

# **Avis de consultation 2014-76 : Examen des services sans fil mobiles de gros**

Observations écrites finales d'Union des consommateurs



20 octobre 2014

Mémoire publié par :  
**union**  
des consommateurs

6226, rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736

[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://www.uniondesconsommateurs.ca)

**Membres d'Union des consommateurs**

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins

ACEF de l'Île Jésus

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Estrie

ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-est

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du mémoire

- Sophy Lambert-Racine

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 240 membres en provenance de 120 pays.

*L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.*

## Table des matières

---

<b>UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i></b>	<b>4</b>
<b>1 SOMMAIRE DES POSITIONS</b>	<b>5</b>
<b>2 PEU IMPORTE LE TYPE D'EXAMEN, ON CONSTATE QUE LA CONCURRENCE NE S'EXERCE TOUT SIMPLEMENT PAS</b>	<b>7</b>
2.1 Services de gros	7
2.2 Services de détail	10
<b>3 CONCURRENCE PAR INFRASTRUCTURE OU PAR REVENTE : UNE OPPOSITION INUTILE</b>	<b>12</b>
<b>4 CONCLUSION</b>	<b>14</b>

## **Union des consommateurs, la force d'un réseau**

---

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, UC travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

## Sommaire des positions

---

1. UC a pris connaissance des témoignages rendus dans le cadre du présent examen réglementaire et souhaite réagir aux propos de certains intervenants. Nous profiterons également de l'occasion pour clarifier certaines de nos positions.
2. Soulignons qu'en premier lieu, comme l'aura clairement démontré le dossier public, il est difficile de dissocier complètement les marchés de détail et de gros, compte tenu de l'effet direct de l'état des services de gros sur les services offerts aux consommateurs. Mais nous retenons que, peu importe la manière avec laquelle le Conseil examinera l'état du marché des services sans fil, la concurrence, même si elle n'est pas complètement inexistante dans certaines situations, est certainement perfectible.
3. Nous constatons qu'à l'exception des trois principaux fournisseurs (Rogers, Bell, Telus), une masse critique d'intervenants déplore un grave problème de concurrence dans le secteur des services sans fil de gros et de détail. Le Bureau de la concurrence a carrément parlé d'échec du marché («market failure») pour qualifier la situation du marché des services sans fil au Canada<sup>1</sup>. Les nouveaux concurrents propriétaires d'infrastructure ont de la difficulté à s'entendre avec les fournisseurs dominants notamment pour les questions relatives à l'itinérance au Canada, et les entreprises qui veulent devenir des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO) n'arrivent même pas à négocier de quelque façon que ce soit avec les fournisseurs dominants en vue d'entrer sur le marché canadien. De plus, sur le plan du marché de détail, on remarque des marges de profit particulièrement élevées (et toujours à la hausse), un taux de pénétration toujours très bas (même lorsque comparé à celui de marchés similaires), et les prix qui de façon générale sont assez élevés, particulièrement pour les services de base. Il s'agit là de nombreuses manifestations d'un problème systémique sur lequel le Conseil a le pouvoir et le devoir d'intervenir.
4. À notre avis, il faut relativiser les critiques virulentes que certains intervenants ont pu soulever relativement aux marchés européens, selon lesquelles les réglementations adoptées en vue de stimuler la concurrence notamment par l'entremise de MVNO auraient eu un effet négatif sur les investissements des entreprises. En sol canadien, si les impératifs d'investissement en vue d'offrir des services haut de gamme peuvent sembler plus importants, ils ont pris le pas sur la concurrence quant aux prix. Les fournisseurs ont beau arguer que les consommateurs qui désirent des services à plus bas prix ont toujours à leur disposition les services prépayés, il n'en demeure pas moins

---

<sup>1</sup> Voir notamment à cet effet les extraits des transcriptions, les paragraphes 82 à 84:

«**82** – The Brattle Reports demonstrate that competition among two or more vertically integrated upstream suppliers to offer wholesale wireless services to a downstream rival provides no guarantee that input prices and service quality will be offered on competitive terms. The incentives for vertically integrated wholesale suppliers to foreclose downstream rivals will remain regardless of the number of upstream suppliers. Moreover, the Brattle Reports show that only under certain circumstances will the presence of multiple vertically integrated upstream suppliers limit the ability to raise rivals' costs or sabotage quality, conditions that are not present in a Canadian mobile wireless markets.

**83** – As the Commissioner of Competition has already submitted, this conduct is not in the public interest. Some customers will depart from carriers that depend on wholesale arrangements and drop service altogether due to affordability. In the medium-term, as retail customers depart that carrier that depends on wholesale arrangements, this competitor may retrench or disappear, depriving retail consumers of both a competitive alternative and, potentially, increased product choice and quality.

**84** – This represents a market failure.»

que les services de base, au Canada, qu'ils soient prépayés ou postpayés, sont loin d'être les plus avantageux pour les consommateurs. De plus, nous souhaitons insister sur le fait que le Conseil ne peut arriver à la conclusion que le marché de détail est concurrentiel sur la seule base du fait que les prix des services haut de gamme ont diminué au cours des dernières années et que les prix des services de milieu de gamme seraient stables. Dès que l'on compare le modèle qui a cours au Canada à différents modèles étrangers, la problématique économique tient de l'évidence.

5. Ainsi, le Conseil dispose de démonstrations amplement satisfaisantes du besoin incontournable d'une intervention réglementaire sur le marché des services de gros. Toutefois, plutôt que de ne se contenter que de solutions limitées qui viseraient à tenter de rééquilibrer le marché, sous prétexte que certaines formes de concurrences sont plus bénéfiques que d'autres, nous considérons qu'il serait sage que le Conseil adopte plutôt des mesures réglementaires qui auraient pour effet de régler les conflits qui ont pu intervenir entre certains nouveaux entrants et les fournisseurs dominants, en plus de permettre une entrée des MVNO sur le marché canadien, qui se spécialisent particulièrement dans l'offre de certains services de niche, et services économiques. Plutôt que de ne choisir qu'un seul remède, le Conseil devrait selon nous veiller à mettre en place les règles qui permettront l'émergence de plusieurs types de concurrences, dans l'espoir qu'une solution fasse ses preuves, à court ou à moyen terme.
6. Réitérons une dernière fois que l'approche qui consistait à mettre en place des principes réglementaires minimalistes en matière de services de gros et de favoriser les propriétaires d'infrastructure n'a pas amené, pour l'ensemble des consommateurs, les effets escomptés. Il ne s'agit pas pour nous de défendre une industrie par rapport à une autre ; nos recommandations sont motivées par l'état du marché canadien et visent à trouver des solutions à ce qui provoque chez les consommateurs des insatisfactions évidentes. À notre avis, l'avenue qui consisterait à attendre encore de nombreuses années avant d'explorer de nouvelles manières de stimuler la concurrence sur le marché canadien ne nous semble certainement pas la meilleure pour permettre aux consommateurs d'avoir accès à des services abordables et variés. L'arrivée dans le marché de nouveaux entrants a amené certains bénéfices ; nous considérons toutefois que les consommateurs canadiens attendent des services plus complets et économiques depuis déjà trop longtemps. La priorité accordée par les fournisseurs aux services coûteux et peu diversifiés, si elle peut encore être gérée pour certains ménages aisés, n'aura certainement pas pour effet de stimuler l'accès aux services numériques par les ménages à revenu modeste et par certains segments de la population qui subissent toujours les conséquences de la fracture numérique. À notre avis, il faut cesser de penser qu'il faut à tout prix sacrifier l'accessibilité des services au profit de l'innovation, déjà omniprésente au Canada, et qui est là pour rester. Cadre réglementaire ou non, les consommateurs sont apparemment particulièrement friands de technologies, il serait pour le moins loufoque de prétendre ou de croire que l'industrie se détournerait du marché florissant de l'innovation en guise de représailles si de nouvelles règles qui viseraient à assurer une saine concurrence étaient mises en place.

## Peu importe le type d'examen, on constate que la concurrence ne s'exerce tout simplement pas

---

### Services de gros

7. S'il nous était difficile au début de la présente consultation de commenter sur l'état des services sans fil de gros, vu l'abondance de documentation inaccessible parce que soumise sous le sceau de la confidentialité, les témoignages rendus devant le Conseil font état d'un manque de collaboration évident de la part des principaux fournisseurs lorsqu'ils sont sollicités par différents types de concurrents, quels qu'ils soient. Le Conseil est d'ailleurs récemment intervenu sur une situation anticoncurrentielle impliquant Rogers<sup>2</sup>.
8. De nombreux intervenants ont fait état de problèmes avec les principaux fournisseurs. De nouveaux entrants, notamment Québecor<sup>3</sup>, Wind<sup>4</sup>, Mobilicity<sup>5</sup> et Eastlink<sup>6</sup>, ont dénoncé le manque de collaboration des principaux fournisseurs pour ce qui est des ententes de partage des tours ou d'ententes relatives à l'itinérance à l'intérieur du Canada. La situation est encore pire pour les entreprises qui voudraient devenir des MVNO au Canada : Cogeco indique ne pas avoir réussi à lancer ce type de service, les fournisseurs auquel l'entreprise s'est adressée faisant preuve d'un manque total de collaboration<sup>7</sup> ; le Canadian Network Operator Consortium indique que certains de ses membres ont également rencontré des problèmes lors de négociations avec les principaux fournisseurs qui ne cessaient de multiplier les exigences déraisonnables<sup>8</sup> ; Tucows (propriétaire du MVNO Ting aux États-Unis) indique s'être buté à des portes closes (et ce, sans justifications) au Canada<sup>9</sup> ; la Canadian Cable System Alliance, plus troublant encore, indique s'être butée à des conditions contractuelles absolument abusives, notamment l'interdiction, si elle entamait des pourparlers avec Bell, de s'adresser à d'autres potentiels fournisseurs de gros<sup>10</sup> ; etc.
9. Non seulement les principaux fournisseurs font-ils preuve d'une fermeture plus qu'évidente, ils continuent également de tenter justifier leurs comportements clairement arbitraires par des sophismes à peine voilés. Nous retenons notamment les propos de Bell qui soutient que ses ententes de partages de réseaux ne sont en fait que des «ententes de réciprocité». Par ailleurs, les ententes de partage entre Bell et Sasktel dans certaines provinces présentent des ressemblances avec un modèle technique que peut utiliser des opérateurs mobiles virtuels<sup>11</sup>.

---

<sup>2</sup> **CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TELECOMMUNICATIONS CANADIENNES (CRTC)**. «Itinérance des services sans fil mobiles de gros au Canada – Situation de discrimination injuste ou de préférence indu».

Gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 31 juillet 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2014/2014-398.htm>

<sup>3</sup> Voir les transcriptions, Québecor, les paragraphes 6512 à 6517.

<sup>4</sup> Voir les transcriptions, Globalive, notamment le paragraphe 1063

<sup>5</sup> Voir les transcriptions, Mobilicity, notamment le paragraphe 1351

<sup>6</sup> Voir les transcriptions, Bragg communications, notamment les paragraphes 1800, 1827 et 1830 à 1835

<sup>7</sup> Voir les transcriptions, Cogeco, notamment les paragraphes 759 à 761

<sup>8</sup> Voir les transcriptions, CNOC, notamment les paragraphes 3020 et 3095 à 3098

<sup>9</sup> Voir les transcriptions, Tucows inc, notamment les paragraphes 4503 à 4510

<sup>10</sup> Voir les transcriptions, Canadian Cable Systems Alliance, notamment les paragraphes 4770 à 4772, 4829 à 4831, 4961 à 4963

<sup>11</sup> «5692 – MR. de GOOYER: So, at the heart of the matter is that the arrangement that we have with Telus is a network reciprocity agreement, not a network sharing agreement.

10. À notre avis, les nombreuses explications qui ne s'appuient que sur des questions de terminologie nous éloignent du cœur même du problème, soit le fait que les fournisseurs principaux semblent n'accepter de négocier qu'avec d'autres fournisseurs propriétaires, et ce, uniquement lorsqu'ils ont des intérêts intrinsèques importants qui le justifient. En d'autres termes, si les demandes ou les propositions qui sont faites aux fournisseurs propriétaires de réseaux impliquent un accès à leur réseau sans offrir en contrepartie un accès, au moins en partie, et à des conditions qui soient à la hauteur de leurs attentes, aux infrastructures d'un concurrent, la porte, pour peu qu'elle ait même été entrouverte, risque d'être claquée très rapidement. À notre avis, une telle façon de faire constitue sans conteste une barrière à l'entrée pour tous les nouveaux entrants existants et potentiels qui ne correspondent pas au profil de joueur qu'un fournisseur dominant veut bien laisser entrer sur le marché. De plus, le fait que plusieurs fournisseurs dominants fassent preuve d'un désintérêt total envers des revendeurs potentiels démontre à notre avis assez clairement qu'on ne pourra jamais assister à l'émergence des MVNO sur le marché canadien sans que soient imposées des exigences réglementaires. Laisser aux fournisseurs principaux la marge de manœuvre et la discrétion dont ils disposent présentement tuera dans l'œuf une source de concurrence qui aurait le potentiel d'accroître la diversité des modèles d'affaire en sol canadien.
11. De toute évidence, il apparaît injuste de laisser les fournisseurs principaux imposer, dans certains cas, des conditions déraisonnables à des concurrents qui ont récemment dépensé des sommes colossales dans le cadre d'enchères du spectre en vue d'occuper une place plus importante dans le marché canadien. Il semblerait normal que les fournisseurs qui exercent sur le marché depuis une trentaine d'années, et qui ont ainsi profité de nombreuses années pour établir et faire grossir leur clientèle, se voient imposer une certaine forme de responsabilité en vue d'assurer une concurrence saine, attendu qu'ils ne font clairement aucun effort dans leurs négociations pour partager les réseaux existants, et attendu qu'il semble extrêmement difficile, et peu productif, de reproduire ou de dédoubler des réseaux sans fil pancanadiens.

---

**5693** – Just from what I have been hearing over the last couple of days, I think it's a little bit different than what Rogers may have in place with their network partners.

**5694** – That word "reciprocity" means that we have a network and Telus has a network and we provide reciprocal access to those networks.»

«**6176** – MR. STEWART: Because my -- if Cogeco or any full MVNO were to provide the backhaul facilities, the core network, then that would approximate to what you are doing in Saskatchewan, absent of course the reciprocal aspect; is that correct?

**6177** – MS HISAKI: I think there are similarities to what you are talking about. I think with Cogeco's proposal it is not entirely clear, you know, what they are actually offering to provide, but I think in general there is similarity to the architecture.

**6178** – However, there would be likely some very localized services and interworking, right, that they would require based on, you know, the localized area that they are serving.

**6179** – So yes, I would say in general, but we would need to understand more about what that model looks like.»

12. Nous avons également été choqués par la manière avec laquelle certains fournisseurs semblent avoir fait le maximum, avec les nombreuses ressources à leur disposition, pour présenter comme étant une catastrophe en matière de politique publique les services offerts en Europe. Nous partageons l'indignation du représentant de Tucows, qui a pris soin de rappeler que ce qui apparaît pour certains fournisseurs comme une catastrophe présente souvent des avantages marqués pour les consommateurs. Insinuer que l'arrivée de concurrents agressifs comme Free Mobile en France devrait être perçue négativement nous semble une démarche pour le moins douteuse. L'organisme français UFC Que Choisir, qui a par le passé critiqué le réseau de Free Mobile, indique dans une recherche publiée cette année que l'arrivée de ce fournisseur aurait fait économiser près de **7 milliards de dollars** aux consommateurs français en deux ans seulement<sup>12</sup>. Il semble évident que les impératifs d'accessibilité et la concurrence sur les prix ont pris le dessus en France (une situation qui semble en parfaite contradiction avec ce que l'on observe au Canada). Cela n'a pas empêché pour autant les fournisseurs français de moderniser le réseau : les fournisseurs français ont eux-aussi lancé leurs réseaux 4G. Il est donc faux de prétendre que les investissements sont impossibles si les fournisseurs sont forcés de concurrencer sur les prix.
13. De plus, les allégations de certains fournisseurs canadiens quant à la médiocrité des réseaux européens sont à notre avis grandement exagérées. À notre connaissance, aucune étude aussi exhaustive n'a été réalisée à ce sujet au Canada, mais le bilan de l'Arcep qui a enquêté sur la qualité des services mobiles comptabilise un bilan positif pour les services vocaux, mais estime que le rendement pour l'accès à Internet est variable selon le type de fournisseur<sup>13</sup>. Selon l'Ookla Net Index, les vitesses d'accès sur Internet mobile au Canada et en France seraient à peu près les mêmes, les deux faisant partie des 10 pays offrant les vitesses d'accès les plus rapides<sup>14</sup>. À la lumière de ces résultats, il nous semble juste de souligner que la situation en France s'éloigne grandement du chaos, bien que la situation, là-bas comme ici, soit sans aucun doute perfectible. Rappelons le fait que les consommateurs n'ont pas nécessairement besoin d'accès à la très haute vitesse pour répondre à leurs besoins<sup>15</sup>.
14. Nous soulignerons également que les craintes soulevées par certains fournisseurs, comme Telus, relativement à une possible congestion de leurs réseaux mobiles, ne nous apparaissent pas fondées, voire crédibles. Bien qu'il ne s'agisse pas en soi d'une preuve suffisante pour établir les caractéristiques véritables du réseau, Telus, qui affirme devant le Conseil craindre la congestion, semble pourtant bien au fait et prête à exploiter

---

<sup>12</sup> **QUE CHOISIR.** «Concurrence dans la téléphonie mobile : un bilan sans appel». UFC-Que Choisir, Paris, France, 29 avril 2014. <http://www.quechoisir.org/telecom-multimedia/telephonie/communiqu%C3%A9-concurrence-dans-la-telephonie-mobile-un-bilan-sans-appel-la-ligne-consumeriste-ne-doit-pas-etre-coupee>

<sup>13</sup> Soulignons aussi que le rendement dans les TGV semble plus bas que pour les autres emplacements étudiés. **AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (ARCEP).** «La qualité des services mobiles en France métropolitaine – Les résultats de l'enquête 2014», ARCEP, Paris, France, juin 2014. [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/rapport-QS-mobile-2014-230614.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-QS-mobile-2014-230614.pdf)

<sup>14</sup> En date du 20 octobre 2014, les vitesses moyennes enregistrées au Canada étaient de 20,3 mbps, tandis que celles en France étaient de 20,0 mbps. «Global map» (avec sélection «Global mobile» seulement). Ookla, «Global broadband, Mobile Download Index», Net Index, Montana, États-Unis. <http://www.netindex.com/mdownload/>

<sup>15</sup> Encore aujourd'hui, 59,90 % de la population se contente de vitesse d'accès à Internet résidentiel se situant entre 1,5 et 15 Mbps.

**CRTC.** «Tableau 5.3.9», Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, Gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, octobre 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf>

le marché émergent de l'Internet des objets, qui créera certainement une hausse de la demande en bande passante<sup>16</sup>.

## Services de détail

15. Sur le plan des services de détail, plusieurs signes semblent une fois de plus indiquer des problèmes de concurrence.
16. La mission de notre organisme nous amène à porter une attention particulière aux questions des tarifs, et plus spécifiquement ceux des services de base – là où le bât blesse particulièrement au Canada. Le dernier rapport de surveillance du CRTC confirme justement que le revenu du consommateur semble avoir une incidence directe sur l'utilisation des services sans fil<sup>17</sup>. Outre cet état de fait, on y remarque plusieurs situations préoccupantes pour les consommateurs, et particulièrement pour les ménages à faible revenu. Le Canada se distingue tristement : il est le pays qui présente le revenu moyen par utilisateur (RMPU) le plus élevé de tous, selon des sources citées dans ce rapport, avec un seuil qui atteint un spectaculaire 56,30 \$, de plus de 6 \$ supérieur au RMPU moyen du plus proche pays, les États-Unis<sup>18</sup>.
17. Le rapport fait état aussi d'une hausse alarmante des prix pour l'ensemble des services de communications (6 \$), les services sans fil de leur côté ont subi une hausse de 1,91 \$ ; 2,83 % d'augmentation, soit trois fois plus élevée que l'inflation. Le rapport de Wall souligne également une hausse de 5 \$ entre 2012 et 2013 pour les services sans fil de base. Les services économiques au Canada sont également les plus chers, lorsque comparés à ceux de 7 autres pays de l'OCDE<sup>19</sup>. Il est probable qu'un moins grand choix pour les services économiques au Canada justifie l'état des dépenses à la hausse des consommateurs.
18. Évidemment, le Canada est aussi à la traîne pour ce qui est de la pénétration des services sans fil. Comment justifier cet état de fait, alors que les Canadiens ont adopté avant beaucoup de pays comparables les services de large bande<sup>20</sup>, qu'ils seraient

---

<sup>16</sup> Qui a notamment publié les résultats de ce sondage. Voir : RUEL, Maxime. «Telus et IDC se penchent sur l'internet des objets» InfoPresse, Montréal, Québec, 16 juillet 2014.

<http://www.infopresse.com/article/2014/7/16/telus-et-idc-se-penchent-sur-l-internet-des-objets>

<sup>17</sup> CRTC. «Tableau 2.0.9 Taux de pénétration des services téléphoniques au Canada, par quintile de revenus – Abonnés des services filaires et sans fil mobiles par 100 ménages», Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, Gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, octobre 2014.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.htm>

<sup>18</sup> CRTC. «graphique 6.0.9. Revenu moyen des services sans fil par utilisateur et par pays (quatrième trimestre de 2013)», Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, Gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, octobre 2014.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf>

<sup>19</sup> Wall Communications. Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger, «4.2 Comparaison des tarifs des services sans fil mobiles au Canada», figure 3 et «Comparaison des tarifs du sans-fil mobile à l'échelle internationale en 2014», SCAN rajustés en fonction de la PPA. Disponible sur le site du CRTC, gouvernement du Canada, Ottawa, Ontario, mise à jour de 2014.

<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140714.htm>

<sup>20</sup> ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE). «Taux de pénétration historique», *Portail de l'OCDE sur le haut débit*, «taux de pénétration historique du G7». OCDE, Paris, France, 9 janvier 2014. <http://www.oecd.org/fr/sti/hautdebit/portaildelocdesurlehautdebit.htm>

encore aujourd'hui parmi les plus friands internautes au monde<sup>21</sup>, et qu'ils seraient aussi de grands utilisateurs d'appareils intelligents, avec un taux de pénétration qui dépasse la majorité<sup>22</sup>?

19. Il est difficile de ne pas faire des liens entre ces différents constats, d'autant plus que la hausse du prix des services sans fil de base pourrait être une conséquence possible de l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil et du fait que les fournisseurs n'ont pas nécessairement modifié leur modèle d'affaires, basé sur la subvention de coûteux appareils mobiles, pour accommoder les consommateurs avec des budgets serrés. Bien que les fournisseurs semblent avoir été réceptifs aux préoccupations manifestées lors des audiences relatives à l'instance 2012-557 à l'effet que les consommateurs voudraient y voir plus clair et pouvoir déterminer quelles sommes de leurs services servent en fait véritablement au service, et quelle somme sert à amortir le montant des appareils, les rabais actuellement offerts par les fournisseurs, qui sont souvent aussi bas que 10 % par mois, nous amènent à craindre que les personnes qui paient leur appareil indépendamment de leur service continuent encore de subventionner par leurs frais mensuels le financement des appareils d'autres consommateurs. Cette pratique discutable reposerait sur le fait que la fourniture d'appareils constitue encore l'une des mesures de rétention les plus efficaces des principaux fournisseurs.
20. Sur le plan de la rentabilité, le dernier volet du rapport de surveillance des communications du CRTC indique que la marge de profit sur le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements (BAIIA) des fournisseurs de services a augmenté une fois de plus, passant de 40,7 à 43,2 % de 2012 à 2013<sup>23</sup>. Un marché véritablement concurrentiel ne permettrait pas aux principaux fournisseurs d'engranger d'aussi faramineux bénéfices, surtout si la couverture d'une grande étendue géographique est aussi problématique et coûteuse que ne le prétendent certains fournisseurs. En somme, on ne peut se le cacher, les services sans fil constituent le secteur le plus rentable dans le secteur des communications et qui a le plus clairement le vent dans les voiles, mais cela n'est pas une raison, à notre avis, pour ignorer les symptômes d'une concurrence boiteuse et pour ne pas tenter d'y remédier.

---

<sup>21</sup> KRASHINSKY, Susan. «How Canadians are using the Internet differently». *Globe and Mail*, Toronto, Canada, 1<sup>er</sup> avril 2014. <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/industry-news/marketing/canada-shifts-to-mobile-screens/article17762060/>

<sup>22</sup> «En 2013, 83 % des Canadiens de 18 ans et plus possédaient un téléphone cellulaire, 62 % avaient un téléphone intelligent et 39 % utilisaient des tablettes pour communiquer.» CRTC. Rapport de surveillance du CRTC sur les communications, gouvernement du Canada, Ottawa, Ontario, octobre 2014, page ii. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/PolicyMonitoring/2014/cmr.pdf>

<sup>23</sup> CRTC. «Le CRTC complète la publication du Rapport de surveillance sur les communications de 2014», communiqué de presse, Gouvernement du Canada, Ottawa, Ontario, 16 octobre 2014. Disponible sur le site de nouvelles.gc.ca : <http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=893629>

## Concurrence par infrastructure ou par revente : une opposition inutile

---

21. Bien que plusieurs intervenants s'entendaient sur le fait que les services sans fil au Canada subissent les conséquences d'une concurrence peu efficace, il nous a semblé dommage qu'une opposition nette semble s'être installée entre les intervenants qui sont en faveur d'un cadre réglementaire pour les MVNOs, et ceux qui préféreraient ne voir uniquement que des mesures de stimulation de la concurrence parmi les propriétaires d'infrastructures.
22. L'opposition aux MVNOs, bien qu'agressive de la part des fournisseurs dominants, émane aussi des nouveaux entrants sur le marché, qui ont, certes, investi des sommes importantes pour le déploiement de réseaux sans fil au cours des dernières années. Bien que nous reconnaissons que les nouveaux entrants indépendants, soit ceux qui n'offrent des services qu'en matière de téléphonie sans fil, pourraient potentiellement souffrir de la concurrence de MVNOs, les arguments de Québecor nous semblaient un peu fallacieux... Le fournisseur a prié le Conseil de ne pas se laisser tenter par le modèle des MVNO, notamment parce que ce modèle, qui a été utilisé dans les premières années de vie de Vidéotron n'a pas apporté les effets escomptés, l'explosion du nombre d'abonnés s'étant manifesté surtout après le lancement de son propre réseau mobile. N'est-ce pas justement parce qu'il est impossible de maintenir des MVNOs viables sans cadre réglementaire qu'il faut aujourd'hui que le Conseil se penche sur cette question? Le fournisseur a aussi argué que la concurrence des MVNOs lui serait néfaste et que leurs services sans fil de Vidéotron n'étaient toujours pas viables ou rentable<sup>24</sup>, et souhaite une décision favorable du Conseil pour en assurer la pérennité.
23. Avec respect, les déboires financiers décrits par Québecor nous semblent tout bonnement exagérés. Le témoignage livré par Québecor aux audiences du CRTC est définitivement en décalage avec les données issues des rapports annuels de l'entreprise. En fait, on y constate que le nombre d'abonnés a grandement augmenté au cours des dernières années, se situant aujourd'hui à un demi-million, en hausse de 25 % en 2013, avec un taux de pénétration par ménage qui atteint 46,9 %<sup>25</sup>. Les services mobiles de Québecor ont atteint le seuil de la rentabilité il y a maintenant plus d'un an<sup>26</sup>. Les services sans fil seraient à ce point lucratifs qu'ils permettent de compenser pour les ralentissements d'autres services de communication<sup>27</sup>. Québecor est sorti grand gagnant des dernières enchères du spectre et des rumeurs courent à l'effet que le fournisseur pourrait devenir le quatrième joueur pancanadien tant attendu par le gouvernement fédéral. La sortie de l'iPhone aurait en outre permis de hausser encore un peu le revenu par utilisateur de l'entreprise<sup>28</sup>... Alors, comment prendre au

---

<sup>24</sup> Voir les transcriptions, Québecor, notamment les paragraphes 6533 et 6708.

<sup>25</sup> **QUEBECOR**. Notice annuelle, exercice terminé le 31 décembre 2013. «tableau 2.1.3, statistiques sur la clientèle de Vidéotron», Montréal, Québec, 31 mars 2014, page 6. [http://www.quebecor.com/sites/default/files/QI-AIF-f\\_0.pdf](http://www.quebecor.com/sites/default/files/QI-AIF-f_0.pdf)

<sup>26</sup> **CLÉROUIN, Yannick**. «Le bénéfice de Québecor chute de moitié, nettement inférieur aux prévisions». Les affaires, Montréal, Québec, 8 mai 2013. <http://www.lesaffaires.com/bourse/nouvelles-economiques/le-benefice-de-quebecor-chute-de-moitie-nettement-inferieur-aux-previsions/557225>

<sup>27</sup> **MUNGER, Michel**. «Québecor refuse une guerre de prix en télé». Chaîne Argent, groupe TVA, Montréal, Québec, 7 novembre 2013. <http://argent.canoe.ca/nouvelles/revenus-en-hausse-pour-quebecor-7112013>

<sup>28</sup> «Avant l'arrivée de l'iPhone chez Vidéotron, le 28 mars dernier, 45 % des nouveaux clients de la compagnie prenaient un forfait mensuel de 50 \$ ou plus. La proportion est passée à 54 % depuis le lancement de l'appareil.» **RENAUD, Carl**. «Le «cord cutting» touche Vidéotron», Chaîne Argent, groupe TVA, Montréal, Québec, 8 mai 2014. <http://argent.canoe.ca/nouvelles/le-cord-cutting-touche-videotron-8052014>

sérieux l'affirmation de l'entreprise à l'effet que la concurrence de revendeurs menace à ce point sa pérennité ? Pour sa part, Eastlink, précise que les parts de marché qui ont été prises par les nouveaux entrants sont principalement constituées de consommateurs à « faible valeur », qui sont à la recherche de services de base économiques<sup>29</sup>, plutôt que des clients (beaucoup plus payants) qui recherchent par exemple, l'accès aux données mobiles sur les réseaux LTE, clientèle que convoitent les principaux fournisseurs.

24. En fait, nous éprouvons un certain malaise à l'idée d'avoir à attendre encore de nombreuses années avant que soit permise ou facilitée l'entrée de MVNOs sur le marché, alors que les nouveaux entrants auraient besoin de plus de temps pour assurer leurs revenus. Certains des fournisseurs qui font obstacle à l'entrée sur le marché de nouveaux joueurs semblent, pour accroître encore leur rentabilité, viser en premier lieu les utilisateurs qui apportent un maximum de revenus. Rappelons de plus que le dernier rapport de Wall Communications indique que Vidéotron n'effectue pas une concurrence aussi agressive sur les prix que les autres nouveaux entrants indépendants, la différence de prix entre les nouveaux fournisseurs et les titulaires étant, à Montréal, presque nulle<sup>30</sup>. Au Québec, le seul concurrent indépendant, Public Mobile, a disparu du marché, privant de nombreux consommateurs de services à prix modique.
25. Nous trouvons dommage que de nombreux intervenants semblent voir un danger dans les MVNOs. Nos positions favorables envers ce modèle d'affaires découlent du relatif succès qu'ont connu, grâce aux différentes interventions réglementaires du Conseil, les fournisseurs de services indépendants dans le secteur des services d'accès à Internet, qui leur donne la latitude nécessaire pour se démarquer et concurrencer sur les prix et les inclusions au service. Néanmoins, le fait qu'ils aient de la difficulté à offrir aussi fréquemment des services groupés aussi complets que les fournisseurs propriétaires permet aux fournisseurs dominants de conserver un avantage concurrentiel certain. Rappelons que dans le cadre des services filaires, les revendeurs n'occupent que 8 % du marché résidentiel, et ce, malgré les nombreuses années d'existence du cadre réglementaire. Alors que cette présence donne un choix aux consommateurs, elle est loin de mettre en péril la survie des fournisseurs principaux.
26. Il nous semble pertinent que des services similaires à ceux qu'offrent des fournisseurs indépendants en matière de large bande soient aussi offerts aux utilisateurs de services sans fil. À notre avis, compte tenu de la relative rareté des fournisseurs indépendants en matière de téléphonie sans fil, les effets pervers supposés de l'entrée de MVNOs, notamment la division des revenus pour des services économiques entre un plus grand nombre de concurrents, n'affecteront pas indûment les nouveaux entrants qui ne sont pas indépendants. Et vraisemblablement, les nouvelles mesures mises de l'avant par le CRTC pour faciliter notamment l'itinérance au Canada réduiront le fardeau subi par l'ensemble des nouveaux entrants.

---

<sup>29</sup> **2145** – MR. MacLELLAN: If you excuse me, I would like to answer the question not on the factual standpoint, but yes, the market share has been taken. But if you look at some of the carriers who have attracted the largest number of customers, they are the low value customers who have more basic plans and maybe don't have an LTE network or offering large data plans.

<sup>30</sup> **WALL COMMUNICATIONS**. Comparaison des tarifs des services filaires, Internet et sans fil offerts au Canada et à l'étranger, «Tableau 3, Tarifs du sans fil mobile au Canada en 2014». Titulaires par rapport aux nouveaux fournisseurs». Disponible sur le site du CRTC, gouvernement du Canada, Ottawa, Ontario, mise à jour de 2014. <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140714.htm#s4-2-1>

27. En fait, plutôt que de tenter de hiérarchiser les changements réglementaires appropriés pour stimuler la concurrence, nous croyons que le Conseil devrait plutôt favoriser à la fois la protection des nouveaux entrants et l'émergence d'autres types de concurrents. L'entrée de nouveaux concurrents au Québec semble avoir eu une incidence sur le RMPU moyen, sans toutefois provoquer une révolution, mais il reste certain que les marchés canadiens caractérisés par un peu plus grand nombre de concurrents offrent de manière générale des services un peu plus économiques.
28. Nous ne sommes pas opposés à l'existence d'un quatrième concurrent national – loin de là –, mais nous ne comprenons pas en quoi l'obligation d'offrir l'accès à des MVNOs serait à ce point problématique pour les propriétaires d'infrastructure : l'utilisation du réseau serait vraisemblablement compensée par des tarifs de gros basés sur les coûts, minimisant ainsi l'impact de la concurrence des MVNOs sur la situation financière des autres fournisseurs.

## **Conclusion**

---

29. La présente consultation constitue une occasion exceptionnelle de donner un coup de fouet à l'industrie des services sans fil. Plusieurs intervenants ont fourni des preuves qui établissent que les fournisseurs dominants font preuve d'un grand manque de collaboration dans la conclusion d'ententes de services de gros. En parallèle, les parts de marché des principaux fournisseurs continuent d'être gargantuesques : on comprend pourquoi lorsqu'on entend des MVNO se plaindre de l'impossibilité d'entrer sur le marché canadien, ou des nouveaux entrants se plaindre de l'attitude cavalière des dominants pour des questions relatives à l'itinérance en sol canadien.
30. Le gouvernement fédéral a eu beau tenter de stimuler l'arrivée de nouveaux concurrents sur le marché canadien : le bilan est aujourd'hui très mitigé. À notre avis, la stratégie fédérale n'est peut-être pas suffisamment diversifiée : la présente instance constitue l'occasion de multiplier les remèdes pour donner au marché canadien l'électrochoc dont il a besoin pour permettre aux Canadiens d'utiliser autant les services sans fil que leurs comparses de l'OCDE.
31. Les principaux fournisseurs semblent privilégier des ententes particulières de partage du réseau avec leurs concurrents, plutôt que des accords qui permettraient à ces derniers l'accès aux infrastructures à des tarifs prédéterminés et invariables. Cette stratégie a pour effet de bloquer toute forme d'entrée alternative à la concurrence. Le Conseil devrait impérativement s'assurer que les principaux fournisseurs ne pourront plus abuser du rapport de force pour nuire aux nouveaux entrants par le biais de conditions déraisonnables d'accès à l'itinérance ou empêcher la naissance d'autres concurrents.
32. Les savantes démonstrations qui tentent d'établir un lien de cause à effet entre la réglementation et les investissements ne doivent pas être acceptées ou utilisées comme des justificatifs satisfaisants au statu quo : les fournisseurs arguent eux-mêmes que les consommateurs canadiens sont particulièrement friands des nouvelles technologies, ils n'ont aucune raison de réduire leurs investissements si le marché est à ce point fertile. Il

est grand temps qu'ils acceptent de jouer le jeu de la concurrence selon des règles plus équitables pour tous les joueurs actuels et futurs sur le marché.

\*\*\*Fin de document\*\*\*