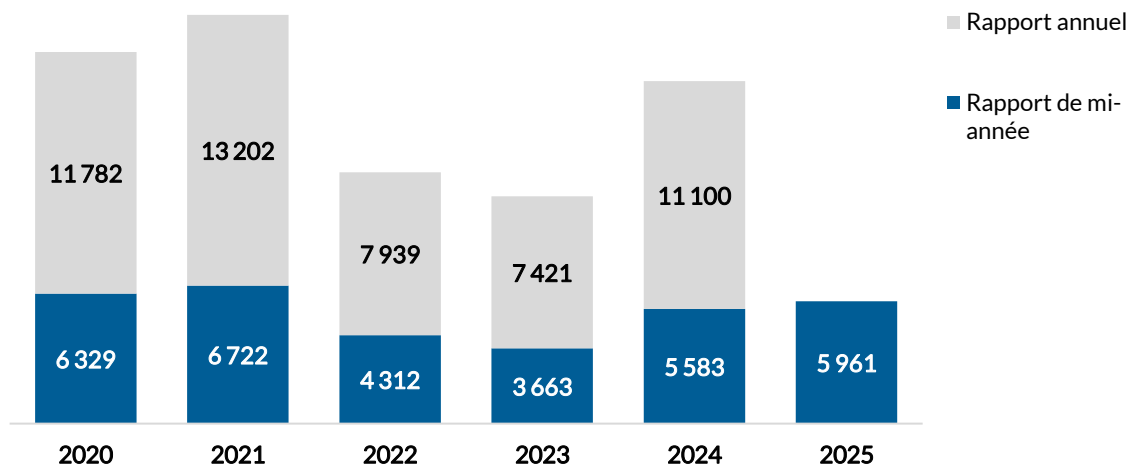
- les problèmes liés aux services Internet soulevés dans des plaintes soumises à la CPRST;
- la probabilité pour les Canadiens de recommander leur fournisseur d'accès Internet, telle qu'exprimée dans le SRN;
- les points de vue des Canadiens à l'égard du choix des fournisseurs d'accès Internet résidentiels.

Dans l'ensemble, la perception du choix s'est légèrement améliorée, mais les opinions sur les fournisseurs de services Internet ont chuté. Le SRN pour les services Internet a légèrement diminué depuis l'an dernier, ce qui montre que les Canadiens hésitent à recommander leur FSI. Les trois plus grands exploitants font partie de ceux qui obtiennent les SRN les plus bas, tandis que certains fournisseurs régionaux comptent toujours parmi ceux qui obtiennent les SRN les plus élevés. Le nombre de problèmes portés à l'attention de la CPRST, notamment au sujet de la facturation et de la qualité du service, continue d'augmenter. L'instance en cours du CRTC visant à faire connaître l'existence de la CPRST aux clients pourrait aider les Canadiens à se sentir plus en contrôle au moment de résoudre des plaintes. D'autres instances réglementaires concernant la mise à jour des codes des consommateurs et l'amélioration des renseignements mis à la disposition des consommateurs pour les forfaits Internet résidentiels pourraient aider les Canadiens à comparer les fournisseurs et à passer d'un fournisseur à un autre.

Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST

Les problèmes concernant des services Internet portés à l'attention de la CPRST ont augmenté en 2025. Les problèmes les plus courants signalés par les Canadiens étaient des facturations incorrectes et des problèmes de service intermittents (comme des vitesses moins rapides que celles prévues).

Figure 32 : Problèmes liés aux services Internet soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2025

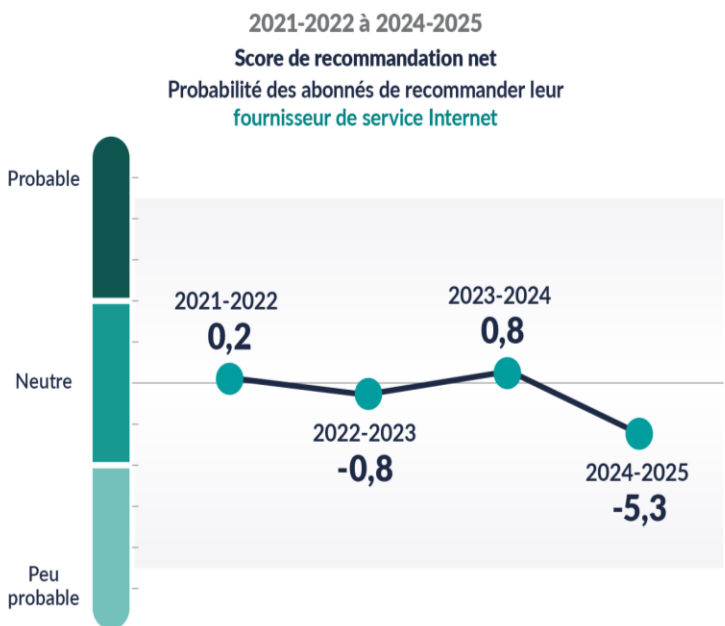


Source : Rapports annuels et semestriels de la CPRST

Score de recommandation net (SRN)

Le SRN a légèrement diminué depuis l’an dernier, ce qui suggère que les Canadiens hésitent à recommander leur FSI. Les clients des marques complémentaires continuent de donner des SRN significativement plus élevés que ceux de leurs homologues de marque principale, tandis que le Québec demeure la région avec des SRN constamment élevés par rapport à d’autres parties du Canada.

Infographie 4 : Probabilité des abonnés de recommander leur fournisseur de service Internet, 2021-2022 à 2024-2025

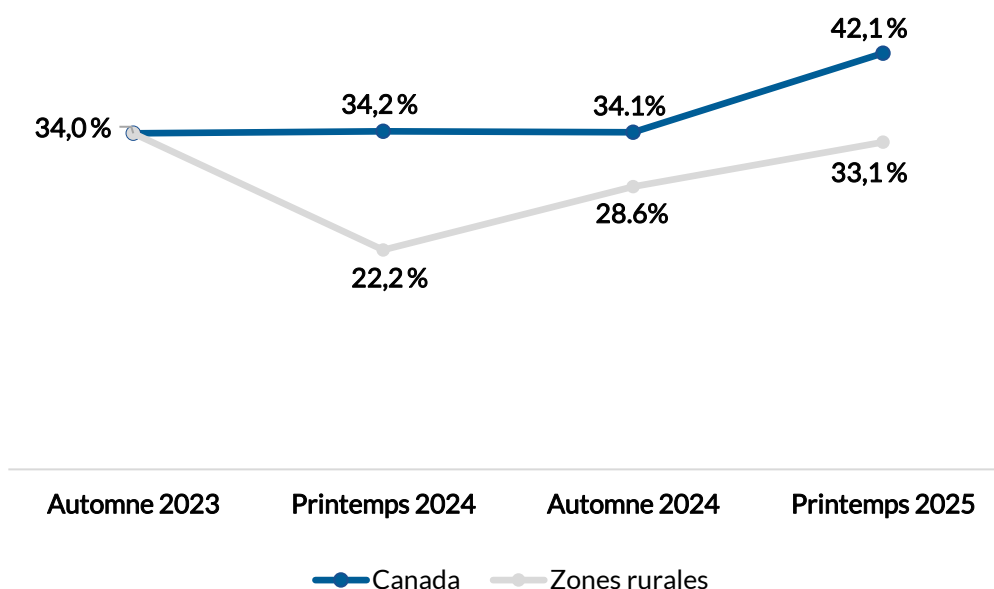


Source : OTM 18 + (Données combinées de l’automne et du printemps)

Points de vue des Canadiens à l'égard de leur choix de fournisseurs d'accès Internet résidentiel

De plus en plus de Canadiens estiment avoir suffisamment de choix de fournisseurs Internet. Cette perception s'est accrue parmi les résidents urbains depuis l'automne 2023, tandis que les Canadiens ruraux demeurent plus neutres.

Figure 33 : « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs d'accès à Internet là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025



Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

5. Perspectives concernant les services sans fil mobiles

En 2024, alors que les revenus provenant des services sans fil mobiles et le nombre d'abonnés à ces services étaient à leur plus haut niveau en cinq ans, les taux de croissance ont commencé à se stabiliser.

Conjointement avec la stagnation des investissements en immobilisations et l'avancement du déploiement des réseaux 5G, ces développements suggèrent que le marché canadien des services sans fil, de plus en plus mature, pourrait entrer dans une phase de transition.

Alors que les trois plus grandes entreprises de services mobiles du Canada continuaient d'accaparer 90 % du marché national, plus de 55 % des abonnés à des services mobiles ajoutés en 2024 étaient le fait de nouveaux concurrents, une tendance évidente dans les Maritimes et l'Ouest canadien, ainsi qu'au Québec et en Ontario.

Après avoir baissé pendant plusieurs années, le prix des services mobiles est resté essentiellement stable en 2024. Les prix des forfaits mobiles haut de gamme (100 Go) et inférieurs (10 Go) ont baissé de 2 à 3 %, tandis que ceux des forfaits de 50 Go ont augmenté de 1,5 % depuis 2023. Le revenu par utilisateur a aussi diminué par rapport à 2023-2024, et la baisse des revenus des services mobiles était encore plus évidente lorsque l'on excluait le coût d'achat des téléphones du RMPU.

La perception du public par rapport au caractère abordable des services mobiles s'est généralement améliorée, les Canadiens montrant une plus grande confiance dans leur capacité à payer de tels services ou à passer à des options plus abordables (ou autrement préférables). Cela est significatif, puisque les Canadiens sont devenus des utilisateurs assidus de données et que la part du nombre d'abonnés aux services mobiles avec 50 Go ou plus de données a triplé depuis 2022.

Même si le service mobile a été décrit comme étant presque universel au Canada, des outils de mesure plus précis aideront à cerner les lacunes restantes au chapitre de la couverture. Pour répondre à ce besoin, le CRTC tient en 2026 une instance en vue d'établir une norme de déclaration de la couverture mobile.

Les Canadiens ont déclaré avoir trouvé leurs réseaux mobiles plus fiables en 2025 que les années précédentes, ce qui était particulièrement évident dans les régions rurales du Canada. La satisfaction des consommateurs continue de varier selon les fournisseurs et les régions du pays, la plus grande part des problèmes étant liée aux plus grands fournisseurs. La perception du choix s'est également améliorée, et les consommateurs peuvent maintenant changer plus facilement de forfaits ou de fournisseurs de services mobiles pour trouver de meilleures options sur le marché.

5.1 Taille du marché et investissement

Pour que les Canadiens puissent bénéficier de réseaux de qualité toujours plus élevée et d'une connectivité toujours plus étendue, il faudrait que les marchés se développent pour soutenir les investissements nécessaires. Le CRTC fait le suivi des paramètres suivants concernant la taille du marché ainsi que l'investissement :

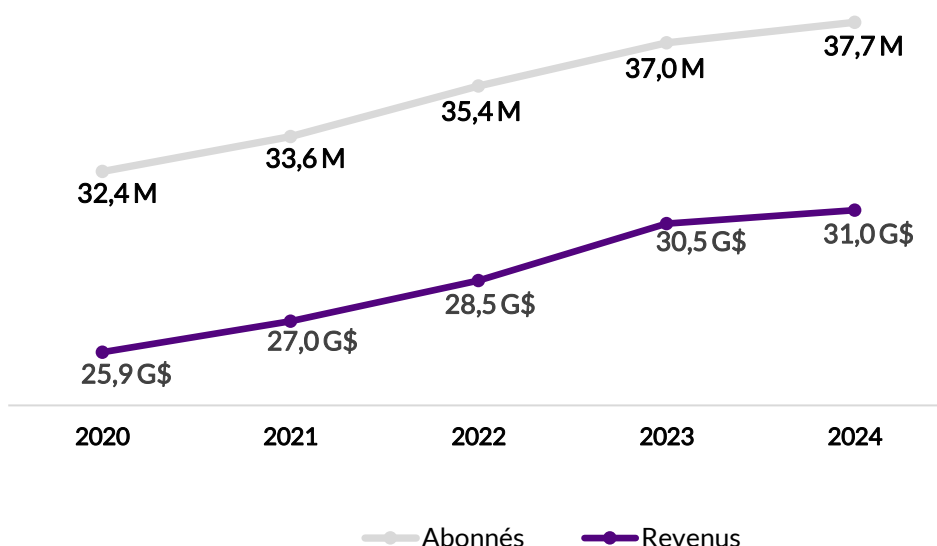
- les abonnés et les revenus des services sans fil mobiles de détail;
- les investissements dans les réseaux sans fil, mesurés en termes de dépenses en immobilisations dans les réseaux sans fil et d'intensité du capital;
- les investissements par abonné, mesurés en termes de dépenses en immobilisations moyennes pour les services sans fil par utilisateur.

Les revenus provenant des services sans fil mobiles et le nombre d'abonnés à ces services ont continué d'augmenter en 2024. Toutefois, la croissance des revenus commence à ralentir et les dépenses en immobilisations par utilisateur diminuent, ce qui suggère que le marché pourrait commencer à changer. Plusieurs concurrents régionaux ont conclu des accords d'accès de gros pour les ERMV avec des exploitants nationaux, ce qui leur a permis de gagner des abonnés. En 2024, un peu plus de la moitié des nouveaux abonnés à des services sans fil mobiles ont choisi des fournisseurs autres que les trois exploitants nationaux.

Abonnés aux revenus des services sans fil mobiles de détail

Le nombre d'abonnements à des services de téléphonie mobile au détail a augmenté en 2024, bien que la croissance des revenus ait ralenti. Deux des plus grands exploitants nationaux ont connu des gains modestes ou nuls; ce sont les exploitants régionaux qui ont stimulé une grande partie de la croissance du nombre d'abonnés.

Figure 34 : Abonnés aux services de téléphonie cellulaire (en millions) et revenus (en milliards de dollars), 2020 à 2024

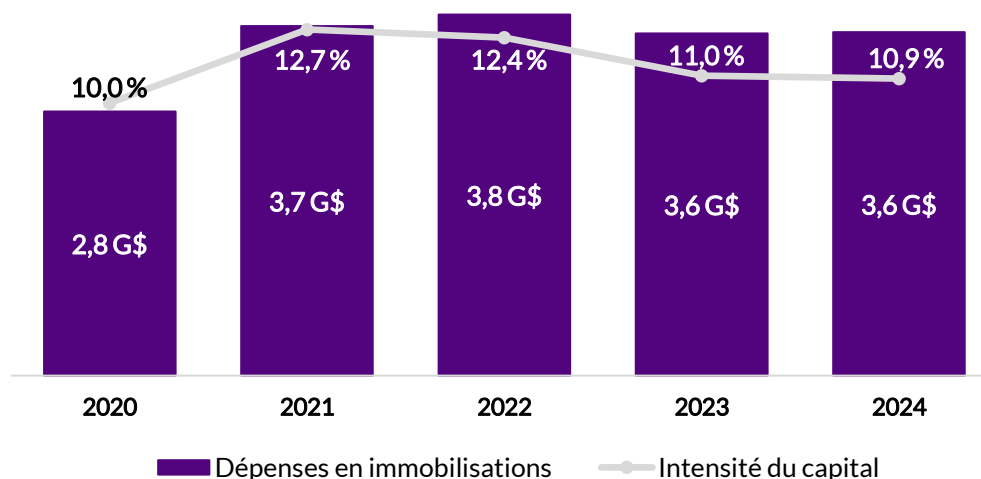


Source : Données recueillies par le CRTC

Investissements dans les réseaux sans fil

Les dépenses en immobilisations pour les services sans fil sont restées stables au cours des deux dernières années, près de leur sommet de 2022. Les investissements dans les services sans fil pourraient diminuer, puisque les exploitants rapportent que la couverture 5G dessert maintenant la quasi-totalité de la population. Pendant ce temps, l'intensité du capital a légèrement diminué en 2024 en raison d'une hausse des revenus totaux provenant des services sans fil.

Figure 35 : Dépenses en immobilisations pour les services sans fil (en milliards de dollars) et intensité du capital (en %), 2020 à 2024

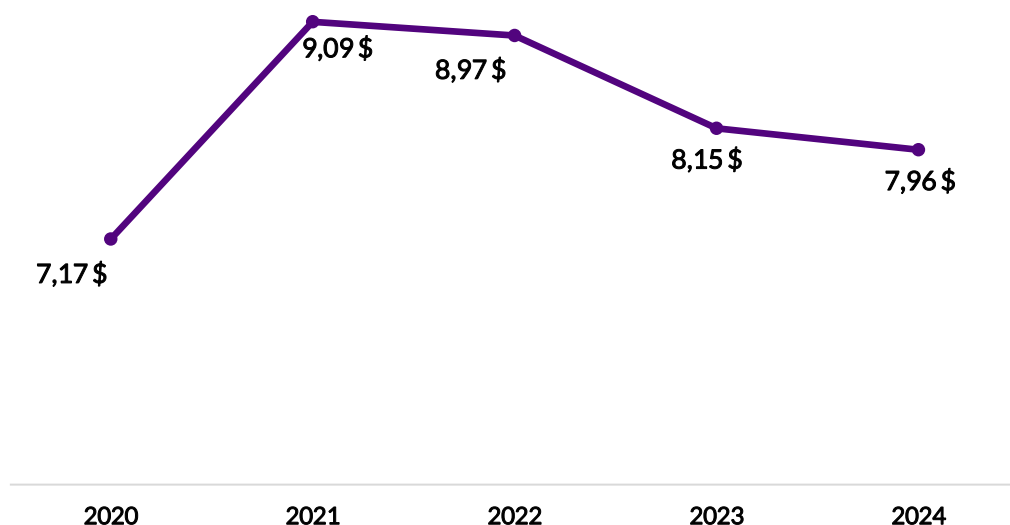


Source : Données recueillies par le CRTC

Dépenses d'investissement moyennes pour les réseaux sans fil par utilisateur

Les dépenses mensuelles moyennes en immobilisations par utilisateur ont atteint un sommet en 2021 et ont diminué régulièrement en 2024. Le nombre d'abonnés a continué de croître tandis que les dépenses en immobilisations globales sont demeurées relativement stables.

Figure 36 : Dépenses en immobilisations moyennes par utilisateur (en dollars), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

5.2 Intensité de la concurrence

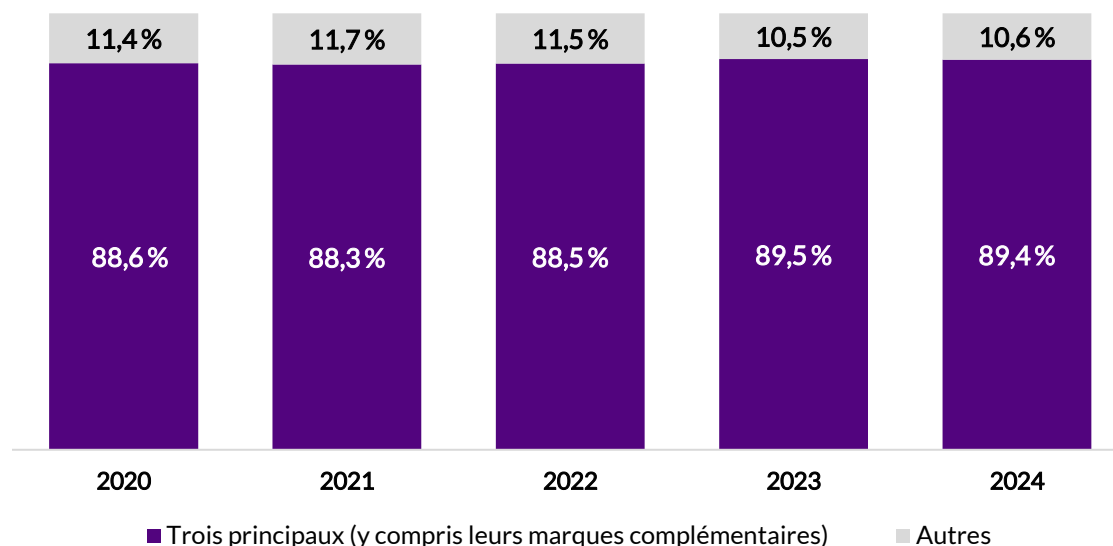
Dans le secteur des services sans fil mobiles comme celui des services Internet, accorder de l'importance à l'intensité de la concurrence permet aux Canadiens de pouvoir choisir parmi plusieurs exploitants qui rivalisent efficacement et durablement sur le marché. Le CRTC utilise des paramètres liés à la part des revenus et du nombre d'abonnés, aux marges bénéficiaires et au roulement des abonnés pour évaluer la concurrence sur le marché des services sans fil mobiles.

La plupart des Canadiens sont desservis par les trois fournisseurs nationaux de services sans fil mobiles. Plusieurs Canadiens peuvent également choisir parmi des fournisseurs qui desservent des régions ou des marchés précis. En 2024, les exploitants nationaux ont continué d'accaparer une part dominante des revenus liés aux services sans fil mobiles, mais leur part du nombre d'abonnés a légèrement diminué. Les concurrents régionaux semblent acquérir plus d'abonnés en utilisant une stratégie reposant sur la différenciation par des prix plus bas. Une légère augmentation du roulement des abonnés en 2024 pourrait être un autre signe que les Canadiens transfèrent leurs services vers certains concurrents régionaux. Le CRTC surveillera l'évolution de la concurrence grâce au service d'ERMV.

Part des revenus

Les revenus demeurent concentrés entre les trois principaux exploitants. La part des revenus est plus concentrée que la part du nombre d'abonnés, ce qui suggère que ces exploitants génèrent un revenu par abonné plus élevé que leurs concurrents.

Figure 37 : Part des revenus des trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants (%), 2020 à 2024

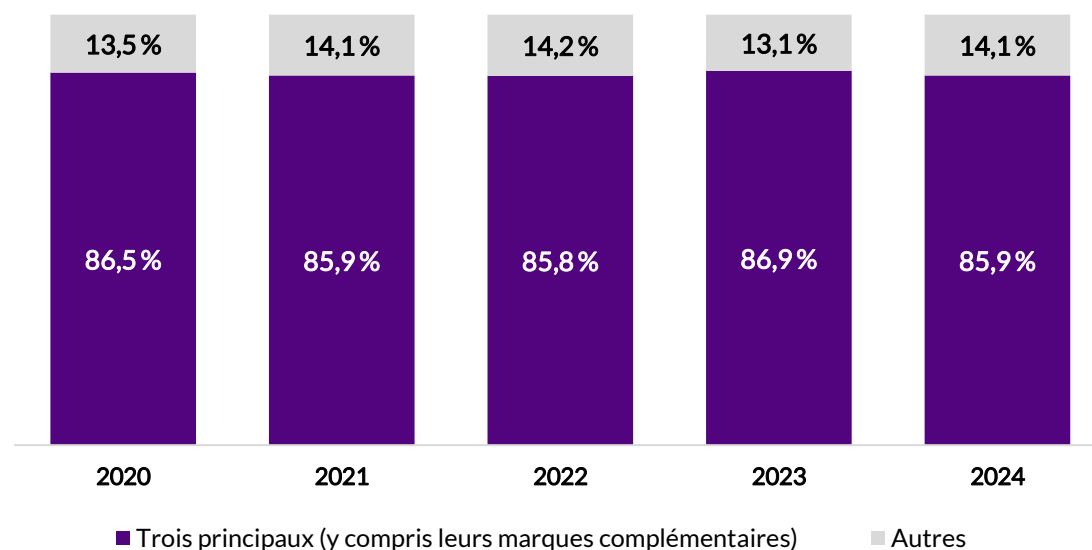


Source : Données recueillies par le CRTC

Part du nombre d'abonnés

La part du nombre d'abonnés des trois principaux exploitants est restée relativement inchangée à l'échelle nationale au cours des cinq dernières années. Compte tenu de l'adoption du service d'ERMV en 2024 et des exploitants d'ERMV gagnant des abonnés dans de grands marchés, la concentration du marché national pourrait diminuer en 2025.

Figure 38 : Part du nombre d'abonnés - trois principaux exploitants par rapport aux autres exploitants (%), 2020 à 2024

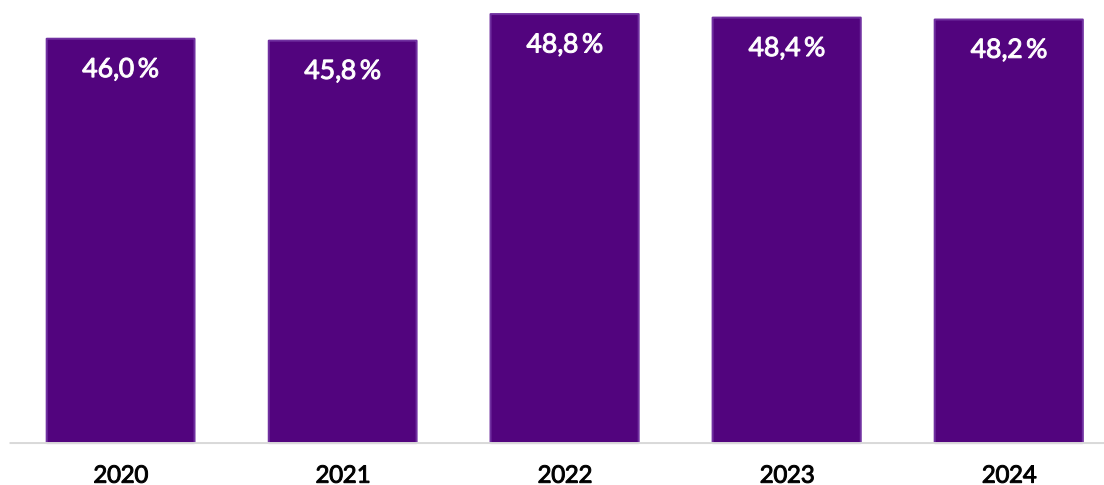


Source : Données recueillies par le CRTC

Bénéfices des exploitants sans fil

Les bénéfices des exploitants sans fil sont restés stables depuis 2022. Les trois plus grands exploitants représentent à eux seuls plus de 90 % du BAIIA des services sans fil.

Figure 39 : Marges du BAIIA des services sans fil (%), 2020 à 2024

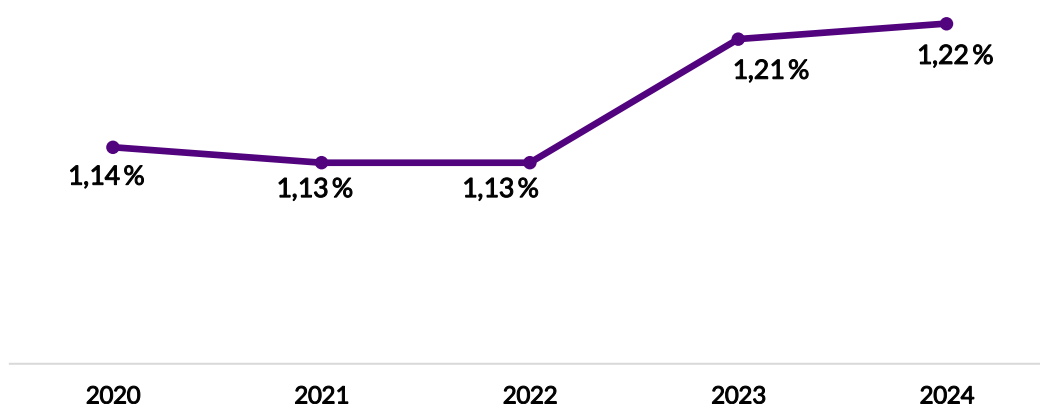


Source : Données recueillies par le CRTC

Roulement du nombre d'abonnés

Le roulement des abonnés des services de téléphone mobile, ou le taux de résiliation, a légèrement augmenté en 2024. La majorité de cette augmentation touche certains exploitants nationaux et leurs marques complémentaires, alors que la plupart des exploitants régionaux ont un taux de résiliation inférieur à la moyenne.

Figure 40 : Taux de résiliation des abonnements aux services de téléphonie mobile de détail (%), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

5.3 Prix et abordabilité

Les prix de tous les services devraient être raisonnables et adaptés aux besoins des Canadiens. Les Canadiens de tous les niveaux de revenu devraient avoir accès à des services abordables. Le CRTC examine les prix ainsi que l'abordabilité à l'aide des indicateurs suivants :

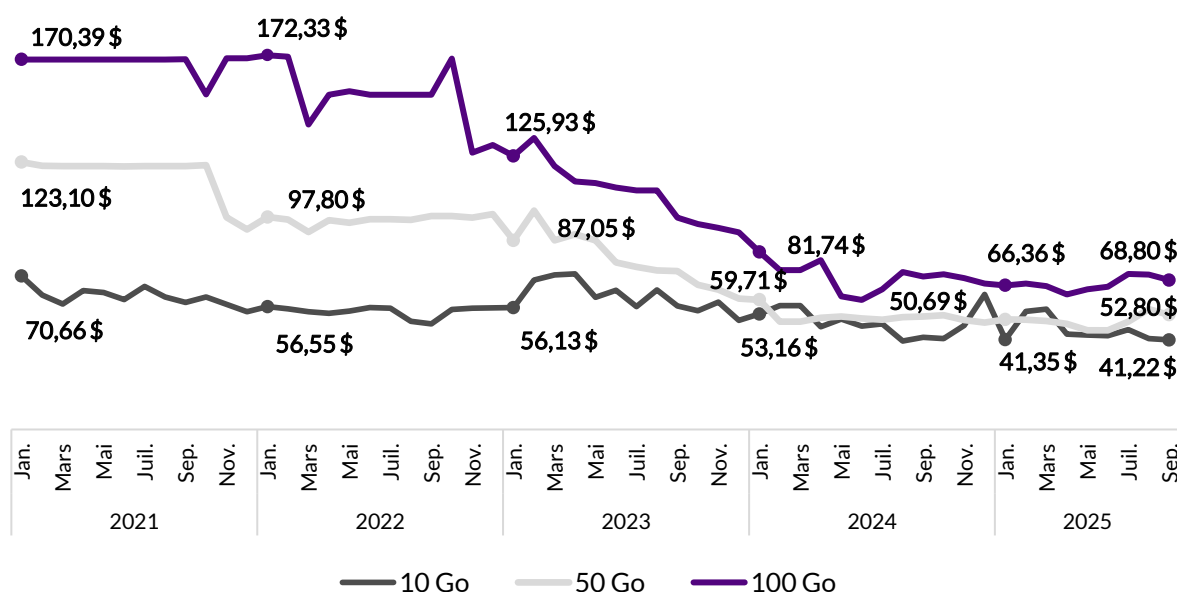
- les prix – pour des forfaits avec 10 Go, 50 Go et 100 Go de données;
- l'IPC – tous les éléments et les services de téléphonie cellulaire;
- le revenu par abonné, mesuré en RMPU, avec et sans appareils sans fil mobiles;
- les revenus des exploitants de services de téléphonie mobile par Go de données consommées par les abonnés;
- la ROP portant sur l'abordabilité perçue;
- la ROP portant sur les consommateurs qui changent leurs forfaits cellulaires en raison de préoccupations relatives à l'abordabilité;
- la ROP portant sur la confiance des Canadiens en leur capacité de payer le service cellulaire.

Les prix des forfaits de téléphonie cellulaire ont soit diminué, soit ils sont restés stables au cours de la dernière année. Ils demeurent nettement plus bas qu'au début de 2021, malgré une inflation qui continue d'augmenter. Malgré la baisse du RMPU et du prix des forfaits mobiles en 2024, le coût des appareils a augmenté. Les Canadiens préfèrent aussi les forfaits offrant une plus grande quantité de données. Par conséquent, leurs dépenses en services et appareils mobiles augmentent, tandis que les forfaits eux-mêmes sont devenus moins dispendieux. Dans ce contexte, la perception des prix des services mobiles par le public a continué de s'améliorer en 2024.

Prix pour des forfaits de 10 Go, 50 Go et 100 Go

L'écart de prix entre les forfaits de 10 Go, de 50 Go et de 100 Go s'est réduit depuis 2021, et les prix des forfaits ont légèrement baissé depuis 2024. Les forfaits avec beaucoup de données sont de plus en plus populaires auprès des consommateurs.

Figure 41 : Prix mensuels pour les forfaits de 10 Go, de 50 Go et de 100 Go (en dollars), 2021 à 2025



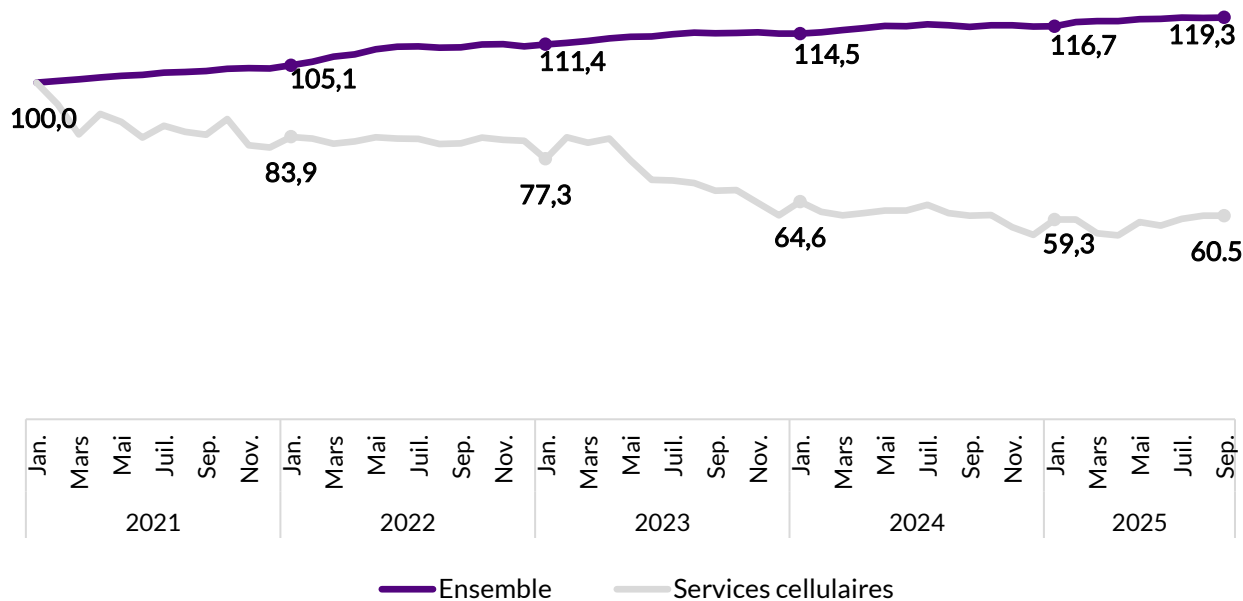
Les étiquettes de données s'appliquent jusqu'en janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2025.

Source : Statistique Canada

Indice des prix à la consommation (IPC)

L'IPC des services de téléphonie cellulaire a diminué de 2023 à 2024 et est resté relativement stable depuis, malgré une inflation à la hausse. La tendance à ce chapitre est conforme avec la baisse du RMPU, décrite plus loin ci-dessous.

Figure 42 : Indice des prix à la consommation – Ensemble des éléments et services de téléphonie cellulaire, 2021 à 2025



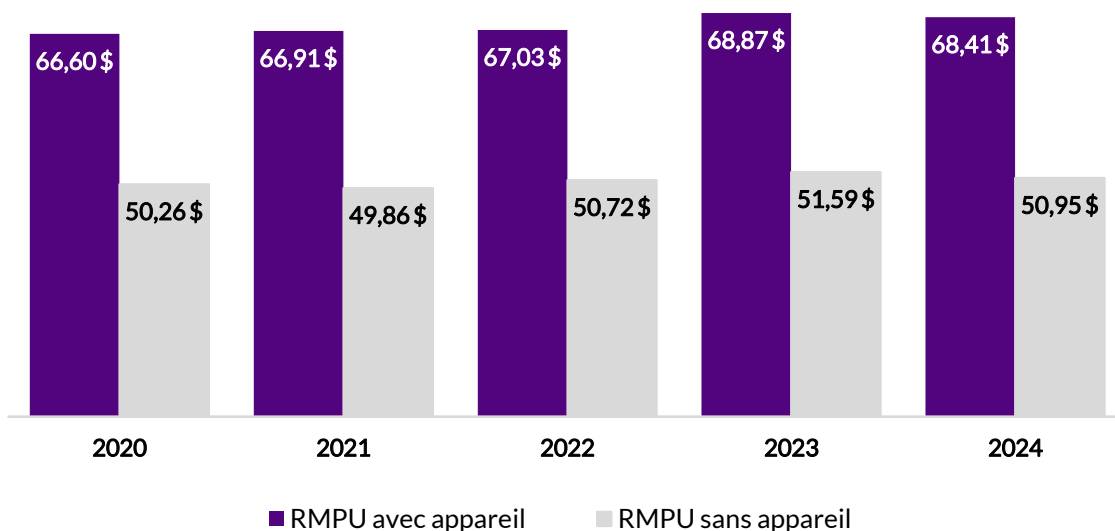
Les étiquettes de données s'appliquent jusqu'en janvier de chaque année, avec l'ajout de septembre 2025. La période de référence dans ce graphique est janvier 2021, ce qui peut parfois différer des autres présentations de l'IPC.

Source : Statistique Canada

Revenus par abonné

Les coûts des téléphones (appareils) intelligents affectent le RMPU pour les services mobiles de manière significative. En 2024, le RMPU avec téléphones intelligents était de 68,41 \$, tandis que sans appareil, il était d'environ 51 \$. Le RMPU était donc plus du tiers plus élevé lorsque les appareils étaient compris. Le RMPU avec et sans le coût des appareils a baissé en 2024 par rapport à 2023.

Figure 43 : RMPU des services de téléphonie cellulaire, avec et sans coût d'appareil (en dollars), 2020 à 2024

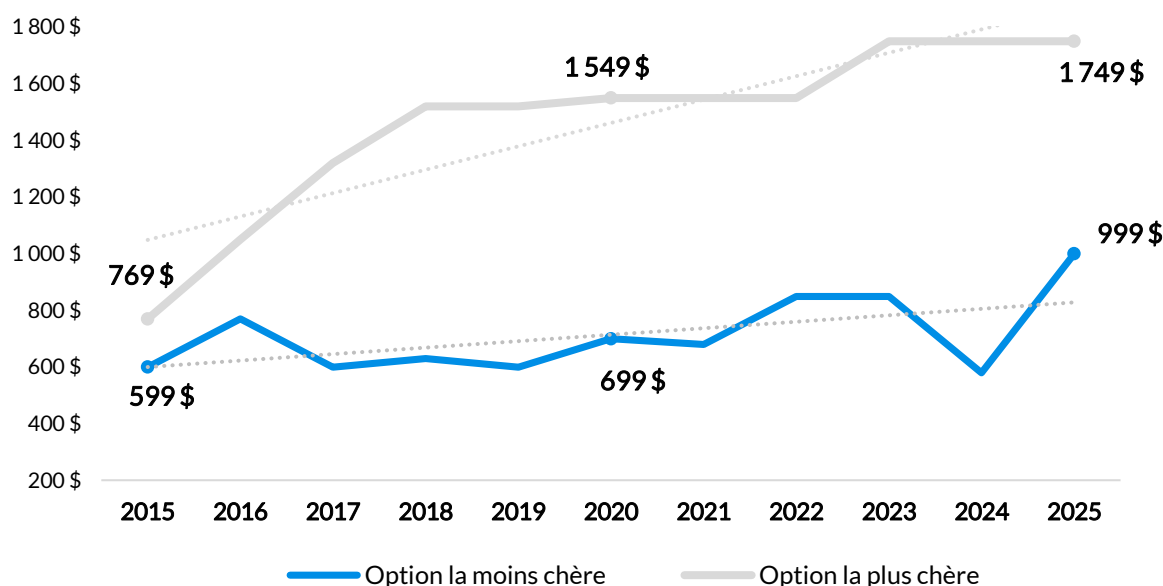


Source : Données recueillies par le CRTC

Pleins feux – Prix des téléphones intelligents au Canada

Bien que les prix des appareils ne soient pas réglementés par le CRTC, l'organisme constate que les prix des appareils mobiles ont augmenté depuis 2015, surtout pour les iPhone. Les prix des iPhone les plus dispendieux se sont stabilisés ces dernières années, tandis que ceux des iPhone les moins dispendieux ont augmenté. Selon l'OTM, environ 58 % des propriétaires de téléphones cellulaires au Canada en 2025 possédaient un iPhone.

Figure 44 : Prix d'un nouveau téléphone cellulaire au Canada (en dollars), 2015 à 2025

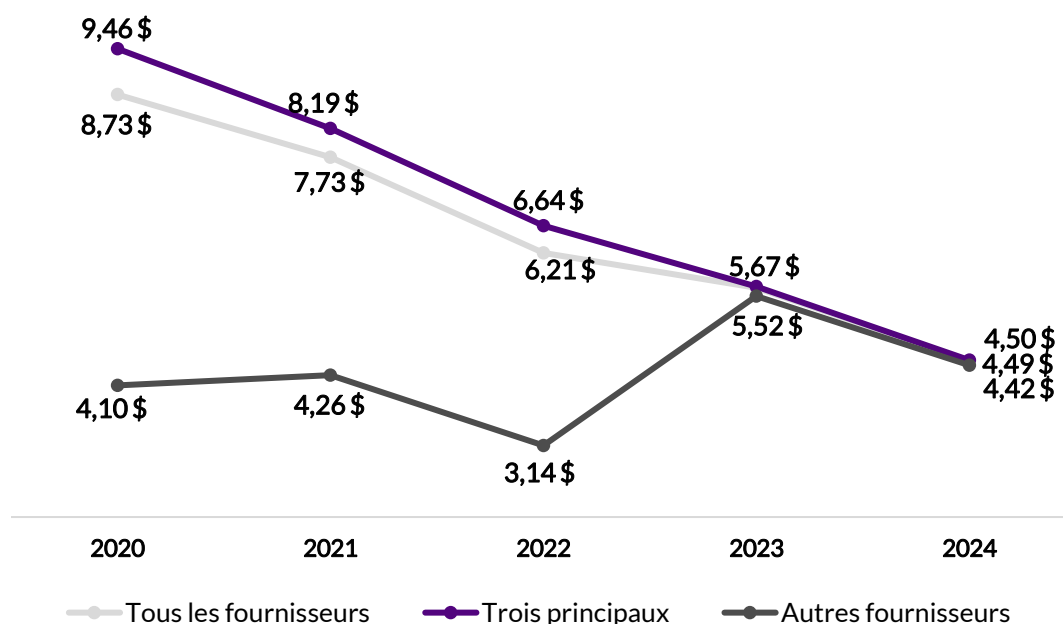


Sources : site Web d'Apple; OTM 18 +

Revenus par Go

Les revenus moyens par Go des exploitants ont diminué de plus de 20 % en 2024. La tendance est constante pour tous les types de fournisseurs; cela reflète la stabilité ou la baisse des prix des forfaits combinés au fait que les Canadiens s'abonnent à des forfaits offrant des allocations de données plus importantes. Pour les trois principaux fournisseurs de service, le revenu moyen par Go en 2024 était de 4,50 \$.³

Figure 45 : Revenus par Go de données, trois principaux exploitants et autres exploitants (en dollars), 2020 à 2024



Les revenus par Go pour les fournisseurs autres que les trois principaux ont augmenté en 2023, alors que certains de ces autres fournisseurs ont transféré leurs revenus des services vocaux aux services de données.

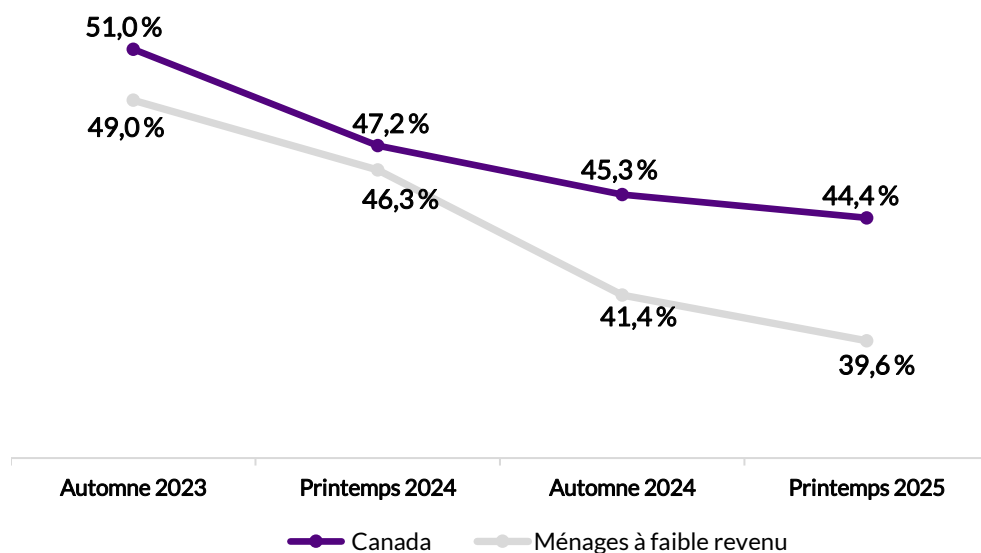
Source : Données recueillies par le CRTC

ROP – Abordabilité

En 2025, la proportion de Canadiens affirmant que le service cellulaire devient moins abordable est diminuée à 44 %. Seulement 40 % des Canadiens à faible revenu étaient d'accord pour dire que les services devenaient moins abordables, soit plus de neuf points de pourcentage de moins qu'en 2023.

³ Dans la [décision de télécom 2024-233](#), le revenu par Go a été identifié comme un indicateur pertinent dans le cadre des discussions sur les coûts pour les consommateurs, y compris l'itinérance. Voir la section 6 pour plus d'informations sur l'utilisation des services d'itinérance mobile par les Canadiens.

Figure 46 : « Les services de téléphonie cellulaire sont devenus moins abordables au cours de l'année » (% de répondants), 2023 à 2025

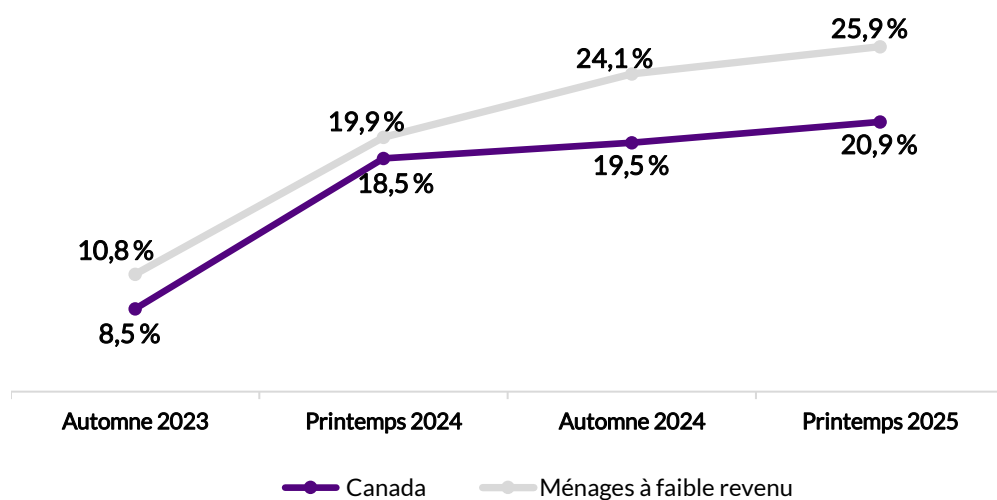


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

ROP – Changements aux forfaits

Depuis le lancement de l'enquête de suivi de la ROP à l'automne 2023, les Canadiens sont devenus plus de deux fois plus susceptibles de modifier leur forfait de téléphonie cellulaire pour qu'il soit abordable. Parallèlement, comme il a été montré plus tôt dans ce rapport, les taux de résiliation rapportés par les exploitants de services sans fil mobiles ont aussi augmenté depuis 2020, ce qui indique la tendance croissante des Canadiens à changer de forfait ou de fournisseur.

Figure 47 : Canadiens ayant modifié leur forfait de téléphonie cellulaire au cours du dernier mois en raison de l'abordabilité (% de répondants), 2023 à 2025

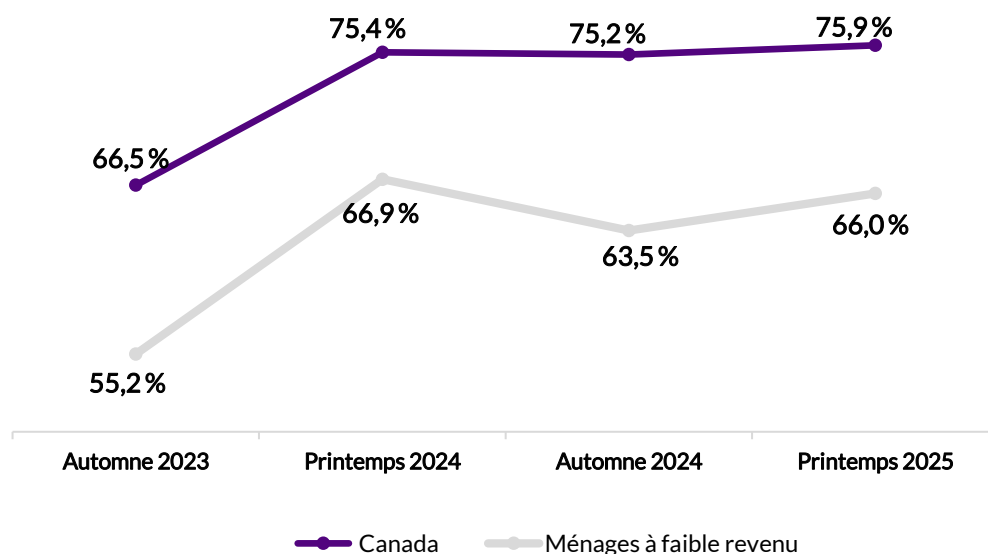


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

ROP – Confiance en la capacité de payer

Au printemps 2025, près de 76 % des Canadiens avaient confiance en leur capacité de payer leur facture de services de téléphonie cellulaire, tandis que seulement 66 % dans la tranche de revenus la moins élevée étaient d'accord avec cette affirmation.

Figure 48 : Confiance à l'égard de la capacité de payer pour ses services cellulaires au cours des 3 prochains mois (% de répondants), 2023 à 2025



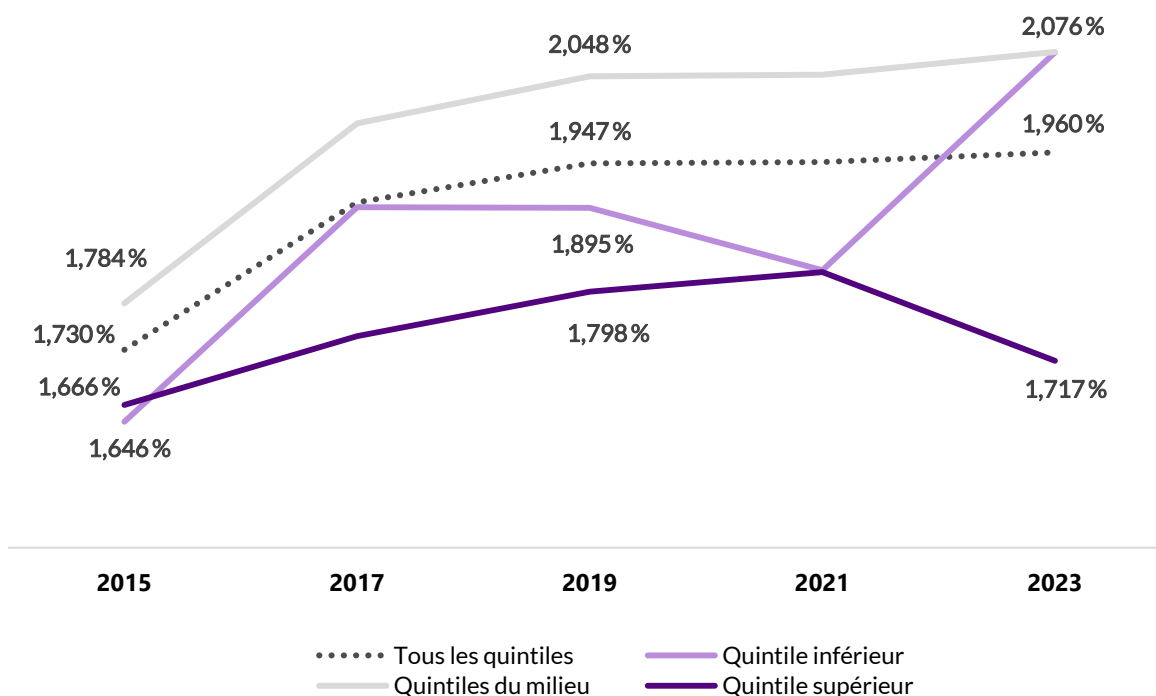
Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Pleins feux – Dépenses des ménages pour les services mobiles

Selon l'enquête sur les dépenses des ménages de Statistique Canada, bien que les prix des services mobiles aient diminué de 2021 à 2023, les ménages à faible revenu ont augmenté la part de leurs dépenses pour les services mobiles. Cette augmentation pourrait résulter du fait que les Canadiens dépensent moins pour des services de téléphonie fixe et remplacent ces services par des services mobiles, tout en ayant plus d'abonnements de téléphonie cellulaire par ménage. Les Canadiens migrent aussi vers des forfaits plus coûteux offrant des allocations de données plus importantes.

Les ménages à revenu élevé ont réduit la part de leurs dépenses pour des services mobiles depuis 2021, possiblement parce qu'ils étaient déjà abonnés à des forfaits à prix plus élevé offrant de plus grandes allocations de données et que les prix de ces forfaits ont diminué.

Figure 49 : Part des dépenses des ménages consacrées aux services mobiles par quintile de revenus (en %), 2015 à 2023



Source : Statistique Canada, tableau 11-10-0223-01, 2025

5.4 Couverture du réseau

Les Canadiens devraient être en mesure d'accéder aux réseaux sans fil mobiles là où ils en ont besoin, et ce, avec les dernières technologies. L'objectif établi par le CRTC : que 100 % de la population ainsi qu'autant d'autoroutes et de routes principales que possible aient accès à la technologie sans fil mobile (4G, LTE ou plus avancé) la plus récente et généralement déployée d'ici 2026.

Le CRTC fait le suivi des paramètres suivants concernant la couverture et l'évolution du réseau sans fil mobile :

- la couverture mobile – la proportion des ménages, entreprises et routes principales canadiens ayant accès à la couverture combinée des réseaux d'accès haute vitesse évolué par paquets (HSPA+, technologie d'évolution à long terme (LTE), et technologie d'évolution à long terme avancée (LTE-A);
- la couverture (5G) – la proportion de la population canadienne ayant accès aux réseaux 5G;
- la couverture (routes) – la proportion (part du nombre total de kilomètres) de routes principales et d'autoroutes ayant une couverture mobile;
- les abonnés aux forfaits de données – la proportion d'abonnés canadiens aux services de téléphonie cellulaire de détail ayant un forfait de données de 10 Go ou plus.

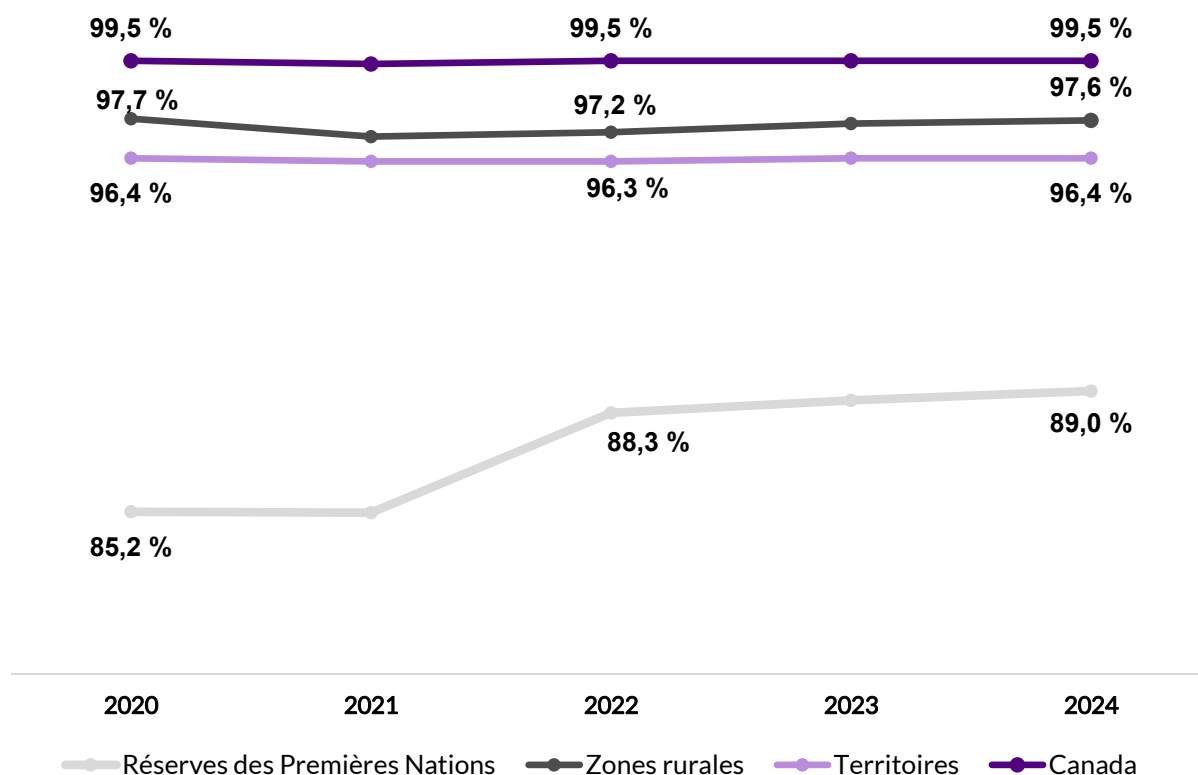
Selon ces mesures, la 5G s'est rapidement développée, mais les régions rurales et mal desservies n'ont pas encore atteint les niveaux élevés de couverture obtenus dans les régions urbaines du Canada. Le CRTC a récemment lancé une instance pour déterminer comment il peut élaborer une nouvelle norme de déclaration de la couverture des services sans fil mobiles qui aidera les gouvernements, les fournisseurs de

services et le public à mieux cerner les zones de couverture des services sans fil mobiles où il y a des lacunes à combler. Les améliorations de la technologie 5G peuvent encore provenir de la densification, car davantage de spectre et d'antennes peuvent continuer à être déployés, notamment dans les zones urbaines denses, afin de soutenir des applications novatrices pour les consommateurs et les entreprises.

Couverture des services sans fil mobiles

Presque tous les Canadiens ont accès aux réseaux mobiles au Canada. De légères variations dans les résultats annuels sont attribuables à l'amélioration de la qualité des données et non à la baisse de la couverture.

Figure 50 : Population ayant accès aux réseaux mobiles (en %), 2020 à 2024



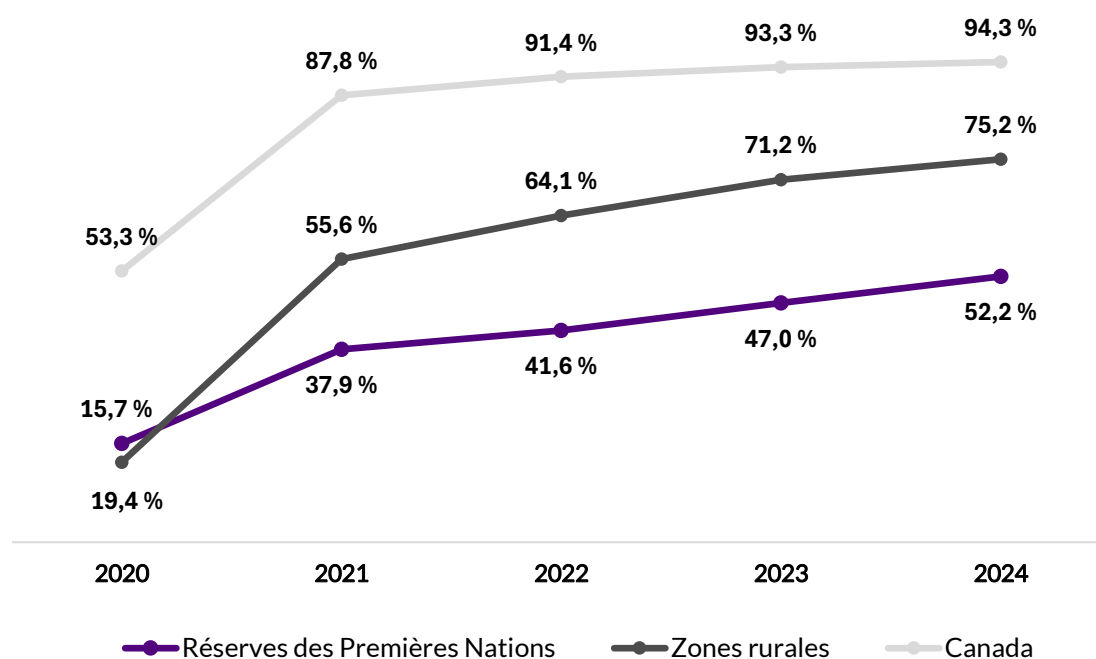
Couverture combinée des réseaux LTE.

Source : Données recueillies par le CRTC

Couverture (5G)

Les réseaux 5G ont été lancés en 2020 au Canada et sont maintenant accessibles à 94 % de la population canadienne. La couverture des régions rurales et des réserves des Premières Nations a augmenté, mais elle accuse beaucoup de retard par rapport à la moyenne canadienne. Il n'y a toujours pas de couverture 5G signalée dans les Territoires.

Figure 51 : Population ayant accès aux réseaux 5G (en %), 2020 à 2024

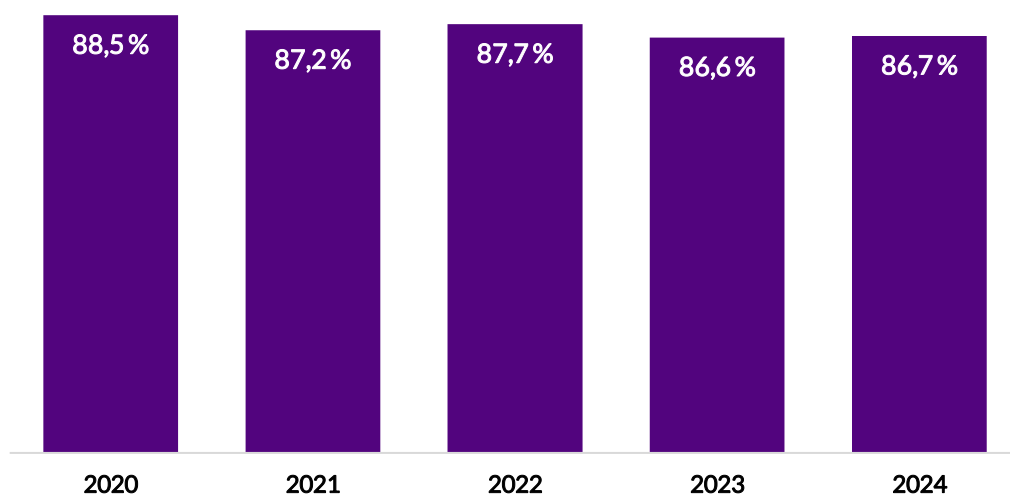


Source : Données recueillies par le CRTC

Couverture (routes)

Plus de 100 000 kilomètres (87 %) de routes principales et d'autoroutes sont desservis par un réseau mobile. Une diminution dans la couverture de 2022 à 2023 est attribuable à l'amélioration de la qualité des rapports ainsi qu'à la révision des critères de détermination des principales autoroutes provinciales.

Figure 52 : Routes et autoroutes principales couvertes par les réseaux mobiles (en %), 2020 à 2024



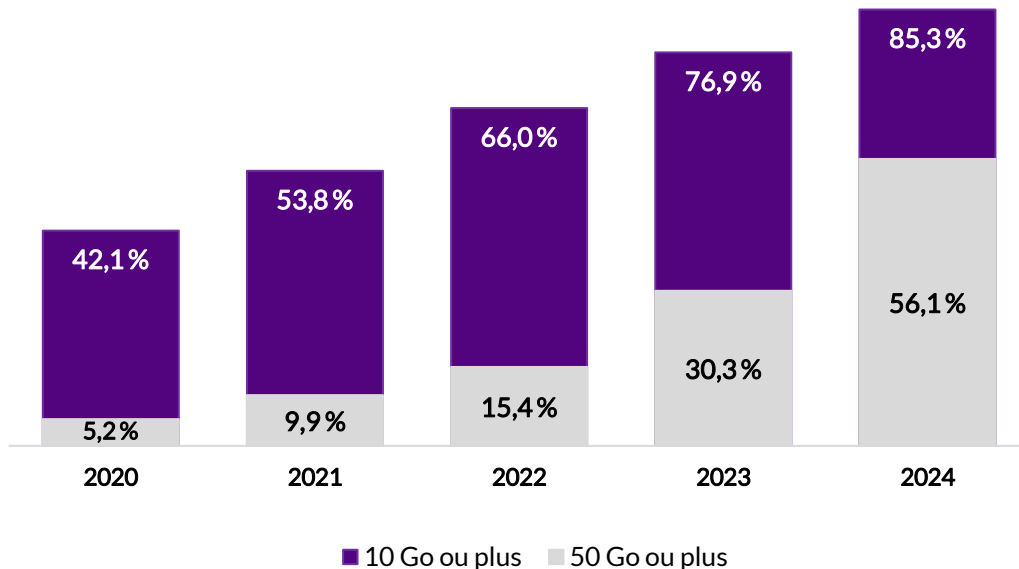
Couverture combinée des réseaux LTE et LTE-A.

Source : Fichier du réseau routier, 2023. Statistique Canada, Fichiers et documentation sur la géographie : 92-500-X

Abonnés à des forfaits de données

La proportion d'abonnés aux services de téléphonie cellulaire avec au moins 10 Go de données a plus que doublé depuis 2020, tandis que les forfaits avec au moins 50 Go de données ont plus que triplé depuis 2022 (une augmentation de 40,5 points de pourcentage).

Figure 53 : Part d'abonnés aux services de téléphonie cellulaire par type de forfait de données (%), 2020 à 2024



Source : Données recueillies par le CRTC

5.5 Rendement des réseaux

Comme les Canadiens dépendent davantage de leurs téléphones cellulaires et de leurs appareils sans fil mobiles, les réseaux du Canada doivent être fiables et proposer des vitesses qui doivent aussi augmenter pour répondre à ces demandes croissantes. Le CRTC fait le suivi des paramètres suivants concernant le rendement des réseaux :

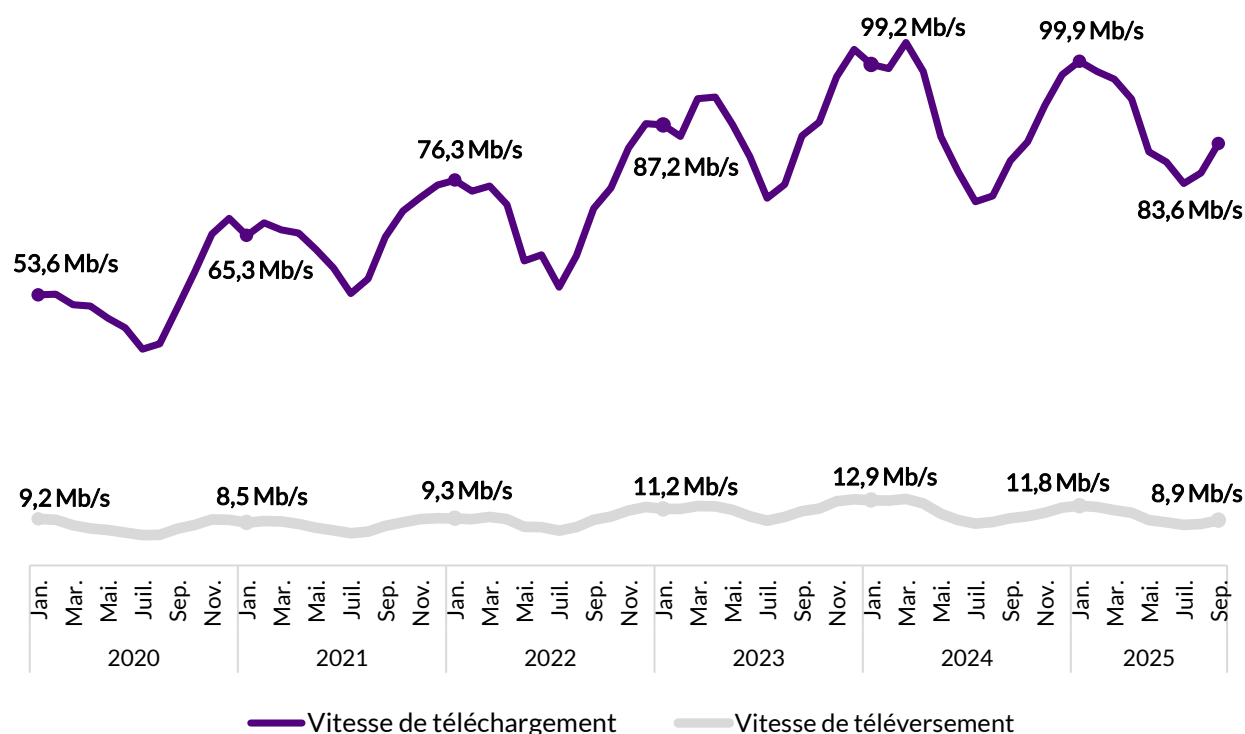
- les vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles;
- la latence des réseaux mobiles;
- l'utilisation mensuelle moyenne des données pour les abonnés aux données mobiles;
- les points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité de leurs services de téléphonie cellulaire;
- les points de vue des Canadiens portant sur les interruptions de service vécues.

Ces paramètres démontrent que les réseaux canadiens soutiennent la croissance continue de l'utilisation et de l'adoption de forfaits de données plus importants, tandis que les vitesses moyennes et la latence semblent avoir atteint un plateau. Bien qu'ils estiment que leurs réseaux mobiles sont fiables, les Canadiens continuent toutefois de subir et de signaler des pannes. À cet égard, dans *Exigences en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures*, Décision de télécom [CRTC 2025-225](#), 4 septembre 2025, le CRTC a établi des exigences plus robustes et plus précises en matière de pannes pour les fournisseurs de services de télécommunications.

Vitesses des réseaux mobiles

Au Canada, les vitesses de téléchargement moyennes des réseaux mobiles connaissent quelques fluctuations saisonnières, mais aucune croissance réelle depuis 2023. Cela coïncide avec l'avancement du déploiement des réseaux 5G dans les marchés les plus peuplés du pays.

Figure 54 : Vitesses médianes de téléchargement et de téléversement des réseaux mobiles (en Mb/s), 2020 à 2025

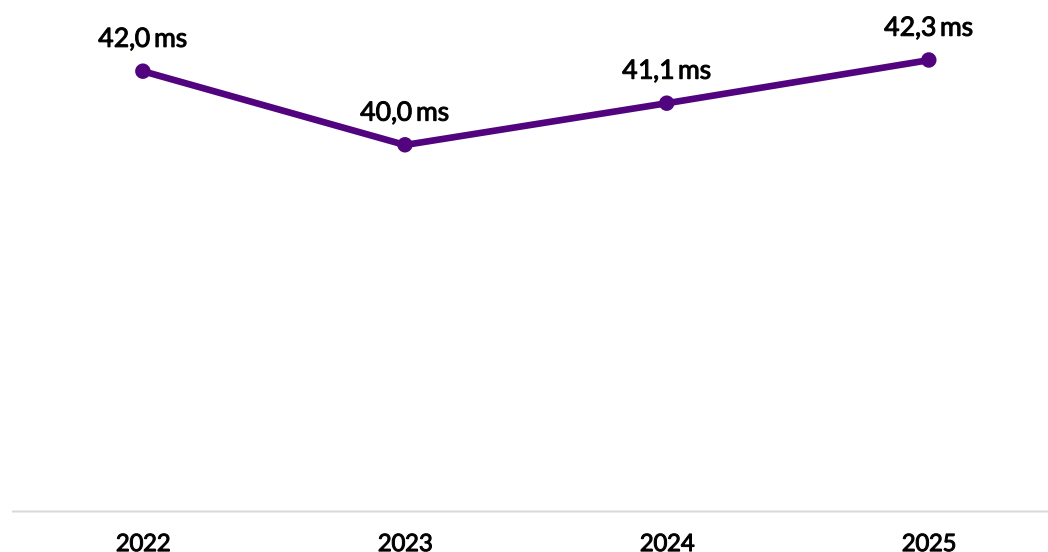


Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Latence minimale des réseaux mobiles

La latence désigne le temps nécessaire aux données pour passer entre le moment où un utilisateur effectue une action sur un réseau et le moment où il reçoit une réponse. Il s'agit d'une mesure courante de la performance des réseaux. Une faible latence signifie que le réseau offre des temps de réponse relativement rapides, ce qui améliore l'expérience utilisateur. La latence multiserveur du réseau mobile canadien – soit le temps nécessaire aux données pour transiter entre l'utilisateur et plusieurs serveurs du réseau – est restée stable depuis 2022, même avec l'essor du déploiement et de l'utilisation de la technologie 5G. La latence est à peu près équivalente à celle des pays comparables au Canada (ceux du G7 plus l'Australie).

Figure 55 : Latence des réseaux mobiles multiserveurs (en ms), 2022 à 2025



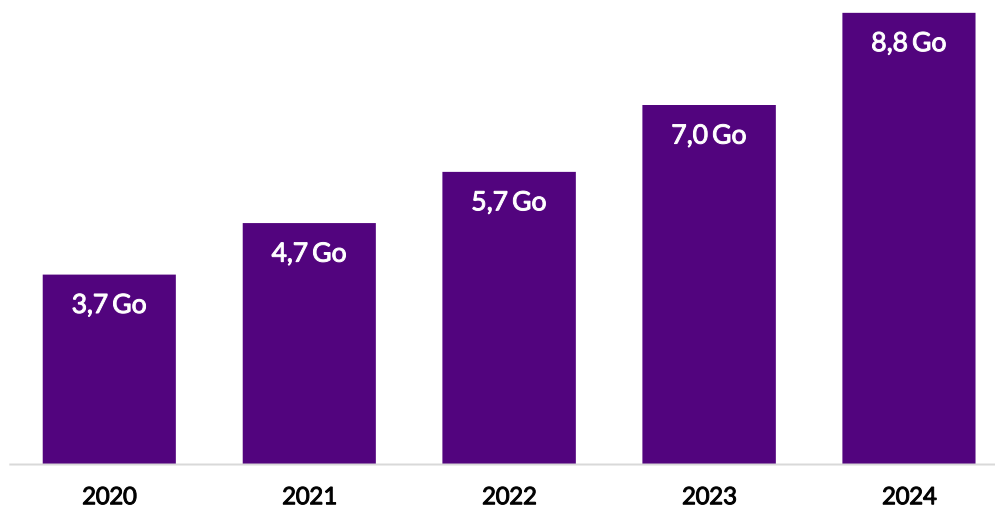
Les données pour les années 2022 à 2024 reflètent la latence minimale moyenne pour l'année. Les données pour 2025 reflètent la latence minimale moyenne pour les mois de janvier à septembre.

Source : D'après l'analyse du CRTC d'Ookla Speedtest Intelligence®

Utilisation mensuelle moyenne des données

Parmi les abonnés ayant des forfaits de données, la consommation de données a plus que doublé entre 2020 et 2024. Il s'agit d'une augmentation constante, avec un taux de croissance annuel composé (TCAC) de plus de 24 % depuis 2020.

Figure 56 : Utilisation mensuelle moyenne des abonnés aux services de données mobiles (en Go), 2020 à 2024

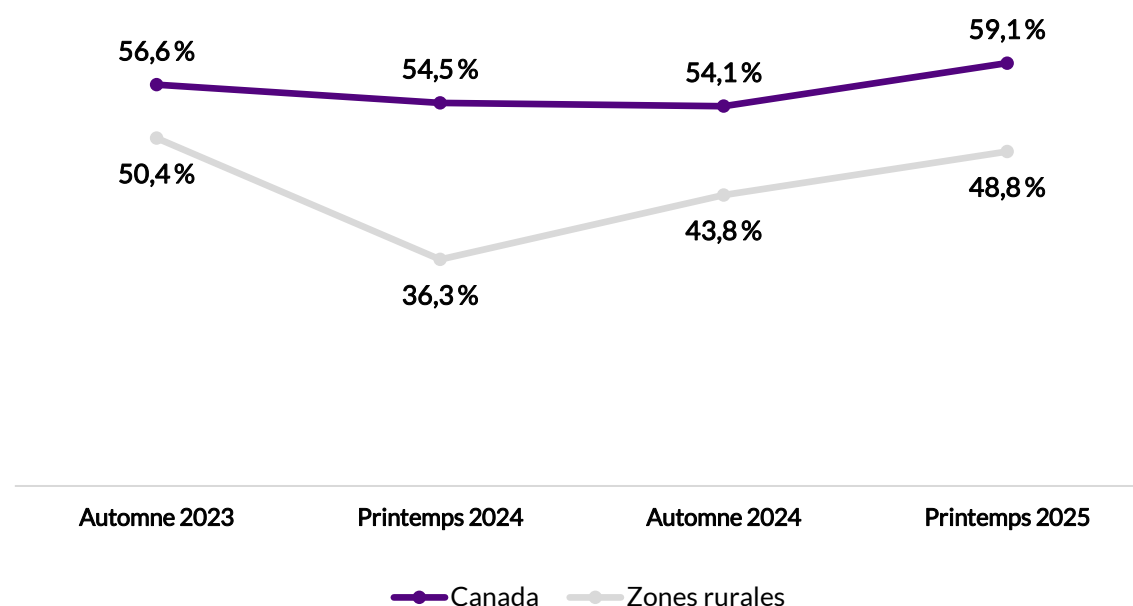


Source : Données recueillies par le CRTC

Points de vue des Canadiens portant sur la fiabilité des services mobiles

La plupart des répondants estiment que leur service mobile est fiable, et cette perception positive a augmenté depuis le début de la ROP. Les répondants en milieu rural ont une perception nettement plus négative de la fiabilité de leur service sans fil mobile.

Figure 57 : « Je peux compter sur un réseau mobile fiable là où j'habite » (% de répondants), 2023 à 2025

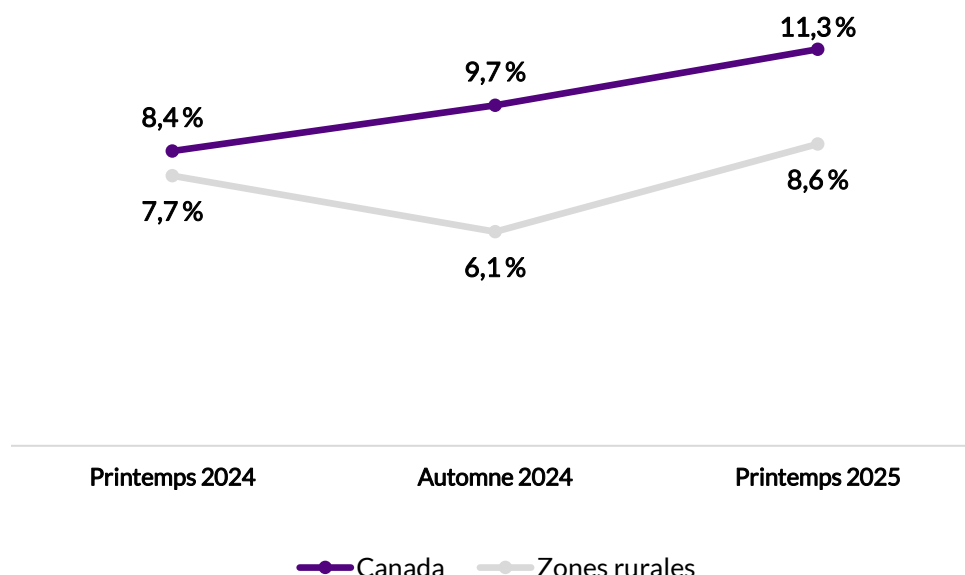


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Points de vue des Canadiens sur les interruptions de service

La ROP demande aux Canadiens s'ils ont subi des interruptions majeures de 24 heures ou plus de leur service de téléphonie cellulaire. En 2025, plus de Canadiens ont signalé une panne comparativement à 2024. C'était particulièrement vrai dans certaines régions (Ouest et Ontario), tandis que dans d'autres régions (Québec et Atlantique), moins de Canadiens ont signalé des pannes. Les Canadiens vivant en région rurale étaient moins susceptibles de signaler une panne de service majeure, c'est-à-dire une panne d'au moins 24 heures. Il semblerait que, même si les Canadiens vivant en région rurale subissent des interruptions de service mineures, ils ne signalent pas des pannes majeures. Suite à sa décision de l'automne 2025 sur la déclaration obligatoire des pannes majeures de télécommunications (Décision de télécom [CRTC 2025-225](#)), le CRTC publiera des rapports sur la fréquence de ces pannes.

Figure 58 : Consommateurs ayant subi une panne de service de téléphonie cellulaire de 24 heures ou plus (% de répondants), 2024 à 2025



Sources : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

5.6 Autonomisation des consommateurs

Les indicateurs portant sur l'autonomisation des consommateurs permettent de déterminer si les Canadiens sont satisfaits de leur service sans fil mobile, de leurs fournisseurs de services et de leurs choix. À cet égard, le CRTC fait le suivi des éléments suivants :

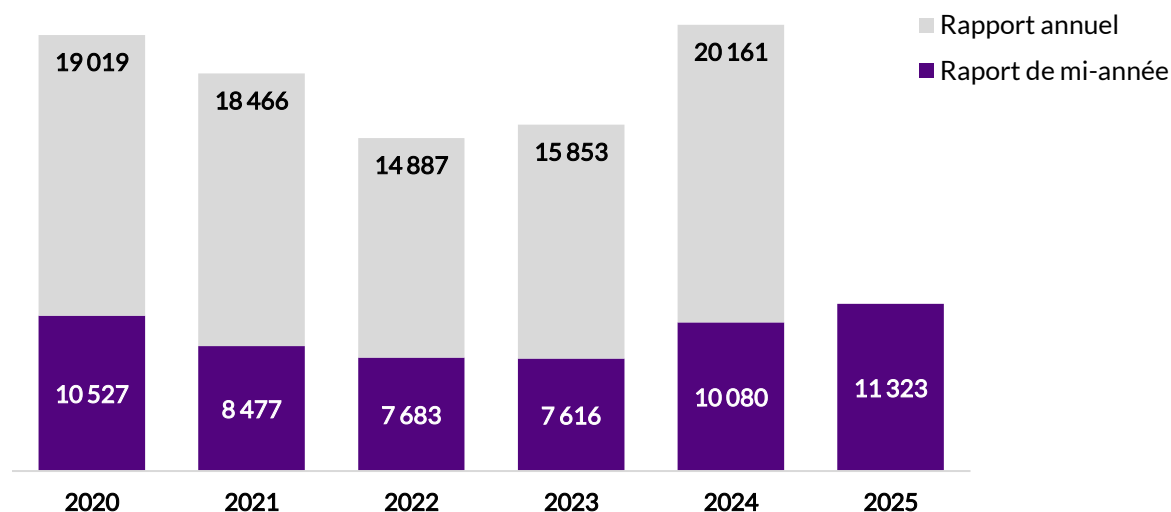
- les problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST;
- le SRN, une mesure de la probabilité que les Canadiens recommandent leur fournisseur de services;
- les points de vue des Canadiens à l'égard du choix des fournisseurs de services de téléphonie cellulaire.

Bien que la perception du choix se soit légèrement améliorée, les opinions sur les fournisseurs de services mobiles ont chuté. Le SRN a légèrement diminué depuis l'an dernier, mais demeure globalement neutre, puisque les Canadiens hésitent à recommander leur fournisseur. La facturation et la qualité du service continuent de représenter le plus grand nombre de problèmes portés à l'attention de la CPRST. Les Canadiens sont plus enclins à recommander les petits exploitants régionaux et les autres exploitants dotés d'installations. Ils sont moins enclins à recommander les trois exploitants nationaux (cela exclut leurs marques complémentaires). Les initiatives continues du CRTC et les mises à jour des codes des consommateurs pourraient aider les Canadiens à se sentir plus en contrôle lorsqu'ils abordent les problèmes de facturation et de qualité du service liés à leurs services sans fil mobiles.

Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST

Les problèmes avec les services sans fil signalés à la CPRST ont augmenté en 2025. Les questions liées à la facturation représentent maintenant près de la moitié de tous les problèmes avec les services sans fil signalés, les litiges contractuels continuent de diminuer et les problèmes de prestation de services augmentent graduellement.

Figure 59 : Problèmes liés aux services sans fil soulevés auprès de la CPRST, 2020 à 2025

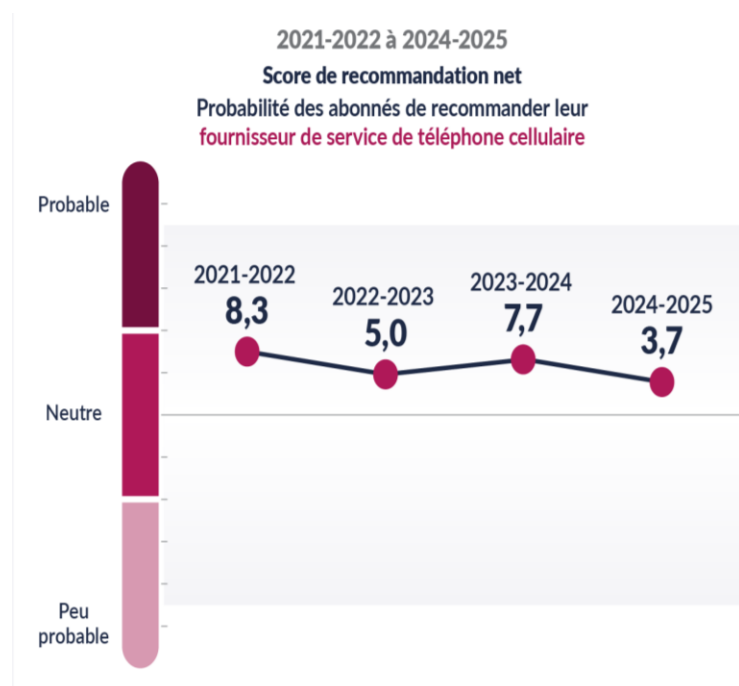


Source : Rapports annuels et semestriels de la CPRST

Score de recommandation net (SRN)

Le SRN a légèrement diminué depuis l'an dernier, mais demeure globalement neutre. Un exploitant régional et sa marque complémentaire sont systématiquement les plus recommandés, tandis que les grands exploitants nationaux demeurent les moins recommandés. Les marques complémentaires continuent d'obtenir des scores plus élevés que leurs marques principales.

Infographie 5 : Probabilité que les abonnés recommandent leur fournisseur de téléphonie cellulaire, 2021-2022 à 2024-2025

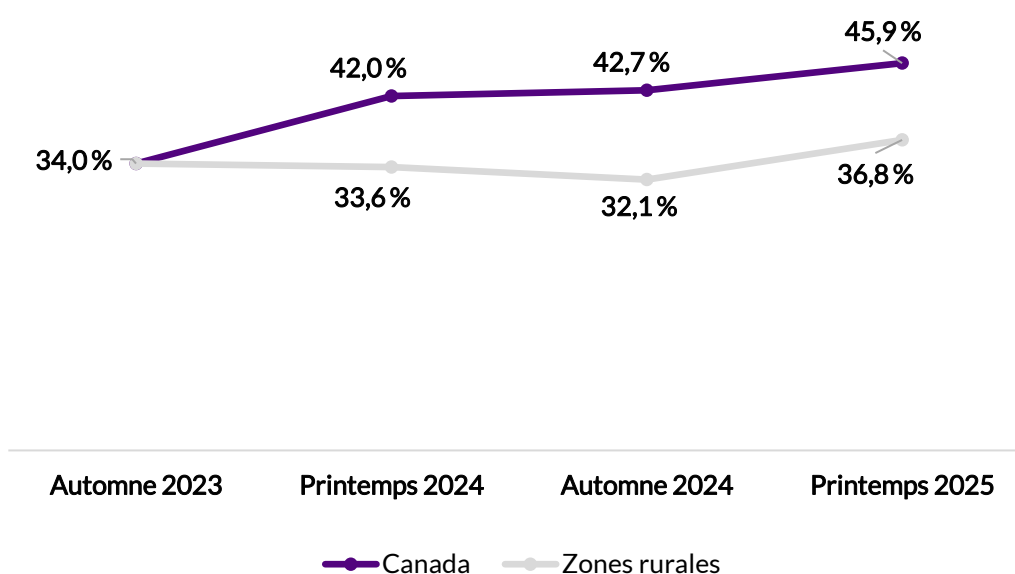


Source : OTM 18 + (Données combinées de l'automne et du printemps)

Perspectives des Canadiens sur leur choix de fournisseurs de services de téléphonie cellulaire

Près de la moitié des Canadiens sont désormais d'accord pour dire qu'ils ont suffisamment de choix en matière de fournisseurs de services de téléphonie cellulaire, une légère augmentation depuis l'automne 2024. Cette perception a aussi augmenté dans les zones rurales, bien que les résidents y demeurent majoritairement neutres. Le pourcentage de gens qui sont d'accord est le plus élevé chez les francophones, les aînés, les nouveaux arrivants au Canada, les répondants québécois et les résidents urbains.

Figure 60 : « J'ai l'impression d'avoir suffisamment de choix de fournisseurs de téléphonie cellulaire » (% de répondants), 2023 à 2025

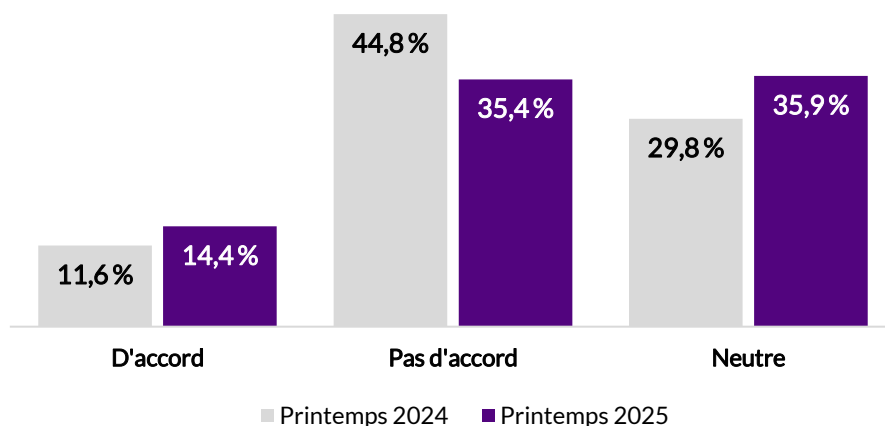


Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Enquête de référence, octobre 2023; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 3, octobre 2024; Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Pleins feux – Les Canadiens et l'itinérance internationale

Le CRTC utilise la ROP pour suivre la perception des Canadiens au sujet des tarifs et des options d'itinérance internationale. Cette recherche montre que, depuis 2024, de plus en plus de Canadiens jugent que les tarifs d'itinérance internationale sont raisonnables. Cela dit, la perception de plusieurs Canadiens par rapport aux tarifs d'itinérance internationale reste neutre, ce qui pourrait refléter le fait que 29 % des Canadiens interrogés disent ne jamais voyager à l'étranger.

Figure 61 : « Les tarifs de téléphonie cellulaire que les Canadiens paient lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Canada sont raisonnables » (% de répondants), 2024 à 2025

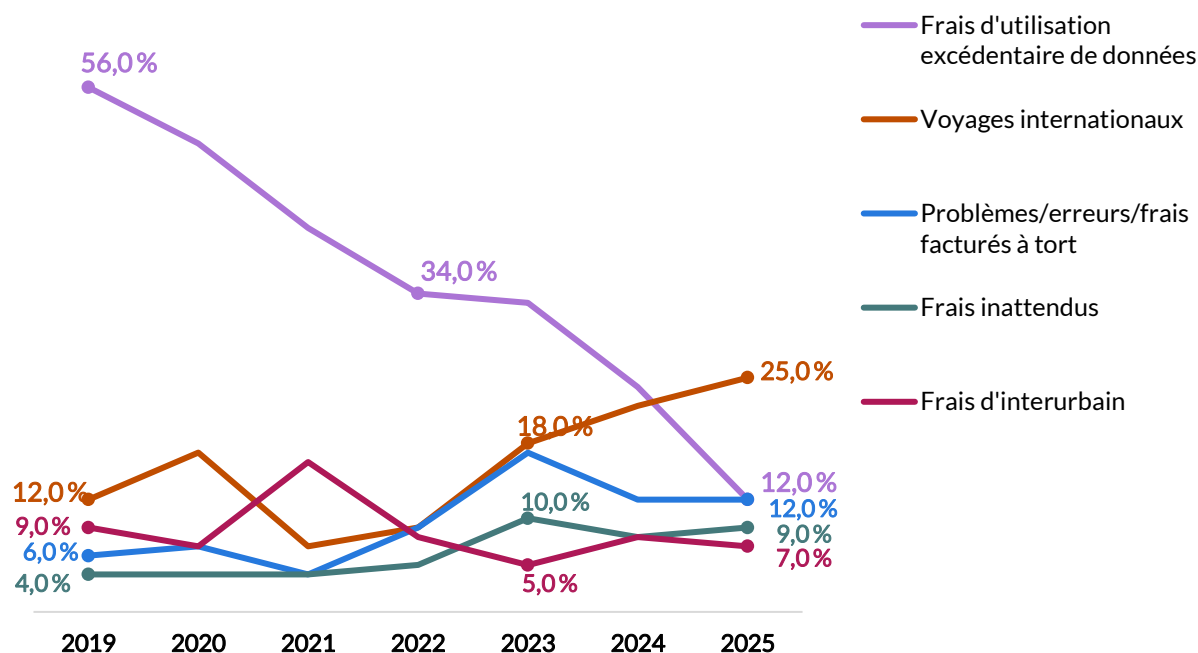


Exclut les gens ayant répondu « Je ne sais pas ».

Sources : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 2, mai 2024 et Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

En 2025, même si les Canadiens avaient une perception un peu plus positive des tarifs d'itinérance internationale, ces tarifs sont maintenant la principale cause des « factures-surprises » que reçoivent les consommateurs.

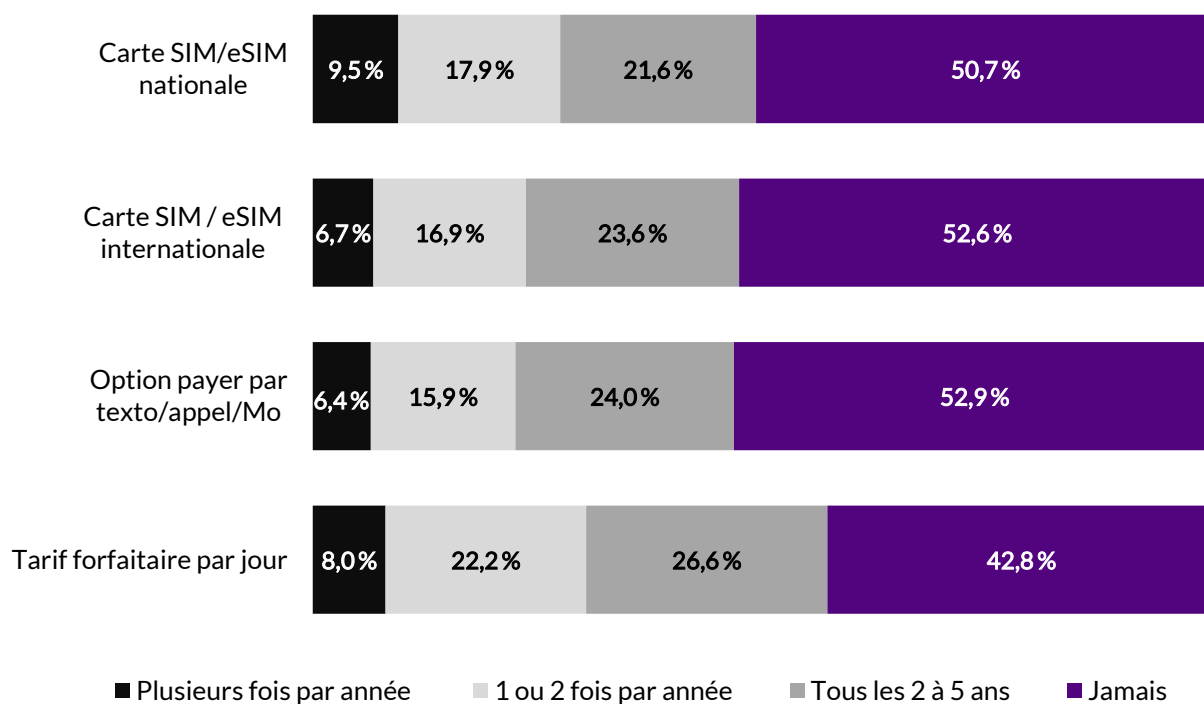
Figure 62 : Principales causes des « factures surprises » signalées par les consommateurs canadiens (% de répondants), 2019 à 2025



Sources : Phoenix SPI, Recherche sur l'opinion publique concernant les codes de protection des consommateurs du CRTC 2025, mars 2025

Depuis la fin de 2024, moment auquel le CRTC a demandé aux plus grandes entreprises de téléphonie mobile du Canada de prendre des mesures immédiates pour réduire les frais d'itinérance, les plus grands opérateurs canadiens ont introduit de nouveaux forfaits d'itinérance internationale ([Lettre du secrétaire général – Télécommunications – Offrir des options d'itinérance internationales plus concurrentielles, souples et abordables à la population canadienne](#)). Le sondage a exploré les options d'itinérance utilisées par les Canadiens lorsqu'ils voyagent avec leur téléphone cellulaire à l'extérieur du Canada. Les voyageurs canadiens ont accès à une gamme d'options d'itinérance, notamment payer un tarif fixe par jour, payer des frais à l'utilisation à leur fournisseur, ou encore acquérir des cartes SIM conventionnelles ou électroniques.

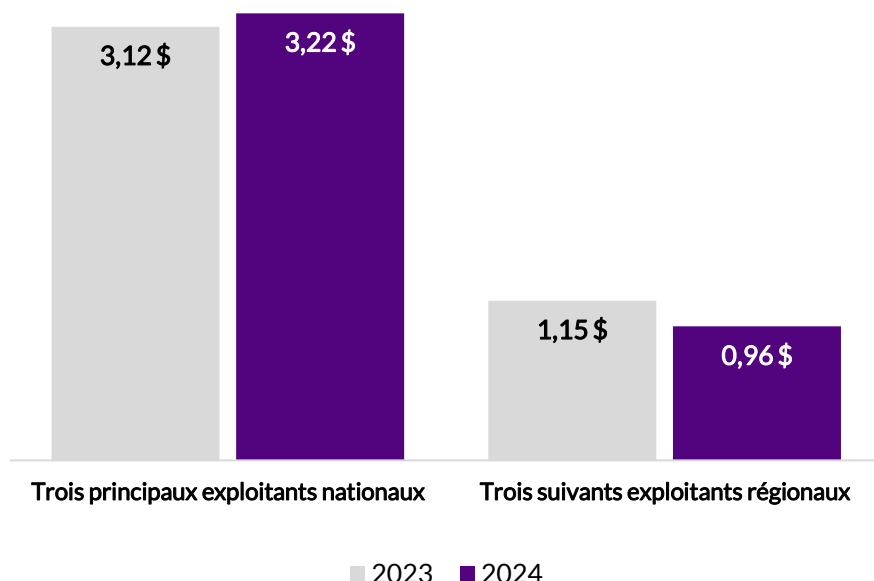
Figure 63 : Utilisation des options d'itinérance lors de voyages à l'extérieur du Canada (% de répondants), 2025



Source : Ipsos, Outil de suivi de la recherche sur l'opinion publique : Vague 4, juin 2025

Étant donné que les Canadiens utilisent assez peu fréquemment des forfaits d'itinérance internationale, les revenus générés par les comptes d'itinérance internationale représentent une faible part des revenus des exploitants de services de téléphonie cellulaire canadiens. Les trois exploitants nationaux génèrent en moyenne un revenu d'environ 3 \$ par mois par abonné provenant de l'itinérance internationale. Cela représente 6 % de leur RMPU mensuel (appareils exclus). Les trois plus grands exploitants régionaux génèrent toutefois des revenus par abonné nettement plus bas avec l'itinérance internationale; les quelques 1 \$ par abonné par mois qu'ils génèrent ainsi représentent moins de 3 % de leur RMPU mensuel (appareils exclus).

Figure 64 : Itinérance internationale – revenu mensuel moyen par abonné (en dollars), 2023 à 2024



Les principaux exploitants comprennent leurs marques complémentaires.

Source : Données recueillies par le CRTC

6. Pour plus d'informations

Le site [Rapports sur les marchés des communications](#) du CRTC fournit des données et des renseignements supplémentaires au moyen de rapports trimestriels. Ces rapports traitent des tendances actuelles dans les secteurs des services à large bande haute vitesse, des services sans fil mobiles et d'autres secteurs des télécommunications, ainsi que sur les indicateurs économiques. De plus, le CRTC publie des classeurs Excel et des fichiers CSV contenant les données utilisées dans ce rapport ainsi que des données supplémentaires sur le [portail de données ouvertes](#) du CRTC.

7. Définitions

Les **autres entreprises dotées d'installations** désignent les fournisseurs de services de télécommunication qui ne sont pas des fournisseurs titulaires, mais qui possèdent et exploitent des réseaux de télécommunication.

Les **autres forfaits d'appareils connectés à un service mobile** devraient comprendre le nombre de forfaits pour tous les autres périphériques et appareils connectés, les services machine à machine (M2M) (voitures, compteurs intelligents, trains, les appareils électroniques aux consommateurs et les dispositifs accessoires connectés) qui ne sont pas compris dans les catégories des téléphones mobiles ainsi que de la large bande mobile.

Le **bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement (BAIIDA)** est le revenu d'exploitation après avoir soustrait les frais d'exploitation, mais avant de soustraire les frais pour les paiements d'intérêts, les impôts, la dépréciation et l'amortissement. Les **marges du BAIIDA** sont déterminées en divisant le BAIIDA total par le total des revenus d'exploitation. Les marges du BAIIDA ont été calculées pour les compagnies pour lesquelles au moins 80 % de leurs revenus totaux sont représentés par les services de télécommunication canadiens.

Brancher pour innover est un programme administré par ISDE. Il appuie des projets qui améliorent la vitesse des services Internet dans les communautés rurales et éloignées du Canada, principalement pour de nouvelles infrastructures de base afin de relier des établissements comme les écoles et les hôpitaux. Une partie de ce financement soutient également les mises à jour et l'infrastructure du dernier kilomètre pour brancher les foyers et les entreprises.

Un **centre de population** est défini par Statistique Canada comme une zone qui compte au moins 1 000 habitants et pas moins de 400 personnes par kilomètre carré.

Les **dépenses en immobilisations** sont les coûts associés à l'acquisition, à la construction et à l'installation de nouveaux biens de réseaux de télécommunications, au remplacement ou à l'ajout de biens existants, ou à la location à d'autres. La mesure des dépenses en immobilisations dans le présent rapport comprend uniquement les données des entreprises qui ont fourni à la fois des données sur les revenus et les dépenses en immobilisations des services de télécommunication. Les dépenses en immobilisations pour les services filaires désignent les dépenses en immobilisations sur tous les réseaux de télécommunication fixes, y compris ceux qui fournissent des services locaux, interurbains, Internet, de liaison privée et de données. Les dépenses en immobilisations des services sans fil désignent les dépenses en immobilisations sur les réseaux de télécommunications sans fil, à l'exclusion des dépenses en licences de spectre.

Comme cela est expliqué dans *Examen de la politique sur le Fonds pour la large bande – Nouvelle politique régissant le financement des projets d'immobilisations*, Politique réglementaire de télécom [CRTC 2024-328](#), 12 décembre 2024, l'**éloignement** désigne une région ou une communauté classée comme telle par Statistique Canada à l'aide d'un Indice d'éloignement. L'indice pour chaque communauté peuplée (ou subdivision de recensement) est déterminé par sa distance par rapport aux centres de population (définie par Statistique Canada dans un rayon de déplacement donné), ainsi que par la taille de sa population. L'indice est une mesure continue en vertu de laquelle la valeur zéro correspond à un éloignement minimal et un, à un éloignement maximal. La recommandation de Statistique Canada est de désigner une communauté dont l'Indice d'éloignement est égal ou supérieur à 0,4 comme étant éloignée.

Les **entreprises de câblodistribution** sont les anciens monopoles du câble qui fournissent également des services de télécommunication (p. ex. services d'accès local filaire et services interurbains, Internet, données et liaisons spécialisées, et services sans fil).

Le **Fonds pour la large bande** est administré par le CRTC pour aider à fournir à tous les Canadiens l'accès à des services Internet à large bande et à des services sans fil mobiles correspondant à l'OSU. Le Fonds pour la large bande est appuyé par des contributions versées par de grands FST ou groupes de FST canadiens dont les revenus annuels totaux au Canada sont de 10 millions de dollars ou plus.

Le **Fonds pour la large bande universelle** est administré par ISDE. Il appuie des projets qui permettent d'offrir Internet à des vitesses de 50/10 Mb/s dans les communautés rurales et éloignées, y compris des projets de services Internet mobiles qui profitent principalement aux peuples autochtones; des projets le long des autoroutes et des routes où la connectivité mobile fait défaut; des projets à fort impact; ainsi qu'un volet d'intervention rapide pour les projets prêts à être terminés rapidement.

Les **entreprises de services locaux titulaires (ESLT)** sont des entités titulaires qui fournissent des services téléphoniques locaux.

La **fibre jusqu'aux locaux des abonnés (FTTP)** est un peu comme la FTTH, mais fait référence à la fibre qui s'étend jusqu'à un « local », ce qui comprend la fibre qui s'étend jusqu'à une entreprise au lieu d'une résidence.

La **fibre jusqu'aux locaux des abonnés (FTTP)** est un peu comme la FTTH, mais fait référence à la fibre qui s'étend jusqu'à un « local », ce qui comprend la fibre qui s'étend jusqu'à une entreprise au lieu d'une résidence.

Les **fournisseurs de services d'accès sans fil fixes (ASFF)** sont toute entité qui fournit ses services sur un réseau sans fil qui utilise du spectre sous licence ou sans licence pour fournir des services de communication, lorsque le service est destiné à être utilisé dans un emplacement fixe.

Les **fournisseurs de services de gros** ou les **entreprises de services non dotées d'installations** désignent les compagnies qui acquièrent généralement des services de télécommunication d'autres fournisseurs et qui revendent ces services ou créent leur propre réseau à partir duquel fournir des services à leurs clients. Une entreprise qui possède un petit nombre d'installations, mais qui exerce la grande majorité de ses activités sur des installations louées, peut également être classée comme exploitant de services de gros. Les fournisseurs de services de gros indépendants sont ceux qui ne sont pas détenus ou contrôlés par les grandes ESLT ou entreprises de câblodistribution.

Un **fournisseur de services de télécommunication (FST)** fournit des services de télécommunication filaires ou sans fil. Il peut aussi vendre ou louer des installations de télécommunication ou de l'équipement connexe.

Un **fournisseur de services de télécommunication titulaire (FST)** est une entreprise qui fournit des services de télécommunication locaux sur une base monopolistique avant l'arrivée de la concurrence. Ceux-ci peuvent également être classés comme étant de grands et de petits FST titulaires.

Les **fournisseurs de services dotés d'installations** sont toute entité qui possède ou gère ses propres installations de transmission.

Un **fournisseur de services Internet (FSI) indépendant** fait référence à une compagnie qui fournit des services Internet qui n'est pas une entreprise de câblodistribution ou un FST titulaire.

Les **immeubles** désignent un ensemble de logements qui peuvent être occupés ou inoccupés. Un immeuble occupé par une personne ou un groupe de personnes est estimé comme **un ménage**.

L'**indice des prix à la consommation (IPC)** est publié par Statistique Canada pour montrer l'évolution des prix à la consommation au fil du temps, en comparant un panier fixe de biens et de services. Les graphiques de l'IPC relatifs à l'accès à Internet et aux services cellulaires présentés dans ce rapport sont indexés sur une période de base de janvier 2021, ce qui peut différer d'autres présentations de l'IPC.

L'**intensité du capital** est le ratio des dépenses en immobilisations par rapport aux revenus. La mesure de l'intensité du capital du secteur des services de télécommunication qui se trouve dans le présent rapport a été calculée en divisant les dépenses en immobilisations annuelles totales par les revenus annuels des services de télécommunication des entreprises qui ont indiqué des dépenses en immobilisations.

L'**Internet haute vitesse** fait référence aux services Internet dont la vitesse de téléchargement est de 256 kilobits par seconde (kbps) ou plus et qui sont accessibles par la ligne d'abonné numérique (DSL), le câble, le FTTH, le FTTP, le satellite et les technologies sans fil fixes. Cet accès exclut les services d'accès commuté et les services sans fil mobiles.

Les **grands FST titulaires** desservent de vastes régions géographiques qui comptent habituellement des populations rurales et urbaines et fournissent des services téléphoniques filaires, Internet, de données et de liaisons spécialisées, des services sans fil et d'autres services.

LTE, LTE avancée (LTE-A), 5G : L'évolution à long terme (LTE), appelée cellulaire 4G (quatrième génération), est une norme ou un protocole utilisé pour les communications entre un téléphone cellulaire et des tours de téléphonie cellulaire dans les réseaux mobiles. C'est la norme actuelle, maintenant largement déployée dans la plupart des réseaux mobiles. LTE avancée (LTE-A) est une amélioration de la norme LTE. La 5G est la norme ou le protocole technologique le plus récent déployé et est appelée la cinquième génération.

La **large bande** fait référence aux services Internet dont la vitesse de téléchargement est de 1,5 mégabit par seconde (Mb/s) ou plus rapide. Ils sont accessibles par ligne d'abonné numérique, câble, FTTH, FTTP, satellite et accès sans fil fixe.

Les revenus de la **large bande mobile** comprennent les revenus provenant des abonnés utilisant des dispositifs d'accès intégrés et portables comme les concentrateurs, les clés Internet mobiles, les tablettes, les ordinateurs portables et les mini-ordinateurs portatifs; cette catégorie exclut les revenus provenant de l'accès à Internet au moyen de téléphones mobiles ou d'appareils portatifs comme les téléphones intelligents.

Les données sur la couverture des **ménages** sont calculées en fonction des **pseudo-ménages**. Ce terme fait référence à des points représentant la population d'une région. Ces points sont placés le long des routes dans chaque région, et la population de la région, déterminée par Statistique Canada, est répartie entre ces points. Les données supplémentaires portant sur les adresses et la position des immeubles sont utilisées pour orienter cette répartition. L'utilisation de pseudo-ménages vise à améliorer l'exactitude des indicateurs de disponibilité plutôt que d'estimer que la population d'une région se situe au centre d'une région.

Les **ménages à faible revenu** désignent les ménages canadiens ayant un revenu annuel avant impôt de 39 999 \$ ou moins.

Le **nombre estimatif de ménages au Canada** est calculé en divisant l'estimation de la population de Statistique Canada pour le quatrième trimestre de l'année civile par le ratio population-immeubles. À son tour, le ratio population-immeuble est calculé en divisant la population du Canada par le nombre de ménages retrouvés dans le Recensement de 2021 de Statistique Canada.

L'**objectif de service universel (OSU)** a été établi par le CRTC dans *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom [CRTC 2016-496](#), 21 décembre 2016. Cette politique réglementaire de télécom indique que les Canadiens, dans les régions urbaines ainsi que dans les régions rurales et éloignées, ont accès à des services vocaux et à des services d'accès Internet à large bande, sur des réseaux fixes et sans fil mobiles. Pour mesurer l'atteinte concluante de cet objectif, le Conseil a établi plusieurs critères, dont les suivants : les abonnés canadiens de services d'accès Internet à large bande fixes résidentiels et d'affaires doivent être en mesure d'avoir accès à des vitesses d'au moins 50 mégabits par seconde (Mb/s) pour le téléchargement et de 10 Mb/s pour le téléversement. Ils doivent également pouvoir s'abonner à une offre de service proposant une allocation de données illimitée; la technologie sans fil mobile généralement déployée la plus récente doit être disponible non seulement aux ménages et entreprises canadiens, mais également sur le plus grand nombre possible de routes principales au Canada.

Les **petits FST titulaires** desservent des régions géographiques relativement petites. En raison de la taille limitée de leurs zones de desserte, ces entreprises ne fournissent généralement pas de services interurbains dotés d'installations. Cependant, ils fournissent une gamme de services téléphoniques filaires, Internet, de données et de liaisons spécialisées, en plus de services sans fil.

Les **régions rurales** sont toutes les régions du Canada situées à l'extérieur d'un centre de population selon le *Dictionnaire, Recensement de la population, 2021* de Statistique Canada.

Le **revenu moyen par utilisateur (RMPU)** est une mesure des revenus générés par abonné. Ceci est calculé en divisant les revenus totaux de l'année entière par le nombre moyen d'abonnés de l'année en cours et de l'année précédente. Le nombre d'abonnés est tiré des données de fin d'année. Sauf indication contraire, dans le présent rapport, le RMPU comprend les revenus gagnés par l'exploitant à partir de services (comme les forfaits mensuels de services sans fil mobiles ou des services Internet résidentiels), d'appareils (comme les achats de téléphones cellulaires ou la location de modems) et d'autres frais (comme les frais d'activation).

Le **score de recommandation net (SRN)** est une mesure utilisée dans les programmes d'expérience client. Le SRN mesure la fidélité à une marque. Le SRN est mesuré avec une seule question (Quelle est la probabilité que vous recommandiez la marque à un ami ou à un collègue?) et rapporté avec un nombre de la plage -100 à +100, où un score plus élevé est souhaitable. Les répondants attribuent une note entre 0 (pas du tout probable) et 10 (extrêmement probable). Les « personnes qui recommandent » sont des répondants qui donnent une note de 9 ou 10; les « détracteurs » donnent une note de 0 à 6. Le SRN est calculé ainsi : $[\text{Personnes qui recommandent (9-10)} - \text{Détracteurs (0-6)}] \times 100$. Les SRN positifs signifient qu'il y a plus de promoteurs que de détracteurs dans l'échantillon.

Les **services de données** sont vendus par les fournisseurs de services de télécommunication à des clients d'affaires qui fournissent des voies de communication privées et hautement sécurisées entre les emplacements. Les services de données sont des services par paquets qui commutent intelligemment les données par les réseaux des entreprises.

Les **services de lignes privées** sont des services vendus par des fournisseurs de services de télécommunication à des clients d'affaires qui fournissent des voies de communication privées et hautement sécurisées entre les emplacements. Les services de liaison spécialisée fournissent des connexions de communication dédiées non commutées entre deux points ou plus pour le transfert de données, de vidéo ou de messages vocaux.

Les revenus relatifs aux **services de téléphonie mobile** (services de téléphonie cellulaire) et les abonnés sont dérivés d'appareils portatifs qui sont utilisés principalement pour les communications vocales et de données, comme les téléphones cellulaires et les téléphones intelligents.

Les **services filaires locaux et d'accès** comprennent les appels locaux et l'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC). Ce terme désigne généralement tous les services téléphoniques filaires relatifs au RTPC qui est autre que les services interurbains.

Les **services Internet fixes** désignent les services d'accès à Internet par ligne commutée, DSL, câble, fibre, sans fil fixe, satellite et autres technologies comme le Wi-Fi, où l'accès est fourni à un emplacement précis et géographiquement limité, le service de transport Internet et d'autres services relatifs à Internet sans connexion comme l'équipement, l'hébergement Web, les services de centre de données, etc.

La **spécification d'interface de service de données sur câble (DOCSIS)** est une norme internationale de télécommunications qui permet l'ajout du transfert de données à large bande passante à un système existant de télévision par câble (CATV).

Le **taux de désabonnement** est obtenu en divisant le nombre d'abonnés qui ont quitté leur FST au cours d'un mois par le nombre total d'abonnés au service au cours de la même période. Plus le nombre est élevé, plus il y a d'abonnés qui quittent le fournisseur.

Les **trois principaux exploitants** de services mobiles et Internet, en termes de revenus et d'abonnés, sont le Groupe Bell, Rogers et TELUS. Les données pour les trois principaux exploitants incluent leurs marques complémentaires et les FST acquis par ce groupe.