



## ***Recherche sur les services de télécommunication dans le Grand Nord canadien***

### **Rapport final**

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

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat : W2240356

Valeur du contrat : 188 879,50 \$

Date d'attribution des services : 14 septembre 2022

Date de livraison des services : 8 mars 2023

Numéro d'enregistrement : POR 044-22

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC par courriel à l'adresse : [ROP-POR@crtc.gc.ca](mailto:ROP-POR@crtc.gc.ca)

**This report is also available in English.**



## Recherche sur les services de télécommunication dans le Grand Nord canadien

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

Nom du fournisseur : Environics Research

Mars 2023

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

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

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC par courriel à l'adresse : [ROP-POR@crtc.gc.ca](mailto:ROP-POR@crtc.gc.ca).

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) J8X 4B1

#### N° de catalogue :

BC92-110/1-2023F-PDF

#### Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-47981-1

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

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

ISBN 978-0-660-47982-8

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

## Table des matières

Résumé du rapport.....	i
Introduction.....	1
Constatations détaillées.....	3
Annexe A : Méthodologie de la phase qualitative.....	27
Annexe B : Guide de discussion pour les entrevues qualitatives.....	29
Annexe C : Questionnaire de recrutement.....	41

## Résumé du rapport

### Contexte et objectifs

#### Contexte

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

#### Motifs et objectifs de l'étude

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

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

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

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

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

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

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

## Méthodologie

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

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

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

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

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

**Limites**

La phase qualitative jette un regard sur la diversité des opinions présentes au sein d'une population, plutôt que sur la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats d'une recherche de ce type doivent être considérés comme des indications, mais ils ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population.

**Valeur du contrat**

La valeur de ce contrat s'élève à 188 879,50 \$ (TVH incluse).

## Constatations principales

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

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

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

### Abordabilité

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

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

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

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

### **Qualité et fiabilité**

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

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

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

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

### **Concurrence et choix**

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

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

### **Investissement et infrastructure**

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

### **Énoncé de neutralité politique et coordonnées**

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieur d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique,

comme elles sont définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.

Stephanie Coulter

Associée principale en recherche, Affaires générales et publiques

[stephanie.coulter@environics.ca](mailto:stephanie.coulter@environics.ca)

**Nom du fournisseur :** Environics Research

Numéro de contrat de SPAC : CW2240356

Date du contrat initial : 14 septembre 2022

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

## Introduction

En novembre 2020, Environics Research (Environics) a publié un rapport de recherche sur l'opinion publique pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur l'état des services de télécommunication dans le Nord du Canada<sup>1</sup>. Dans le cadre de ce projet (première phase), Environics a réalisé une étude de marché sur les télécommunications dans le Nord qui comportait des entrevues téléphoniques menées auprès de mille (1 000) participants et sept (7) séances de groupe de discussion par téléconférence. De façon plus précise, la recherche menée lors de la première phase visait entre autres à :

- évaluer le rôle des services de télécommunication dans la vie des Canadiennes et des Canadiens habitant dans le nord du pays;
- déterminer si les services de télécommunication actuellement offerts répondent aux besoins des Canadiennes et des Canadiens habitant dans le nord du pays.

Le rapport de 2020 a révélé un certain nombre de thèmes communs dans le Nord du Canada, qui ont été classés selon les catégories suivantes :

- Abordabilité
- Qualité et fiabilité
- Concurrence et choix

Les thèmes du rapport de la première phase ont été examinés dans l'idée d'y apporter des solutions et, en 2022, on a confié à Environics la tâche de mener une deuxième série de séances de groupe de discussion dans le Nord canadien. L'étude visait à produire des solutions concrètes aux difficultés soulevées lors de la première phase, ainsi qu'à évaluer certaines solutions préliminaires (c.-à-d. les subventions). Environics s'est engagé avec NVision Insight Group (NVision) à mener une série de séances de groupe de discussion en personne dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon et au Nunavut, et des séances de groupe de discussion virtuelles auprès de résidents du nord de la Colombie-Britannique. NVision est une société d'experts-conseils autochtone ayant des bureaux à Ottawa et à Iqaluit, et possédant un vaste réseau de partenaires et d'animateurs autochtones partout au Canada.

## Objectifs

Le CRTC recueille et publie des renseignements détaillés sur l'état des services de télécommunication au Canada dans ses *Rapports sur le marché des communications*. Cherchant à mieux connaître les besoins des résidents du Grand Nord canadien, le Conseil a déterminé qu'une recherche sur l'opinion publique lui permettrait de compléter ses données existantes en vue de s'attaquer à de potentiels problèmes concernant la qualité, l'accessibilité et l'abordabilité des services de télécommunication.

Environics a invité NVision à prendre part au processus de conception, pour s'assurer que l'étude permettrait d'atteindre l'objectif visé, qui consistait à recueillir le point de vue des Autochtones et des

---

<sup>1</sup>Aux fins du présent rapport, « le Nord du Canada » englobe les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon, le Nunavut et des parties du nord de la Colombie-Britannique. Veuillez noter que le rapport précédent faisait spécifiquement référence au territoire desservi par Norouestel, qui comprenait Fort Fitzgerald, en Alberta, en plus des régions susmentionnées.

résidents du nord du pays en ce qui concerne les thèmes révélés dans le rapport de la première phase. De façon plus précise, les séances de groupe de discussion menées dans le Nord dans le cadre de la seconde phase visaient entre autres à :

- incorporer les visions du monde et les perspectives autochtones dans le processus de recherche;
- valider les thèmes révélés dans le rapport de la première phase;
- affiner ces derniers en actions concrètes.

## À propos du rapport

Le présent rapport présente tout d'abord un résumé analytique exposant les principales constatations et conclusions, suivi d'une analyse détaillée des résultats. Les constatations détaillées sont d'abord présentées en fonction de l'emplacement géographique, puis en fonction du thème abordé. Cette structure vise à exposer les variations régionales entre les collectivités et à mettre en lumière les expériences individuelles.

Les documents mis en annexe ont été conçus de façon conjointe par Environics et NVision, et le guide de discussion utilisé par les animateurs comprenait des références et des descriptions issues des principes de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA), des principes de PCAP (propriété, contrôle, accès et possession) des Premières Nations et des principes directeurs du Qaujimajatuqangit inuit (QI). Les valeurs exprimées dans chacune des séances de groupe de discussion sont expliquées de façon détaillée ci-dessous :

### *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*

La *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* stipule que les peuples autochtones ont le droit de produire des médias et d'accéder à du contenu dans leur propre langue (article 16), et le droit de participer à la prise de décisions sur des questions qui peuvent concerner leurs droits (article 18). Les principes énoncés dans le cadre de la Commission de vérité et de réconciliation stipulent que « La réconciliation doit créer une société plus équitable et inclusive en éliminant les écarts sur les plans social, économique et de santé qui existent entre les Autochtones et les Canadiens non autochtones. »

### *Principes de PCAP (propriété, contrôle, accès et possession) des Premières Nations*

Conformément aux principes de PCAP, nous nous engageons à :

- produire le rapport final avec vous dans la langue et le format (p. ex., imprimé ou numérique) de votre choix;
- assurer l'intégration de chercheurs, d'animateurs et de membres de la communauté autochtone dans l'élaboration de ce projet;
- fournir nos coordonnées pour que vous puissiez nous adresser vos questions ou préoccupations;
- préserver la confidentialité et la sécurité de toutes les données recueillies.

### *Les principes directeurs du Qaujimajatuqangit inuit :*

Tout au long du processus, les animateurs étaient guidés par la vision du monde selon les Inuits en faisant précisément référence au cadre du *Qaujimajatuqangit inuit*, qui prend appui sur quatre grandes lois ou *maliqait* :

- travailler pour le bien commun;
- respecter la vie sous toutes ses formes;

- maintenir l'harmonie et l'équilibre;
- préparer l'avenir de manière continue.

## Utilisation des constatations de la recherche.

Les renseignements recueillis dans le cadre de cette recherche serviront à orienter l'instance visant à examiner le cadre réglementaire pour Norouestel de façon à s'assurer que ce cadre continue de répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes vivant dans le Grand Nord.

## Constatations détaillées

Les constatations présentées dans la section suivante ont d'abord été organisées en fonction du lieu où s'est déroulée la séance de groupe de discussion, puis en fonction des thèmes révélés dans le rapport de la première phase : abordabilité, qualité et fiabilité, et concurrence et choix. Une autre catégorie intitulée « Autre domaine » a été ajoutée afin de présenter les sujets qui ont été soulevés lors des questions ouvertes et dans les sections de commentaires; le rapport fournit également les descriptions générales des participants aux séances de groupe de discussion et les services qu'ils utilisent.

### Territoires du Nord-Ouest Nunavut – Yellowknife

Tous les participants de Yellowknife étaient abonnés à des services Internet, mais aucun des six participants ne disposait d'un téléphone filaire (préférant opter pour des téléphones cellulaires). Les participants avaient tendance à utiliser leurs services Internet pour regarder la télévision et utiliser les médias sociaux; toutefois, plusieurs participants ont fait remarquer que leur connexion Internet leur était nécessaire pour travailler, étudier et prendre part à des activités parascolaires.

Les participants se sont montrés réticents lorsqu'on leur a demandé si leurs services Internet actuels répondaient à leurs besoins. De nombreux participants payaient le forfait le plus cher offert et, même avec ces forfaits, leurs services comportaient une limite. La plupart se fiaient à leur accès Internet mobile comme solution de rechange lorsque les autres membres du ménage utilisaient les services Internet résidentiels. Cette situation s'est révélée particulièrement difficile pendant la pandémie de COVID-19; de nombreux ménages devaient planifier l'utilisation d'Internet pour s'assurer de ne pas surcharger le système.

*« C'est difficile de suivre le rythme en travaillant de la maison, surtout lorsque nos enfants faisaient l'école à la maison. Je devais sans arrêt ouvrir et fermer des fenêtres; tout était si lent que je ne pouvais pas avoir plusieurs fenêtres ouvertes en même temps sur mon ordinateur. Internet est une ressource limitée ici, dans le Nord. » [Traduction]*

Les participants s'accordaient fortement pour dire que leurs services Internet ne répondaient pas adéquatement à leurs besoins; ils insistaient toutefois sur le fait qu'il s'agissait là de l'expérience vécue à Yellowknife, faisant remarquer au passage que les résidents de collectivités plus petites faisaient face à des limitations de services beaucoup plus importantes.

## Abordabilité

Les participants étaient nombreux à penser que l'accès à Internet à Yellowknife était cher et son utilisation, limitée. Plusieurs membres du groupe ont indiqué être abonnés au forfait le plus cher offert qui répondait à leurs besoins, mais qu'ils devaient tout de même surveiller l'utilisation des données à certains moments du mois (en particulier lorsqu'ils étaient en télétravail et que leurs enfants suivaient des cours en ligne). Les participants qui ne pouvaient pas se permettre de s'abonner au forfait le plus cher ont fait état d'un scénario bien différent; ils étaient incapables d'activer leur caméra lors d'appels vidéo professionnels, et bon nombre d'entre eux devaient prendre part aux réunions en ligne par téléphone, car ils étaient tout simplement incapables de se connecter. Cette situation était particulièrement difficile pour les personnes en télétravail, car elles étaient incapables de voir les présentations transmises dans les espaces de rencontres virtuelles ou de parler en face à face à leurs collègues.

*« Demander si Internet est abordable, c'est comme demander si les denrées alimentaires sont abordables... elles ne le sont pas, mais on en a besoin. Il n'est pas possible de faire autrement. » [Traduction]*

On a posé la question suivante aux participants : « De quel montant votre facture mensuelle devrait-elle diminuer pour que vos services Internet soient plus abordables? » Même si les participants s'accordaient tous pour dire que leur facture devait diminuer, les montants de réduction suggérés variaient d'un participant à l'autre. Un membre du groupe a indiqué que sa facture Internet mensuelle serait beaucoup plus raisonnable si elle diminuait de 50 %, mais que le montant serait tout de même élevé en comparaison avec les tarifs offerts aux collectivités du sud du pays. D'autres participants étaient d'avis que les coûts actuels seraient plus acceptables si l'on augmentait ou éliminait entièrement les limites d'utilisation des données.

L'abordabilité des services Internet dépendait fortement de la situation personnelle; les participants ayant des enfants étaient d'avis que les tarifs Internet étaient moins abordables en raison de l'utilisation plus élevée des données au sein de leur foyer, entraînant des frais d'utilisation excédentaire ou un abonnement à des forfaits plus coûteux. Pour plusieurs participants, il n'était tout simplement pas viable de payer plus cher sur une base régulière; cela les forçait à limiter ou à restreindre leur utilisation d'Internet afin d'en gérer les coûts. Malgré leurs efforts assidus pour tenter de gérer leur utilisation des données, la plupart des participants avaient tout de même eu à payer des frais d'utilisation excédentaires au cours de la dernière année, et la moitié d'entre eux déclarait avoir dû payer ces frais sur une base régulière.

## Qualité et fiabilité

Bien que les difficultés liées à la qualité du service étaient généralement moins graves pour les participants de Yellowknife que pour ceux d'autres collectivités, les participants ont tout de même fait état d'interruptions et de périodes d'accès de mauvaise qualité qui compromettaient leur capacité à travailler de la maison et leur capacité à s'acquitter de leurs responsabilités personnelles comme de prendre des nouvelles d'aînés vivant dans d'autres collectivités. Un membre du groupe a fait remarquer que lorsque surviennent des difficultés lors de l'utilisation d'Internet pour effectuer des tâches quotidiennes comme envoyer des courriels ou effectuer des opérations bancaires, il utilisait ses données mobiles, ce qui entraînait d'autres frais supplémentaires. Un autre membre du groupe qui vivait juste en

dehors du centre de Yellowknife a indiqué que les pannes survenant à l'endroit où il vivait entraînaient des interruptions importantes de ses activités commerciales. Les participants ont également fait remarquer qu'en cas d'interruptions qui nécessitaient l'intervention de techniciens pour que le service reprenne, les pannes pouvaient parfois durer pendant une période prolongée (12 heures ou plus). La sauvegarde de données par stockage infonuagique constituait une autre difficulté fréquente; certains participants ont fait état de scénarios lors desquels ils avaient été incapables de récupérer des fichiers d'ordinateurs brisés ou compromis en raison des limites de téléversement.

### Concurrence et choix

Selon les participants de Yellowknife, une concurrence aurait pour principal avantage de briser le monopole des services Internet détenu par Norouestel. Cela constituait d'ailleurs pour eux un enjeu prioritaire. L'arrivée sur le marché de fournisseurs de services supplémentaires créerait un marché des télécommunications plus concurrentiel dans le Nord, et forcerait les entreprises à améliorer leurs relations avec la clientèle et la fiabilité de leurs réseaux. Un membre du groupe a donné comme exemple l'ouverture par WestJet de nouveaux itinéraires vers le Nord, ce qui a permis de briser le monopole détenu par Canadian North et de créer un marché concurrentiel des tarifs aériens, entraînant des tarifs moindres et davantage d'options d'itinéraires pour les clients dans les territoires. Un membre du groupe a fait remarquer que les résidents du sud du pays avaient la possibilité de passer à un autre fournisseur semblable s'ils n'étaient pas satisfaits du service à la clientèle.

Cet intérêt pour la reddition de comptes découlait de frustrations profondes liées à la gestion des difficultés des clients par Norouestel. La plupart des participants du groupe de Yellowknife avaient déposé une plainte auprès de Norouestel au cours de la dernière année, mais peu de participants étaient satisfaits du service à la clientèle ou du processus de résolution ayant suivi le dépôt de leurs plaintes. Les participants ne savaient pas s'il s'agissait d'une question de formation, de capacité ou de gestion, mais ils étaient d'avis qu'une concurrence pourrait forcer l'entreprise à mener des vérifications internes et à améliorer ses processus liés au service à la clientèle et aux plaintes. En plus des frustrations éprouvées lorsqu'ils devaient attendre que les techniciens effectuent les réparations, les participants ont également fait remarquer que les difficultés liées à la facturation étaient souvent acheminées à de multiples niveaux de personnel avant d'être réglées.

*« Il devrait y avoir certaines mesures en place pour protéger le consommateur. Le fait qu'il y ait autant de divergences autour de la table en dit long sur l'état des services de télécommunication et de l'accès à Internet à Yellowknife. » [Traduction]*

Lorsqu'on a demandé aux participants le prix qu'ils étaient prêts à payer pour faire affaire avec un autre fournisseur de services, plusieurs ont indiqué qu'ils accepteraient de payer le même prix pour recevoir des services semblables d'un concurrent. Les participants ne semblaient pas s'inquiéter en général de l'utilisation par une nouvelle entreprise de l'infrastructure de Norouestel, car ils se préoccupaient principalement de la reddition de comptes.

### Autre domaine

Une des solutions proposées pour améliorer les services Internet à Yellowknife consistait à inciter Norouestel à afficher davantage de transparence quant à son fonctionnement interne, notamment en ce qui concerne les pratiques en matière de formation des techniciens, des représentants du service à la

clientèle et du service de la comptabilité, et la production d'un rapport annuel sur le coût de l'infrastructure et les profits réalisés par l'entreprise.

La concurrence et l'accès à l'infrastructure de Norouestel étaient considérés comme un avantage net positif pour les participants de Yellowknife, car cela permettrait l'arrivée de fournisseurs Internet locaux de plus petite taille. De nombreux participants étaient d'avis qu'un fournisseur local structuré comme un partenariat public-privé permettrait d'offrir une représentation locale pour les difficultés liées au service à la clientèle et d'injecter les profits dans la collectivité. Pour plusieurs participants, le scénario idéal consistait à créer un partenariat des Premières Nations avec Norouestel (ou d'autres fournisseurs), car une telle mesure permettrait d'accroître les initiatives de réconciliation dans la région en transférant des fonds aux initiatives et aux fournisseurs autochtones.

Les participants de Yellowknife ne considéraient pas l'investissement ou l'innovation comme une priorité en ce qui a trait à la concurrence; selon eux, il serait plus important de réduire le coût des forfaits Internet et d'améliorer le service à la clientèle en ayant des ressources sur le terrain au sein des collectivités. À l'heure actuelle, bon nombre des représentants de service qui travaillent actuellement au sein des collectivités, comme les techniciens, ne sont souvent pas en mesure de régler certaines des difficultés rencontrées fréquemment par les clients (comme les difficultés liées à la facturation et à la comptabilité). En conséquence, les résidents sont souvent obligés d'appeler les bureaux administratifs, ce qui peut constituer un obstacle pour ceux qui n'ont pas de téléphone filaire ou les aînés qui ne parlent pas l'anglais.

Le groupe de Yellowknife a également mentionné les limites imposées aux jeunes générations. À un moment où le monde virtuel a tant d'emplois et de possibilités de formation à offrir (en particulier depuis la pandémie de COVID-19), le fait d'avoir une infrastructure Internet limitée ou inefficace désavantage les jeunes Autochtones et les jeunes qui vivent dans le Nord par rapport à leurs homologues du sud du pays. Il s'agit essentiellement d'une question d'équité. Plusieurs participants s'accordaient pour dire que l'amélioration des services Internet créerait des débouchés pour les personnes qui vivent au sein des communautés autochtones et des collectivités nordiques, en permettant par exemple à un plus grand nombre de résidents d'avoir accès à des emplois à temps plein auprès d'entreprises basées dans le sud du pays. Si Norouestel (ou d'autres fournisseurs de services Internet) était en mesure de mettre au point un réseau plus abordable et de meilleure qualité dans les territoires, on pourrait observer un changement dans le monde du travail et l'économie des Territoires du Nord-Ouest.

## **Territoires du Nord-Ouest – Behchoko**

Norouestel était le fournisseur de services Internet de tous les participants du groupe de discussion organisé à Behchoko. La plupart des participants utilisaient Internet pour suivre des cours en ligne, faire leurs travaux scolaires et effectuer des recherches, et tous ont indiqué y avoir recours pour utiliser les médias sociaux et se divertir. Un seul participant a indiqué utiliser les services téléphoniques résidentiels. Les participants ont fait remarquer que de nombreuses personnes au sein de la communauté n'avaient pas d'ordinateurs portables ou de tablettes, et que les téléphones cellulaires étaient le principal moyen de communication et le principal outil de connexion à Internet au sein de leur communauté.

Aucun des participants ne jugeait que les services actuellement offerts répondaient à leurs besoins en matière de services Internet. Les forfaits de la plupart des participants comportaient une limite des données qu'ils pouvaient utiliser, et ceux-ci n'étaient pas satisfaits des vitesses de connexion qui leur étaient offertes. D'autres participants avaient des forfaits de données illimitées; toutefois, leur vitesse de connexion ralentissait après l'atteinte d'un certain seuil d'utilisation, ce qui limitait grandement la fonctionnalité de leur service par la suite.

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer l'importance qu'ils accordaient aux services Internet, tous les participants ont fait remarquer que ces services étaient importants au quotidien, principalement pour occuper un emploi, étudier et effectuer des opérations bancaires en ligne (en raison du manque d'institutions bancaires au sein de la collectivité).

### **Abordabilité**

Les participants se sont empressés de dire que de nombreux résidents de Behchoko utilisaient leurs téléphones cellulaires pour accéder aux services Internet, étant donné que la société de téléphonie cellulaire locale (détenue par le gouvernement du peuple tlicho) offrait un forfait de données beaucoup moins cher et plus flexible que les forfaits Internet résidentiels. Ces forfaits mobiles coûtent environ 50 \$ par mois et comprennent 20 gigaoctets (Go) de données. Même si les téléphones cellulaires ne sont pas du ressort de cette étude, il est important de noter qu'ils constituent une des principales sources d'accès à Internet pour les résidents de Behchoko. Les participants ont relié directement la prévalence des forfaits de données mobiles aux coûts élevés des services Internet à la maison; plusieurs participants étaient d'avis que même avec les frais d'utilisation excédentaires qu'on leur facturait dans le cadre de leurs forfaits de données mobiles, leurs factures étaient souvent moins élevées que les tarifs mensuels offerts par Norouestel.

En ce qui a trait à la valeur du service, les participants qui étaient abonnés à un service Internet à la maison indiquaient devoir payer de 150 \$ à 200 \$ par mois pour avoir accès à un forfait de données illimitées, une somme qu'ils jugeaient trop coûteuse pour d'autres membres de leur communauté. Les participants se sont dits frustrés du coût très élevé des services Internet à Behchoko comparativement aux forfaits annoncés dans les collectivités du sud du pays.

Les participants s'accordaient tous pour dire que pour que le prix des forfaits Internet atteigne un niveau plus abordable, il était nécessaire de réduire le coût des factures mensuelles d'environ 50 \$ à 100 \$ par mois. Idéalement, les participants souhaiteraient avoir accès à des prix semblables à ceux offerts dans le sud du pays; toutefois, ils reconnaissaient qu'il vaudrait la peine de payer plus s'ils pouvaient simplement avoir accès à un service fiable et constant.

La séance de groupe de discussion a permis de soulever une difficulté importante, soit celle de la prévalence de résidents à faible revenu, souvent bénéficiaires de prestations d'aide sociale, en raison du taux de chômage élevé à Behchoko. Même si les participants du groupe de discussion occupaient tous un emploi, ils se sont dits préoccupés pour d'autres résidents à faible revenu ou à revenu fixe qui ont plus de difficulté à payer les coûts élevés des services Internet. Pour certaines personnes vulnérables de la communauté, cela posait un véritable problème, car de nombreux services offerts aux résidents du Nord sont uniquement accessibles en ligne (surtout depuis la COVID-19). Si les forfaits de données mobiles décrits plus tôt au cours de la séance de discussion peuvent constituer une option pour certains,

la limite de données de ces forfaits n'est pas élevée, et les frais d'utilisation excédentaire peuvent entraîner des factures faisant doubler ou tripler le coût mensuel habituel.

*« Il est triste de penser qu'une personne doit choisir entre son prochain repas ou son téléphone, et il y a peu d'endroits en ville qui offrent une connexion Internet sans fil gratuite. » [Traduction]*

De nombreux participants ont indiqué devoir limiter leur utilisation d'Internet afin que les coûts restent bas; il s'agissait là d'un thème fréquemment abordé dans la plupart des collectivités prenant part à l'étude. Les participants de Behchoko ont indiqué avoir fréquemment recours à la configuration d'alertes afin de les avertir lorsqu'ils étaient sur le point d'atteindre le seuil de données; pour certains, les frais d'utilisation excédentaire étaient suffisants pour faire dévier complètement leur budget mensuel. En outre, de nombreux participants ont déclaré qu'ils ne pouvaient pas risquer de se faire retirer l'accès à Internet ou au téléphone, car il s'agissait du seul moyen auquel ils avaient accès pour rester en contact avec leurs proches. Cela était particulièrement important pour les participants qui devaient s'occuper d'aînés.

Lorsqu'on a demandé aux participants de s'exprimer sur la possibilité d'introduire un service de satellites LEO comme Starlink, les participants de Behchoko n'étaient pas optimistes quant aux coûts initiaux, surtout si la vitesse de connexion était pour être semblable à celle offerte par Norouestel, mais avec un coût initial considérablement plus élevé.

### **Qualité et fiabilité**

Les participants de Behchoko avaient en général l'impression que les coûts élevés de l'accès à Internet pouvaient être justifiables si les services offraient une vitesse constante et une fiabilité. Pour certains, la fiabilité était directement liée à la réconciliation. À titre d'exemple, une personne autochtone aux études de ce groupe a fait état de pannes fréquentes pendant l'année scolaire qui l'ont empêchée d'assister à certains cours. La personne a fait remarquer que son forfait était annoncé comme étant « à haute vitesse », mais qu'en réalité, il s'est rarement montré à la hauteur de cette description. De même, une autre personne de ce groupe a indiqué avoir eu de la difficulté à effectuer ses travaux scolaires, car plusieurs membres de son ménage suivaient des cours en ligne en même temps, ce qui entraînait des pannes de réseau et l'interruption de la connexion. D'autres participants ont fait remarquer avoir l'habitude de désactiver leur caméra afin de ne pas risquer de perdre la connexion. Cela limitait leur capacité à prendre part entièrement à leurs activités.

La fiabilité du service était particulièrement difficile lorsque les techniciens étaient incapables de résoudre les problèmes en temps opportun. De nombreux participants ont fait état de moments lors desquels le service Internet était en panne, et qu'il leur a fallu passer plusieurs heures au téléphone avec le service à la clientèle pour arriver à parler au bon technicien. Un participant a affirmé avoir dû appeler Norouestel entre 5 et 8 fois uniquement cette année, chaque fois pour régler une panne de service dont le client n'était pas responsable. Un autre participant a décrit un cas où il s'est écoulé plusieurs semaines avant qu'un technicien se présente pour réparer une panne, en raison des effectifs limités dans la région. Les participants se sont souvenus d'une autre panne majeure ayant coupé l'accès à Internet à toute la communauté pendant plus de 12 heures, et sans qu'aucune explication ne leur soit jamais fournie.

## Concurrence et choix

Les participants avaient entendu parler d'une collectivité avoisinante qui avait récemment eu accès à Starlink, et leurs amis qui y vivaient indiquaient que le service était beaucoup plus rapide que celui offert par Norouestel. Toutefois, les participants de Behchoko se préoccupaient des coûts associés à Starlink; le coût initial de 700 \$ y étant associé était considéré comme trop élevé pour de nombreux résidents de la collectivité, et on disait que les frais mensuels s'élevaient à 170 \$ (un montant plus élevé que celui associé à certains forfaits de données illimitées haute vitesse offerts par Norouestel). Les participants de Behchoko n'étaient pas enthousiastes à l'idée de voir arriver dans leur région un autre fournisseur de services Internet coûteux, et considéraient que cela profiterait principalement à ceux qui ont un revenu plus élevé.

Malgré les réserves des participants concernant les services par satellites LEO, ils estimaient effectivement qu'une concurrence et un choix accrus dans le Nord seraient bénéfiques si cela se traduisait par une baisse des prix pour les consommateurs. En particulier, les participants de Behchoko avaient l'impression qu'un bon point de départ pour rendre plus abordables les forfaits Internet de Norouestel consisterait à réduire les tarifs de 80 \$ à 50 \$ (c.-à-d. à un tarif correspondant à celui du forfait de téléphone cellulaire populaire). Même si les participants considéraient également le choix plus grand de fournisseurs de services, l'investissement dans l'infrastructure et l'innovation comme étant des bienfaits importants, ces enjeux demeureraient secondaires tant que les prix des forfaits Internet ne seraient pas plus abordables.

Les participants du groupe de discussion de Behchoko étaient également préoccupés par le fait que le monopole du marché des services Internet détenu par Norouestel signifiait que l'entreprise faisait payer des frais excessifs aux clients sans en subir de conséquences. Les participants de Behchoko étaient également d'avis qu'un fournisseur de services local pourrait offrir des services sur le terrain de meilleure qualité et permettrait peut-être de régler les difficultés techniques plus efficacement.

Lorsqu'on leur a demandé de décrire leur fournisseur de services concurrent idéal, les participants étaient d'avis qu'un partenariat public-privé ou une société en participation entre le gouvernement du peuple tlicho et Norouestel pourrait être envisageable. Une telle société pourrait être un organisme à but lucratif utilisant l'infrastructure de Norouestel, pourvu que la principale priorité consiste à faire baisser les prix. Même si les participants aimaient l'idée d'une société en participation ou d'un partenariat communautaire, ils accordaient moins d'importance à la structure qu'à l'objectif et, en fin de compte, au coût pour les clients; à Behchoko, le motif principal des participants pour délaissier Norouestel au profit d'un concurrent était le prix.

## Autre domaine

Le dédommagement en cas de pannes était un enjeu important à Behchoko; quelle que soit la forme du dédommagement (c.-à-d. factures calculées au prorata, crédits, etc.), les participants étaient d'avis qu'il était important d'adopter une structure qui rende le fournisseur responsable de résoudre le problème et de dédommager les clients de manière proactive, plutôt que d'exiger de chaque client qu'il en fasse la réclamation lui-même. Les participants ont fait remarquer qu'il était pénible de joindre le service à la clientèle de Norouestel; ils étaient également d'avis que les pannes fréquentes ou majeures étaient la preuve de l'échec de Norouestel à honorer sa part du contrat de service.

Les participants ayant déclaré des pannes fréquentes et prolongées au cours de la dernière année (parfois de 24 heures ou plus), leur intérêt envers un marché concurrentiel était au moins en partie justifié par leur désir d'être en mesure de changer de fournisseur en cas de mauvais service par Norouestel :

*« Étant donné tous les problèmes auxquels j'ai dû faire face au fil des années, je passerais sans la moindre hésitation à un autre fournisseur, si une telle occasion se présentait à Behchoko. » [Traduction]*

## Territoires du Nord-Ouest – Hay River

Les participants de Hay River n'étaient pas particulièrement préoccupés par la rapidité de la connexion Internet au sein de leur collectivité; la plupart étaient d'avis que les services Internet à Hay River étaient plutôt rapides (Norouestel a récemment installé des lignes à fibre optique dans cette collectivité). Comme dans le cas des autres communautés, le prix du service Internet haute vitesse était une préoccupation. Le coût mensuel des services Internet haute vitesse (généralement 89 \$ par mois) semblait être acceptable en général, mais la charge totale que devaient assumer les ménages pour les services de télécommunication était plutôt élevée lorsqu'on comptabilisait les frais associés aux services téléphoniques résidentiels et de téléphonie mobile.

La plupart des participants utilisaient les services Internet régulièrement, principalement pour effectuer des opérations bancaires, envoyer des courriels, se divertir et pour en faire un usage personnel. Même si la plupart des participants considéraient l'accès à Internet comme étant un élément important de leur vie quotidienne et les téléphones résidentiels comme n'étant pas importants, une personne âgée du groupe préférait utiliser son téléphone résidentiel et utilisait rarement les services Internet ou de téléphonie mobile (même si elle y avait accès).

### Abordabilité

En matière d'abordabilité, les participants étaient d'avis que leur facture Internet mensuelle de 89 \$ était abordable en général, mais qu'elle ne permettait pas d'avoir accès à un service illimité. Hay River étant situé près de l'Alberta, il était facile pour les participants de constater les prix beaucoup plus faibles et les meilleures fonctionnalités qu'on offrait aux résidents de l'Alberta qui habitaient relativement près (c.-à-d. à aussi peu qu'une heure et demie de voiture).

Le revenu personnel était un autre facteur important à considérer pour les participants de Hay River lorsqu'il était question d'abordabilité des services. Une personne a fait remarquer que l'accès à Internet est souvent inabordable pour les personnes à faible revenu de la communauté, étant donné le coût élevé des aliments et du loyer à Hay River.

De nombreux participants de Hay River ont fait remarquer ne pas avoir de difficultés liées aux limites de données, car ils disposaient de forfaits de données illimitées ou que leur utilisation d'Internet était limitée. Une personne retraitée du groupe a mentionné que lorsque ses enfants lui rendaient visite, le ménage dépassait sa limite de données et sa facture mensuelle augmentait de près de 100 % en raison des frais d'utilisation excédentaires.

Pour les participants qui se servaient d'Internet pour travailler ou étudier, les activités comme la participation à des rencontres virtuelles et les recherches en ligne exigeaient des limites de données et

des bandes passantes plus élevées que celles offertes par les forfaits de catégories inférieures. Une personne du groupe qui occupait un emploi à distance considérait les coûts de ses services Internet comme étant « à la limite de l'abordable »; même si elle était en mesure de s'offrir un forfait Internet de catégorie inférieure, un meilleur forfait qui aurait été optimal dans le cadre de son travail dépassait son budget. De même, une autre personne qui suivait des cours en ligne arrivait à s'en sortir avec un forfait de catégorie inférieure; elle modérait l'utilisation de la bande passante limitée en désactivant la caméra de son ordinateur portable et en mettant son téléphone en mode avion pendant les cours. Ces participants aimaient l'idée d'une subvention individuelle qu'ils pourraient utiliser pour améliorer leur service et passer à un forfait plus fonctionnel.

Lorsqu'on a demandé aux participants de quel montant les coûts des services devraient diminuer ou dans quelle mesure ils devraient être subventionnés pour qu'ils les considèrent comme plus abordables, ils s'entendaient pour dire qu'une réduction mensuelle de 50 \$ pourrait grandement améliorer les difficultés liées à l'abordabilité à Hay River. Selon eux, ce montant correspondait environ à l'écart de prix entre les forfaits qu'ils pouvaient se payer et ceux qu'ils auraient préféré avoir. Certains étaient d'avis que les membres vulnérables de la communauté, les travailleurs au salaire minimum et d'autres personnes à faible revenu bénéficieraient sans doute davantage d'une subvention axée sur les besoins et évaluée en fonction du revenu.

*« La subvention doit être suffisamment importante pour que les personnes vulnérables puissent se permettre d'acheter d'autres produits de première nécessité comme de la nourriture. Cela est particulièrement important pendant les rudes hivers qu'on connaît ici; les gens ne devraient pas avoir à choisir entre Internet et le chauffage. » [Traduction]*

### Qualité et fiabilité

Les participants ne rencontraient aucune difficulté particulière quant à la qualité de leurs réseaux; ils étaient tous satisfaits des vitesses de connexion de la fibre optique, et le réseau était plutôt fiable hormis les quelques pannes imprévisibles qui survenaient de temps à autre (c.-à-d. lors de tempêtes hivernales ou d'autres événements naturels). Les participants de Hay River ne démontraient pas d'intérêt particulier pour les services de satellites LEO; plus de la moitié des participants étaient d'avis qu'ils n'envisageraient même pas cette option. Ce manque d'intérêt était lié à la présence d'un réseau de fibre optique dans la région, lequel est déjà plus rapide et affiche des prix comparables aux forfaits de satellites LEO (sans les coûts initiaux).

*« Toute la discussion a porté sur la réduction des prix pour l'accès à Internet; les entreprises n'ont pas besoin de faire plus de profits ou de revenus à nos dépens alors qu'elles bénéficient déjà d'exemptions fiscales. » [Traduction]*

Les préoccupations liées à la fiabilité chez les participants de Hay River étaient minimales, et aucun des participants ne s'est plaint de son service Internet au cours de la dernière année; toutefois, plusieurs participants n'étaient pas satisfaits des processus de service à la clientèle de Norouestel. Une personne était mécontente de la façon dont Norouestel a traité une panne vécue par sa fille; une inondation avait emporté une des lignes de fibre optique, et plusieurs mois se sont écoulés avant que les réparations puissent être effectuées en raison du nombre limité de techniciens dans la région en mesure d'effectuer le travail.

La plupart des participants s'accordaient pour dire qu'ils devraient avoir droit à une forme quelconque de dédommagement ou de crédit lorsque les services Internet n'étaient pas disponibles et que la responsabilité incombait au fournisseur de services (négligence, affectation de ressources insuffisantes, etc.); dans ces circonstances, l'interruption de service était perçue comme une violation de contrat. Les participants s'accordaient également pour dire que le dédommagement devrait survenir automatiquement, car beaucoup de gens n'ont pas le temps ou les moyens d'appeler Norouestel, surtout si plusieurs clients touchés par le problème tentent d'effectuer un signalement en même temps.

### **Concurrence et choix**

À Hay River, l'un des principaux avantages qu'apportait la concurrence dans la région était la mise en place d'un certain niveau d'obligation de rendre des comptes pour les fournisseurs de services. Un membre du groupe a utilisé l'exemple des réseaux cellulaires de TELUS et de Rogers dans le sud du pays; les clients passent souvent d'un fournisseur à l'autre en cas de difficultés liées au service à la clientèle, malgré le fait que bon nombre de leurs forfaits de services sont identiques quant aux prix et aux fonctionnalités offerts. Cette analogie a également été appliquée aux fournisseurs Internet, et les participants étaient d'avis que s'il y avait un autre fournisseur à Hay River, ils seraient plus susceptibles de passer d'une société à l'autre s'ils recevaient un mauvais service à la clientèle. Au-delà de cela, les participants estimaient qu'une concurrence et un choix accrus créeraient un marché concurrentiel des services Internet, ce qui réduirait le coût des forfaits Internet, améliorerait la qualité et la fiabilité du réseau et contraindrait les entreprises à se soumettre constamment à des vérifications et à offrir de la formation pour améliorer les compétences des employés en contact avec la clientèle.

L'investissement dans l'infrastructure pour rendre les services plus rapides et plus fiables était un facteur extrêmement important pour les participants de Hay River, une perception probablement influencée par l'installation récente d'un réseau de fibre optique dans la collectivité. Les participants s'attendaient à ce qu'un durcissement de la concurrence entraîne des améliorations dans l'infrastructure, et à ce que les générations technologiques antérieures soient offertes à prix moindres.

Pour ce groupe, un modèle idéal de concurrence pour des fournisseurs de services Internet devrait être composé d'une entreprise exploitée par un gouvernement ou une communauté des Premières Nations, mais il pourrait être plus logique de mettre en place une société en participation ou un partenariat afin de s'assurer que l'entreprise dispose de l'expertise technique nécessaire. Un membre du groupe a fait remarquer qu'un modèle de partenariat pourrait contribuer à une reddition de comptes entre le gouvernement des Premières Nations et le fournisseur de services Internet, en plus d'offrir une meilleure orientation stratégique de l'entreprise à long terme. Les participants ont discuté de la possibilité qu'une entité à but non lucratif puisse fournir des services Internet aux collectivités; toutefois, ils en ont conclu qu'une telle entité serait probablement trop difficile à structurer, surtout si l'objectif de la concurrence est d'augmenter l'investissement dans l'infrastructure.

### **Autre domaine**

Les participants s'accordaient tous pour dire qu'une subvention constituerait un bon compromis pour réduire le fardeau financier des services Internet, à condition que la subvention soit versée directement aux individus et que l'on ne donne pas l'occasion à Norouestel de hausser les prix et de contrecarrer l'efficacité de la subvention. Les membres du groupe craignaient également que les clients ne bénéficient pas des subventions si elles étaient versées directement à Norouestel. Même si les participants

reconnaissaient la nature hypothétique de leurs préoccupations, ils observaient que la reddition de comptes par Norouestel demeurait minimale, puisque ce dernier demeurait le seul fournisseur de services Internet dans le Nord et que les clients n'avaient pas la possibilité d'opter pour un autre fournisseur ou concurrent.

## Yukon – Whitehorse

Les participants de Whitehorse avaient tous accès à des services Internet à domicile ainsi qu'à des forfaits de téléphonie mobile et de données. Les participants utilisaient ces services dans le cadre de la plupart de leurs activités quotidiennes : travail, opérations bancaires, divertissement, courriels, magasinage en ligne, bénévolat, certification professionnelle et interaction avec les proches qui vivent dans d'autres provinces et pays. Quelques-uns des participants de Whitehorse ont également déclaré utiliser leurs services Internet dans le cadre de leurs activités professionnelles ou commerciales.

Les avis sur les services Internet à Whitehorse étaient partagés; les participants estimaient que lorsqu'Internet fonctionnait correctement, il était suffisamment bon pour permettre de diffuser en direct des émissions sportives, de jouer à des jeux vidéo ou de prendre part à des cours en ligne; toutefois, de nombreux participants avaient connu des pannes sans en être avertis, dont certaines ayant duré un à deux jours. Les raisons des pannes étaient nombreuses (p. ex., bris accidentel des lignes, et un cas de vol du cuivre contenu dans les câbles), et il fallait souvent beaucoup de temps aux techniciens pour les localiser et les réparer.

Les participants s'accordaient pour dire que les services Internet et de télécommunication étaient des aspects importants de leur vie, certains déclarant même que leur moyen de subsistance en dépendait. Les vitesses de connexion étaient souvent frustrantes et imprévisibles; elles s'élevaient parfois à plus de 100 Mo/s pour le téléchargement et, d'autres fois, elles étaient trop lentes pour diffuser du contenu de divertissement en continu ou pour se connecter à des plateformes virtuelles de rencontres.

## Abordabilité

Les factures mensuelles des services Internet des participants variaient de 140 à 180 \$ à Whitehorse, et tous étaient d'avis que la valeur des services de télécommunication reçus ne correspondait pas au prix payé. Comme les participants des autres collectivités, il leur arrivait souvent d'adapter leur comportement pour limiter l'utilisation des données et éviter les frais d'utilisation excédentaire. Un membre du groupe a décrit le service comme étant « abordable par obligation », mais qu'il n'y avait accès que grâce à un emploi bien rémunéré.

Les participants se disaient frustrés du manque apparent de proactivité de Norouestel; par exemple, l'entreprise n'a introduit les forfaits de données illimitées qu'en 2021, lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé et que la nécessité d'y avoir accès est devenue plus pressante. En outre, les forfaits de données illimitées sont excessivement coûteux; aucun des participants ne pouvait se permettre de payer 250 \$ par mois pour des données illimitées, même si plusieurs d'entre eux ont indiqué avoir des emplois gouvernementaux bien rémunérés. Un membre du groupe a fait remarquer qu'en plus du coût, rien ne garantissait que la connexion allait être aussi rapide qu'annoncée et craignait sans arrêt qu'elle ne ralentisse au point de devenir inacceptable.

Le coût de la vie à Whitehorse est relativement élevé, ce qui fait en sorte qu'il est difficile d'intégrer également les services Internet au budget. Comme il n'existe aucun autre fournisseur de services

Internet sur le territoire pour lequel opter, les participants ressentait une grande frustration face à leur manque de pouvoir, un sentiment qui faisait écho aux frustrations exprimées par d'autres groupes.

Les participants n'étaient pas certains du montant précis de la réduction ou de la subvention à adopter pour rendre les prix plus abordables, mais la plupart d'entre eux estimaient qu'une réduction de 100 \$ à 125 \$ permettrait de ramener le prix des services dans une plage plus raisonnable. Chacun des participants avait déjà dû payer des frais d'utilisation excédentaire au cours de la dernière année, soit des frais dépassant de 35 \$ à 100 \$ leur facture habituelle. Un membre du groupe a affirmé que ces changements se produisaient régulièrement, alors qu'un autre indiquait avoir posté des documents sur une clé USB, parce qu'il coûtait moins cher de les envoyer par la poste que d'acheter des données supplémentaires.

### **Qualité et fiabilité**

Étant donné la vitesse de connexion inconstante et les pannes survenant au moins deux ou trois fois par année, la qualité et la fiabilité constituaient un enjeu majeur pour les participants de Whitehorse. En particulier en milieu de travail, les pannes constituaient une source de stress et un fardeau financier pour les entreprises, pour lesquelles les interruptions de services signifient qu'il n'est plus possible de traiter des transactions ou de servir les clients. Les vitesses de connexion à Internet posaient également des difficultés, empêchant les participants de participer pleinement à certaines activités comme des rencontres professionnelles ou des cours en ligne. Un membre du groupe a décrit certaines situations difficiles vécues lors de réunions virtuelles : l'image se figeait et apparaissait avec un certain décalage, ce qui lui faisait manquer d'importantes informations. Les participants ont fait état d'autres problèmes; il leur est notamment arrivé de manquer l'occasion de se procurer des billets de concert, de ne pas pouvoir fournir la connexion Wi-Fi à des invités dans le cadre de leurs activités professionnelles et de ne pas pouvoir respecter un délai pour téléverser une vidéo d'audition pour une demande d'admission au collège.

Quatre des cinq participants ont déclaré avoir déposé une plainte auprès de Norouestel au cours de la dernière année, et le cinquième a indiqué qu'il lui était arrivé d'en déposer une auparavant, mais qu'il avait abandonné lorsqu'aucune aide ne lui avait été apportée. Lors d'une panne récente qui a eu lieu en 2022, l'un des participants a été privé de son service Internet pendant trois jours complets; la plainte déposée par la suite auprès de Norouestel pour obtenir une compensation financière est restée sans réponse. Ces expériences ont conduit les participants à croire que la compensation en cas de défaillances majeures devrait être automatiquement appliquée aux comptes des clients, au lieu d'obliger chaque client à signaler les difficultés séparément.

Il a également été recommandé d'enfouir les câbles de fibre optique afin d'améliorer le réseau. Un membre du groupe a fait remarquer que de nombreux câbles sont exposés près de la Route de l'Alaska (Alaska Highway), et que l'on pourrait prévenir certaines pannes en protégeant mieux les lignes. Un membre du groupe a souligné qu'au départ, il s'agissait d'une pratique risquée que de disposer d'un seul câble pour alimenter toute la ville, et que le fait que ce câble ne soit pas souterrain et qu'il soit constamment responsable de pannes constituait de la négligence à ses yeux.

Les participants croyaient que l'amélioration de la fiabilité et de la vitesse de connexion pourrait être avantageuse pour l'activité économique de Whitehorse; en effet, si les services Internet n'étaient pas

limités, les résidents pourraient vraisemblablement occuper des emplois ou exercer des activités commerciales en ligne.

*« Si Whitehorse était dotée de services Internet fiables, nous pourrions occuper des emplois dans le secteur des technologies... J'aimerais recommencer à faire de l'animation, mais cela n'est pas possible sans une connexion Internet abordable et fiable. » [Traduction]*

### Concurrence et choix

Selon les participants de Whitehorse, la concurrence constituait une étape cruciale. Comme il n'existe qu'un seul fournisseur de services Internet important dans la collectivité, de nombreux participants avaient l'impression que la présence d'autres entreprises œuvrant dans ce secteur obligerait Norouestel à devenir concurrentielle et être plus proactive.

Si une nouvelle entreprise devait arriver sur le marché des services Internet, cela permettrait d'amorcer la création d'un marché concurrentiel. Les participants considéraient la concurrence privée comme un processus « ayant fait ses preuves » qui pourrait donner les meilleurs résultats; cependant, ils étaient tout de même ouverts à l'idée d'une entreprise de services publics exploitée par la communauté ou les Premières Nations. Les participants étaient d'avis que même s'il était fort probable que les autres entreprises louent l'infrastructure de Norouestel, la concurrence serait tout de même bénéfique et entraînerait des normes plus élevées en matière de qualité et de service à la clientèle. Indépendamment du modèle exact utilisé pour introduire de la concurrence sur le marché, les participants souhaitaient en fin de compte que les entreprises rendent davantage de comptes au gouvernement et à la communauté, particulièrement parce que des fonds publics sont en cause.

*« Si le gouvernement verse des fonds ou des subventions dans l'infrastructure, je ne crois pas que l'infrastructure devrait appartenir à une entreprise privée à but lucratif... si l'infrastructure a été financée au moyen de fonds publics, celle-ci devrait appartenir au territoire ou à la Ville, puis être louée. » [Traduction]*

Tous les participants de Whitehorse avaient entendu parler de Starlink, et reconnaissaient la valeur du service, en particulier pour les communautés éloignées en dehors de Whitehorse. Les participants percevaient la venue d'un autre fournisseur de services Internet à Whitehorse et dans le Nord en général comme un pas en avant en matière de concurrence, mais ils ne croyaient pas que cette option précise, offerte par une entreprise qui n'était pas réellement présente au sein de la communauté, soit idéale pour eux à l'heure actuelle, en raison des coûts initiaux élevés. Un membre du groupe a indiqué qu'il lui faudrait plusieurs mois pour payer les coûts initiaux de 700 \$ associés à un service comme Starlink, étant donné qu'une grande part de son revenu mensuel servait à payer le loyer, les factures et l'épicerie.

### Autre domaine

Les participants de Whitehorse s'entendaient pour dire que bon nombre des difficultés rencontrées découlaient d'un manque de transparence et de reddition de comptes de la part de Norouestel; ils avaient connu trop de pannes et avaient reçu trop d'explications sans que des solutions à long terme soient proposées. Pour atténuer les tensions au sein de la communauté, il a été proposé d'élaborer une

stratégie de communication améliorée afin de mieux informer les clients des problèmes qui surviennent, comme les pannes, et des améliorations apportées à l'infrastructure.

## **Yukon – Carmacks**

Les participants de Carmacks possédaient tous des services Internet à domicile et des services de téléphonie mobile, et deux d'entre eux utilisaient les services téléphoniques résidentiels. Quatre participants ont indiqué qu'Internet était un élément essentiel de leur vie quotidienne, alors que deux d'entre eux estimaient que ce service était seulement plutôt important. Les participants de Carmacks étaient plus susceptibles d'utiliser les services Internet pour se divertir, envoyer des courriels, travailler, étudier et communiquer avec leurs proches.

### **Abordabilité**

Les participants étaient d'avis que l'abordabilité des services Internet était l'un des enjeux les plus pressants à Carmacks. En tenant compte des services téléphoniques résidentiels et des services Internet, les participants devaient déboursier de 130 à 150 \$ par mois. En incluant les coûts associés aux services de téléphonie mobile, le budget consacré aux télécommunications de certains ménages pouvait s'élever à lui seul à 250 \$. La plupart des participants étaient d'avis que les limites de données étaient parfois contraignantes; une personne a indiqué vivre un stress récurrent vers la fin de chaque mois pendant qu'elle attendait de recevoir le courriel d'avertissement de dépassement de la limite d'utilisation.

Les participants étaient d'avis que les tarifs de base des forfaits Internet à Carmacks n'étaient pas trop coûteux (ils varient de 60 \$ à 80 \$); toutefois, les participants ont tous affirmé avoir dû payer des frais d'utilisation excédentaire au cours de la dernière année, et même plusieurs fois.

### **Qualité et fiabilité**

Les participants ont décrit les services à Carmacks comme étant lents, faisant remarquer que contrairement à certaines collectivités du Yukon, Norouestel n'y avait pas encore installé un réseau de fibre optique. Les participants ont indiqué que leur vitesse de connexion s'élevait à 2,5 Mo/s, les limites de données se situant entre 10 Go et 80 Go par mois selon le forfait. Ces vitesses de connexion lentes et ces limites étaient source de frustration, surtout lorsqu'on considère la distance séparant Carmacks de Whitehorse où les résidents ont accès à de meilleurs services Internet haute vitesse et à de meilleurs forfaits. Il est prévu de construire des lignes reliant Carmacks à Whitehorse, mais tant que les travaux ne seront pas terminés, les résidents ne bénéficieront d'aucun de ces services; le fait de savoir que d'autres collectivités avaient accès à de meilleurs services Internet pendant cette attente était également une source de frustration.

### **Concurrence et choix**

Les participants de Carmacks croyaient en l'importance de la concurrence, mais ils accordaient plus d'importance à la structure des éventuels concurrents ou partenariats qu'à l'introduction de la concurrence en tant que telle. Comme dans le cas d'autres collectivités, les mauvaises expériences liées au service à la clientèle et aux pannes des services Internet irritaient les participants de Carmacks. Certains étaient d'avis qu'une concurrence pourrait obliger l'apport d'améliorations à l'infrastructure et au service offert. Les participants croyaient que Norouestel se devait dans une certaine mesure de

rendre des comptes aux collectivités afin de commencer à regagner leur confiance, et que la présence d'un concurrent sous une forme ou une autre pourrait avoir pour effet de stimuler une telle démarche. En matière de confiance, les résidents de Carmacks ne faisaient absolument pas confiance à Norouestel pour agir dans l'intérêt des consommateurs dans le cadre de discussions portant sur des subventions visant à abaisser le coût des factures Internet des individus.

### **Autre domaine**

Le groupe de Carmacks a également souligné le caractère essentiel d'Internet dans plusieurs aspects de la vie quotidienne des gens à l'heure actuelle. Les participants ont fait remarquer qu'étant donné le caractère essentiel de ce service pour la communauté et les personnes qui la composent, il faudrait consacrer plus d'efforts à maintenir et à mettre à niveau les connexions Internet; en d'autres mots, ces services devraient être considérés comme des services essentiels.

### **Yukon – Dawson**

Tous les participants du groupe de discussion de Dawson avaient accès à des services Internet à domicile, et deux d'entre eux disposaient de services téléphoniques résidentiels. La plupart des participants estimaient que les services Internet jouaient un rôle important dans leur vie; ils utilisaient les services pour se divertir, pour communiquer dans le cadre de leurs activités professionnelles (courriels et réunions virtuelles), pour magasiner en ligne, pour communiquer avec leurs proches qui habitent dans le sud du pays, ainsi que pour répondre à tous leurs besoins bancaires et financiers. Les participants estimaient que les services Internet étaient essentiels à Dawson, principalement parce que la collectivité ne dispose d'aucune institution bancaire physique; les participants doivent effectuer toutes leurs opérations bancaires en ligne ou faire six heures de route pour se rendre à Whitehorse.

Étant donné l'infrastructure de télécommunications limitée à Dawson, les participants devaient s'adapter pour s'assurer de satisfaire leurs besoins. En général, les prix des services Internet haute vitesse sont élevés au Yukon, même par rapport à ceux observés dans les autres territoires, et Norouestel en détient le monopole. La mise en application d'un réseau sans fil mobile est limitée à Dawson, étant donné l'inconstance du service, qui subit souvent des coupures complètes pendant la nuit.

Les participants se disaient insatisfaits de l'état actuel des services de télécommunication à Dawson; aucune des personnes présentes ne croyait que la valeur des services reçus correspondait au coût déboursé. Les coûts étaient élevés pour tous les participants (de 90 \$ à 150 \$ pour les forfaits Internet résidentiels de base). Les participants ont également indiqué être aux prises avec d'importantes difficultés liées aux limites de données, et la plupart recevaient chaque mois des avertissements à ce sujet.

### **Abordabilité**

Les services Internet à Dawson sont chers comparativement à ceux d'autres régions; la moitié des participants décrivait les services Internet comme étant inabordables, désignant le manque de concurrence dans la région comme étant la principale raison des prix élevés. Comme dans les autres collectivités, les participants ont parlé des compromis et du suivi de l'utilisation des données qu'ils devaient effectuer afin d'éviter les frais d'utilisation excédentaire élevés.

L'abordabilité était une source de préoccupation pour tous les participants du groupe de discussion, et ils s'entendaient en général pour affirmer qu'une réduction des prix de 50 % les ramènerait dans une plage acceptable. Toutefois, au-delà de la simple réduction des prix, les participants ont insisté sur le fait que les enjeux liés à l'abordabilité découlaient en grande partie des frais d'utilisation excédentaire; certains pouvaient voir leur facture mensuelle se gonfler d'un montant allant jusqu'à 50 \$ pour la moindre utilisation excédentaire. Une personne du groupe a comparé cette situation à un tirage à pile ou face; les résidents avaient soit la possibilité de payer 100 \$ dès le départ pour des forfaits Internet plus coûteux, soit risquer de dépasser l'utilisation de données autorisée et devoir payer une somme allant de 50 \$ à 200 \$. Les participants ont également insisté sur le fait que les coûts élevés des services Internet ne constituent qu'une des variables du coût de la vie avec lesquelles les résidents doivent jongler au sein d'une collectivité où les autres produits de première nécessité sont également très coûteux.

Aucun des participants n'estimait qu'il accepterait de payer un coût initial élevé pour l'installation de services Internet par satellites LEO; ils s'accordaient clairement pour dire qu'il ne serait pas raisonnable de demander à un client potentiel de payer un tel coût, même avec les avantages potentiels qui découleraient d'un tel service.

### **Qualité et fiabilité**

Comme bon nombre de collectivités ayant pris part à l'étude, les pannes des services Internet constituaient une préoccupation majeure à Dawson. Les participants ont indiqué avoir connu de multiples pannes de service au cours de la dernière année et que certaines de ces pannes étaient graves. Une personne du groupe se rappelait avoir perdu l'accès au service pendant une semaine entière, et une autre a indiqué qu'elle perdait régulièrement accès à son service Internet, c'est-à-dire une ou deux fois par semaine. Les entreprises locales faisaient face à d'importantes difficultés en raison des pannes répétées à Dawson, ce qui pouvait contribuer à paralyser l'économie locale. Les individus étaient également touchés de diverses façons par les pannes. Une personne du groupe a décrit une expérience frustrante : lorsqu'une panne avait perturbé sa journée de travail, elle avait dû essayer de déplacer des réunions dans l'étroite fenêtre temporelle pendant laquelle elle pouvait interagir avec ses collègues à l'étranger.

Les pannes de service fréquentes à Dawson avaient même des effets plus larges et potentiellement dangereux pour la collectivité. Selon les participants, leur collectivité est « entièrement dépendante d'Internet », ce qui signifie que les activités de communication, de soutien, financières et économiques sous toutes leurs formes ont besoin de connexions stables pour fonctionner correctement. Plus important encore, l'entière dépendance de la collectivité doit compter sur les visites virtuelles auprès de médecins du sud du pays pour obtenir des soins médicaux et, souvent, des aînés ou d'autres personnes vulnérables de la collectivité ne peuvent pas recevoir de soins en temps opportun en raison des pannes des services Internet.

Au-delà de la fiabilité, les participants se disaient tout aussi frustrés de la vitesse et de la qualité de la connexion Internet. Un membre du groupe a fait état du stress et de l'incertitude vécus lors de l'accomplissement de tâches importantes, comme durant l'envoi de demandes d'admission à des programmes d'études postsecondaires qui exigeaient le téléversement de documents. Même en y consacrant beaucoup de temps pour s'assurer de téléverser tous les documents nécessaires à temps, il existait toujours un risque que ce type de tâches soit interrompu par une connexion peu fiable ou une panne soudaine.

Par rapport aux participants d'autres collectivités, ceux de Dawson étaient moins préoccupés de recevoir une compensation financière individuelle en cas de pannes. Pour ce groupe, il était plus important de trouver une solution à grande échelle aux pannes fréquentes et de tenir Norouestel responsable de son service médiocre dans l'ensemble. Les participants estimaient qu'il était essentiel de se pencher sur la question de la reddition de comptes, car il s'agit selon eux d'une étape déterminante vers l'obtention de services plus fiables.

### **Concurrence et choix**

Selon les participants de Dawson, l'introduction d'une concurrence sur le marché des télécommunications aurait comme principal avantage d'accroître la reddition de comptes. Les participants du groupe étaient nombreux à penser que l'introduction d'une concurrence dans la région inciterait les entreprises à offrir un service de meilleure qualité à prix moindre, en plus de réduire la nécessité d'avoir recours à un comité de surveillance général, car le marché permettrait de les contrôler. Les participants ont débattu pour déterminer si de petites entreprises pouvaient réellement exercer leurs activités et survivre dans les collectivités du Yukon; toutefois, la probabilité qu'une concurrence brise le monopole actuellement en vigueur dans les services Internet dans le Nord était perçue comme un avantage pour lequel il valait la peine de lutter. À cette fin, les participants s'accordaient pour dire qu'un concurrent aurait plus de chances de réussir s'il prenait la forme d'une entité publique-privée, d'une entreprise appartenant à des intérêts publics et exploitée par eux ou d'un organisme à but non lucratif communautaire. Certains participants croyaient également qu'il était important de reconnaître que tout nouveau concurrent utiliserait probablement l'infrastructure préexistante, ce qui ne mènerait donc pas nécessairement à une amélioration de la qualité du service, à moins que de nouveaux fonds soient investis précisément à cette fin.

### **Autre domaine**

Les participants ont été invités à envisager l'idée d'une subvention qui serait versée pour diminuer le prix des services Internet dans le Nord. Ils se sont dits préoccupés par la structure et le versement des fonds, et s'accordaient pour dire que la subvention ne devait pas être accordée à Norouestel ou par son entremise, car ils estimaient que l'entreprise n'est pas suffisamment bien encadrée et qu'elle ne rend pas suffisamment de comptes à ses clients. Les participants s'entendaient pour dire que les services Internet dans le Nord devaient être subventionnés d'une façon ou d'une autre, et que la structure du paiement était tout aussi importante que le paiement en soi. Les participants de ce groupe étaient d'avis que si la subvention n'aboutissait pas dans la poche des clients, cela constituerait un échec et, de la même manière, que si Norouestel avait l'autorisation d'augmenter ses tarifs de la somme exacte de la subvention accordée aux individus, cela s'avérerait inutile pour les clients.

### **Nunavut – Iqaluit**

Les participants d'Iqaluit offraient une perspective unique sur l'enjeu des télécommunications, car ils habitent le seul territoire où les clients peuvent choisir parmi plusieurs fournisseurs de services Internet. Dans ce groupe, deux participants avaient accès à des services Internet, mobiles et résidentiels, et les quatre autres participants n'avaient accès qu'à des services Internet et de téléphonie mobile.

Dans l'ensemble, les participants avaient l'impression que les services Internet à Iqaluit répondaient à leurs besoins. Les participants utilisaient les services Internet principalement pour travailler, étudier,

communiquer avec leurs proches qui habitent dans d'autres communautés et aux fins de divertissement. Cinq des six participants évaluaient que les services Internet étaient très importants dans leur vie, et un des participants, qu'ils étaient plutôt importants.

Les participants utilisaient deux fournisseurs de services Internet différents à domicile : quatre participants faisaient affaire avec Norouestel et les deux autres, avec Qiniq Services. La connexion offerte par Qiniq Services était qualifiée de très lente, ce qui incitait certains des participants à utiliser les services de Norouestel à leurs bureaux au lieu de travailler de la maison avec Qiniq.

### **Abordabilité**

Les prix des services Internet à Iqaluit variaient d'un fournisseur à l'autre et d'un forfait à l'autre. Les participants convenaient que les coûts des services Internet étaient plutôt élevés, mais n'allait pas jusqu'à les qualifier d'inabordables. Les participants ont indiqué que les tarifs mensuels pour les services Internet résidentiels variaient de 85 \$ à 130 \$. Les participants qui utilisaient les services de Qiniq payaient moins cher que ceux qui utilisaient les services de Norouestel, mais ils avaient tendance à moins utiliser Internet et à l'utiliser de façon plus informelle, comme pour utiliser les réseaux sociaux et naviguer sur Internet de temps en temps. En revanche, les personnes qui utilisaient les services de Norouestel avaient accès à une connexion Internet beaucoup plus rapide et à des limites de données beaucoup plus élevées favorisant une utilisation accrue, mais ces fonctionnalités se traduisaient par des factures plus élevées.

Les limites de données étaient traitées différemment par les deux fournisseurs; en effet, Norouestel offre aux clients 200 Go par mois, avec limitation de la bande passante après 130 Go chaque mois. Norouestel n'autorise pas non plus le transfert des données inutilisées au mois suivant. En revanche, Qiniq offre un format plus flexible qui permet aux clients d'acheter leurs données à l'avance et de les utiliser à leur propre rythme, mais le service est plus lent.

Tous les participants effectuaient le suivi de leur utilisation des services de télécommunication, en particulier les services Internet et mobiles, car les frais d'utilisation excédentaires pour ces services sont très élevés; or, certains participants effectuaient également le suivi de leur utilisation des services téléphoniques résidentiels. Tous les participants ont indiqué avoir limité leur utilisation d'Internet à un moment ou à un autre, souvent tous les quelques mois. Une personne abonnée au forfait prépayé de Qiniq mentionnait que même si elle reconnaissait l'utilité du forfait qui lui permettait d'éviter de payer des frais inattendus, le service pouvait s'interrompre de façon inattendue lorsque toutes les données prépayées avaient été utilisées.

Les participants s'accordaient tous pour dire que les frais des services Internet étaient trop élevés et voyaient d'un œil favorable la possibilité d'une subvention pour compenser le coût. Les membres du groupe de discussion s'entendaient pour dire que toute réduction des coûts serait bien reçue par les communautés du Nunavut, où le coût de la vie est le plus élevé au pays. La structure de la subvention est un aspect sur lequel il faudrait s'attarder davantage; il a entre autres été suggéré d'appliquer directement la subvention aux factures Internet, afin de s'assurer que les fonds sont appliqués au bon endroit. Dans l'ensemble, les participants du groupe s'entendaient pour dire que les fournisseurs de services Internet devaient offrir un meilleur rapport qualité-prix par l'entremise de mesures comme la réduction des frais de service, des bandes passantes plus rapides et des offres groupées.

## Qualité et fiabilité

Les participants étaient d'avis que les réseaux d'Iqaluit étaient peu fiables. Les pannes, qui étaient fréquentes au sein de la collectivité, étaient parfois provoquées par des facteurs difficilement prévisibles comme des pannes de courant, des taches solaires et de mauvaises conditions météorologiques. Comme c'était le cas dans les autres collectivités du Nord, ces pannes de service avaient des répercussions sur l'ensemble de la collectivité, et les participants d'Iqaluit croyaient qu'il était impérativement nécessaire d'élaborer des normes de service et de mettre en œuvre des mesures de reddition de comptes.

Les participants d'Iqaluit ont suggéré la production de rapports détaillés sur les pannes et les améliorations apportées au réseau, des investissements dans de meilleures infrastructures et des mesures d'entretien pour améliorer la qualité et la fiabilité du réseau, et l'ajout de techniciens au sein des communautés pour réduire les délais d'intervention pendant les pannes. Le groupe a également évoqué la nécessité d'améliorer la communication entre les fournisseurs et les communautés au sujet des pannes de service à venir et des délais de réparation; les participants étaient d'avis qu'un partenariat avec les stations de radio et de télévision serait un bon moyen de procéder à ces annonces.

Lorsqu'on a demandé aux participants de donner leur avis au sujet d'une éventuelle subvention pour les personnes qui connaissent des pannes, ils s'accordaient tous pour dire que la compensation financière devrait s'appliquer automatiquement sous la forme d'un crédit ou d'une réduction du montant de leur prochaine facture.

## Concurrence et choix

Les participants d'Iqaluit considéraient avec optimisme la concurrence et le choix comme une force qui permettrait de réduire les frais d'utilisation excédentaire, d'offrir un plus grand choix de forfaits aux consommateurs et de favoriser l'accès à une bande passante plus large et une connexion plus rapide. Les participants étaient également d'avis qu'un marché plus concurrentiel à Iqaluit permettrait de créer le bon contexte économique pour soutenir l'innovation et l'investissement dans l'infrastructure. Après discussion, les participants du groupe se sont accordés pour dire qu'une situation concurrentielle idéale comporterait des partenariats avec les sociétés de développement de chacune des organisations inuites régionales.

Les membres du groupe ont fait remarquer que plusieurs communautés du Nunavut avaient commencé à installer Starlink; cependant, plusieurs participants craignaient que les coûts initiaux élevés et les coûts mensuels de ce nouveau service ne soient beaucoup trop élevés pour de nombreux résidents inuits, surtout ceux qui vivent au sein de petites communautés. Pour certains, les coûts initiaux étaient un facteur de dissuasion immédiat; d'autres participants, en revanche, étaient d'avis qu'ils n'envisageraient d'utiliser le service qu'après avoir constaté une preuve de sa fiabilité d'utilisation. Bien que l'arrivée de ce nouveau joueur sur le marché ne soit pas nécessairement considérée comme malvenue, les participants estimaient que les principales priorités devaient être l'abordabilité, le choix et la concurrence, le lancement de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux forfaits, et les investissements dans le développement de l'infrastructure.

## Nunavut – Rankin Inlet

Tous les participants du groupe de Rankin Inlet avaient accès à des services Internet et de téléphonie mobile, mais aucun d'entre eux n'utilisait les services téléphoniques résidentiels. Selon les participants

du groupe, les services Internet à Rankin Inlet ne répondaient pas à leurs besoins. Les participants utilisaient les services Internet principalement pour utiliser les réseaux sociaux, communiquer avec leurs proches habitant dans d'autres collectivités et aux fins de divertissement. Les participants s'entendaient tous pour dire que les services Internet étaient plutôt importants dans leur vie quotidienne, sans aller jusqu'à les qualifier d'essentiels. La plupart des participants utilisaient les services de Norouestel, et un participant utilisait les services de Qiniq à la maison.

### **Abordabilité**

Bien que les prix des services Internet de base ne soient pas aussi élevés à Rankin Inlet que dans d'autres régions, les participants étaient d'avis que le rapport qualité-prix n'était pas bon. Certaines personnes ont indiqué payer entre 60 \$ et 80 \$ par mois, mais la vitesse de connexion la plus rapide rapportée s'élevait à 10 Mo/s (Norouestel). L'accès aux services Internet à Rankin Inlet était décrit par les participants comme étant « coûteux, mais abordable », mais en précisant toutefois que les prix devraient être réduits pour mieux refléter la valeur du service. Certains participants ont indiqué qu'il leur arrivait constamment de dépasser leur limite de données et de devoir payer des frais d'utilisation excédentaire allant de 50 \$ à 80 \$ par mois (en plus de leur facture mensuelle). Plusieurs participants étaient d'avis que leurs factures correspondraient davantage à la valeur du produit si elles diminuaient de 25 % à 50 %.

### **Qualité et fiabilité**

Bien que le prix de base des services Internet ait été jugé raisonnablement accessible aux résidents de la collectivité, la vitesse de connexion et les restrictions de données étaient considérées comme un obstacle pour ceux qui comptaient sur Internet pour effectuer des tâches importantes comme travailler et étudier. Comme mentionné dans d'autres collectivités, la plupart des participants trouvaient des moyens pour composer avec ces limites, comme en désactivant leur caméra ou en réduisant la résolution de leur écran. Les pannes, qui n'avaient rien d'inhabituel, n'ont pas été dénoncées avec la même urgence que celle évoquée par d'autres collectivités.

### **Concurrence et choix**

Rankin Inlet est l'une des collectivités dans laquelle Starlink est récemment devenu disponible, et certains participants envisageaient fortement d'utiliser cette option. Bien que les coûts initiaux de 700 \$ représentaient un obstacle pour certains, les participants se souciaient davantage de la fiabilité du réseau, laquelle n'avait toujours pas été démontrée. L'idée d'avoir accès à des services Internet plus rapides et plus efficaces était très attrayante en principe, mais les coûts initiaux de 700 \$ étaient considérés comme risqués sans la certitude de la constance et de la fiabilité du service.

En général, les participants de Rankin Inlet avaient espoir, comme d'autres collectivités, qu'une concurrence et un choix accrus inciteraient les fournisseurs à offrir des vitesses de connexion plus élevées, une fiabilité accrue et des forfaits plus abordables.

### **Nunavut – Cambridge Bay**

Les participants de Cambridge Bay comptaient des clients de Norouestel, de Qiniq et de Starlink, et la plupart d'entre eux utilisaient les services téléphoniques résidentiels en plus des services Internet à la maison. Les participants ont évoqué certaines lacunes dans les services offerts par Norouestel et Qiniq à

Cambridge Bay, ce qui incitait ceux qui n'avaient pas les moyens d'utiliser les services de ces principaux fournisseurs à rechercher d'autres options, dont Starlink ou les « points d'accès » au moyen de leurs services de téléphonie mobile.

### Abordabilité

L'abordabilité était une préoccupation pour tous les participants, indépendamment du fournisseur de services. Les limites de données sur les services de Norouestel étaient considérées comme contraignantes; le forfait au prix mensuel le plus bas était d'environ 135 \$ et il était associé à une limite de données de 50 Go. Les autres forfaits étaient très coûteux et tout de même plutôt contraignants; par exemple, un forfait à 200 \$ par mois offrait 200 Go de données et une vitesse de téléchargement de tout juste 15 Mo/s.

Les participants qui gagnaient un revenu plus faible préféraient opter pour les services du réseau Qiniq en plus de leurs forfaits de données mobiles, ce qui leur permettait de maintenir leur budget consacré aux télécommunications à moins de 100 \$ par mois en le gérant de façon prudente. Certains participants utilisaient leurs données mobiles pour des activités Internet exigeant une vitesse de connexion plus rapide (c.-à-d. vidéoconférence), et ils utilisaient les réseaux Qiniq pour effectuer des tâches de moindre importance, comme consulter les réseaux sociaux ou envoyer des courriels non urgents. Quelques participants utilisaient Internet régulièrement dans le cadre de leur travail; ces participants avaient installé Starlink en raison des données illimitées et de la vitesse de connexion élevée qu'offrait ce service. Certains autres participants s'intéressaient à Starlink, mais estimaient qu'ils ne pouvaient pas se permettre les coûts initiaux associés à l'installation de l'antenne parabolique. Un participant a fait remarquer être incapable d'installer l'antenne parabolique de Starlink sur sa résidence qui était un logement subventionné; les règlements administratifs de la Société d'habitation du Nunavut empêchent les locataires d'installer ces antennes paraboliques sur leurs propriétés.

### Qualité et fiabilité

Les clients de Norouestel et de Qiniq à Cambridge Bay connaissaient régulièrement des pannes mineures, les obligeant à réinitialiser leurs modems ou leurs routeurs sur une base régulière (parfois même plusieurs fois par jour). Ces pannes obligeaient certains des participants à utiliser leurs points d'accès de données mobiles pour obtenir une connexion plus constante, surtout lorsqu'ils devaient envoyer des courriels dans le cadre de leur travail. Les participants qui utilisaient Starlink ont également fait état de pannes régulières, mais ces pannes étaient souvent réglées en moins d'une minute et n'entraînaient pas les mêmes temps d'attente que dans le cas des autres réseaux. Tout comme les participants d'autres collectivités, ceux de Cambridge Bay considéraient les difficultés liées à la fiabilité comme la goutte qui fait déborder le vase, compte tenu des prix élevés des services Internet :

*« Tout est une question de rapport qualité-prix. Ça ne me dérange pas de payer un concombre 9 \$ ici dans le Nord, mais si je le fais, je ne veux pas que ce concombre me moisisse dans la main. Il en va de même pour les services Internet; si l'on s'attend à ce que je paie 200 \$ par mois, je veux que mes services soient de bonne qualité. » [Traduction]*

## Concurrence et choix

La concurrence et le choix étaient considérés comme un enjeu important pour les participants de Cambridge Bay. Les participants de cette collectivité ne considéraient pas uniquement Norouestel comme étant le principal problème; ils estimaient que le problème résidait plutôt dans l'infrastructure limitée au sein de leur collectivité. Pour cette raison, les participants n'étaient pas d'avis qu'un choix plus grand leur serait utile en tant que tel si les autres entreprises utilisaient la même infrastructure sans l'améliorer de façon importante.

Les participants de Cambridge Bay, tout comme ceux d'autres communautés, estimaient qu'une concurrence plus forte pouvait entraîner des améliorations quant au service à la clientèle et à la fiabilité du réseau pour les clients en offrant la possibilité aux clients de changer de fournisseur en cas d'insatisfaction. Pour cette raison, la plupart des participants considéraient Starlink et les autres fournisseurs de satellites LEO comme un heureux ajout au marché. Un participant a décrit la concurrence limitée actuelle dans le Nord comme étant « un frein aux activités commerciales et industrielles » en raison de l'absence perçue du sentiment d'urgence par Norouestel de résoudre les problèmes liés au réseau.

De nombreux participants croyaient que les prix élevés et la mauvaise qualité de leurs connexions Internet découlaient d'un manque de choix chez les fournisseurs de services. Bien que certains clients de Cambridge Bay aient le choix entre Qiniq et Norouestel, le choix semblait vain pour des raisons d'abordabilité. Essentiellement, si une personne pouvait se permettre Norouestel et qu'elle pouvait y accéder là où elle vivait, elle l'utiliserait, tandis que Qiniq constituerait un choix clair en cas de petit budget. Bien que Starlink ait ajouté un peu plus de choix sur le marché, encore une fois, l'abordabilité était une préoccupation majeure en raison des frais initiaux qui y sont associés. Les participants ont fait remarquer que si ces trois services étaient réellement en concurrence les uns avec les autres, il y aurait de meilleurs forfaits et de meilleurs services en raison de la pression exercée par le marché.

## Autre domaine

Tous les participants ont convenu que toute subvention devait être accordée aux clients plutôt qu'aux fournisseurs de services. Les participants de Cambridge Bay étaient d'avis que le but d'une subvention consistait à permettre aux individus de faire des choix plus judicieux en fonction de leurs propres besoins. Par exemple, une subvention de 50 \$ par mois permettrait de combler l'écart de capacité financière pour de nombreux participants en leur permettant de passer à des forfaits de données illimitées ou en leur permettant d'économiser pour s'abonner à Starlink. Une personne du groupe a suggéré que la marche à suivre idéale consisterait à offrir une subvention unique pour couvrir l'ensemble des coûts initiaux de Starlink, car cela leur permettrait d'avoir accès dans l'avenir à un service Internet plus fiable.

*« Si nous allons de l'avant avec les subventions, nous devons nous assurer qu'elles soient versées directement aux clients. La dernière chose dont nous avons besoin est d'une autre subvention de type "Nutrition Nord", où les énormes sommes d'argent investies en guise de subventions alimentaires ne se traduisent par aucune différence de prix sur les rayons. »*

*[Traduction]*

## Nord de la Colombie-Britannique (séance virtuelle)

Les participants aux deux séances de groupe de discussion virtuelles du nord de la Colombie-Britannique provenaient de collectivités et de milieux divers (dont Fort Nelson, Fort St. John, Atlin, Dease Lake et Telegraph Creek) et tous les participants avaient accès à des services Internet à domicile. La moitié des participants utilisait des téléphones résidentiels et tous les participants, sauf un, avaient des téléphones cellulaires et des forfaits de données sans fil.

### Abordabilité

L'abordabilité était un enjeu primordial pour tous les participants, les coûts des services Internet variant grandement d'une collectivité à l'autre. La plupart des participants étaient d'avis que les coûts des services Internet étaient inabordables, et ils estimaient que pour amener les coûts dans une fourchette acceptable, il faudrait les réduire d'au moins 50 \$ par mois. Comme on l'a vu dans d'autres collectivités, de nombreux participants ont dû payer des frais d'utilisation excédentaire à de multiples reprises au cours de la dernière année, des frais supplémentaires de 50 à 100 \$ qui s'ajoutaient à leur facture mensuelle. Ces coûts supplémentaires avaient conduit certains des participants à limiter leur utilisation d'Internet pour éviter les frais d'utilisation excédentaire.

En général, les participants à la séance de groupe de discussion ne souhaitent pas payer les coûts initiaux élevés associés à un service de satellites LEO comme Starlink; toutefois, certains d'entre eux auraient peut-être souhaité en apprendre davantage sur la fiabilité du réseau, les vitesses des bandes passantes et les frais mensuels qui y sont associés avant d'écarter complètement cette idée. Il a été fait mention que les coûts initiaux pourraient être plus acceptables s'il était possible de les étaler au moyen de modalités de paiement ou de les payer au cours d'une période prolongée en ajoutant un petit montant à chaque facture mensuelle.

### Qualité et fiabilité

Le manque de fiabilité des réseaux était un thème commun pour les collectivités du nord de la Colombie-Britannique. Tous les participants ont signalé avoir subi au moins une panne au cours de la dernière année, et plusieurs participants avaient connu plusieurs pannes au cours de l'année. Une personne du groupe a fait état de sa grande frustration : il pouvait lui arriver de perdre l'accès au service une ou deux fois par mois, mais elle ne pouvait pas se permettre de passer à un forfait de fibre optique plus fiable. Une autre personne du groupe a donné en exemple une situation lors de laquelle elle a dû renoncer à plusieurs jours de revenu en raison d'une coupure d'Internet qui n'a été rétabli que trois jours plus tard. Dans un autre cas, une personne du groupe a perdu l'accès à Internet au moment où elle traitait les paiements d'un client, et le système n'a redémarré que le jour suivant. Au-delà des pannes complètes, les vitesses inconstantes constituaient un autre point sensible pour certains des participants, qui ont donné en exemple des cas où la connexion à Internet pouvait devenir si lente qu'elle équivalait à une panne complète.

La gravité des pannes et des problèmes de vitesse ne causait pas uniquement des difficultés aux individus. Comme il en a été fait mention dans d'autres collectivités éloignées, la fiabilité de l'accès à Internet pouvait rapidement devenir une préoccupation à l'échelle de la collectivité lorsque cela nuisait aux transactions économiques et bloquait la communication avec les services essentiels. Les autres options, comme les services de téléphonie mobile et les services téléphoniques résidentiels, n'étaient

pas toujours disponibles ni fiables. Une personne du groupe d'Atlin a fait état d'un exemple particulièrement grave : plusieurs incendies de domicile avaient récemment eu lieu dans la région, et l'aide avait mis du temps à arriver en raison des lacunes des services de télécommunication.

En général, les participants rendaient Norouestel responsable des difficultés liées à la fiabilité. En réfléchissant aux étapes ou aux solutions possibles pour améliorer la fiabilité de l'accès à Internet, une personne du groupe a suggéré de créer un document officiel pour effectuer le suivi de ces enjeux. À partir de là, un autre membre du groupe a recommandé que le suivi des enjeux soit soumis à un ensemble de normes en matière de qualité des services qui pourraient être utilisées pour obliger Norouestel à rendre des comptes lorsque l'entreprise ne respecte pas ses obligations.

### **Concurrence et choix**

Dans l'ensemble, la concurrence et le choix étaient des enjeux prioritaires pour les participants du nord de la Colombie-Britannique. Les participants étaient d'avis que la concurrence entre les fournisseurs apporterait probablement des bienfaits à leurs communautés en incitant les fournisseurs à investir dans la fiabilité et à offrir des forfaits plus abordables. Certains participants considéraient la concurrence comme un enjeu moins important, préférant se concentrer sur la réduction des coûts des forfaits Internet pour qu'ils soient plus abordables, sans égard au moyen effectivement employé pour y arriver.

En matière de concurrence, les participants avaient des avis partagés sur Starlink et les autres services de satellites LEO. Alors que certains participants considéraient ces services comme de bons concurrents pour briser le monopole de Norouestel dans le nord de la Colombie-Britannique, d'autres s'inquiétaient de leurs coûts initiaux excessivement élevés et des répercussions environnementales des installations et de l'éventuelle élimination de l'équipement. Pour les participants qui vivent au sein de communautés dotées de réseaux de fibre optique, les services de satellites LEO ne semblaient pas constituer une option de rechange véritablement concurrentielle face aux forfaits de Norouestel. Les participants ont néanmoins convenu que pour les résidents de collectivités éloignées et ceux de collectivités où l'infrastructure Internet était moins développée, comme Atlin, un service comme Starlink était une option plus utile.

## Annexe A : Méthodologie de la phase qualitative

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

\*Notez qu'on a d'abord tenté d'effectuer une séance en personne pour le groupe de Cambridge Bay, mais que peu de participants s'y sont présentés en raison des mauvaises conditions météorologiques hivernales. La séance s'est finalement tenue de façon virtuelle.

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

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

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

La méthodologie de recherche a été conçue précisément pour recueillir les points de vue des communautés urbaines, rurales et éloignées, ainsi que pour fournir un espace permettant tant aux Autochtones qu'aux non-Autochtones d'y faire entendre leur voix. Le guide de discussion a été élaboré par Environics Research, en collaboration avec NVision et le CRTC, en s'appuyant sur les connaissances acquises dans le cadre de la première phase de consultations.

### Recrutement

Environics a élaboré le questionnaire de recrutement, en collaboration étroite avec NVision Insight Group, afin de s'assurer que les questions sont appropriées et adaptées aux différences culturelles. Une

version préliminaire du questionnaire de recrutement a été fournie au CRTC aux fins de vérification avant d'en régler les derniers détails.

Le recrutement a été effectué selon une approche de réseautage. NVision a tiré parti de ses contacts avec les organismes communautaires de chaque région, qui ont été invités à transmettre de l'information sur l'étude aux résidents et à inciter les éventuels participants à communiquer avec le personnel de NVision.

Les participants potentiels ont été sélectionnés pour s'assurer qu'il y avait un mélange équilibré de genres, de niveaux de scolarité, de groupes d'âge et de voix autochtones dans chaque groupe. On a également demandé aux personnes intéressées d'indiquer la mesure dans laquelle elles se sentaient à l'aise de donner leur opinion devant d'autres personnes, et elles étaient exclues si elles n'étaient pas à l'aise avec le format de la séance. Le recrutement a également tenu compte des critères d'exclusion standards du gouvernement du Canada quant à la participation à des séances de groupe de discussion : les personnes travaillant dans les secteurs des études de marché ou des médias, ou celles travaillant dans les télécommunications ou pour le CRTC étaient exclues des séances. Les participants ont reçu une compensation financière pour les inciter à participer à l'étude et les remercier du temps qu'ils y ont consacré; cette compensation était de 200 \$ pour les participants du Nunavut, de 150 \$ pour ceux des Territoires du Nord-Ouest et de 100 \$ pour ceux du nord de la Colombie-Britannique et du Yukon.

Toutes les séances ont été enregistrées sur bandes audio aux fins de transcription par l'équipe de recherche. Les participants devaient consentir à un tel enregistrement durant le processus de recrutement et au début de chaque séance. On les assurait cependant que leurs renseignements personnels et la confidentialité de leurs réponses seraient préservés. Ces enregistrements ont été supprimés une fois transcrits, et tous les renseignements identificatoires individuels ont été supprimés des notes préliminaires afin de protéger la vie privée des participants.

L'intégralité de la phase qualitative a été menée conformément aux normes professionnelles et aux lois fédérales applicables (p. ex., la LPRPDE).

### **Animation**

Les groupes étaient animés par une équipe d'animateurs autochtones qualifiés en sous-traitance avec Environics Research et NVision, à l'aide du guide de discussion approuvé. L'intégralité de la phase qualitative a été menée conformément aux normes professionnelles et aux lois fédérales applicables (p. ex., la LPRPDE).

### **Limites**

L'étude qualitative jette un regard sur la diversité des opinions présentes au sein d'une population, plutôt que sur la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats d'une recherche de ce type doivent être considérés comme des indications, mais ils ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population.

## Annexe B : Guide de discussion pour les entrevues qualitatives

NVision Insight Group et Environics Research

Groupes de discussion sur les télécommunications dans le Grand Nord

CRTC – Guide de discussion

### 1. Présentation du déroulement et des principes directeurs (10 minutes)

Bienvenue à tous; merci infiniment d'être ici.

Mon nom est \_\_\_\_\_, et j'animerai le groupe de discussion d'aujourd'hui. Permettez-moi de me présenter brièvement; je travaille chez NVision Insight Group, une société d'experts-conseils autochtone ayant des bureaux à Ottawa et à Iqaluit.

Cette recherche est menée pour le compte du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) afin de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs de services de télécommunication dans le Grand Nord.

**SI ON LE DEMANDE :** *Le CRTC est un organisme indépendant créé par le gouvernement du Canada qui réglemente et surveille les télécommunications dans l'intérêt du public.*

Dans le cadre de ce projet, nous collaborons avec Environics Research, une société d'étude de marché indépendante, pour recueillir le point de vue d'habitants du Grand Nord sur leur expérience des services Internet et téléphoniques résidentiels.

En novembre 2020, Environics a réalisé le premier volet de ce projet, une étude de marché sur les services de télécommunication dans le Grand Nord. Tout au long de cette première phase, les participants aux groupes de discussion ont soulevé plusieurs enjeux dans les services Internet et téléphoniques offerts aux résidents des Territoires et du nord de la Colombie-Britannique.

La séance d'aujourd'hui fait partie du deuxième volet du projet de recherche du CRTC et s'inscrit dans une série de onze groupes de discussion que nous menons auprès de résidents du Grand Nord. L'objectif de cette seconde phase est de recueillir votre opinion sur des solutions potentielles aux enjeux relevés dans la première partie de l'étude. Plus précisément, nous voulons connaître l'opinion d'utilisateurs sur des mesures que le CRTC pourrait prendre afin que les services Internet et téléphoniques résidentiels soient de meilleure qualité et plus abordables, fiables et concurrentiels. La séance devrait durer environ deux heures, et en guise de remerciement de votre temps et de votre participation, une compensation financière sera offerte à chacun de vous. Vous recevrez un montant [par chèque/par virement électronique/en argent comptant] au cours des prochaines semaines.

Nous vous invitons à dire ce que vous pensez, et à exprimer respectueusement votre accord ou désaccord les uns avec les autres. Votre identité et vos propos demeureront confidentiels et

anonymes. Aucun de vos commentaires ne sera associé à votre nom, et ce, dans tous les rapports produits dans le cadre de ce projet.

Sachez que la séance est enregistrée aux fins de prise de notes. Cet enregistrement ne sera utilisé qu'à l'interne pour analyser la recherche et ne sera transmis ou divulgué à aucun tiers.

Avant de commencer, j'attire votre attention sur le livret qui vous a été remis. Il comprend une brève description de notre étude, un glossaire des termes que vous pourrez entendre au cours de la séance, et les coordonnées de NVision Insight Group et d'Environics Research, au cas où vous auriez des questions de suivi. Avez-vous des questions avant que nous passions aux présentations?

Faisons un tour de table pour que chacun de vous se présente. Dans un premier temps, veuillez donner votre nom et vous présenter brièvement (*quelques exemples de questions pour briser la glace : Quelle est votre émission préférée, ou quel est votre film favori? Combien d'heures par semaine passez-vous à regarder des médias diffusés en continu?*)

Merci à chacun de vous pour vos réponses.

### Principes directeurs

La *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* stipule que les peuples autochtones ont le droit de produire des médias et d'accéder à du contenu dans leur propre langue (article 16), et le droit de participer à la prise de décisions sur des questions qui peuvent concerner leurs droits (article 18). Les principes énoncés dans le cadre de la Commission de vérité et de réconciliation stipulent que « La réconciliation doit créer une société plus équitable et inclusive en éliminant les écarts sur les plans social, économique et de santé qui existent entre les Autochtones et les Canadiens non autochtones.

Les télécommunications sont aujourd'hui une partie essentielle de notre vie. Elles soutiennent les liens sociaux, l'accès aux renseignements de santé et l'élargissement des possibilités économiques. Elles peuvent également favoriser la préservation, la transmission ou l'enseignement des langues et cultures autochtones.

Pour ces raisons, le CRTC souhaite résolument vous écouter aujourd'hui.

Dans le premier volet de l'étude, le Conseil constaté que les pistes de solutions visant à mieux répondre aux besoins des populations du Grand Nord doivent s'inscrire dans le contexte des peuples autochtones.

L'un des principaux objectifs de cette recherche et des activités générales de Telecom North est de soutenir la réconciliation avec les peuples autochtones. Les valeurs sociétales autochtones seront respectées et mises en pratique dans cette séance par l'intégration de deux principes directeurs : les principes de PCAP et les principes du *Qaujimaqatuqangit* inuit

### Les principes directeurs de PCAP des Premières Nations :

Les principes de PCAP sont des normes établissant d'importantes règles fondamentales encadrant la collecte, la protection, l'utilisation et la transmission de données relatives aux Premières Nations. Le terme PCAP<sup>MC</sup>, qui fait référence aux principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession, évoque la détermination des Premières Nations à utiliser et à transmettre des renseignements de façon à bénéficier à leurs communautés et à minimiser tout effet nocif potentiel.

Conformément aux principes de PCAP, nous nous engageons à :

- produire le rapport final avec vous dans la langue et le format (p. ex., imprimé ou numérique) de votre choix;
- assurer l'intégration de chercheurs, d'animateurs et de membres de la communauté autochtone dans l'élaboration de ce projet;
- fournir nos coordonnées pour que vous puissiez nous adresser vos questions ou préoccupations;
- préserver la confidentialité et la sécurité de toutes les données recueillies.

### Les principes directeurs du *Qaujimaqatuqangit* inuit :

Notre processus entier sera guidé par la vision du monde selon les Inuits. De ce fait, la séance suivra le cadre du *Qaujimaqatuqangit* inuit, qui prend appui sur quatre grandes lois ou *maligait* :

- travailler pour le bien commun;
- respecter la vie sous toutes ses formes;
- maintenir l'harmonie et l'équilibre;
- préparer l'avenir de manière continue.

## **2. Généralités (15 minutes)**

Comme mentionné, nous discuterons des enjeux touchant vos services de télécommunications. Pour l'exercice d'aujourd'hui, le terme *services de télécommunication* fera référence à vos services Internet et téléphoniques résidentiels. La priorité sera accordée aux services Internet, puis à la téléphonie résidentielle. Nous n'examinerons pas les changements aux tarifs de téléphonie mobile; notre séance se penchera plutôt sur vos dépenses globales pour des services Internet et téléphoniques résidentiels et mobiles. Nous ne nous attarderons pas aux services téléphoniques, télévisuels ou radiophoniques mobiles, à moins qu'ils ne soient mentionnés dans un contexte d'utilisation d'Internet pour la diffusion d'émissions en continu, etc.

Sur ce, faisons un autre tour de table. Cette fois-ci, veuillez indiquer les services Internet et téléphoniques résidentiels dont vous bénéficiez, et l'utilisation que vous en faites.

Questions générales sur les services Internet et téléphoniques :

1. Quels services de télécommunication votre ménage utilise-t-il habituellement au cours d'un mois?
  - Internet
  - Service de téléphonie résidentielle
  - Service de téléphonie mobile
2. Ces services répondent-ils à vos besoins (p. ex., études, travail à domicile, films diffusés en continu, interactions avec vos proches, accès aux services essentiels, etc.)?
3. Si vous deviez évaluer l'importance de ces services dans votre vie, diriez-vous qu'ils sont très importants, plutôt importants, peu importants ou pas du tout importants?
4. Qui sont vos fournisseurs?
5. Est-ce que vos services de télécommunication offrent un bon rapport qualité-prix, c'est-à-dire que leur prix correspond bien à ce que vous recevez?

Voyons maintenant les trois principaux enjeux soulevés par les participants au premier volet : l'abordabilité des services, leur qualité et fiabilité, et les notions de concurrence et de choix.

**3. Abordabilité (20 minutes)**

Dans le premier volet, les participants ont affirmé ce qui suit au CRTC :

- Tous les Canadiens devraient avoir accès à des services de télécommunication abordables, en particulier en ce qui a trait à Internet.
- Les forfaits offerts dans le Grand Nord présentent un faible rapport qualité-prix, surtout pour ce qui est d'Internet, comparativement au sud du pays.

Le CRTC explore la possibilité d'une nouvelle subvention pour rendre Internet plus abordable aux populations du Grand Nord. Nous souhaitons mieux comprendre votre perception de l'abordabilité, et des façons dont une subvention pourrait rendre plus abordables les services de télécommunication.

**Questions :**

- Combien votre ménage paie-t-il au cours d'un mois normal pour des services de télécommunication?
- Diriez-vous que le montant (\$) que vous payez pour ces services Internet et téléphoniques est abordable?
- Vous arrive-t-il de limiter votre utilisation d'Internet pour contrôler les coûts de ces services?
- Est-ce difficile pour vous d'utiliser Internet (p. ex., pour le travail à domicile ou les études) en raison de son coût?
- De quel montant votre facture mensuelle devrait-elle diminuer pour que vos services

Internet soient plus abordables?

- La pandémie de la COVID a-t-elle changé le montant que votre ménage dépense pour des services de télécommunication au cours d'un mois normal? Si oui, dans quelle mesure ce montant a-t-il changé?
- Avez-vous reçu une facture de télécommunications anormalement élevée au cours de la dernière année? Si oui, de quel montant votre facture était-elle supérieure à ce que vous payez habituellement?
- Si un fournisseur offrait des services Internet plus rapides, mais que cette offre comportait un coût initial de 700 \$, envisageriez-vous de vous le procurer? Que pensez-vous de ce type de frais?

#### 4. Qualité et fiabilité (20 minutes)

Dans la prochaine section, nous examinerons la qualité des services Internet et téléphoniques dans votre communauté, et la fiabilité des réseaux. À titre de rappel, le terme *qualité* fait référence à la qualité des services résidentiels (dans le contexte de services Internet, cela peut se mesurer, par exemple, par la vitesse de téléchargement et de téléversement). En revanche, le terme *fiabilité* fait référence à la fréquence des pannes et des interruptions vous empêchant d'accéder continuellement aux services Internet et téléphoniques (c.-à-d. la fréquence des pannes Internet ou téléphoniques).

La récente panne d'Internet à l'échelle nationale a souligné l'importance de la connectivité et le rôle que jouent les réseaux fiables pour assurer un accès continu aux services essentiels.

#### Questions :

- Avez-vous dû composer avec une panne ou une interruption de service au cours de la dernière année? Si oui, quel en a été l'impact pour vous?
- Au cours de la dernière année, avez-vous vécu une situation où vos services de télécommunication n'étaient pas suffisamment fiables pour répondre aux besoins de votre ménage ou organisation (p. ex., en raison de pannes ou d'interruptions de service)?
- Au cours de la dernière année, avez-vous vécu une situation où la vitesse de vos services Internet était insuffisante pour répondre aux besoins de votre ménage ou organisation? Quels besoins n'ont pas été comblés?
- Au cours de la dernière année, avez-vous déposé une plainte à propos de vos services de télécommunication? Quel était le problème? Le problème a-t-il été résolu de manière satisfaisante? Comment peut-on améliorer ce processus?
- D'après vous, qu'est-ce qui pourrait permettre aux clients de bénéficier des vitesses améliorées?

[REMARQUE À L'ANIMATEUR : RECUEILLIR LES SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS AVANT DE PROPOSER DES PISTES.]

Par exemple : Est-ce qu'un fournisseur devrait offrir un certain niveau ou degré de qualité de service?

Par exemple : Est-ce que le CRTC devrait imposer à Norouestel des normes de qualité et de déclaration de ses services Internet?

- Quelles mesures pourraient limiter le nombre de pannes et d'interruptions de service, ou en réduire la gravité?

[REMARQUE À L'ANIMATEUR : RECUEILLIR LES SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS AVANT DE PROPOSER DES PISTES.]

Par exemple : Est-ce que le CRTC devrait exiger que Norouestel mette en œuvre certaines améliorations du réseau ou qu'elle investisse pour réduire la durée et la fréquence des pannes?

Est-ce que le CRTC devrait exiger que Norouestel engage et forme du personnel dans les communautés éloignées pour mieux atténuer la durée des pannes et des interruptions de service?

Est-ce que le CRTC devrait exiger que Norouestel prenne certaines mesures pour mieux communiquer avec les clients touchés par des pannes, par exemple :

- les informer à l'avance ou le plus tôt possible des pannes?
  - leur fournir des informations sur les causes et les mesures prises pour les résoudre?
  - leur fournir des informations sur les mesures prises pour prévenir les pannes futures?
  - leur fournir des informations sur le remboursement, etc.?
- Quelles mesures pourraient être prises pour s'assurer que les clients sont adéquatement dédommagés pour les pannes et les interruptions des services pour lesquels ils paient?  
Est-ce que le CRTC devrait agir pour faciliter le remboursement des clients (p. ex., en exigeant que le fournisseur rembourse proactivement les clients en cas de panne, sans qu'ils en fassent la demande)?
  - Y a-t-il d'autres mesures que le CRTC pourrait mettre en œuvre pour accroître la fiabilité du réseau de Norouestel?

## 5. Concurrence et choix (20 minutes)

Dans le premier volet, les populations du Grand Nord ont affirmé au CRTC qu'ils souhaitent voir de la concurrence pour leurs services Internet. Les circonstances dans le Grand Nord font en sorte qu'il est difficile de soutenir une concurrence qui favoriserait l'abordabilité, la fiabilité et la qualité des services.

Ainsi, notre objectif est d'en apprendre davantage sur les raisons pour lesquelles les consommateurs souhaitent voir une plus grande concurrence en ce qui concerne leurs services Internet, et de mieux comprendre les bienfaits potentiels associés à une concurrence accrue qui comptent le plus pour les consommateurs.

- Quels sont les principaux bienfaits, d'après vous, associés à l'introduction de concurrence et d'un plus grand choix dans le marché du Grand Nord?
- Lesquels des bienfaits suivants associés à la concurrence comptent le plus pour vous?
  - Prix plus bas
  - Choix plus grand
  - Investissement (pour rendre les services plus rapides et fiables, et réduire le nombre de pannes)
  - Innovation (pour avoir de nouveaux ou meilleurs forfaits qui répondent mieux à vos besoins)
- Quelles seraient les caractéristiques de votre fournisseur Internet idéal, et pourquoi?
  - Qui en serait propriétaire? Une Première Nation? Un gouvernement territorial, un gouvernement municipal, un partenariat public-privé ou un groupe privé?
  - S'agirait-il d'une organisation à but lucratif ou non?
  - La société utiliserait-elle l'infrastructure de Norouestel ou posséderait-elle sa propre infrastructure?

Les sociétés de services Internet pourraient être des fournisseurs dotés d'installations, des fournisseurs de services de gros ou les deux.

Les **fournisseurs dotés d'installations** possèdent l'infrastructure physique utilisée pour fournir des services Internet. Il n'est souvent pas économique qu'un fournisseur de services bâtit de nouvelles infrastructures dans les communautés bénéficiant déjà d'un fournisseur doté d'installations, puisqu'il doit récupérer le coût de cette construction tout en demeurant concurrentiel auprès des clients, surtout dans le Grand Nord, où la population est de faible densité, les distances à couvrir entre les communautés sont grandes et le climat est brutal.

Pour favoriser la concurrence dans de telles circonstances, le CRTC peut exiger que les fournisseurs dotés d'installations (p. ex., Norouestel) offrent un accès en gros à ses infrastructures aux entreprises concurrentes qui s'en serviraient pour proposer leurs propres services Internet. Ces types d'entreprises sont des **fournisseurs de services de gros**.

Toutefois, le fait de forcer les entreprises à offrir des services de gros peut avoir un effet négatif sur leur intention d'investir dans l'infrastructure. En d'autres mots, si Norouestel devait partager son infrastructure avec ses concurrents, elle pourrait être moins susceptible d'améliorer son réseau pour le rendre plus rapide ou plus résistant aux pannes.

Si les concurrents (ou fournisseurs de services de gros) sont autorisés à utiliser l'infrastructure de Norouestel, les services Internet offerts par les concurrents pourraient s'avérer très

semblables à ceux de la société actuelle pour ce qui est de leur prix, de leur fiabilité et de leur qualité. En effet, si les concurrents utilisaient le réseau de Norouestel, ils seraient sujets aux mêmes limitations (p. ex., même vitesse de téléchargement/téléversement, limite d'utilisation, risque de panne, etc.)

Cela dit, les services des sociétés concurrentes pourraient se démarquer de plusieurs façons, par exemple, sur le plan de leur approche du service à la clientèle et des interactions clients, du marketing et des forfaits de services jumelés.

[ANIMATEUR, PERMETTRE AUX PARTICIPANTS D'EXAMINER LE GLOSSAIRE; RÉPÉTER L'INFORMATION AU BESOIN.]

Avez-vous des questions sur l'information que je viens de vous lire?

- Souhaiteriez-vous voir ce type de concurrence, même si elle n'était pas synonyme de prix inférieurs ou d'améliorations de la fiabilité et de la qualité des services Internet? Pourquoi? Pourquoi pas?

Voici maintenant quelques questions sur les satellites en orbite terrestre basse, ou satellites LEO (de l'anglais *Low Earth Orbit*) :

- À main levée, combien d'entre vous ont déjà entendu parler de la technologie des satellites en orbite terrestre basse? Qu'en est-il de Starlink?
- Quels avantages la concurrence amenée par Starlink ou par des services de ce genre peut-elle présenter pour les résidents du Grand Nord? Que n'apportera-t-elle pas? Pourquoi?

Classement d'enjeux clés

Dans le premier volet, les enjeux suivants liés aux services de télécommunication dans le Nord ont été soulevés. Veuillez les classer en ordre d'importance pour vous, en tant qu'utilisateur, en accordant le premier rang au plus important et le quatrième rang à celui qui l'est le moins.

- Abordabilité (réduire le coût des forfaits)
- Investissement (pour rendre les services plus rapides et fiables, et réduire le nombre de pannes)
- Choix plus grand (plus d'options de fournisseurs de services)
- Innovation (pour avoir de nouveaux ou meilleurs forfaits qui répondent mieux à vos besoins)

## 6. Conclusion (5 minutes)

Nous avons abordé de nombreux sujets aujourd'hui. Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir consenti à nous accorder le temps et l'énergie nécessaires pour nous faire part de votre opinion. Vos contributions sont très importantes et précieuses; nous veillerons à vous transmettre un lien vers le rapport final soumis au CRTC.

En terminant, y a-t-il d'autres commentaires que vous souhaiteriez adresser au CRTC à propos du sujet d'aujourd'hui, des questions posées ou des travaux que nous faisons?

À titre de rappel, le livret qui vous a été remis en début de séance contient une brève description de la recherche que nous menons, un glossaire de termes et les coordonnées de NVision Insight Group et d'Environics Research, au cas où vous auriez des questions de suivi.

**MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!**

**Document complémentaire au guide de discussion – glossaire**

Terme	Définition
<b>Abordabilité</b>	<p>L'abordabilité est souvent subjective : ce qui est abordable pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. Par ailleurs, ce qu'une personne peut se permettre peut changer au cours de sa vie.</p> <p>L'abordabilité est généralement liée aux moyens de chacun (p. ex. le revenu, la richesse générationnelle, l'accès au crédit). Lorsque les consommateurs réfléchissent à ce qu'ils peuvent se permettre, ils peuvent examiner à la fois le prix et la valeur d'un article ou d'un service. L'abordabilité ne se limite pas au coût initial, mais comprend également les coûts récurrents.</p>
<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)</b>	<p>Le CRTC est un organisme indépendant créé par le gouvernement du Canada qui réglemente et surveille les télécommunications dans l'intérêt du public.</p>
<b>Concurrence entre entreprises dotées d'installations</b>	<p>Une forme de concurrence selon laquelle les concurrents utilisent leurs propres installations de télécommunication et leur propre réseau pour faire concurrence au lieu de les louer d'autres entreprises</p>
<b>Grand Nord (Nord, Nord canadien)</b>	<p>Aux fins de la présente instance, le Grand Nord englobe les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, le Yukon, des parties du nord de la Colombie-Britannique et Fort Fitzgerald (Alberta).</p>
<b>Satellite en orbite terrestre basse (LEO)</b>	<p>Un réseau de transport par satellite en orbite terrestre basse (LEO) utilisera une série de satellites orbitant près de la Terre, telle une constellation, par opposition aux satellites géostationnaires actuels, lesquels suivent une orbite géostationnaire plus éloignée de la Terre.</p> <p>Les satellites LEO ont une orbite relativement proche de la surface de la Terre (c.-à-d. entre 500 km et 2 000 km). Leur voyage autour de la Terre est plus court parce que leur orbite est plus basse, de sorte que leur latence est plus faible que celles des satellites plus éloignés. Ils ont le potentiel de rivaliser avec les réseaux terrestres les plus rapides (fibre). De plus, ils se déplacent plus rapidement, effectuant un tour complet de la planète en 90 à 120 minutes. Cela signifie que chaque satellite n'est en contact direct avec un émetteur terrestre que pendant une brève période. C'est pourquoi les projets LEO exigent un si grand nombre de satellites en exploitation pour garantir que la connexion ne soit pas interrompue (c.-à-d. la redondance).</p> <p>Le fournisseur de satellites LEO Starlink fait son entrée sur le marché des services d'accès Internet de détail et offrira aux résidents du Grand Nord des solutions destinées directement aux consommateurs.</p>
<b>L'amélioration du réseau</b>	<p>L'amélioration du réseau fait référence aux projets visant à améliorer la fiabilité du réseau afin de réduire la fréquence des pannes qui</p>

	peuvent être causées par de nombreux facteurs, comme les conditions météorologiques, les problèmes liés à l'équipement, l'accessibilité du terrain et des installations ainsi que les infrastructures.
<b>Frais d'utilisation excédentaire</b>	Des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.
<b>Qualité</b>	Le terme « qualité » désigne la qualité du service en ce qui concerne la vente au détail; en particulier, pour les services Internet, la qualité est mesurée en fonction de la vitesse de téléchargement et de téléversement.
<b>Redondance</b>	Infrastructure réseau qui fournit une voie de rechange ou de réserve pour acheminer le trafic en cas de défaillances ou de pannes du réseau.
<b>Fiabilité</b>	La « fiabilité » se rapporte à la fréquence des pannes de service et des interruptions de service intermittentes qui empêchent les clients des services de détail d'avoir accès de façon continue aux services dont ils ont besoin pour les études, les opérations bancaires, la télésanté, etc.
<b>Collectivité dépendante des satellites</b>	<p>Une collectivité qui n'a pas de connexion à des installations de télécommunication terrestres pour accéder au réseau téléphonique public commuté ou à Internet, et qui dépend du transport par satellite pour recevoir un ou plusieurs services de télécommunication (services vocaux, sans fil [fixes, mobiles], Internet).</p> <p>En revanche, une collectivité dépendant partiellement des satellites est une collectivité disposant de certaines installations de télécommunication au sol (p. ex., micro-ondes) permettant d'offrir quelques services de télécommunication (p. ex., services téléphoniques), mais pas de prendre en charge d'autres services de télécommunication (p. ex., Internet à large bande) fournis par satellite.</p>
<b>Sud</b>	Toutes les régions du Canada qui ne font pas partie du Grand Nord constituent le Sud. Aux fins de la présente instance, le Grand Nord englobe les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, le Yukon, des parties du nord de la Colombie-Britannique et Fort Fitzgerald (Alberta).
<b>Subvention</b>	Une subvention désigne un régime que le CRTC peut créer en vertu de l'article 46.5 de la Loi sur les télécommunications afin de soutenir l'accès continu à des services de télécommunication de base aux Canadiens.

<b>Valeur</b>	La « valeur » fait référence à la relation entre l'abordabilité, la fiabilité et la qualité (ainsi que d'autres facteurs qui peuvent être pertinents pour un consommateur).
<b>Services de gros</b>	Fourniture d'un service ou d'une installation de télécommunication à un fournisseur de service, que ce fournisseur refacture le service ou l'installation à une autre entité ou qu'il utilise le service ou l'installation à l'interne pour assurer les services qu'il facture.

## Annexe C : Questionnaire de recrutement

Novembre 2022

Environics Research Group Ltée

Groupes de discussion sur les services de télécommunication dans le Grand Nord canadien

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

PN11618

Questionnaire de recrutement pour les séances de groupe de discussion

Nom du répondant :

N° de tél. (domicile) :

N° de tél. (travail) :

N° de groupe :

Recruteur :

<b>N° de groupe</b>	<b>Groupe 1</b>	<b>Groupe 2</b>	<b>Groupe 3</b>
Lieu	Yukon	Yukon	Yukon
Date	[DATE]	[DATE]	[DATE]
HNE	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Heure locale	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Langue	Anglais	Anglais	Anglais
Profil démographique	Population générale	Population générale	Population générale
Communauté	Whitehorse	Dawson	Carmacks
<b>N° de groupe</b>	<b>Groupe 4</b>	<b>Groupe 5</b>	<b>Groupe 6</b>
Lieu	T.N.-O.	T.N.-O.	T.N.-O.
Date	[DATE]	[DATE]	[DATE]
HNE	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Heure locale	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Langue	Anglais	Anglais	Anglais
Profil démographique	Population générale	Population générale	Population générale
Communauté	Yellowknife	Behchoko	Hay River
<b>N° de groupe</b>	<b>Groupe 7</b>	<b>Groupe 8</b>	<b>Groupe 9</b>
Lieu	Nunavut	Nunavut	Nunavut
Date	[DATE]	[DATE]	[DATE]
HNE	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Heure locale	[HEURE]	[HEURE]	[HEURE]
Langue	Anglais	Anglais	Anglais
Profil démographique	Population générale	Population générale	Population générale
Communauté	Iqaluit	Rankin Inlet	Cambridge Bay

<b>N° de groupe</b>	<b>Groupe 10</b>	<b>Groupe 11</b>
Lieu	Nord de la C.-B. (séance virtuelle)	Nord de la C.-B. (séance virtuelle)
Date	[DATE]	[DATE]
HNE	[HEURE]	[HEURE]
Heure locale	[HEURE]	[HEURE]
Langue	Anglais	Anglais
Profil démographique	Population générale	Population générale

12 personnes recrutées par séance en espérant que 10 d'entre elles se présentent (séances en personne, groupes 1 à 9)

8 personnes recrutées par séance en espérant que 6 d'entre elles se présentent (séances virtuelles, groupes 10 à 11)

L'objectif est de recruter des personnes de 18 ans et plus qui vivent dans les régions énumérées ci-dessus, et présentant une diversité sur les plans suivants : niveau d'éducation, statut socio-économique, l'environnement résidentiel (urbain, rural), âge, genre, et identité autochtone ou non autochtone.

Le questionnaire de recrutement est conçu dans le format d'écriture typiquement utilisé afin de recruter des participants pour les séances de groupe de discussion, mais peut être adapté à d'autres canaux de recrutement selon les besoins. Recruteur, veuillez à ce que tous les renseignements démographiques pertinents soient recueillis et à ce que les conditions suivantes soient remplies avant d'inviter un répondant à assister à une séance.

Résumé des conditions de recrutement :

Communauté : DOIT RÉSIDER DANS L'UNE DES COMMUNAUTÉS PRÉCISÉES

Âge : TOUT; RECRUTER UNE DIVERSITÉ

Genre : TOUT; RECRUTER UN MÉLANGE ÉQUILIBRÉ

Identité autochtone : TOUTE; À TITRE INFORMATIF SEULEMENT

Revenu : TOUT; RECRUTER UNE DIVERSITÉ

Niveau d'éducation : TOUT; RECRUTER UNE DIVERSITÉ

Situation d'emploi : TOUT; RECRUTER UNE DIVERSITÉ

Exclusions relatives à l'emploi :

EXCLURE LES PERSONNES QUI TRAVAILLENT DANS LES SECTEURS DES MÉDIAS, DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ, DE LA PUBLICITÉ/DU MARKETING, DES RELATIONS PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS

EXCLURE LES PERSONNES QUI TRAVAILLENT DANS LES TÉLÉCOMMUNICATIONS, POUR LE CRTC OU ISDE

TOUTES LES AUTRES PROFESSIONS, Y COMPRIS LES EMPLOIS AU SEIN D'AUTRES MINISTÈRES GOUVERNEMENTAUX SONT ADMISSIBLES

Consentement : DOIT CONNAÎTRE LE MONTANT DE LA PRIME, CONSENTIR À PARTICIPER À LA SÉANCE EN PERSONNE ET À ARRIVER À L'HEURE (15 MINUTES À L'AVANCE)

Accessibilité : DOIT ÊTRE À L'AISE DE PARLER EN GROUPE; VEUILLEZ PRENDRE EN NOTE LES MESURES D'ACCOMMODEMENT NÉCESSAIRES

Confirmation : RECUEILLIR L'ADRESSE COURRIEL ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE; AVISER LA PERSONNE QU'ELLE RECEVRA UN RAPPEL LA VEILLE DE LA SÉANCE

Bonjour, mon nom est \_\_\_\_\_ et je travaille pour Environics Research.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? [Poursuivre dans la langue choisie ou prendre rendez-vous pour un rappel]

Nous vous appelons aujourd'hui pour vous inviter à participer à un groupe de discussion en personne que nous menons au nom du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, également connu sous le nom de CRTC. Cette séance durera environ deux heures, et nous vous remettrons une prime en argent pour vous remercier de votre participation.

Cette étude est un projet de recherche qui n'a aucune visée commerciale ou promotionnelle. Votre participation à cette recherche est complètement volontaire, et votre décision d'y prendre part ou non n'aura aucune conséquence sur vos relations avec le gouvernement. Toutes les informations recueillies, utilisées ou transmises serviront uniquement aux fins de ce projet de recherche et seront traitées conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Me permettez-vous de vous poser quelques questions supplémentaires afin de vérifier si vous répondez aux critères d'admissibilité de notre étude, ou de poser quelques questions supplémentaires à un autre membre de votre ménage, afin de vérifier si cette personne répond à ces critères d'admissibilité?

Oui **CONTINUER**

Non **REMERCIER ET TERMINER**

### **POSER À TOUS**

1. Dans quelle province ou quel territoire demeurez-vous?

01 – Yukon

02 – Territoires du Nord-Ouest

03 – Nunavut

04 – Colombie-Britannique

05 – Autre **TERMINER**

2. Nos discussions doivent réunir des participants de divers groupes d'âge. Pour nous permettre de le faire correctement, veuillez indiquer votre âge exact. \_\_\_\_\_ **INSCRIRE [RECRUTER UNE BONNE DIVERSITÉ]**

Moins de 18 ans	1	<b>TERMINER</b>
De 18 à 24 ans	2	
De 25 à 34 ans	3	
De 35 à 44 ans	4	
De 45 à 54 ans	5	
De 55 à 64 ans	6	
De 65 à 74 ans	7	
75 ans ou plus	8	

**[PASSER À Q4 SI LE RÉPONDANT DEMEURE AU YUKON, DANS LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST OU AU NUNAVUT]**

3. [SI LE PARTICIPANT DEMEURE EN C.-B.] Nous cherchons à inviter des gens de certaines villes du nord de la Colombie-Britannique. Quel est le nom de votre communauté? Inscrive : \_\_\_\_\_ **[TERMINER SI LA COMMUNAUTÉ N'EST PAS UNE DE CELLES ÉNUMÉRÉES CI-DESSOUS]**

**NOTE AU RECRUTEUR : LE NORD DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE COMPREND LES COMMUNAUTÉS SUIVANTES : FORT NELSON, BLUEBERRY, BOB QUINN LAKE, DEASE LAKE, FORT WARE, GOOD HOPE LAKE, ISKUT, JADE CITY, LOWER POST, MOULD CREEK, MUNCHO LAKE, PINK MOUNTAIN, PROPHET RIVER, TELEGRAPH CREEK, TOAD RIVER, UPPER HALFWAY ET WONOWON, ATLIN**

4. [SI LE PARTICIPANT DEMEURE AU YUKON, DANS LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST OU AU NUNAVUT] Nous mènerons des groupes de discussion en personne dans plusieurs collectivités de [NOMMER SEULEMENT LA RÉGION OÙ DEMEURE LE PARTICIPANT] Yukon/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut. Quel est le nom de votre communauté?

Inscrive : \_\_\_\_\_ **[TERMINER SI LA COMMUNAUTÉ N'EST PAS UNE DE CELLES ÉNUMÉRÉES CI-DESSOUS]**

**NOTE AU RECRUTEUR : LISTE DES COMMUNAUTÉS  
YUKON – WHITEHORSE, DAWSON ET CARMACKS  
TERRITOIRES DU NORD-OUEST – YELLOWKNIFE, BEHCHOKO ET HAY RIVER  
NUNAVUT – IQALUIT, RANKIN INLET ET CAMBRIDGE BAY**

5. À quel genre considérez-vous appartenir? **[RECRUTER UN MÉLANGE ÉQUILIBRÉ]**

Homme	1
Femme	2
Autre	3

6. Laquelle des options suivantes vous décrit le mieux? Êtes-vous...?

01 – Membre des Premières Nations

02 – Inuk

03 – Métis(se)

04 – Non-Autochtone

**NOTE AU RECRUTEUR : AUTOCHTONE = 01-03 INUK EST LE SINGULIER D'INUITS (INUK DÉSIGNE UNE PERSONNE, ET INUITS, PLUSIEURS PERSONNES)**

7. Est-ce qu'un membre de votre ménage, de votre famille immédiate ou vous-même travaillez actuellement pour l'un des employeurs suivants?

Une société d'étude de marché, une firme de relations publiques

ou de communication ou une agence de publicité

Un média (p. ex., radio, télévision, journal, magazine, etc.)

Une entreprise de télécommunications (p. ex., Northwestel, Bell ou Rogers)

CRTC ou Innovation, Sciences et Développement économique Canada

**Non** **Oui**

( ) ( )

( ) ( )

( ) ( )

( ) ( )

**SI OUI À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS – REMERCIER ET TERMINER**

8. En vous comptant, combien de personnes vivent dans votre foyer? \_\_\_\_\_ **INSCRIRE**

9. Laquelle des options suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE]

Employé(e) à temps plein (35 heures et plus)

Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures)

Personne au foyer

**PASSER À Q12**

Étudiant(e)

**PASSER À Q12**

Retraité(e)

**PASSER À Q12**

Actuellement sans emploi

**PASSER À Q12**

**TERMINER SI L'EMPLOI EST ASSOCIÉ AUX EXCLUSIONS À Q7**

10. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint? [**RECRUTER UNE BONNE DIVERSITÉ**]

Études secondaires en partie seulement

1

Diplôme d'études secondaires

2

Certificat d'une école de métiers

3

Études postsecondaires en partie

4

Diplôme d'études postsecondaires

5

Diplôme d'études supérieures

6

11. Les participants aux séances de groupe de discussion sont invités à discuter de leurs opinions avec un animateur et les autres membres du groupe. L'animateur veillera à maintenir un climat de discussion sécuritaire et respectueux. Êtes-vous à l'aise de participer à une séance de groupe de discussion?

Oui **CONTINUER**  
Non **TERMINER**

12. Est-ce que certaines mesures d'accommodements sont nécessaires pour faciliter votre participation à une séance de groupe de discussion?

Oui **PRENDRE EN NOTE LES MESURES D'ACCOMMODEMENT NÉCESSAIRES**  
Non **CONTINUER**

**REMARQUE : TERMINER SI LE RÉPONDANT MENTIONNE UNE RAISON, COMME UN PROBLÈME DE L'OÛÏE, UN TROUBLE DU LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL OU UNE CRAINTE DE NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT**

13. J'aimerais vous inviter à prendre part à un groupe de discussion en personne au sein duquel vous ferez part de vos opinions dans le cadre d'une discussion menée par un animateur et à laquelle participeront d'autres personnes du Nord du Canada.

La séance de discussion se tiendra le [DATE] à [HEURE] à [LIEU]. Les participants recevront un montant de [VOIR LA LISTE DES PRIMES PAR RÉGION CI-DESSOUS] en guise de remerciement de leur temps, et des rafraîchissements seront offerts pendant la séance. Accepteriez-vous de participer à cette discussion?

Oui  
Non **TERMINER**

**LES PRIMES VARIENT SELON LES RÉGIONS :**

Nunavut	200 \$	Yukon	100 \$
T.N.-O.	150 \$	Nord de la C.-B.	100 \$

**LISTE DES LIEUX ICI**

14. La séance sera enregistrée et transcrite pour analyse, mais votre participation demeurera anonyme. Acceptez-vous ces conditions?

Oui  
Non **TERMINER**

15. Avez-vous une adresse courriel à laquelle nous pourrions vous transmettre les détails concernant la date, l'heure et le lieu de la séance afin de vous faciliter la tâche? Cette adresse courriel sera utilisée uniquement pour vous communiquer ces renseignements.

Oui **DEMANDER L'ADRESSE COURRIEL :** \_\_\_\_\_  
Non **CONTINUER**

16. Veuillez également nous fournir un numéro de téléphone afin que nous puissions confirmer votre participation à la séance. Nous vous appellerons uniquement pour vous communiquer des détails concernant la séance.

Oui **DEMANDER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE** : \_\_\_\_\_

Non **CONTINUER**

**REMARQUE** : DIRE À TOUS LES RÉPONDANTS QU'ILS RECEVRONT UN APPEL DE CONFIRMATION LA VEILLE DE LA SÉANCE. SI, POUR UNE RAISON QUELCONQUE, ILS NE REÇOIVENT PAS DE NOS NOUVELLES, ILS DEVRONT COMMUNIQUER AVEC NOUS AU \_\_\_\_\_. SI LEUR NOM N'EST PAS SUR LA LISTE DE PRÉSENCE, ILS NE SERONT PAS ADMIS AU GROUPE DE DISCUSSION.