

# **Il est temps de lutter pour un Internet équitable :**

**Mettons fin aux attentes et ramenons l'équité  
et la concurrence dans l'industrie des  
télécommunications au Canada**



---

## **S'il est une chose que l'année 2020 nous a fait clairement comprendre, c'est que l'accès à l'Internet est absolument essentiel à toutes les facettes de notre vie.**

Tous les jours, les Canadiens utilisent l'Internet pour travailler, apprendre et rester branchés à partir de leur foyer. Nos façons d'interagir les uns avec les autres et avec le monde entier a changé radicalement et il semble qu'un grand nombre de ces changements dureront longtemps.

Au cœur même des valeurs de notre pays se trouve la reconnaissance du fait que tous les Canadiens doivent avoir un accès équitable à ce nouveau mode de vie et de travail. Un service Internet abordable est un besoin de base – besoin que les entreprises de télécommunications canadiennes ont la responsabilité morale de combler.

Toutefois, les Canadiens paient des taux parmi les plus élevés des pays développés pour les services de télécommunications. Une poignée de grands concurrents forment en fait un oligopole dans notre industrie de télécom, et ils utilisent leurs coffres bien garnis et leurs ressources inépuisables pour entraver la concurrence et l'innovation là où elle est le plus nécessaire.

**Il est temps d'y mettre fin. Il est temps de lutter pour un Internet équitable.**

# La concurrence (et le pays) sont pris en otage

Au début des années 2000, le Canada était un chef de file en télécommunications, devançant d'autres pays de l'OCDE quant à l'accessibilité et l'utilisation de bande large.<sup>1</sup> Cependant, le leadership du pays fut de courte durée. Le Canada était au deuxième rang (après la Corée du Sud) en pénétration de la bande large entre 2001 et 2004, et sa position recule depuis.<sup>2</sup> Ce glissement coïncide avec les mesures prises par les titulaires, comme leur décision de déployer des technologies qui pourraient monétiser davantage leurs anciennes installations de cuivre, pendant que leurs pairs titulaires du Canada se concentraient dans d'autres pays sur le déploiement de la prochaine génération de services de fibre optique jusqu'au domicile dès 2001. La concentration des titulaires relativement à la surmonétisation s'est étendue à leurs offres commerciales, alors qu'ils mettaient en œuvre agressivement une facturation fondée sur l'utilisation. En 2007, toutes les offres des fournisseurs interrogés par l'OCDE comportaient des plafonds d'utilisation.<sup>3</sup>

C'est dans ce contexte que les fournisseurs de services Internet (FSI) autonomes ont décidé de faire concurrence d'une manière différente. Cette décision a mené à d'importantes innovations dans l'industrie, comme l'accès illimité à l'Internet. La plupart des Canadiens considèrent l'accès illimité

et sans compteur à l'Internet comme allant de soi aujourd'hui, mais il n'existerait pas sans la persévérance des FSI autonomes.

Si les FSI autonomes n'avaient pas lutté pour la concurrence, en innovant pour les forfaits et les prix, et en poussant l'industrie à offrir un service illimité, les consommateurs pourraient encore être facturés *pour chaque mégaoctet* pour l'accès à l'Internet. Les nouveaux développements révolutionnaires qui sont maintenant omniprésents dans nos vies – les services de diffusion comme Netflix, les vidéoconférences auxquelles nous

participons de chez nous avec Zoom et Microsoft Teams, et toutes les autres innovations de loisirs et de productivité dont nous profitons maintenant – ne seraient tout simplement pas possibles si cela avait été le cas.

Malheureusement, nous n'avons jamais réussi à reprendre notre leadership de courte durée. Aujourd'hui, le Canada peine à suivre la cadence des autres pays développés. Au cours de la

dernière décennie et avant, nous nous sommes constamment classés parmi les pays les plus chers pour l'accès sans fil à l'Internet.<sup>4</sup> Dans le domaine du sans-fil, l'histoire est également troublante.

Notre système de télécom, qui est enclin à recourir aux avocats, aux pressions et à la temporisation,

**« La plupart des Canadiens considèrent l'accès illimité et sans compteur à l'Internet comme allant de soi aujourd'hui, mais il n'existerait pas sans la persévérance des FSI autonomes. »**

est établi de manière à favoriser les plus grandes entreprises, malgré des objectifs stratégiques clairs, conçus pour profiter aux consommateurs par l'entremise d'une plus grande concurrence. Ces géants de l'industrie, qui récupèrent 86 % de l'ensemble des revenus résidentiels provenant des services Internet au Canada,<sup>5</sup> luttent contre tout effort de concurrence de la part de FSI autonomes plus petits. L'industrie est censée être réglementée par un programme à trois entités responsables, composé du gouvernement, du Bureau de la concurrence et du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Néanmoins, il semble toujours qu'une de ces entités soit branlante. C'est justement ce sur quoi comptent les géants des télécommunications. Alors que le CRTC et ses experts font de leur mieux pour prendre des décisions équitables, éclairées et étudiées indépendamment, qui mettent les Canadiens au premier plan, les efforts collectifs de ces entreprises titulaires, appuyés par un système instable qui ne semble pas en mesure de les contrôler, gardent les prix élevés et la concurrence en otage.

Et maintenant, l'industrie est enchevêtrée dans les derniers développements de cette saga continue : en août 2019, le CRTC a rendu les résultats d'une

décision raisonnée, établie sur trois ans,<sup>6</sup> dans laquelle il a déterminé que les grandes entreprises de télécom et de câble surtaxaient les entreprises autonomes pour l'accès en gros à leurs réseaux – coûts qui se répercutent sur les consommateurs canadiens.

Selon l'ordonnance du CRTC, les titulaires doivent réduire leurs tarifs de gros et rembourser 325 millions de dollars aux FSI concurrents pour les indemniser des années de surcharge délibérée. Cette conclusion a été très juste et plusieurs entreprises de télécom autonomes ont pris des mesures immédiates pour transmettre les avantages aux Canadiens en réduisant les tarifs et en augmentant les vitesses.

Malheureusement, les géants de télécom ont commencé à s'organiser pour faire obstruction à l'ordonnance, comme ils le font toujours. Ils ont contesté la décision par tous les moyens permis pour faire appel en vertu de la *Loi sur les télécommunications* :

1. demandant au gouvernement d'intervenir;
2. saisissant les tribunaux de la décision;
3. demandant directement au CRTC de réexaminer sa décision.

Ils ont les poches bien garnies et des relations extensives, ce qui leur permet d'entreprendre des campagnes intenses de lobbying pour appuyer leur cause. Entre novembre 2019 et septembre 2020, les politiciens fédéraux ont été sollicités 350 fois, un nombre incroyable,<sup>7</sup> par les titulaires. Ils ont les moyens financiers, une armée d'avocats et une patience apparemment sans fin pour éterniser ces discussions.

Leurs efforts sont remplis d'alarmisme : ils essaient de peindre un sombre portrait de ce qui pourrait arriver s'ils étaient forcés de demander des tarifs équitables. Comme l'écrivait l'analyste de l'industrie Denise Hearn dans son article d'opinion en août, « le risque d'une plus grande concurrence a forcé les titulaires à se servir d'une page de leur vieux livre de jeu en rédigeant récemment un rapport



dépeignant un avenir sombre, en prédisant un PIB meurtri, des pertes d'emplois et une stagnation au niveau de l'investissement en innovation au Canada si l'accès aux opérateurs de réseaux virtuels mobiles et les tarifs de gros sont mis en vigueur ». <sup>8</sup> Dans leur recours à la Cour d'appel fédérale (dans le cadre de leur tactique dilatoire n° 2), les entreprises de télécom ont affirmé que si elles devaient rembourser les petites entreprises pour des années de surtaxe, cela constituerait une « taxe anticonstitutionnelle ».

Mais, soyons clairs : il s'agit d'un jeu dilatoire. Les titulaires ne s'attendent pas nécessairement à *gagner*. Ils savent tout simplement que plus ils font traîner les choses, plus ils peuvent passer de temps à surcharger, ce qui signifie plus d'argent dans leurs coffres. Ils savent aussi que plus ils tardent, plus leurs concurrents vont faiblir, incapables d'investir ou d'innover parce qu'ils n'ont aucune idée de la forme que prendront leurs structures de coûts. Nous ne saurons jamais quels développements incroyables l'industrie aurait pu accomplir au cours des dernières années si ses concurrents ne l'avaient pas si sérieusement contrainte dans sa capacité d'investir et d'innover pour les Canadiens comme elle aurait voulu le faire. Il aurait pu y avoir d'innombrables répercussions et possibilités bénéfiques permettant aux Canadiens d'être mieux en mesure d'atteindre leurs propres objectifs, de gérer de petites entreprises et d'investir pour eux-mêmes et leurs familles.

Les titulaires continuent de prendre leur part du marché, pendant que leurs concurrents souffrent d'attrition, coincés dans un mode éternel d'attentisme. Ils savent qu'il est fort probable que les plus petits concurrents ne survivront pas. En fait, Bell est allé jusqu'à *souligner* au CRTC le nombre de concurrents dont il a débranché les services pour cause de non-paiement ou de paiements en souffrance depuis l'ordonnance du mois d'août 2019 (14 et

10 d'entre eux, respectivement). <sup>9</sup> La position de Bell est qu'il ne devrait pas avoir à repayer un concurrent qui lutte pour rester à flot, ce qui prouve que c'est justement là sa stratégie. Les titulaires espèrent que s'ils étirent les décisions suffisamment longtemps, le problème va simplement disparaître.

Mais nous gardons une position ferme. Les Opérateurs des réseaux concurrentiels canadiens (ORCC) représentent les FSI autonomes – les joueurs plus souples qui misent sur la concurrence et l'innovation – et nous continuerons de lutter pour tous les Canadiens. Nous nous rendons bien compte de leurs tactiques malhonnêtes et prévisibles.

Il est difficile de comprendre pourquoi notre système permet à une poignée d'entreprises puissantes de tirer profit de leur richesse et de leurs contacts à leur avantage, tout en sacrifiant les droits des Canadiens. Ce type de comportement ne devrait tout simplement pas être permis. Le CRTC a été établi pour assurer l'équité et la concurrence, et lorsqu'il rend une décision bien documentée et étudiée, elle devrait être appliquée, point.

## Un jeu dilatoire

Tactique

1

**Demander au gouvernement d'intervenir**

Tactique

2

**Saisir les tribunaux de la décision**

Tactique

3

**Demander au CRTC de réexaminer sa décision**

# Un revirement des promesses électorales du gouvernement libéral

Malheureusement, il semble que les efforts de lobbying des entreprises titulaires aient grandement réussi. Dans un retournement inattendu de la situation, le Cabinet fédéral a discrètement publié une déclaration à 8 h le 15 août 2020, indiquant son appui à ces entreprises.

Bien que le Cabinet ait refusé la demande d'annuler la directive du CRTC (tactique dilatoire n° 1), son énoncé a clairement miné l'ordonnance du régulateur, indiquant que « les tarifs ne concilient pas adéquatement, dans tous les cas, les objectifs stratégiques du cadre de services de gros ».

Cette position va complètement à l'encontre de la promesse électorale du gouvernement libéral, « Choisir d'avancer », de rendre la vie plus abordable pour le Canadien moyen. Au cours de la campagne, Navdeep Bains, alors ministre d'Innovation, Sciences et Développement économique, a annoncé l'introduction par son parti d'une directive stratégique au CRTC indiquant clairement que le gouvernement se concentrerait sur les consommateurs, l'abordabilité et l'augmentation de la concurrence, et qu'il donnerait des directives claires au CRTC d'ordonner de nouveaux prix et davantage de concurrence.<sup>10</sup>

**“ Cette position va complètement à l'encontre de la promesse électorale du gouvernement libéral, « Choisir d'avancer », de rendre la vie plus abordable pour le Canadien moyen.”**

# Selon la Cour d'appel fédérale, les revendications des entreprises de télécom sont discutables

Le 11 septembre 2020, cependant, de bonnes nouvelles ont été annoncées malgré toutes ces déceptions : la Cour d'appel fédérale rejetait la cause des titulaires. La campagne de peur organisée par les entreprises de télécom a sans doute réussi pour les politiciens, mais les juges fédéraux ont vu clair : le tribunal a conclu que de nombreuses revendications des titulaires étaient discutables et ont rejeté l'appel unanimement.

Malgré cela, le 12 novembre 2020, les titulaires ont encore retardé les choses en essayant de faire appel à la Cour suprême du Canada (CSC), lui demandant d'entendre leurs arguments à propos de questions juridiques bien établies dans la loi canadienne. En réalité, et on le constate dans leur présentation à la CSC, leur préoccupation fondamentale n'a rien à voir avec la loi, mais plutôt avec le fait qu'elles ne sont pas en mesure d'imposer des tarifs de gros plus élevés à leurs concurrents. Leur suggestion que l'investissement dans les collectivités rurales et autochtones n'aura pas lieu si les tarifs du CRTC sont conservés est choquante. Et donc la tactique dilatoire n°2 se poursuit. Même si nous ne croyons pas que la CSC entende leur cause, le processus en coûtera néanmoins à tout le monde en temps et en argent.

La tactique n°3 reste actuelle : les entreprises titulaires ont simplement demandé au CRTC de réexaminer sa décision, dans un processus d'examen et de modification. Nous exhortons le CRTC à rester fort et à ne pas se laisser influencer par des tactiques inéquitables et surnoises qui ne servent qu'à nuire aux Canadiens.

“

**Même si nous ne croyons pas que la CSC entende leur cause, le processus en coûtera néanmoins à tout le monde en temps et en argent.”**

# Qu'en pensent les Canadiens?

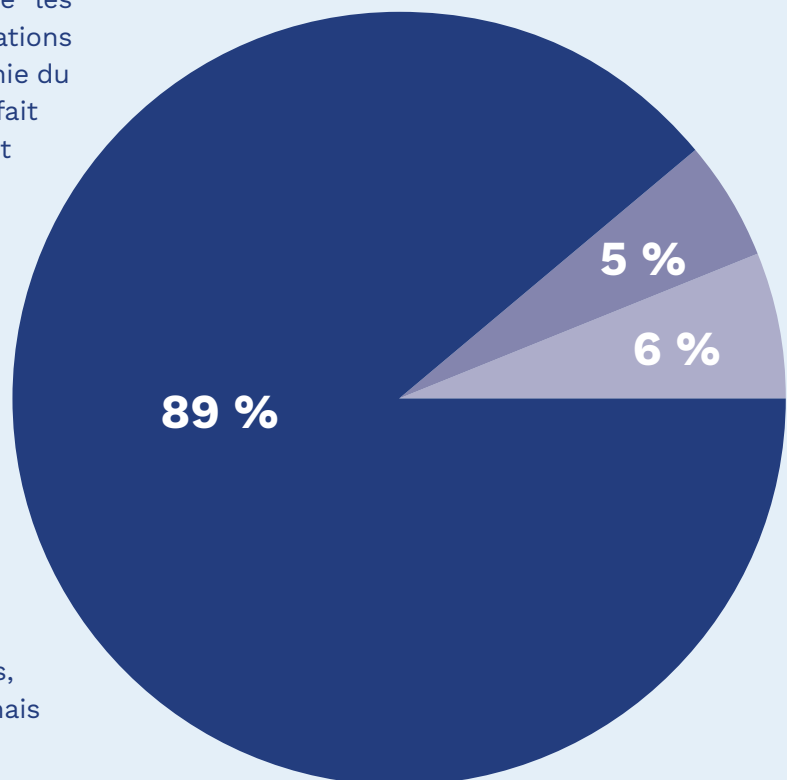
Nous avons demandé aux Canadiens leurs opinions à ce sujet, dans un sondage de 1517 personnes âgées de 18 ans et plus, entre le 24 et le 26 juillet 2020, et dont le titre était *Fighting for Fair Internet: What Canadians Think of the Large Telecoms* (Lutter pour un Internet équitable : Ce que les Canadiens pensent des géants des télécom). Les résultats sont clairs : les Canadiens pensent que c'est injuste.

Neuf Canadiens sur dix (89 %) sont d'accord, dont 67 % sont fortement d'accord que les grandes entreprises de télécommunications devraient se conformer à la décision réfléchie du CRTC de réduire les tarifs d'Internet, du fait qu'il s'agit d'un service essentiel qui permet aux Canadiens de travailler, d'étudier ou de rester branchés à partir de leur foyer, en raison de la COVID-19.

Nous nous rangeons du côté des Canadiens. Les FSI concurrents pourraient innover dans l'industrie, mais il est extrêmement difficile de le faire quand ils doivent payer des frais inutilement élevés aux titulaires. Ensemble, nous luttons pour un Internet équitable. Notre but est de veiller à ce que les Canadiens aient accès à des tarifs concurrentiels pour les télécommunications, non seulement grâce à cette ordonnance, mais dans l'ensemble de l'industrie.

## Les grandes entreprises de télécom devraient se conformer à l'ordonnance du CRTC :

- Fortement ou plutôt d'accord
- Fortement ou plutôt en désaccord
- Ne sait pas / préfère ne pas répondre





# Besoins actuels de l'industrie

**L'innovation dans l'industrie des télécommunications au Canada commence par des changements dans quatre secteurs clés : choix, équité, concurrence et valeur.**

## Choix

D'après les entreprises titulaires, il y a beaucoup de choix dans l'industrie. Par contre, elles considèrent les autres entreprises comme leurs concurrents ou comme marques dérivées qui ne sont que des sous-ensembles de leurs propres entreprises et qui ne sont pas du tout en concurrence avec elles. Cependant, les Canadiens ne croient pas du tout qu'ils aient beaucoup de choix. Près de la moitié d'entre eux (45 %) ne sentent pas qu'ils ont un choix adéquat lorsqu'il s'agit de choisir un fournisseur d'Internet.

Près des deux tiers (63 %) affirment qu'il est *inutile de changer de fournisseur* – que tous les fournisseurs de services Internet sont pareils. C'est l'opinion de la majorité des Canadiens qui sont abonnés actuellement à l'une des grandes entreprises (66 %), comparativement à ceux qui utilisent l'une des entreprises autonomes (40 %). Ceux-ci sont également beaucoup plus portés à croire qu'ils ont fait un bon choix de fournisseur.

Ces réponses laissent entendre que ceux qui utilisent l'une des entreprises autonomes ont découvert la valeur d'utiliser un FSI plus souple et novateur. Les Canadiens qui utilisent déjà des entreprises autonomes semblent plus satisfaits des choix qui s'offrent à eux, et nous souhaitons offrir ces choix à un plus grand nombre de personnes au Canada.



**63 %**  
**des Canadiens :**  
**« Il est inutile de changer de fournisseurs; ils sont tous pareils ».**

Un peu plus de la moitié des Canadiens (53 %) sont heureux de leur fournisseur et ne veulent pas changer; ceux qui sont abonnés à des entreprises autonomes (plutôt que des entreprises titulaires) sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord (67 % contre 51 %). Environ un tiers indiquent qu'ils voudraient changer, mais se sentent pris au piège par leur fournisseur de services Internet.

actuel (36 %) et pensent qu'ils n'ont pas de choix de fournisseurs (35 %). Les Canadiens dans des régions rurales sont considérablement plus susceptibles de penser qu'ils n'ont pas d'autres choix (51 %, comparativement à 31 % de Canadiens dans des zones urbaines ou de banlieue).

**La moitié (51 %) des Canadiens dans les zones rurales pensent qu'ils n'ont pas de choix quand il s'agit de FSI.**

Dans le cadre de l'oligopole actuel, il est très difficile pour les entreprises autonomes de se démarquer suffisamment pour que les Canadiens aient les choix qu'ils souhaitent. Il nous faut la souplesse d'établir des prix et l'élaboration de différentes options qui conviennent à différents secteurs de

la population. Pour ce faire, les tarifs qu'on nous impose doivent avoir du sens, comme l'a ordonné le CRTC en 2019. Ces tarifs doivent être appliqués.

## Équité

Notre pays a été fondé sur les principes d'équité et d'égalité des chances. Ces principes doivent se traduire dans notre industrie des télécom. Il n'est tout simplement pas juste qu'une poignée d'entreprises géantes exercent leurs pouvoirs sur une industrie, ce qui rend les choses plus difficiles pour les personnes qui veulent avoir accès à un service qui est clairement essentiel. Les Canadiens ne devraient pas être assujettis à des tarifs injustement élevés pour faire leur travail ou avoir accès aux devoirs de leurs enfants.

Hélas, quand il s'agit de la tarification des télécom, les Canadiens en sont venus à s'attendre à ce que les grandes entreprises continuent de poursuivre leurs propres intérêts plutôt que ceux de la population.

Sept Canadiens sur dix (69 %) *ne sont pas surpris* que les grandes entreprises de télécommunications aient eu recours aux tribunaux pour tenter d'annuler l'ordonnance du CRTC. La moitié (49 %) des répondants ont indiqué qu'ils « ne sont pas du tout surpris » de ce recours. Par ailleurs, ceux qui utilisent l'un des fournisseurs Internet autonomes plutôt que les grandes entreprises de télécom sont plus susceptibles (85 % contre 68 %) de dire qu'ils ne sont pas surpris.

Presque tous (93 %) les Canadiens indiquent que s'ils ont été

**Tout droit sorti du livre de jeu :**

**69 % des Canadiens ne sont pas surpris que les géants des télécom aient eu recours aux tribunaux.**

**Neuf Canadiens sur dix seraient contrariés de découvrir qu'ils ont été surtaxés.**

surtaxés pour leur service Internet, il serait juste que les entreprises réduisent leurs tarifs ou améliorent leurs offres aux consommateurs sans frais supplémentaires. De plus, neuf Canadiens sur dix (92 %) indiquent qu'ils seraient contrariés (67 % seraient *très* contrariés) de découvrir qu'ils avaient été surtaxés pour leur service Internet à domicile.

**Tout ce que souhaitent les Canadiens, c'est de payer un juste prix pour leur service. Cela ne devrait pas être une demande excessive.**

# Concurrence

Nos marchés sont fondés sur la concurrence. C'est ce qui pousse les entreprises à être novatrices, à aller au-delà de ce que font les autres entreprises, à offrir davantage pour répondre aux besoins des consommateurs. Le Canada était fier, dans le passé, d'être un innovateur! Il n'y a qu'à penser au BlackBerry, par exemple, qui était le symbole de l'innovation en télécommunications au Canada.

C'est grâce à la concurrence que nous avons des plans Internet illimités, de l'innovation fondée sur le service, le VoIP généralisé et la technologie anti-appels robotisés. C'est ainsi que nous pouvons faire des appels téléphoniques d'une ville à l'autre sans avoir à payer des frais « interurbains » – un changement très positif contre lequel Bell s'est battu, le contestant jusqu'à la Cour suprême. Une saine concurrence donne des options aux consommateurs et rend les services plus abordables.

Au Canada, nous avons une poignée de grandes entreprises de télécom qui, ensemble, font concurrence et travaillent pour protéger leurs intérêts et maintenir des prix élevés pour les Canadiens. Les choses ne devraient pas se passer ainsi pour les concurrents. Les titulaires ont bien réussi dans leur démarche pour supprimer la concurrence et forcer les FSI autonomes à payer des tarifs très élevés pour avoir accès à leurs réseaux, les empêchant presque d'innover et de concourir aux niveaux qu'ils le souhaiteraient.

Cet environnement est propice à la réforme. La *Loi sur les télécommunications* permet des délais et des appels apparemment sans fin, gardant la concurrence en otage pendant de longues et frivoles poursuites judiciaires. Et notre gouvernement semble être clairement du côté des grandes entreprises, ce qui n'est pas ce que souhaitent les Canadiens.

Selon eux, les grandes entreprises se ressemblent énormément. Près de la moitié des Canadiens (47 %) ne comparent pas les prix des services

Internet – ils se sentent pris au piège, disant qu'ils n'ont pas de choix.

Huit Canadiens sur dix (78 %) conviennent que la concurrence ou les choix entre les FSI au Canada sont insuffisants pour leur permettre de trouver des tarifs mensuels moins élevés.

Deux tiers (66 %) des Canadiens indiquent que la raison pour laquelle nos tarifs Internet sont parmi les plus élevés au monde est que les grandes entreprises de télécommunications forment un oligopole et peuvent imposer les frais qu'elles souhaitent, 44 % affirmant que les tarifs élevés s'expliquent *principalement par cette raison*. La moitié (49 %) sont d'avis que l'absence de réglementation gouvernementale appropriée en est aussi la cause.

L'ordonnance du CRTC est un pas dans la bonne direction et le rejet de la Cour d'appel fédérale de la cause des titulaires nous a rapproché de l'objectif – mais la tentative subséquente de l'appel à la Cour suprême du Canada fait reculer le dossier de nouveau. Il faut que le CRTC maintienne sa propre décision et mette en œuvre des tarifs de gros moins élevés, afin que les Canadiens puissent commencer à constater des avantages. Lorsque les FSI autonomes n'auront plus à payer des tarifs excessivement élevés, ils auront beaucoup plus de souplesse pour élaborer des services novateurs et concurrentiels qui répondent aux besoins d'un plus grand nombre de Canadiens.



**78%**  
**des Canadiens**  
**sont d'avis que la**  
**concurrence est insuffisante**  
**pour leur permettre de**  
**trouver des tarifs Internet**  
**moins élevés.**

# Valeur

Plus de choix, plus d'équité et plus de concurrence signifient une valeur accrue pour tous. Les services de télécommunications doivent offrir la valeur à laquelle s'attendent les Canadiens et qu'ils méritent. Au lieu, les consommateurs se plaignent souvent de leur fournisseur, se lamentant du fait qu'ils sont frustrés de ne pouvoir rien faire pour trouver une meilleure valeur ailleurs.

Même si des publicités les invitent à changer bombardent les clients tous les jours, ceux qui utilisent déjà les FSI autonomes indiquent un plus grand désir de conserver leur lien avec leur fournisseur. Parmi les Canadiens qui sont toujours rattachés à un grand fournisseur, 45 % ont pensé passer à un autre au cours des 24 derniers mois, comparativement à 27 % rattachés à des fournisseurs autonomes.

Il n'est jamais facile de payer des prix élevés et la COVID-19 a placé de nombreux Canadiens dans une position économique encore plus précaire. Vingt et un pour cent des Canadiens disent s'inquiéter de ne pouvoir régler leur facture d'Internet, certains mois. Aucun Canadien ne devrait lutter pour avoir accès à un service essentiel de base. Ce nombre devrait être zéro.

Les Canadiens utilisant l'un des FSI autonomes sont nettement plus susceptibles (80 % des clients qui utilisent des FSI autonomes comparativement à seulement 52 % de ceux qui utilisent des entreprises titulaires) d'indiquer que leur service est abordable. Par ailleurs, 38 % des clients des grands fournisseurs indiquent que leur service n'est *pas* abordable, contre seulement 15 % de ceux qui utilisent des entreprises autonomes.

L'heure du changement a sonné. Nous devons créer les conditions permettant d'assurer des tarifs réduits et une plus grande innovation, cette combinaison assurant aux Canadiens la valeur qu'ils souhaitent et méritent.



**80%**  
**des Canadiens**  
**qui utilisent des FSI autonomes**  
**indiquent que leur service est**  
**abordable (comparativement à**  
**52 % de ceux qui utilisent des**  
**entreprises titulaires).**

# Assez, c'est assez – Il est temps de réparer le système

## **Le CRTC a été établi pour réglementer ce marché et veiller à ce qu'aucune entreprise n'exerce inéquitablement son emprise sur l'industrie.**

En faisant du lobbying actif pour infirmer une ordonnance critique du CRTC, les titulaires nous ont montré qu'ils *veulent* exercer injustement leur pouvoir. Ils ne se croient pas soumis aux mêmes règles. Ce n'est pas juste.

De plus, le gouvernement libéral a fait campagne sur la promesse de rendre la vie plus abordable pour la classe moyenne canadienne. En manifestant son appui aux grandes entreprises plutôt qu'à une tarification équitable, il retourne évidemment en arrière.

Les Canadiens méritent mieux. La Cour d'appel fédérale en convient : les entreprises titulaires utilisent leurs revendications discutables pour nous tenir en otage.

Le CRTC doit rester ferme et imposer sa décision, montrant qu'il ne se laissera pas influencer par le lobbying et les pressions. Après une recherche approfondie de trois ans (et une autre année de tactiques dilatoires inutiles), le CRTC doit rester ferme.

D'autres changements évidents devraient avoir lieu dans l'industrie. Premièrement, il faudrait arrêter de permettre aux titulaires d'établir des tarifs de gros intérimaires (ceux qui sont

versés par les FSI jusqu'à ce que la décision tarifaire du CRTC soit mise en vigueur). Au lieu, on devrait adopter un système d'établissement de tarification à « tarif minoré », où les tarifs intérimaires sont établis automatiquement en fonction du prix de détail même des titulaires, moins un pourcentage déterminé. De plus, les frais payés au cours de la période intérimaire ne devraient pas être remis directement aux titulaires, mais plutôt être gardés en séquestre jusqu'à la détermination des tarifs finals. Ces deux changements contribueraient beaucoup à dissuader les titulaires de leurs tactiques dilatoires.

Un autre changement nécessaire est d'arrêter de permettre aux titulaires de pénaliser les Canadiens pour leur choix d'un fournisseur concurrentiel. Les titulaires traitent de tels clients comme s'ils étaient de second ordre, leur fournissant un service de qualité inférieure dans l'espoir qu'ils abandonneront et effectueront le changement. Il n'y a rien d'équitable ici. Nous devons instituer un cadre d'« équivalence entre les intrants », ordonnant que tout ce que les titulaires font sur le marché du détail doit être disponible – sur une base équitable – aux fournisseurs de services concurrentiels et à leurs clients.

Sinon, la concurrence au pays va subir des dommages permanents. Les titulaires continueront à prendre de l'argent dans la poche des Canadiens pour payer des dividendes à leurs investisseurs. Les FSI concurrentiels continueront de patauger, alors que plusieurs ne survivront pas. Le service Internet illimité pourrait se terminer. Le mode de vie des Canadiens est en péril.

# L'étape logique suivante : Séparation structurelle

---

Il existe, bien entendu, une solution plus grande, qui dépasse la portée de ce mémoire, mais que nous devons commencer à envisager sérieusement, celui de la séparation structurelle. Dans le cadre de la séparation structurelle, les entreprises titulaires seraient divisées en deux : l'accès au détail et l'accès de gros. L'accès de gros serait offert par une entité autonome de qui chaque entreprise, y compris les titulaires, recevrait ses services. Tout le monde paierait le même prix et il n'y aurait pas de traitement préférentiel pour les titulaires ni la possibilité d'utiliser des tactiques dilatoires. Cette méthode fonctionne dans d'autres pays et il temps que le Canada commence à l'explorer comme une réelle option.

Maintenant plus que jamais, alors que nous sommes aux prises avec une pandémie mondiale, nous devons montrer aux Canadiens que nous les soutenons. Nous devons lutter pour un Internet équitable pour que les Canadiens puissent travailler, apprendre et se brancher électroniquement, en restant en sécurité au foyer tout en se connectant aux autres par les services que nous leur offrons. Il n'y a pas de place pour une tarification exagérée et pour d'autres tactiques dilatoires.

**Nous le disons depuis plusieurs années et nous le redisons : assez, c'est assez.**

Nos membres, les fournisseurs de services Internet concurrentiels, sont prêts à offrir des choix, de l'équité, de la concurrence et de la valeur. Nous demandons au CRTC de rester ferme, d'imposer sa propre décision et de continuer à rester fort dans ses décisions futures, en demandant aux géants de l'industrie de rendre compte de leurs comportements monopolistiques et permettant la présence d'une industrie dynamique et novatrice où les Canadiens peuvent trouver de vrais choix.

# Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

---



## **Jeff Brownlee**

Directeur général, ORCC  
Jeff.Brownlee@CNO.ca

**Jeff Brownlee** est directeur général des Opérateurs de réseaux concurrentiels canadiens (ORCC) et possède plus de 15 ans d'expérience comme cadre d'organismes sans but lucratif, y compris un long mandat comme vice-président, Affaires publiques, partenariats et adhésions, chez Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC) – la plus importante et ancienne association de commerce et d'industrie au Canada. Il a créé et publié le magazine phare, *20/20*, qui a été reconnu par la presse économique canadienne comme l'une des cinq meilleures publications de l'industrie. Ancien journaliste, Jeff est généralement reconnu comme l'un des plus grands communicateurs du pays et il est visible dans tous les grands médias canadiens et internationaux. Il a travaillé au niveau de la haute direction pour divers ministères fédéraux, y compris en finance et en sécurité, et a été attaché de presse du vice-premier ministre et du ministre des Finances du Canada entre 2001 et 2003.

---

## **À propos du sondage**

*Fighting for Fair Internet: What Canadians Think of the Large Telecoms*, un sondage en ligne de 1 517 Canadiens âgés de 18 ans et plus, a été réalisée entre le 24 et le 26 juillet 2020, en utilisant le panel en ligne de Léger. La marge d'erreur pour cette étude était de +/-2,5 %, 19 fois sur 20.

## **À propos des Opérateurs de réseaux concurrentiels canadiens (ORCC)**

L'entreprise ORCC est la voix des fournisseurs de services Internet autonomes canadiens, représentant plus de 30 fournisseurs concurrentiels de télécommunications qui gèrent des réseaux filaires et/ou sans fil dans plusieurs régions du Canada. La mission des ORCC est d'augmenter le niveau de choix concurrentiel, d'ajouter plus de valeur et de promouvoir l'innovation dans la prestation des services de communication aux Canadiens. Pour plus de renseignements, visitez [www.cnoc.tech](http://www.cnoc.tech).



# Notes de fin de texte

---

- <sup>1</sup> « Telecommunications Policy Review Panel Final Report », page 35, [https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006.pdf/\\$file/tprp-final-report-2006.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006.pdf/$file/tprp-final-report-2006.pdf).
- <sup>2</sup> « Telecommunications Policy Review Panel Final Report », [https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006.pdf/\\$file/tprp-final-report-2006.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/tprp-final-report-2006.pdf/$file/tprp-final-report-2006.pdf).
- <sup>3</sup> « Broadband Growth and Policies in OECD Countries », page 48, <https://www.oecd.org/sti/broadband/40629067.pdf>
- <sup>4</sup> « Comparaison des tarifs des services filaires, sans-fil et Internet offerts au Canada et à l'étranger », rapports de 2011 à 2019, disponibles par <https://www.wallcom.ca>, <https://crtc.gc.ca> et <https://www.ic.gc.ca/>.
- <sup>5</sup> CRTC, « Rapport de surveillance des communications 2019 », Figure 9.1, <https://crtc.gc.ca/pubs/cmr2019-en.pdf>.
- <sup>6</sup> *Ordonnance de télécom CRTC 2019-288*, 15 août 2019, Ordonnance de télécom CRTC 2019-288 | CRTC.
- <sup>7</sup> Y compris des visites de lobbyistes enregistrés au nom de Bell, Rogers, Shaw, Telus, Cogeco et Quebecor/Videotron, entre novembre 2019 et septembre 2020. Le Registre des lobbyistes - Système d'enregistrement des lobbyistes - Commissariat au lobbying du Canada ([lobbycanada.gc.ca](http://lobbycanada.gc.ca)).
- <sup>8</sup> Denise Hearn, « Canadian Lawmakers Have a Choice: Defend Corporate Interests or Competitive Markets », *Hill Times*, 3 août 2020, <https://www.hilltimes.com/2020/08/03/hearn/258692>.
- <sup>9</sup> *Décision de télécom CRTC 2020-342* (article 22), Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 28 septembre 2020, *Décision de télécom CRTC 2020-342* | CRTC.
- <sup>10</sup> « Federal Election 2019: Liberals Aim to Reduce Cell Phone Prices: Bains », Global News [vidéo], 22 septembre 2019, <https://globalnews.ca/video/5936709/federal-election-2019-liberals-aim-to-reduce-cell-phone-prices-bains>.





CNOC ORCC