



Annual Survey of
Internet Service Providers
and Related Services

1999

Enquête annuelle sur les
fournisseurs de services
Internet et les autres
services connexes

1999

Annual Survey of Internet Service Providers and Related Services, 1999

Enquête annuelle sur les fournisseurs de services Internet et les autres services connexes, 1999

Table of Contents	Page	Table des matières
Symbols	3	Signes conventionnels
Notes to Data Users	4	Notes aux utilisateurs des données
Highlights	6	Faits saillants
Summary Statistics	7	Statistiques sommaires
Revenue According to Type of Service	8	Revenus par type de service
Operating Expenses	9	Dépenses d'exploitation
Survey Methodology	10	Méthodologie de l'enquête
Industry Description	13	Description de l'industrie
For More Information	13	Pour de plus amples renseignements

Symbols

The following standard symbols are used in Statistics Canada publications:

- nil or zero.
- amount too small to be expressed.
- x confidential to meet secrecy requirements of the Statistics Act.

Signes conventionnels

Les signes conventionnels suivants sont employés uniformément dans les publications de Statistique Canada :

- néant ou zéro.
- nombres infimes.
- x confidentiel en vertu des dispositions de la Loi sur la statistique relatives au secret.

Notes to Data Users

This is the first year for the *Annual Survey of Internet Service Providers and Related Services*.

Users should take care when comparing these data to previous years. For the 1997 and 1998 reference years, basic information related to the industry, as represented by the *North American Industry Classification System (NAICS97) 6-digit class On-Line Information Services (514191)*, was **collected under the Annual Survey of Software Development and Computer Services**. However, content regarding ISPs was limited and the new annual survey vehicle was developed to be able to provide much more information on this new and rapidly evolving industry.

The data for Internet Service Providers are released at the Canada level **for the surveyed portion only**, that is all incorporated establishments with revenue above \$50,000. Due to high out-of-scope and non-response rates, accurate estimates at the provincial level cannot be provided.

On-going frame analysis and updates ensure that the survey frame for ISPs is improving with time. The survey frame (i.e., list of all businesses known to be principally active in this industry) was drawn from Statistics Canada's Business Register. With each year, ongoing frame analysis of firms coded to this new industry will result in higher quality survey estimates, with fewer out of scope units being maintained on the Business Register.

Companies were sampled for data at the establishment level (i.e., the production unit). This means that Internet Service Provider business units, which belong to a larger parent firm in another industry, were included in our 1999 estimates. On the other hand, it also means that these estimates exclude establishments in another industry, which belong to an ISP parent firm. In short, the survey program's view of the industry is more narrowly focussed, and thus closer to what we believe most data users would expect.

Notes aux utilisateurs des données

C'est la première année où sont diffusées les données de l'*Enquête annuelle sur les fournisseurs de services Internet et autres services connexes*.

Les utilisateurs doivent faire attention lorsqu'ils comparent ces données à celles des années précédentes. Pour les années de référence 1997 et 1998, les renseignements de base se rattachant au secteur, tel qu'il est représenté par le code à six chiffres des *services d'information en ligne (514191)* du *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN97)*, ont été **recueillis dans le cadre de l'Enquête annuelle sur la production de logiciels et sur les services informatiques**, dont le contenu axé sur les fournisseurs de services Internet (FSI) était limité. La nouvelle enquête annuelle doit permettre de fournir beaucoup plus de renseignements sur ce nouveau secteur en évolution rapide.

Les données diffusées sur les FSI sont les données nationales **correspondant aux répondants à l'enquête seulement**, c'est-à-dire tous les établissements constitués ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50,000 \$. En raison des taux élevés de non-réponse et d'entreprises hors du champ de l'enquête, il n'est pas possible de fournir des estimations exactes à l'échelle provinciale.

L'enquête couvre l'univers du secteur de façon plus exhaustive, grâce à des analyses et à des mises à jour courantes de la base de sondage. La base de sondage (c.-à-d. la liste de toutes les entreprises reconnues comme étant principalement actives dans ce secteur) a été tirée du Registre des entreprises de Statistique Canada. D'année en année, l'analyse courante de la base de sondage des entreprises classées dans ce nouveau secteur permettra non seulement d'accroître la qualité des estimations de l'enquête, mais aussi de réduire le nombre d'unités hors du champ de l'enquête qui sont tenues dans le Registre des entreprises.

L'enquête a été menée de façon que les données soient recueillies au niveau de l'établissement (soit l'unité de production). D'une part, cela signifie que les unités commerciales fournisseurs de services Internet qui appartiennent à une société mère faisant partie d'un autre secteur ont été incluses dans nos estimations de 1999. D'autre part, cela veut dire que les estimations excluent les établissements d'un autre secteur qui appartiennent à une société mère FSI. En bref, le programme d'enquête cible le secteur de manière plus étroite et donc plus conforme à ce que nous croyons être les attentes de la plupart des utilisateurs des données.

Evolution of the industry. Firms are constantly evolving and re-organizing themselves and are increasingly better able to identify separate ISP establishments within their enterprises. This means that these establishments can be surveyed separately, increasing proper coverage of firms in the industry and increasing data quality.

Future of the *Annual Survey of Internet Service Providers and Related Services – RY2000 and beyond.* The RY2000 survey will incorporate the new *North American Product Classification System* (NAPCS) list for ISPs in the revenue by type of service data. Outputs for RY1999 have been mapped to this new structure for concordance purposes and ease for users. This concordance is available upon request from Service Industries Division.

Further analytic outputs from RY1999 will be prepared as part of Statistics Canada's *Connectedness series.* Please contact Service Industries Division (see p.14) if you would like to be notified when these become available to the public.

Évolution du secteur. Les entreprises évoluent et se réorganisent constamment et elles sont de plus en plus aptes à déterminer les établissements de FSI distincts qu'elles comprennent. Cela signifie que ces établissements infra-entreprise peuvent être recensés séparément, ce qui assure une meilleure couverture des entreprises du secteur, tout en rehaussant la qualité des données.

Avenir de l'*Enquête annuelle sur les fournisseurs de services Internet et autres services connexes – AR2000 et au-delà.* L'enquête de l'AR2000 incorporera la nouvelle liste du *Système de classification des produits de l'Amérique du Nord* (SPAN) dans les données des revenus par type de service pour les fournisseurs de services Internet et autres services connexes. Les résultats de l'enquête de l'AR1999 ont été mis en correspondance avec cette nouvelle structure à des fins de concordance et pour faciliter la tâche des utilisateurs. On peut obtenir cette structure de mise en correspondance en s'adressant à la Division des industries de service.

D'autres résultats analytiques de l'enquête de l'AR1999 seront préparés dans le cadre de la Série sur la *connectivité de Statistique Canada.* Veuillez communiquer avec la Division des industries de service (voir la p. 14) si vous voulez être avisés de la date de diffusion publique de ces résultats.

Highlights

- In 1999, the Internet Service Provider industry generated approximately \$578.9 million in total revenues.
- At the national level, the operating profit margin in/for the industry was 1.7%.
- Operating Expenses totalled \$568.9 million in 1999. Combined, *leased line charges* and *telephone and telecommunications* expenses contributed 37% of total expenses. Salaries and wages were the second largest expense to ISPs contributing 24%.
- Internet access services accounted for 84% of total ISP revenues in 1999. ISPs generated most of their access revenues from household Internet users (approx. 57% of total revenues) while business access services generated 27% of total revenues.
- Internet Service Providers employed 4,382 people in 1999. The average salary at the Canada level was \$34.8 thousand dollars.

Faits saillants

- En 1999, le secteur des fournisseurs de services Internet a généré des revenus d'environ \$578.9 millions de dollars au total.
- Au niveau national, la marge bénéficiaire du secteur a été de 1.7%.
- Les dépenses d'exploitation se sont élevées à \$568.9 millions en 1999. Ensemble, *les frais de lignes spécialisées* et *les frais de téléphone et télécommunication* ont compté pour 37% des dépenses totales. Les salaires et les traitements arrivent au deuxième rang des dépenses des FSI, avec une proportion de 24%.
- Les services d'accès à Internet ont compté pour 84% du total des revenus des FSI en 1999. Les FSI ont obtenu la plus grande partie de leurs revenus d'accès auprès des ménages utilisateurs d'Internet (environ 57% du total), tandis que les services d'accès pour les entreprises ont généré 27% des revenus.
- Les fournisseurs de services Internet employaient 4,382 personnes en 1999. Le salaire moyen à l'échelle du Canada était de 34 800 \$.

TABLE 1.1 Summary Statistics for Internet Service Providers (NAICS 514191), Canada, 1999

TABLEAU 1.1 Statistiques sommaires pour les fournisseurs de services Internet (SCIAN 514191), Canada, 1999

	Number of firms	Number of paid employees	Revenue - Revenus \$'000,000		Expenses - Dépenses \$'000,000		
	Nombre d'entreprises	Nombre de salariés	Total	Foreign	Salaries, wages and benefits	All other	Total operating
			Totaux	Étrangers	Salaires, rémunérations et avantages sociaux	Toutes autres	Totales d'exploitation
Canada	282	4,382	578.9	3.8	152.5	416.4	568.9
	Firms	Revenue	Revenue per firm	Foreign revenue	Employees per firm	Average salary	Operating margin ¹
	Entreprises	Revenus	Revenus par entreprise	Revenus étrangers	Employés par entreprise	Salaire moyen	Marge d'exploitation ¹
	%	%	\$'000	%		\$'000	%
Canada	100.0	100.0	2,052.7	0.7	16	34.8	1.7

¹ Operating margin = $\frac{\text{total revenue} - \text{operating expenses}}{\text{total revenue}} \times 100$. - Marge d'exploitation = $\frac{\text{total des revenus} - \text{dépenses d'exploitation}}{\text{total des revenus}} \times 100$.

TABLE 2.1 Revenue from Internet Service Providers (NAICS 514191), Canada, 1999, as a Percentage of Total Revenue¹**TABLEAU 2.1 Revenus provenant des fournisseurs de services Internet (SCIAN 514191), Canada, 1999, en pourcentage du total des revenus¹**

Canada

No.		percent - pourcentage		N ^o
	Revenue from Internet Service Providers, Portals and Related Services		Revenus provenant des fournisseurs de services Internet, portail et de tous les autres services connexes	
1	Access services - residential	56.5	Services d'accès - secteur résidentiel	1
2	Access services - business	26.6	Services d'accès - secteur commercial	2
3	Backbone access services	0.8	Service d'accès au réseau national d'interconnexion (RNI)	3
4	Advertising on your Web site	0.7	Publicité sur votre site Web	4
5	Web site consulting, design and development without transaction features	2.1	Consultation via le site Web, création et développement sans achat / échange	5
6	Web site consulting, design and development with transaction features	1.6	Consultation via le site Web, création et développement avec achat / échange	6
7	Web site hosting	5.2	Hébergement de sites Web	7
8	Installation and connection charges	1.7	Services d'installation et de branchement	8
9	Other operating revenue	0.1	Autres recettes	9
	Revenue not related to Internet Service Providers, Portals and Related Services		Revenus ne provenant pas des fournisseurs de services Internet, portails et de tous les autres services connexes	
10	Sales of packaged software products	0.4	Vente de produits logiciels	10
11	Professional Services (consulting, training, custom programming, support, etc.)	0.5	Services professionnels (services-conseils, formation, programmation, soutien, etc.)	11
12	Data processing services	0.0	Services de traitement de données	12
13	Hardware sales, rentals and maintenance	1.0	Vente, location et entretien de matériel informatique	13
14	Other revenue not related to Internet Service Providers	2.5	Autres revenus ne provenant pas des fournisseurs de services Internet	14
15	Non-operating revenue	0.4	Revenus hors exploitation	15
16	Total	100.0	Total	16

¹Note: Due to rounding, percentages may not sum exactly to totals. - Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.
Based on surveyed firms only - Basé seulement sur les entreprises échantillonnées.

TABLE 3.1 Operating Expenses for Internet Service Providers (NAICS 514191), Canada, 1999, as a Percentage of Total Revenue¹**TABLEAU 3.1 Dépenses d'exploitation pour les fournisseurs de services Internet (SCIAN 514191), Canada, 1999, en pourcentage du total des revenus¹**

		Canada		
No.		percent-pourcentage		N°
1	Total Operating Expenses	98.3	Total des dépenses d'exploitation	1
2	Salaries, wages and employee benefits	26.3	Salaires, traitements et avantages sociaux des employés	2
3	Computer services purchased	1.6	Achat de services informatiques	3
4	Legal, auditing and other professional service fees	1.2	Services juridiques, services d'experts-comptables et autres services professionnels	4
5	Fees paid to contract workers	0.8	Frais payés à des travailleurs contractuels	5
6	Occupancy costs	2.5	Frais d'occupation	6
7	Utilities	0.2	Chauffage, électricité et eau	7
8	Leased line charges from upstream provider	23.5	Frais de lignes spécialisées de fournisseurs en amont	8
9	Telephone and other telecommunications expenses	13.7	Frais de téléphone et télécommunication	9
10	Office supplies	1.2	Fournitures de bureau	10
11	Computer software purchased for use in the business	1.2	Achat de logiciel informatique destiné à l'utilisation interne de l'entreprise	11
12	Computer software purchased for re-sale	0.2	Achat de logiciel informatique pour la revente	12
13	Computer hardware purchased for re-sale	1.6	Achat d'équipement informatique pour la revente	13
14	Rent for computers and ancillary equipment	1.0	Location d'ordinateurs et de matériel auxiliaire	14
15	Depreciation and amortization	8.5	Dépréciation et amortissement	15
16	Product research and development expenses	0.5	Dépenses de recherche-développement de produits	16
17	Employee training and education	0.5	Formation et instruction des employés	17
18	Advertising, sales promotion, travel and entertainment	4.6	Services de publicité, de promotion, frais de voyage et de divertissements	18
19	Insurance	0.1	Assurance	19
20	Business property and school taxes, permits, licences including vehicle licences	0.3	Taxes d'affaires et impôt foncier, taxes scolaires, permis et licences, y compris les permis d'immatriculation de véhicules automobiles	20
21	Interest and bank charges	1.0	Intérêts et frais bancaires	21
	Management fees, development charges, royalties and similar payments made to your parent or affiliated company:		Frais de gestion, frais de développement, redevances et autres versements semblables faits à votre entreprise mère ou à une société affiliée:	
22	Canadian	2.0	au Canada	22
23	Foreign	0.0	à l'étranger	23
24	Royalties paid to a third party	0.1	Redevances payées à des tiers	24
25	Other operating expenses	5.9	Autres dépenses d'exploitation	25

¹Note: Due to rounding, percentages may not sum exactly to totals. - Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.
Based on surveyed firms only - Basé seulement sur les entreprises échantillonnées.

SURVEY METHODOLOGY

Coverage and Frame

The frame is the list that allows access to the firms eligible for direct data collection. The frame is maintained by Statistics Canada's Business Register, using taxation account information (i.e., income tax, goods and services tax and payroll deduction records) submitted to Canada Customs and Revenue Agency.

The portion of the population eligible for sampling was defined as all incorporated establishments with revenue above \$50,000.

The main motivation for the exclusion of incorporated firms below \$50,000 from direct data collection was to achieve major reductions in response burden. Typically, the excluded portion might represent a substantial proportion of the whole industry in terms of number (55% to 60%) but their contribution to the overall estimate is usually modest (less than 10%).

The definition and description of the industry is based on the North American Industry Classification System (NAICS), by Statistics Canada. Data users who wish to learn more about NAICS, its underlying principles, and many of the other statistical concepts discussed in this brief summary, are referred to the Introduction section of the Statistics Canada publication "North American Industry Classification System: Canada 1997" (catalogue number 12-501).

Selection of the Sample

The survey design was based on probability sampling and only covered the portion of the frame subject to direct data collection. Each sampled establishment represented a number of other, similar establishments in the industry, based on the probability of being surveyed. The largest establishments were included in the sample with certainty due to their significant contribution to industrial performance.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Couverture et base de sondage

La base de sondage est la liste qui donne accès aux entreprises qui se prêtent à la collecte directe de données. La base de sondage est tenue à jour par le Registre des entreprises de Statistique Canada à l'aide des données des comptes d'impôt (c.-à-d. les enregistrements de données sur l'impôt sur le revenu, la taxe sur les produits et services et les retenues sur la paie) présentées à l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

La partie de la population admissible à l'échantillonnage se composait de tous les établissements constitués ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 000 \$.

Si l'on a exclu de la collecte directe de données les entreprises constituées de moins de 50 000 \$, c'était surtout pour diminuer substantiellement le fardeau de réponse. De façon typique, le nombre d'entreprises exclues serait susceptible de représenter un pourcentage élevé de toute la branche d'activité (de 55 % à 60 %), cependant leur importance dans l'estimation globale est habituellement modeste (moins de 10 %).

La définition et la description de cette branche d'activité proviennent du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), adopté par Statistique Canada. Les utilisateurs de données qui désirent en savoir plus sur le SCIAN, ses principes sous-jacents et nombre d'autres concepts statistiques abordés dans ce sommaire peuvent se reporter à l'introduction de la publication de Statistique Canada intitulée « Système de classification des industries de l'Amérique du Nord : Canada 1997 », n° 12-501 au catalogue).

Prélèvement de l'échantillon

Le plan d'enquête reposait sur un échantillonnage probabiliste et s'appliquait uniquement à la partie du plan admissible à la collecte directe de données. Chaque société échantillonnée représentait un nombre d'entreprises similaires de la branche d'activité, en fonction de leur probabilité d'échantillonnage. Les grandes entreprises ont été incluses dans l'échantillon avec certitude à cause de leur apport important aux résultats de celle-ci.

The establishments randomly selected for this survey represent only a small sample of the whole survey frame. To make the sample as efficient as possible, the frame was divided into groups of establishments based on revenue and province or territory of location. The size of the sample was increased to compensate for non-response (for example, companies which cannot be contacted because they have moved or gone out of business).

Collection

This survey collected data through a mail-out/mail-back process, while attempting to provide respondents with the option of telephone or electronic data reporting methods as required.

Companies with production at more than one locale were mailed only one questionnaire, and were instructed to report for all their operations in the surveyed industry. Summary data were also collected for each province or territory in which the company operated.

Estimation

Prior to estimation, companies with production in more than one province or territory were sub-divided in order to generate accurate estimates at that level. The survey data collected from the sample were then weighted to produce estimates representative of the target population.

The combined survey results were analyzed before publication; in general this included a detailed review of the individual responses (especially for the largest companies), a review of general economic conditions as well as historic trends and comparisons with tax data information and other administrative data sources (i.e., industry and trade associations).

Sampling and Non-Sampling Errors

While considerable effort was made to ensure high standards throughout all collection and processing operations, the resulting estimates are inevitably subject to a certain degree of error.

Les sociétés prélevées au hasard aux fins de cette enquête représentent uniquement un petit échantillon de toute la base de sondage. Pour accroître au maximum l'efficacité de l'échantillon, on a réparti la base en groupe de sociétés d'après leur chiffre d'affaires et leur province ou territoire d'emplacement. On a augmenté la taille de l'échantillon afin de compenser pour la non-réponse (p. ex., des sociétés qui ne peuvent être jointes parce qu'elles ont déménagé ou fermé leurs portes).

Collecte

La collecte des données a eu lieu par envoi et retour par la poste, mais les répondants ont aussi eu la possibilité de répondre par téléphone ou d'utiliser d'autres méthodes de déclaration électronique.

Les sociétés dont la production était répartie à plus d'un endroit ont reçu un seul questionnaire par la poste, avec instruction de regrouper dans leur questionnaire toutes leurs activités dans la branche d'activité en question. On a aussi recueilli des données récapitulatives pour chaque province ou territoire dans lequel la société exerçait ses activités.

Estimation

Avant l'étape de l'estimation, on a subdivisé les sociétés ayant des activités de production dans plus d'une province ou territoire afin d'obtenir des estimations précises à ce niveau. On a ensuite pondéré les données d'enquête recueillies auprès de l'échantillon afin de produire des estimations représentatives de la population visée.

On a analysé les résultats combinés de l'enquête avant de les publier; en général, cette opération a consisté à examiner en détail les réponses individuelles (surtout celles des grandes sociétés), à revoir la conjoncture générale et les tendances historiques et enfin à comparer ces résultats aux données fiscales et à d'autres sources de données administratives (c.-à-d. les associations industrielles et de métiers).

Erreurs d'échantillonnage et erreurs non dues à l'échantillonnage

Même si d'immenses efforts ont été faits pour assurer une qualité élevée pendant toutes les activités de collecte et de traitement, les estimations finales sont inévitablement sujettes à un certain degré d'erreur.

Non-sampling errors are not related to sampling and may occur for many reasons. For example, non-response is an important source of non-sampling error. Population coverage, differences in the interpretation of questions, incorrect information from respondents, mistakes in recording, coding and processing of data are other examples of non-sampling errors.

Sampling errors can occur because estimates are derived from a sample of the population rather than the entire population. These errors depend on factors such as sample size, sampling design and the method of estimation. An important property of probability sampling is that sampling errors can be measured from the sample itself.

Data Quality

This survey is based on probability sampling and so the potential error introduced by sampling can be measured. A standard measure of sampling error is the coefficient of variation (CV). If we were to conduct the survey repeatedly, the relative difference between a sample estimate and the estimate that should have been obtained from an enumeration of all the units would be less than twice the coefficient of variation, 95 times out of 100.

For total revenue for this survey (chosen because it is the estimate most commonly used in measuring and describing an industry), the CVs at the Canada level for the industry as represented by On-Line Information Services (NAICS 514191) is 5%:

CVs are calculated for all estimates; generally, the less commonly reported variables are associated with higher but still acceptable CVs, usually under 25%. These CVs are not included here but are available upon request.

Les erreurs non dues à l'échantillonnage ne sont pas liées à l'échantillonnage et peuvent survenir pour de nombreuses raisons. Par exemple, la non-réponse est une source importante d'erreurs non dues à l'échantillonnage. La couverture de la population, les écarts dans l'interprétation des questions, des renseignements erronés des répondants et des erreurs de consignation, de codage et de traitement des données représentent d'autres exemples d'erreurs non liées à l'échantillonnage.

Des erreurs d'échantillonnage risquent de se produire parce que les estimations proviennent d'un échantillon de la population plutôt que de la population entière. Ces erreurs dépendent de divers facteurs, notamment la taille de l'échantillon, le plan d'échantillonnage et la méthode d'estimation. Une des propriétés importantes de l'échantillonnage probabiliste tient au fait que les erreurs d'échantillonnage peuvent être mesurées à partir de l'échantillon même.

Qualité des données

Comme cette enquête repose sur un échantillonnage probabiliste, il est possible de mesurer l'erreur potentielle attribuable à l'échantillonnage. Le coefficient de variation (CV) est une mesure type de l'erreur d'échantillonnage. Si l'enquête était menée à plusieurs reprises, l'écart relatif entre l'estimation d'un échantillon et l'estimation qu'on aurait dû obtenir d'un dénombrement de toutes les unités serait inférieur à deux fois le coefficient de variation, 95 fois sur 100.

En ce qui concerne le chiffre d'affaires total pour cette enquête (choisi parce qu'il constitue l'estimation la plus souvent utilisée pour mesurer et décrire une branche d'activité), les CV, au niveau du Canada, pour l'industrie "Services d'information en ligne" (SCIAN 514191) sont de 5%.

On calcule des CV pour toutes les estimations; en général, on associe les variables le moins souvent déclarées à des CV élevés mais quand même acceptables, habituellement inférieurs à 25%. Ces CV ne figurent pas dans ce document mais on peut les obtenir sur demande.

Industry Description

1. Internet Service Providers

The Annual Survey of Internet Service Providers, 1999 incorporates the new NAICS 2002 definition:

These establishments generally provide clients twenty-four hour connectivity at the clients' residence or place of business and generally provide related services such as web hosting, web page designing, and hardware or software consulting related to Internet connectivity. Establishments in this industry may provide local, regional, or national coverage for clients or provide backbone services (except telecommunications carriers) for other Internet service providers. Internet service providers have the equipment and telecommunication network access required for a point-of-presence on the Internet.

For More Information

For more information, or to provide your comments and feedback, please contact Service Industries Division at (613) 951-3863.

Les descriptions de l'industrie

1. Les fournisseurs de services Internet

L'Enquête annuelle sur les fournisseurs de services Internet, 1999, incorpore la nouvelle définition de SCIAN 2002:

Les établissements de cette industrie fournissent à leurs clients un accès continu à Internet soit de leur résidence ou de leur commerce et, règle générale, fournissent des services connexes comme l'hébergement de sites Web et la conception d'une page Web. Ils fournissent également des services-conseils en matière de matériels et de logiciels en rapport avec la connexion à Internet. Les fournisseurs de services Internet peuvent offrir des services dont la portée géographique est locale, régionale ou nationale ou offrir des services de réseau national d'interconnexion à Internet (sauf les entreprises de télécommunications) pour d'autres fournisseurs d'Internet. Ces fournisseurs de services Internet ont le matériel et l'accès à un réseau de télécommunications requis pour avoir un point de présence sur Internet.

Pour de plus amples renseignements

Pour de plus amples renseignements, ou pour nous faire parvenir vos commentaires et rétroactions, veuillez communiquer avec la division des industries de service au (613) 951-3863.