

Services Internet au Québec

Il faut reprendre le contrôle

Eve-Lyne Couturier
 chercheuse à l'IRIS

Dans les dernières années, l'accès à l'Internet est passé d'un bien de luxe à une nécessité pour une grande part de la population. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) l'a même reconnu en 2016 comme « [essentiel] à la structure économique, sociale, démocratique et culturelle du Canada¹ ». On remarque l'importance de la toile dans les études dès le primaire (et parfois même au CPE!), pour garder contact avec les gens qui nous entourent, dans le cadre du travail ou tout simplement pour se tenir informé. Toutefois, malgré l'importance de l'Internet dans la vie contemporaine, il semble demeurer des lacunes importantes quant à l'accès à ce service au Québec, tant pour la couverture que pour le coût des abonnements ou la vitesse de connexion.

01 Que l'on habite en ville, en région ou en campagne, il est nécessaire d'avoir accès à un réseau. Il ne suffit pas de pouvoir se connecter : la connexion doit être assez rapide pour répondre aux besoins de navigation et, s'il y a une limite aux téléchargements, celle-ci doit être assez élevée pour permettre une utilisation convenable du réseau. Aujourd'hui, on considère que la vitesse de téléchargement acceptable est de 50 Mbits à la seconde². Cela permet, par exemple, d'écouter une vidéo en continu. En termes de limite de données, une vidéo en haute définition écoutée en direct consomme 3 Go par heure³. Un ménage qui écoute chaque soir une heure de télévision par Internet télécharge donc environ 90 Go par mois, seulement pour cette activité. Le CRTC juge que tout ménage doit avoir la possibilité de souscrire à un forfait à téléchargement illimité. Finalement, cette connexion rapide et accessible doit être abordable afin que l'abonnement ne soit pas un privilège hors de prix.

État de la situation

02 Au Québec, il est impossible d'avoir accès à une connexion acceptable pour près de 340 000 familles, soit environ 10 % de la population. Il faut alors

¹ CRTC, *Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496*, 21 décembre 2016, [\[en ligne\]](#).
² CRTC, « Ce que vous devez savoir sur les vitesses de connexion Internet », consulté le 20 février 2018, [\[en ligne\]](#).
³ Cogeco, « Consommation Internet Haute Vitesse », [\[en ligne\]](#), consulté le 20 février 2018; Telus, « La consommation de données Internet », [\[en ligne\]](#), consulté le 20 février 2018.

Faits saillants

- Environ 10 % des ménages québécois n'ont pas accès à une connexion Internet haute vitesse. **02**
- Pour ceux et celles qui y ont accès, les vitesses sont en moyenne plus basses que dans le reste du Canada, et pour un tarif plus élevé. **04**
- Le Canada est l'un des pays où les services de télécommunications sont le plus cher, dépassé systématiquement seulement par les États-Unis. **05**
- Les grands fournisseurs d'Internet ont été rappelés à l'ordre par le CRTC pour leurs tarifs trop élevés. **06**
- Si on veut changer les choses, la nationalisation serait une option intéressante ou, à court terme, l'utilisation du réseau de télécommunications d'Hydro-Québec **11-12**

s'abonner à un service d'Internet par satellite. Or, il en coûte plus de 100 \$ par mois pour avoir une connexion à la moitié de la vitesse déterminée comme décente si on veut avoir un minimum de données mensuelles⁴. Les taux d'insatisfaction pour les services par satellite et les abonnements avec téléchargement limité à 50 Go sont d'ailleurs très élevés⁵.

- 03 Parmi les provinces canadiennes, on retrouve au Québec la plus grande concentration de foyers ayant un abonnement avec moins de 50 Go⁶. Malgré cela, les Québécois·es sont étonnamment satisfaits de leurs services en ce qui concerne la vitesse et la fiabilité. Là où le bât blesse, c'est le prix. Près de la moitié des personnes sondées considèrent payer trop cher⁷. Il faut dire que c'est au Québec que l'on croit le plus au principe d'égalité tarifaire. En effet, plus des trois quarts des répondants disent que les clients de régions rurales et éloignées devraient payer le même tarif que les zones urbaines⁸.
- 04 Selon un calculateur de vitesse reconnu, Montréal est la ville la plus lente de l'ensemble des grandes villes canadiennes, suivie de près par la ville de Québec⁹. En contrepartie, c'est au Québec que les services de base sont les plus abordables¹⁰. Quand on prend les forfaits les plus rapides et comprenant plus de données, la tendance s'inverse : il en coûte plus de 40 \$ par mois à Montréal de plus qu'à Toronto pour un service très rapide comprenant un minimum de 500 Go de données téléchargeables¹¹. De plus, lorsqu'on compare les pays du G7¹², on constate un retard important tant pour la vitesse que pour le prix de la connexion au Canada. Le pays se distingue avantagement pour un seul service : la téléphonie fixe. Pour les autres (téléphonie mobile, Internet haute vitesse, Internet sans fil et forfait comprenant l'ensemble de services), il se situe parmi les trois plus cher, qu'il s'agisse d'un service de base ou à utilisation extrêmement grande (voire illimitée).
- 05 Regardons de plus près les résultats concernant les forfaits Internet. L'étude divise les services en cinq niveaux. Seuls les niveaux 4 et 5 ont une vitesse dépassant les 50 Mbits à la seconde, donc répondant aux critères du CRTC. Les tarifs sont systématiquement les plus élevés aux États-Unis pour l'ensemble des services. Mais le Canada suit de près. Au niveau supérieur, le tarif moyen au Canada est le deuxième plus élevé des pays comparés. Les forfaits sont plus de 60 % plus cher que ceux du Japon, qui se place au troisième rang, et à seulement 10 % d'atteindre le prix facturé aux États-Unis¹³.

4 Voir par exemple : Xplornet, « Nos forfaits Internet », [en ligne] consulté le 22 février 2018.

5 Les associés de recherche Ekos inc., Parlons large bande – Rapport sur les résultats, présenté au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 18 mars 2016, p. 44.

6 Ibid., p. 16.

7 Ibid., p. 44.

8 Ibid., p. 57.

9 Speedtest, « Reports > Canada », 15 novembre 2017, [en ligne].

10 CRTC, Rapport de surveillance des communications, Ottawa, 2017, p. 273-275.

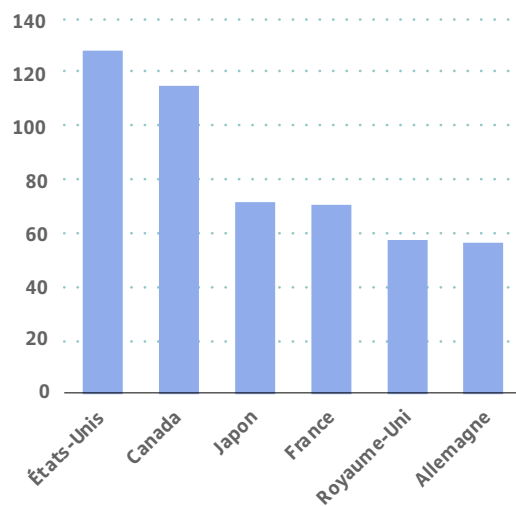
11 NGL Nordicity Group Ltée (Nordicity), Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, présentée au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 22 mars 2016, p. 103.

12 Canada, États-Unis, Australie, Royaume-Uni, France, Italie, Allemagne et Japon.

13 NGL Nordicity Group Ltée (Nordicity), op. cit., p. 58.

Graphique 1

Prix des services Internet haute vitesse à grande utilisation



SOURCE : NGL Nordicity Group Ltée (Nordicity), Étude 2016 de comparaison des tarifs des services de télécommunication offerts au Canada et à l'étranger, présentée au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 22 mars 2016, p. 58.

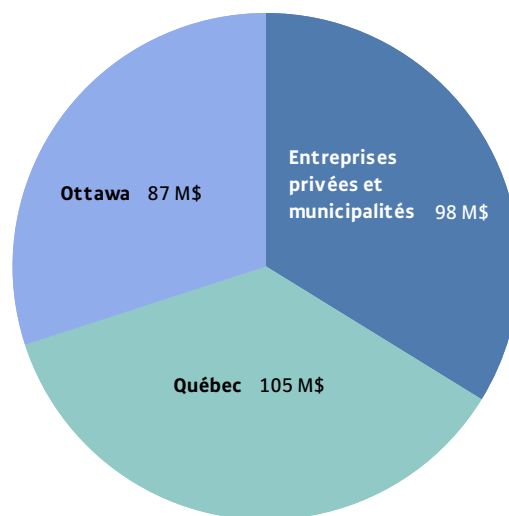
- 06 D'ailleurs, une décision du CRTC publiée peu de temps après le rapport soulignait que le Conseil était préoccupé par le fait que certains fournisseurs de services [d'accès haute vitesse] de gros n'ont pas mené leurs études de coûts conformément aux principes d'établissement des coûts de la phase II décrits dans leur *Manuel d'études économiques réglementaires* [...] et n'ont pas justifié leurs écarts par rapport aux principes et méthodes énoncés dans le manuel¹⁴.
- 07 Bref, les tarifs « avantageux » du Québec ne le sont que dans un contexte où ils sont comparés à ceux des marchés les plus dispendieux (États-Unis, reste du Canada), et les entreprises de télécommunications ont abusé de leur pouvoir de tarification pour imposer des frais très élevés et injustifiés. Les choses changent cependant. Les tarifs au Canada diminuent depuis quelques années, notamment en raison des décisions du CRTC¹⁵. Il reste à évaluer si cette réduction a permis d'améliorer sensiblement le positionnement du Canada et du Québec dans le palmarès mondial, d'autant plus que les entreprises de télécommunications ont l'habitude de pratiques abusives.

Investissements publics et profits privés

- 08 Afin d'améliorer le sort des foyers qui se trouvent orphelins de service haute vitesse, le gouvernement québécois s'est engagé à investir, conjointement avec Ottawa, et avec des municipalités et des entreprises privées, la somme de 290 M\$. L'objectif est de réduire de 100 000 le nombre de ménages québécois n'ayant pas accès à un tel service d'ici 2021 (laissant encore 240 000 foyers à brancher). Le graphique 2 illustre la répartition des sommes annoncées.
- 09 Ce partenariat entre l'État et les entreprises privées rappelle en quelque sorte le processus d'électrification du Québec sous Maurice Duplessis. À l'époque, les compagnies d'hydroélectricité étaient réticentes à étendre leurs services dans les régions plus éloignées. La distance et le faible nombre de clients rendaient l'opération peu profitable pour elles. Les réseaux de distribution qui se rendaient étaient alors de mauvaise qualité, ou tout simplement inexistant, et toujours plus coûteux qu'en ville. Plutôt que de forcer les grandes entreprises à étendre leur réseau et de mutualiser les coûts (et les risques), le gouvernement de l'époque préfère encourager la formation de coopératives municipales. Ainsi, les secteurs lucratifs demeurent complètement dans le giron des compagnies privées et le risque repose entièrement sur les épaules des petites collectivités qui manquaient parfois de savoir-faire¹⁶.
- 10 Le parallèle est frappant avec ce qui se passe dans le cas des industries de télécommunications. En plus des pratiques discutables visant à faire augmenter leur marge de profit aux dépens de l'intérêt public, comme l'ont noté des décisions du CRTC, les entreprises privées fournissant Internet bénéficieront du financement public afin de mettre en place les infrastructures nécessaires pour pouvoir rejoindre de nouveaux clients. Pourtant, les entreprises de télécommunications sont loin d'être pauvres. Le marché est

Graphique 2

Répartition du financement du branchement de 100 000 foyers d'ici 2021



SOURCE : Radio-Canada.ca, « 290 millions pour offrir Internet haute vitesse à 100 000 foyers en région », 20 novembre 2017.

14 CRTC, *Ordonnance de télécom CRTC 2016-396*, Ottawa, 6 octobre 2016, p. 1, [en ligne].

15 Ibid.

16 COUTURIER, Eve-Lyne et Bertrand SCHEPPER, « Énergie – De la nationalisation à la privatisation », dans IRIS et Simon TREMBLAY-PEPIN (dir.), *Dépossession : Une Histoire Économique du Québec contemporain*, Montréal, Lux Éditeur, Futur proche, 2015.

dominé par un nombre limité de grands joueurs qui sous-louent leur réseau et leur équipement à quelques petits joueurs marginaux. La marge bénéficiaire de l'industrie se situe au-delà de 20 % depuis des années. De plus, leurs revenus sont de plus en plus liés aux services Internet qu'ils offrent. Ces derniers ont crû de 23 % en 5 ans, un bond majeur quand on considère que l'ensemble de leurs activités n'a permis qu'une hausse de revenus de 5 %. Il semblerait donc logique pour les entreprises de télécommunications d'investir directement pour améliorer leurs services les plus vendeurs.

- 11 Si l'objectif est d'améliorer la couverture Internet du Québec, d'autres solutions que les subventions publiques à l'entreprise privée sont possibles. Déjà, le Québec peut compter sur un réseau étendu de fibre optique grâce à Hydro-Québec. En effet, la société d'État utilise cette technologie à la grandeur du territoire « afin de répondre aux exigences d'exploitation de son réseau électrique¹⁷ ». Du filage excédentaire, déjà présent sur le réseau, pourrait donc servir à connecter sans trop de difficulté environ 35 % des foyers qui n'ont pas accès à Internet haute vitesse, soit 119 000 ménages¹⁸. Cette solution permettrait donc de dépasser l'objectif du gouvernement. L'infrastructure à ajouter serait alors minimale. Le gouvernement a d'ailleurs commandé une étude de faisabilité sur le sujet qui devait être publiée à la fin de 2017. Pour le moment, aucune nouvelle n'a filtré à cet égard.
- 12 Connecter le Québec à travers les infrastructures d'Hydro-Québec a toutefois ses limites. D'une part, il faudrait s'assurer que le réseau d'électricité ne soit pas compromis par ce partage, et qu'il soit possible de soutenir la demande pour ces deux utilités en même temps. D'autre part, de nombreuses critiques sur la transparence et le mode de fonctionnement de la société d'État appellent à la prudence. Il serait peut-être mieux de considérer une véritable nationalisation des infrastructures numériques, comprenant la mise en place d'un réseau à la fine pointe de la technologie accessible pour la majorité de la population. Cela pourrait se faire à la fois en utilisant le réseau d'Hydro-Québec, mais également en bonifiant les infrastructures existantes afin de rejoindre une plus grande part de foyers déconnectés. Cette politique publique audacieuse devrait idéalement être chapeautée par une organisation gérée conjointement par les utilisateurs et utilisatrices, les municipalités et le gouvernement, en toute démocratie. Tout comme le réseau d'électricité, de tels chantiers permettraient de mieux répartir les risques et les coûts. De plus, en contournant l'appétit des entreprises de télécommunications qui ont l'habitude de surcharger pour leurs services, on peut s'attendre à une diminution globale de la facture. S'il y a une volonté politique en plus de tout ça pour que les connexions Internet soient accessibles à faible coût, cela ajoutera à la baisse des tarifs.

Il est grand temps que le Québec redéfinisse ses projets d'infrastructures pour que ceux-ci correspondent mieux aux besoins du XXI^e siècle. S'assurer que le territoire au complet ait accès à Internet haute vitesse entre dans cette catégorie. Il s'agit d'investissements d'utilité nationale et collective qui bénéficieraient à tous et toutes, tant sur le plan culturel, économique que social.

17 JASMIN, Claude, « Le réseau de télécommunications d'Hydro-Québec », Hydro-Québec, atelier 27-28 mars 2017, p. 5, [en ligne].

18 Ibid., p. 10.