

Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Automne 2016

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

ROP 027-16

Numéro de contrat : 82082-170117/001/CY

Produit par TNS Canada

Date d'attribution du marché : 8 août 2016

Date du rapport : 18 novembre 2016

This report is also available in English.

communications@crtc.gc.ca

Table des matières

1. Sommaire	3
1.1. But et objectifs de la recherche	3
1.2. Résumé des constatations	4
1.3. Méthodologie	7
1.4. Valeur du contrat	7
1.5. Énoncé de neutralité politique	7
2. Avant-propos	9
2.1. Contexte	9
2.2. Objectifs de la recherche	9
2.3. Aperçu de la méthodologie	10
3. Faits saillants et répercussions stratégiques	11
4. Constatations détaillées	15
4.1. Utilisation des données des services sans fil	15
4.1.1. Activités entreprises avec le forfait de services sans fil	17
4.1.2. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données	20
4.1.3. Facilité à gérer l'utilisation de données	22
4.1.4. Frais d'utilisation excédentaire de données	24
4.2. Factures-surprises et frais d'itinérance	26
4.2.1. Factures-surprises	26
4.2.2. Frais d'itinérance	31
4.3. Plaintes	32
4.3.1. Plaintes au cours des 12 derniers mois	32
4.3.2. Plaintes déposées auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)	36
4.3.3. Règlement des plaintes et satisfaction	39
4.4. Forfaits sans fil des Canadiens	41
4.4.1. Type de forfait	41
4.4.2. Contenu des forfaits	46

4.5.	CRTC	50
4.5.1.	Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC	50
4.5.2.	Opinion sur le CRTC	51

5. Méthodologie 54

5.1.	Aperçu de la méthodologie	54
------	---------------------------	----

6. Annexe A : Sondage 62

1. Sommaire

1.1. But et objectifs de la recherche

En 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a créé le Code sur les services sans fil afin que les consommateurs de services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail connaissent mieux leurs droits et leurs obligations aux termes de leurs contrats de services sans fil. Le CRTC s'est engagé à examiner le Code sur les services sans fil en 2016-2017 pour vérifier s'il répond toujours à ses objectifs. Le CRTC cherche ainsi à saisir en quoi, avec le temps, le Code sur les services sans fil a aidé les consommateurs à comprendre leurs contrats de services sans fil et leurs droits connexes. Une recherche sur l'opinion publique (ROP) portant sur le Code sur les services sans fil est menée chaque année depuis 2014. Les rapports correspondants ont été publiés au printemps 2014, au printemps 2015 et au printemps 2016 respectivement.

Le but premier de la ROP réalisée à l'automne 2016 est d'offrir une meilleure compréhension de certains problèmes touchant les consommateurs de services sans fil, dont les plaintes, l'utilisation de données et les factures-surprises. Le sondage a été conçu, plus précisément, en fonction des objectifs suivants :

- Mieux comprendre certains des problèmes relatifs aux services sans fil qui touchent le plus les Canadiens afin d'appuyer l'évaluation du Code sur les services sans fil.
- Obtenir des données afin d'évaluer si le Code sur les services sans fil continue d'atteindre ses objectifs, dont celui de garantir que les consommateurs disposent de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil.
- Obtenir des renseignements plus complets sur les plaintes relatives aux services sans fil, l'utilisation de données et les factures-surprises.
- Permettre une analyse plus approfondie de l'expérience des Canadiens de chaque province des Prairies.
- Mieux comprendre la perception que les Canadiens ont du CRTC et comment celle-ci évolue avec le temps.

À des fins de suivi et de comparaison dans le temps, un questionnaire semblable à celui ayant servi pour la ROP du printemps 2016 a été élaboré; de même, de nouvelles questions ont été formulées pour obtenir plus de renseignements.

1.2. Résumé des constatations

Les Canadiens et leurs appareils sans fil

Les téléphones mobiles et les appareils sans fil font partie intégrante de la vie des Canadiens. Avec l'adoption quasi universelle des téléphones mobiles (91 %) et des appareils sans fil (93 %) au Canada¹, le Code sur les services sans fil est plus important que jamais. En outre, l'augmentation rapide du nombre de propriétaires de téléphone intelligent (87 %) au pays (hausse de 22 %, par rapport à un taux qui s'établissait à 65 % en 2015) démontre tout particulièrement l'importance grandissante des données. Ceci est corroboré par le fait que les Canadiens utilisent les forfaits de services sans fil dans tous les aspects de leur vie, c.-à-d. pour les appels, les messages textes, l'utilisation d'Internet, les services de navigation, le magasinage et les opérations bancaires. En effet, l'utilisation des téléphones mobiles et, par conséquent, de leurs forfaits de services sans fil s'est répandue dans tous les aspects de la vie des Canadiens. Les utilisations les plus courantes sont les appels (92 %) et les messages textes (84 %); viennent ensuite l'utilisation d'Internet (74 %), le courriel (72 %) et les applications (70 %). Les forfaits de services sans fil sont également très sollicités pour les médias sociaux (59 %), les services de navigation (58 %) et les opérations bancaires en ligne (45 %). Les jeux en ligne (31 %), le travail (30 %) et le commerce en ligne (26 %) sont moins populaires, mais font tout de même partie des utilisations dans le cas d'une proportion considérable de Canadiens.

Utilisation des données des services sans fil

Les forfaits de services sans fil mobiles qui comprennent des données sont de plus en plus répandus au Canada (72 %). La plupart des forfaits prévoient des limites sur la quantité de données incluses; toutefois, quelques forfaits (16 %) offrent une utilisation illimitée de données. Par conséquent, de nombreux Canadiens tentent de gérer ou de limiter leur utilisation de données en utilisant le Wi-Fi ou tout simplement en réduisant leur utilisation. Cependant, peu d'entre eux (36 %) ont recours à des outils pour suivre ou surveiller leur utilisation de données.

Bien que de nombreux Canadiens (75 %) estiment qu'il est facile de gérer leur utilisation de données, une proportion considérable d'entre eux (46 %) ont payé une utilisation de données excédentaires au cours de la dernière année. Cela laisse penser que certains Canadiens ont de la difficulté à gérer leur utilisation de données pour s'éviter des frais supplémentaires.

Factures-surprises

Bien qu'il soit plus bas que par le passé (baisse de 7 % depuis 2014)², le nombre de Canadiens qui reçoivent des factures-surprises est encore important (21 %), laissant croire qu'il y a encore place à l'amélioration sur ce point. Les Canadiens ont du mal à surveiller la quantité de données qu'ils utilisent. Ils ne comprennent pas bien les frais d'itinérance à l'étranger et ont de la difficulté à gérer les coûts que ce type d'itinérance entraîne. Ils ont aussi de la difficulté à faire le suivi du nombre de minutes d'appel qu'ils ont utilisé.

Les plus grands utilisateurs de services sans fil (26 à 31 % par rapport à 11 à 15 %) sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise. Il n'est donc pas surprenant de constater que les Canadiens plus jeunes (18 à 54 ans) sont beaucoup plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que les Canadiens plus âgés (24 à 25 % par rapport à 15%). Les utilisateurs dont le ménage a un revenu plus élevé (150 000 \$ et plus) (36 %

¹ Connected Life 2016 - <http://connectedlife.tnsglobal.com>.

² 28 % en 2014; 29 % en 2015; 24 % au printemps 2016.

par rapport à 16 à 22 %), un forfait familial (28 % par rapport à 19 %) et des données limitées (27 % par rapport à 14 %) sont aussi plus susceptibles de recevoir une facture-surprise.

Le montant des frais non prévus varie grandement — de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. La plupart (64 %) des factures-surprises sont de 100 \$ ou moins.

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Dans une proportion de 17 %, les Canadiens ont formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours de la dernière année. Les plaintes ont diminué de 35 % lors des deux dernières années, et 20 % de ces 35 % ont eu lieu au cours des six derniers mois. Les Canadiens qui ont tendance à porter plainte le font souvent, déposant en moyenne 2,88 plaintes lors des 12 derniers mois. Ils ont tendance à porter plainte auprès de leur fournisseur de services, principalement au sujet de frais facturés à tort, des frais d'utilisation de données, d'une mauvaise qualité des services et de modalités de contrat trompeuses.

Très peu de Canadiens (2 %) adressent leur plainte au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), surtout parce qu'ils n'en connaissent pas l'existence. La plupart des Canadiens (69 %) ne se rappellent pas avoir été informés au sujet du CPRST par leur fournisseur de services, ce qui laisse croire que d'autres approches sont nécessaires pour sensibiliser davantage le public.

Un quart (25 %) des plaignants considèrent que leur plainte n'a pas été réglée et près de la moitié (46 %) ne sont pas satisfaits du règlement de leur plainte. Les résultats de 2015 et du printemps 2016 révèlent une plus grande satisfaction chez ceux qui ont adressé leur plainte au CPRST.

Différences régionales

Des analyses régionales ont été effectuées afin d'évaluer les différences significatives entre les régions (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et Territoires) et, en raison de la présence d'une quatrième grande entreprise de télécommunications dans les Prairies, des analyses plus poussées ont également été effectuées pour comparer les provinces de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba. Aucune différence significative n'a été observée entre les provinces des Prairies et peu de différences ont été observées à l'échelle des régions. Plus précisément, les Canadiens dans la région de l'Atlantique étaient moins susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil avec données (57 %) comparativement au reste du Canada (76 %) et plus susceptibles d'avoir un forfait de type « balance » (21 % par rapport à 4 à 6 %). En outre, les Québécois sont moins susceptibles de recevoir une facture-surprise (12 % par rapport à 19 à 31 %) et moins susceptibles de déposer une plainte (4 % par rapport à 14 à 24 %), ce qui est conforme aux résultats des années précédentes. Ceci s'explique peut-être par la protection législative accordée aux consommateurs québécois, que le Québec a mise en place en 2009 (projet de loi 60). Les Québécois sont également moins susceptibles d'avoir leur propre téléphone cellulaire (59 % par rapport à 69 à 78 %), se tournant plutôt vers les forfaits de type « balance » (15 % par rapport à 2 à 4 %), et sont plus susceptibles d'avoir un forfait prépayé (24 % par rapport à 10 à 19 %).

Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont aussi été effectuées, portant sur l'âge, le sexe, la scolarité, le revenu et la langue. Les différences les plus significatives étaient liées à l'âge et au revenu.

Âge

Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans sont très différents des Canadiens plus âgés (55 ans et plus) à plusieurs égards :

- Ils utilisent leur forfait de services sans fil plus souvent et pour des usages plus variés.
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (78 à 85 % contre 51 %).
- Ils sont plus susceptibles de gérer ou de limiter leur utilisation de données (90 à 96 % contre 80 %).
- Ils ont plus de difficulté à gérer leur utilisation de données, en particulier les 18-34 ans (18 % contre 11 à 12 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise (24 à 25 % contre 15 %).
- Ils sont moins satisfaits du règlement de leur plainte (30 à 37 % contre 59 %).

Revenus

Les Canadiens dont le ménage a un revenu plus élevé diffèrent aussi de ceux qui ont un revenu plus faible (moins de 60 000 \$) à plusieurs égards :

- Ils utilisent leur forfait de services sans fil plus souvent et pour des usages plus variés.
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (76 à 89 % contre 59 à 61 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un compte postpayé (86 à 93 % contre 71 à 80 %).
- Les personnes dont le revenu est très élevé (150 000 \$ et plus) sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise (36 % contre 16 à 22 %).

CRTC

Au cours des deux dernières années, la compréhension du mandat et du rôle du CRTC chez les Canadiens a diminué légèrement. Les impressions générales sur le CRTC ont tendance à rester les mêmes et sont principalement neutres ou positives; seulement 12 % des Canadiens ont une impression négative du CRTC. Les Canadiens plus âgés ont une impression plus positive du CRTC comparativement aux Canadiens plus jeunes.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche soutiennent l'idée que le Code sur les services sans fil a eu une incidence positive pour les Canadiens. Ils fournissent également des renseignements qui pourraient éclairer les processus futurs au CRTC. Plus précisément :

1. Les résultats du printemps 2016 indiquent que les données comprises dans les forfaits de services sans fil deviennent de plus en plus essentielles aux Canadiens. En outre, les résultats de ce sondage montrent que de nombreuses activités pour lesquelles les Canadiens utilisent leurs services sans fil consomment des données. Il importe donc que le CRTC veuille à ce que le Code sur les services sans fil reflète cette réalité et qu'il tienne compte de l'intérêt grandissant des Canadiens pour les données.
2. Il est encore difficile pour de nombreux Canadiens de gérer leurs données de manière à éviter une utilisation excédentaire et des frais supplémentaires. Des initiatives visant la gestion des données ou une réduction des données excédentaires pourraient présenter une utilité et un intérêt particuliers pour les Canadiens.
3. Bien que le nombre de factures-surprises ait considérablement diminué au cours des trois dernières années, le problème subsiste dans le cas d'un Canadien sur cinq. Des initiatives portant sur le

consentement aux frais de dépassement, le suivi de l'utilisation de données, une meilleure compréhension des frais d'itinérance à l'étranger (données et appels) et le suivi des minutes d'appel pourraient aider à réduire les factures-surprises de nombreux Canadiens.

4. La connaissance du CPRST demeure faible chez les Canadiens, et ce, malgré que les fournisseurs de services soient tenus d'informer les consommateurs de son existence. D'autres approches pourraient être nécessaires pour sensibiliser davantage le public et l'informer au sujet du CPRST.
5. Les plaintes relatives aux services sans fil ont tendance à être transmises aux fournisseurs de services sans fil des Canadiens et ces derniers tendent à être insatisfaits de la résolution de leur plainte. Les recherches précédentes indiquent qu'une meilleure sensibilisation à l'égard du CPRST fait augmenter le taux de satisfaction par rapport au règlement des plaintes. Une meilleure sensibilisation à l'égard du CPRST peut donc améliorer la satisfaction quant au règlement des plaintes.

1.3. Méthodologie

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec le dernier sondage sur le Code sur les services sans fil mené par TNS au printemps 2016. Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 483 Canadiens âgés de 18 ans et plus — 1 277 auprès de ceux qui avaient leur propre forfait de services sans fil et 206 auprès de ceux qui n'en avaient pas. L'échantillon a été divisé en deux segments distincts : les Canadiens qui ont actuellement un forfait de services sans fil personnel couvrant des services comme les appels, la messagerie texte et les données, et les Canadiens qui n'ont actuellement pas de forfait de services sans fil personnel. Les entrevues ont été menées sur un échantillonnage aléatoire comprenant des propriétaires de téléphone fixe. Seuls des téléphones fixes ont été ciblés pour ce sondage étant donné que les résultats des recherches précédentes indiquent qu'il n'y a pas de différence d'opinions perceptibles entre les répondants ayant un téléphone cellulaire et ceux ayant un téléphone fixe. Un test préalable composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 29 août 2016. Le sondage a eu lieu du 6 au 19 septembre 2016. Nous avons utilisé un échantillonnage probabiliste et, par conséquent, les résultats peuvent donc être extrapolés à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 %, 19 fois sur 20.

1.4. Valeur du contrat

La valeur du contrat associé à ce projet était de **59 934,45 \$**, TVH incluse.

1.5. Énoncé de neutralité politique

Par la présente, je certifie, en tant que vice-président du bureau régional d'Ottawa et chef des Services au secteur public de TNS Canada Ltd., que les produits finaux sont pleinement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada établies 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. En particulier, les produits livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



David Ang
TNS Canada Ltd.
Vice-président du bureau régional d'Ottawa et chef des Services au secteur public

2. Avant-propos

2.1. Contexte

Le Code sur les services sans fil est un code de conduite auquel doivent se conformer les fournisseurs de services sans fil. Les principaux objectifs du Code sont les suivants :

1. garantir que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil;
2. établir des pratiques commerciales plus favorables aux consommateurs, là où c'est nécessaire, au sein de l'industrie des services sans fil;
3. faire en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.

Le Code comprend 61 dispositions touchant, entre autres, à la clarté, aux contrats et aux documents connexes, aux changements aux contrats, à la gestion de la facturation, aux questions relatives aux appareils mobiles et à la résiliation. Le Code sur les services sans fil s'applique à l'ensemble des services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code et à utiliser les résultats ainsi obtenus dans son processus d'examen officiel. L'examen du Code sur les services sans fil vise à évaluer si le Code atteint ses objectifs et s'il continuera à les atteindre. Les données de référence ont été réunies au cours du printemps 2014 et un suivi a été mené au printemps des années 2015 et 2016. Le CRTC cherche ainsi à saisir en quoi, avec le temps, le Code sur les services sans fil a aidé les consommateurs à comprendre leurs contrats de services sans fil et leurs droits connexes. Afin de garantir l'efficacité de l'examen officiel et d'acquérir une compréhension plus approfondie de certains des problèmes qui touchent le plus les Canadiens, le CRTC cherche à obtenir des renseignements plus complets sur divers sujets tels que les plaintes relatives aux services sans fil, l'utilisation de données et les factures-surprises.

2.2. Objectifs de la recherche

L'objectif général de cette recherche était d'offrir une meilleure compréhension de certains problèmes touchant les consommateurs canadiens, dont les plaintes, l'utilisation de données et les factures-surprises.

Le sondage a été conçu, plus précisément, en fonction des objectifs suivants :

- Mieux comprendre certains des problèmes relatifs aux services sans fil qui touchent le plus les Canadiens afin d'appuyer l'évaluation du Code sur les services sans fil.
- Obtenir des données afin d'évaluer si le Code sur les services sans fil continue d'atteindre ses objectifs, dont celui de garantir que les consommateurs disposent de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil.

- Obtenir des renseignements plus complets sur les plaintes relatives aux services sans fil, l'utilisation de données et les factures-surprises.
- Permettre une analyse plus approfondie de l'expérience des Canadiens de chaque province des Prairies.
- Mieux comprendre la perception que les Canadiens ont du CRTC et comment celle-ci évolue avec le temps.

2.3. Aperçu de la méthodologie

À des fins de suivi et de comparaison dans le temps, quelques questions sont restées les mêmes ou semblables à celles qui ont été utilisées pour la ROP sur le Code sur les services sans fil publié au printemps 2016. Pour s'assurer que le sondage ne dépasse pas 9 minutes, les questions qui n'étaient pas nécessaires au suivi ont été retirées, et plusieurs nouvelles questions ont été ajoutées au sondage afin de répondre aux besoins supplémentaires en matière d'information.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 483 Canadiens âgés de 18 ans et plus — 1 277 auprès de ceux qui avaient leur propre forfait de services sans fil et 206 auprès de ceux qui n'en avaient pas. Les entrevues ont été menées sur un échantillonnage aléatoire comprenant des propriétaires de téléphone fixe. Un test préalable composé de 10 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été effectué le 29 août 2016. Le sondage a eu lieu du 6 au 19 septembre 2016. Nous avons utilisé un échantillonnage probabiliste et, en conséquence, les résultats peuvent donc être extrapolés à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 %, 19 fois sur 20. On trouvera la méthodologie détaillée au chapitre 5.

Remarque : Une analyse a été effectuée afin d'établir la nature de la relation entre des variables comme le sexe, l'âge, la région, le niveau de scolarité, la langue parlée, le revenu du ménage, le type de forfait (familial ou individuel, prépayé ou postpayé, d'employé, appareil/téléphone subventionné, données limitées ou illimitées), les plaintes et les factures-surprises. Seuls les écarts significatifs à un degré de confiance de 95 % sont indiqués dans le présent rapport. Tout écart statistiquement significatif entre des sous-groupes est indiqué par un astérisque () dans l'ensemble des tableaux du rapport.*

Les chiffres présentés dans le rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, pour cette raison, il peut sembler que les cotes regroupées sont différentes d'un point de pourcentage par rapport à leur présentation individuelle et les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 %. En outre, les données de 2015 et de 2014 ont été reprises directement des rapports de recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de ces années. TNS a intégré ces résultats dans le rapport de l'automne 2016 afin de pouvoir faire des comparaisons d'une année à l'autre.

3. Faits saillants et répercussions stratégiques

Les Canadiens et leurs appareils sans fil

Les téléphones mobiles et les appareils sans fil font partie intégrante de la vie des Canadiens. Avec l'adoption quasi universelle des téléphones mobiles (91 %) et des appareils sans fil (93 %) au Canada³, le Code sur les services sans fil est plus important que jamais. En outre, l'augmentation rapide du nombre de propriétaires de téléphone intelligent (87 %) au Canada (hausse de 22 %, par rapport à un taux qui s'établissait à 65 % en 2015) démontre tout particulièrement l'importance grandissante des données. Ceci est corroboré par le fait que les Canadiens utilisent les forfaits de services sans fil dans tous les aspects de leur vie, c.-à-d. pour les appels, les messages textes, l'utilisation d'Internet, les services de navigation, le magasinage et les opérations bancaires. En effet, l'utilisation des téléphones mobiles et, par conséquent, de leurs forfaits de services sans fil s'est répandue dans tous les aspects de la vie des Canadiens. Les utilisations les plus courantes sont les appels (92 %) et les messages textes (84 %); viennent ensuite l'utilisation d'Internet (74 %), le courriel (72 %) et les applications (70 %). Les forfaits de services sans fil sont également très sollicités pour les médias sociaux (59 %), les services de navigation (58 %) et les opérations bancaires en ligne (45 %). Les jeux en ligne (31 %), le travail (30 %) et le commerce en ligne (26 %) sont moins populaires, mais font tout de même partie des utilisations dans le cas d'une proportion considérable de Canadiens.

Utilisation des données des services sans fil

Les forfaits de services sans fil mobiles qui comprennent des données sont de plus en plus répandus au Canada (72 %). La plupart des forfaits prévoient des limites sur la quantité de données incluses; toutefois, quelques forfaits (16 %) offrent une utilisation illimitée de données. Par conséquent, de nombreux Canadiens tentent de gérer ou de limiter leur utilisation de données en utilisant le Wi-Fi ou tout simplement en réduisant leur utilisation. Cependant, peu d'entre eux (36 %) ont recours à des outils pour suivre ou surveiller leur utilisation de données.

Bien que de nombreux Canadiens (75 %) estiment qu'il est facile de gérer leur utilisation de données, une proportion considérable d'entre eux (46 %) ont payé une utilisation de données excédentaires au cours de la dernière année, ce qui laisse penser que certains Canadiens ont de la difficulté à gérer leur utilisation de données pour s'éviter des frais supplémentaires.

Factures-surprises

Bien qu'il soit plus bas que par le passé (baisse de 7 % depuis 2014)⁴, le nombre de Canadiens qui reçoivent des factures-surprises est encore important (21 %), laissant croire qu'il y a encore place à l'amélioration sur ce point. Les Canadiens ont du mal à surveiller la quantité de données qu'ils utilisent. Ils ne comprennent pas

³ Connected Life 2016 - <http://connectedlife.tnsglobal.com>.

⁴ 28 % en 2014; 29 % en 2015; 24 % au printemps 2016.

bien les frais d'itinérance à l'étranger et ont de la difficulté à gérer les coûts que ce type d'itinérance entraîne. Ils ont aussi de la difficulté à faire le suivi du nombre de minutes d'appel qu'ils ont utilisé.

Les plus grands utilisateurs de forfaits de services sans fil (26 à 31 % par rapport à 11 à 15 %) sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise. Il n'est donc pas surprenant de constater que les Canadiens plus jeunes (18 à 54 ans) sont beaucoup plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que les Canadiens plus âgés (24 à 25 % par rapport à 15 %). Les utilisateurs dont le ménage a un revenu plus élevé (150 000 \$ et plus) (36 % par rapport à 16 à 22 %), un forfait familial (28 % par rapport à 19 %) et des données limitées (27 % par rapport à 14 %) sont aussi plus susceptibles de recevoir une facture-surprise.

Le montant des frais non prévus varie grandement — de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. La plupart (64 %) des factures-surprises sont de 100 \$ ou moins.

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Dans une proportion de 17 %, les Canadiens ont formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours de la dernière année. Les plaintes ont diminué de 35 % lors des deux dernières années, et 20 % de ces 35 % ont eu lieu au cours des six derniers mois. Les Canadiens qui ont tendance à porter plainte le font souvent, avec 2,88 plaintes en moyenne lors des 12 derniers mois. Ils ont tendance à porter plainte auprès de leur fournisseur de services, principalement au sujet de frais facturés à tort, des frais d'utilisation de données, d'une mauvaise qualité des services et de modalités de contrat trompeuses.

Très peu de Canadiens (2 %) adressent leur plainte au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), surtout parce qu'ils n'en connaissent pas l'existence. La plupart des Canadiens (69 %) ne se rappellent pas avoir été informés au sujet du CPRST par leur fournisseur de services, ce qui laisse croire que d'autres approches sont nécessaires pour sensibiliser davantage le public.

Un quart (25 %) des plaignants considèrent que leur plainte n'a pas été résolue et près de la moitié (46 %) n'est pas satisfaite du règlement de sa plainte. Les résultats de 2015 et du printemps 2016 sont indicatifs d'une plus grande satisfaction chez ceux qui ont adressé leur plainte au CPRST.

Différences régionales

Des analyses régionales ont été effectuées afin d'évaluer les différences significatives entre les régions (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et Territoires) et, en raison de la présence d'une quatrième grande entreprise de télécommunications dans les Prairies, des analyses plus poussées ont également été effectuées pour comparer les provinces de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba. Aucune différence significative n'a été observée entre les provinces des Prairies et peu de différences ont été observées régionalement. Plus précisément, les Canadiens dans la région de l'Atlantique étaient moins susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil avec données (57 %) comparativement au reste du Canada (76 %) et plus susceptibles d'avoir un forfait de type « balance » (21 % par rapport à 4 à 6 %). En outre, les Québécois sont moins susceptibles de recevoir une facture-surprise (12 % par rapport à 19 à 31 %) et moins susceptibles de déposer une plainte (4 % par rapport à 14 à 24 %), ce qui est conforme aux résultats des années précédentes. Ceci s'explique peut-être par la protection législative accordée aux consommateurs québécois, que le Québec a mise en place en 2009 (projet de loi 60). Les Québécois sont également moins susceptibles d'avoir leur propre téléphone cellulaire (59 % par rapport à 69 à 78 %), se tournant plutôt vers

les contrats de type « balance » (15 % par rapport à 2 à 4 %), et sont plus susceptibles d'avoir un forfait prépayé (24 % par rapport à 10 à 19 %).

Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont aussi été effectuées, portant sur l'âge, le sexe, la scolarité, le revenu et la langue. Les différences les plus significatives étaient reliées à l'âge et au revenu.

Âge

Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans sont très différents des Canadiens plus âgés (55 ans et plus) à plusieurs égards :

- Ils utilisent leur forfait de services sans fil plus souvent et pour des usages plus variés.
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (78 à 85 % contre 51 %).
- Ils sont plus susceptibles de gérer ou de limiter leur utilisation de données (90 à 96 % contre 80 %).
- Ils ont plus de difficulté à gérer leur utilisation de données, en particulier les 18-34 ans (18 % contre 11 à 12 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise (24 à 25 % contre 15 %).
- Ils sont moins satisfaits du règlement de leur plainte (30 à 37 % contre 59 %).

Revenus

Les Canadiens dont le ménage a un revenu plus élevé diffèrent aussi de ceux qui ont un revenu plus faible (moins de 60 000 \$) à plusieurs égards :

- Ils utilisent leur forfait de services sans fil plus souvent et pour des usages plus variés.
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (76 à 89 % contre 59 à 61 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un compte postpayé (86 à 93 % contre 71 à 80 %).
- Les personnes dont le revenu est très élevé (150 000 \$ et plus) sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise (36 % contre 16 à 22 %).

CRTC

Au cours des deux dernières années, la compréhension du mandat et du rôle du CRTC chez les Canadiens a diminué légèrement. Les impressions générales sur le CRTC ont tendance à rester les mêmes et sont principalement neutres ou positives; seulement 12 % des Canadiens ont une impression négative du CRTC. Les Canadiens plus âgés ont une impression plus positive du CRTC comparativement aux Canadiens plus jeunes.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche soutiennent l'idée que le Code sur les services sans fil a eu une incidence positive pour les Canadiens. Ils fournissent également des renseignements qui pourraient éclairer les processus futurs au CRTC. Plus précisément :

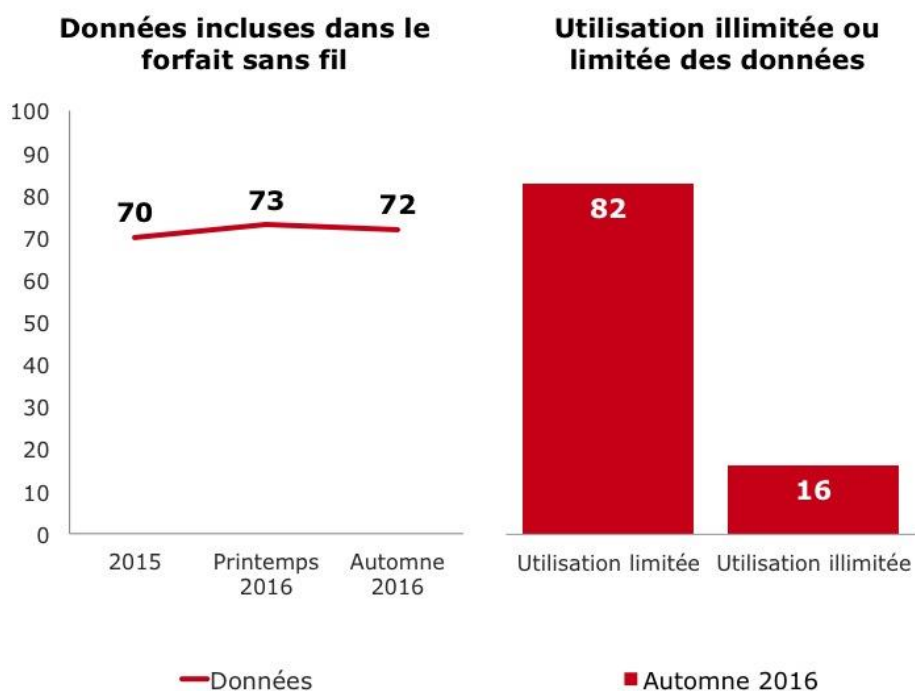
1. Les résultats du printemps 2016 indiquent que les données comprises dans les forfaits de services sans fil deviennent de plus en plus essentielles aux Canadiens. En outre, les résultats de ce sondage montrent que de nombreuses activités pour lesquelles les Canadiens utilisent leurs services sans fil consomment des données. Il est donc important que le CRTC veille à ce que le Code sur les services sans fil reflète cette réalité et qu'il tienne compte de l'intérêt grandissant des Canadiens pour les données et l'utilisation croissante qu'ils en font.
2. Il est encore difficile pour de nombreux Canadiens de gérer leurs données afin d'éviter une utilisation excédentaire et des frais supplémentaires. Des initiatives visant la gestion des données ou une réduction des données excédentaires pourraient présenter une utilité et un intérêt particuliers pour les Canadiens.
3. Bien que le nombre de factures-surprises ait considérablement diminué au cours des trois dernières années, le problème subsiste dans le cas d'un Canadien sur cinq. Des initiatives portant sur le consentement aux frais de dépassement, le suivi de l'utilisation de données, une meilleure compréhension des frais d'itinérance à l'étranger (données et appels) et le suivi des minutes d'appel pourraient aider à réduire les factures-surprises de nombreux Canadiens.
4. La connaissance du CPRST demeure faible chez les Canadiens, et ce, malgré que les fournisseurs de services soient tenus d'informer les consommateurs de son existence. D'autres approches pourraient être nécessaires pour sensibiliser davantage le public et l'informer au sujet du CPRST.
5. Les plaintes relatives aux services sans fil ont tendance à être adressées aux fournisseurs de services sans fil des Canadiens et ces derniers tendent à être insatisfaits de la résolution de leur plainte. Les recherches précédentes indiquent qu'une meilleure sensibilisation à l'égard du CPRST fait augmenter le taux de satisfaction par rapport au règlement des plaintes. Une meilleure sensibilisation à l'égard du CPRST peut donc améliorer la satisfaction quant au règlement des plaintes.

4. Constatations détaillées

4.1. Utilisation des données des services sans fil

Les forfaits de services sans fil qui comprennent des données sont de plus en plus répandus au Canada. Presque les trois quarts des Canadiens (72 %) ont un forfait de services sans fil qui comprend des données. La vaste majorité d'entre eux ont une quantité limitée de données (82 %), alors qu'une certaine proportion, petite mais significative, a accès à une utilisation illimitée de données (16 %).

Pièce 4.1.a. Données incluses dans le forfait de services sans fil, au fil du temps, et forfaits avec données illimitées ou données limitées



QB2a. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil?

Base : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1,277)

QB9c3. Est-ce que votre forfait inclut des données?

Base : Total des répondants, printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1,005)

QB4. Votre forfait comprend-il une utilisation illimitée ou limitée de données?

Base : Répondants dont le forfait de services sans fil inclut des données, automne 2016 (n = 831)

Le choix des Canadiens d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données ou non repose sur divers facteurs démographiques :

- Âge — les Canadiens ayant un forfait de services sans fil qui comprend des données tendent à être plus jeunes (18 à 54 ans); 78 à 85 % d'entre eux ont des données, comparativement à seulement 51 % de ceux qui ont 55 ans et plus.
- Niveau de scolarité — les Canadiens ayant un niveau de scolarité plus élevé sont plus susceptibles d'avoir des données comprises dans leur forfait de services sans fil (75 % avec une scolarité de niveau collégial ou universitaire par rapport à 7 % avec une scolarité de niveau secondaire).
- Revenus — les Canadiens dont le ménage a un revenu plus élevé (60 000 \$ ou plus annuellement) sont plus susceptibles d'avoir des données que ceux dont le revenu est plus faible (76 à 89 % par rapport à 59 à 61 %).
- Région — les Canadiens dans la région de l'Atlantique sont moins susceptibles que les autres d'avoir des données comprises dans leur forfait de services sans fil (57 % par rapport à 76 à 89 %).

Pièce 4.1.b. Données incluses dans le forfait de services sans fil, par âge et par région

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total	Âge			Région					
		18-34	35-54	55+	Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.
Base = réel	(1 277) %	(198) %	(421) %	(643) %	(101) %	(275) %	(393) %	(304) %	(151) %	(53) %
Oui	72	85*	78*	51	57	71*	71*	78*	72*	87*
Non	26	15	21	45*	42*	28	26	20	26	13

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.1.c. Données incluses dans le forfait de services sans fil, par revenus et par niveau de scolarité

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total	Revenus					Niveau de scolarité		
		Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus	Études secondaires ou moins	Études collégiales	Études universitaires ou supérieures
Base = réel	(1 277) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %	(356) %	(340) %	(560) %
Oui	72	59	61	76*	86*	89*	65	75*	75*
Non	26	38*	37*	22	13	10	33*	24	24

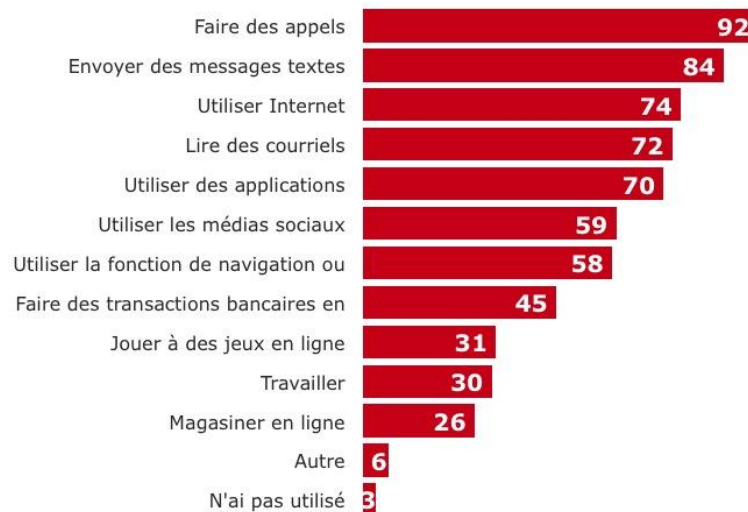
* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

4.1.1. Activités entreprises avec le forfait de services sans fil

L'utilisation des téléphones mobiles et, par conséquent, de leurs forfaits de services sans fil s'est répandue dans tous les aspects de la vie des Canadiens. Les forfaits et les données sans fil, en particulier, deviennent partie intégrante de la vie des Canadiens. Les Canadiens utilisent de plus en plus leurs appareils sans fil pour diverses tâches et, de ce fait, l'importance des données dans leur forfait de services sans fil devient aussi plus grande.

Sans surprise, la grande majorité des Canadiens utilisent leur forfait de services sans fil pour faire des appels (92 %) et envoyer des messages textes (84 %). Toutefois, de nombreux Canadiens se livrent aussi à diverses activités demandant des données sans fil. Près des trois quarts des Canadiens ayant un forfait de services sans fil l'utilisent pour accéder à Internet (74 %), lire leurs courriels (72 %) ou utiliser des applications (70 %), alors qu'environ la moitié d'entre eux l'utilise pour les médias sociaux (59 %), la fonction de navigation ou de cartes (58 %) ou des opérations bancaires (45 %). Les Canadiens sont moins nombreux à utiliser leur forfait de services sans fil pour jouer à des jeux en ligne (31 %), travailler (30 %) et magasiner en ligne (26 %).

Pièce 4.1.1.a. Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil



QB3. Dans le dernier mois, avez-vous utilisé votre forfait de services sans fil pour les activités suivantes :
Base : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277)

Les Canadiens plus jeunes (18 à 54 ans) sont plus susceptibles de se livrer à l'ensemble de ces activités que les Canadiens plus âgés, alors que ceux qui ont des forfaits prépayés et des revenus moins élevés (moins de 60 000 \$) sont, en général, moins susceptibles d'effectuer ces activités avec leur forfait de services sans fil. Cela laisse supposer que les coûts et le budget personnel ont une influence importante sur ce que les Canadiens font avec leur forfait de services sans fil.

En règle générale, les Canadiens qui ont déposé une plainte et ont reçu une facture-surprise sont plus susceptibles de se livrer à la plupart de ces activités, ce qui laisse supposer que les grands utilisateurs sont plus susceptibles de porter plainte ou de recevoir une facture-surprise.

Pièce 4.1.1.b. Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil, par âge et par type de forfait

Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil	Total	Âge			Prépayé ou postpayé	
		18-34	35-54	55+	Postpayé	Prépayé
Base = réel	(1 277) %	(198) %	(421) %	(643) %	(1 041) %	(217) %
Faire des appels	92	93*	96*	87	93*	86
Envoyer des messages textes	84	95*	93*	63	89*	61
Utiliser Internet	74	92*	81*	47	80*	46
Lire mes courriels	72	87*	77*	49	77*	47
Utiliser des applications	70	88*	78*	40	74*	48
Utiliser les médias sociaux	59	80*	65*	27	64*	33
Utiliser des services de navigation ou de carte	58	79*	63*	31	64*	30
Faire des transactions bancaires en ligne	45	65*	48*	20	51*	20
Jouer à des jeux en ligne	31	42*	34*	14	33*	21
Travailler	30	38*	35*	13	33*	13
Magasiner en ligne	26	37*	29*	9	29*	10
Autre	6	10*	5	3	6	6
Pas utilisé	3	2	1	7*	2	10

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.1.1.c. Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil, par revenus

Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil	Total	Revenus				
		Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 277) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %
Faire des appels	92	85	90	96*	95*	97*
Envoyer des messages textes	84	73	81	91*	94*	92*
Utiliser Internet	74	64	66	78*	89*	90*
Lire mes courriels	72	59	65	76*	90*	88*
Utiliser des applications	70	60	62	73*	84*	88*
Utiliser les médias sociaux	59	51	47	63*	70*	69*
Utiliser des services de navigation ou de carte	58	50	50	60	76*	67*
Faire des transactions bancaires en ligne	45	40	37	50*	60*	53*
Jouer à des jeux en ligne	31	28	29	31	35	38
Travailler	30	16	24	36*	41*	40*
Magasiner en ligne	26	18	18	26	35*	42*
Autre	6	8	5	7	4	6
Pas utilisé	3	6*	3	1	-	1

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.1.1.c. Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil, par facture-surprise et par plainte formulée

Raison de l'utilisation du forfait de services sans fil	Total	Factures-surprises		A déposé une plainte	
		Oui	Non	Oui	Non
Base = réel	(1 277) %	(250) %	(1 012) %	(203) %	(1 065) %
Faire des appels	92	94	91	96	91
Envoyer des messages textes	84	92*	82	93*	82
Utiliser Internet	74	83*	72	83*	73
Lire mes courriels	72	82*	69	83*	70
Utiliser des applications	70	82*	66	79*	68
Utiliser les médias sociaux	59	72*	55	69*	57
Utiliser des services de navigation ou de carte	58	73*	54	75*	56
Faire des transactions bancaires en ligne	45	57*	42	52	44
Jouer à des jeux en ligne	31	38*	29	42*	28
Travailler	30	33	29	36	28
Magasiner en ligne	26	35*	23	32	25
Autre	6	11*	5	7	6
Pas utilisé	3	2	3	1	3

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

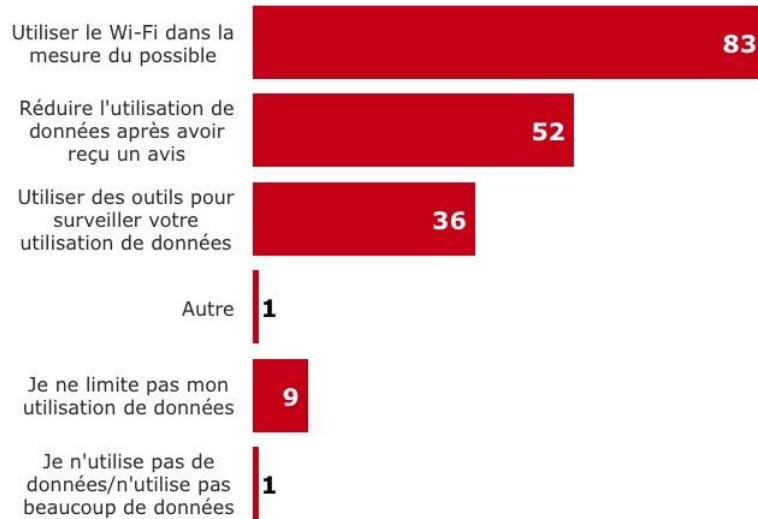
4.1.2. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données

De nombreux Canadiens tentent de gérer ou limiter leur emploi de données. Les méthodes utilisées pour gérer l'utilisation de données varient et consistent surtout à utiliser le Wi-Fi dans la mesure du possible plutôt qu'à surveiller activement l'utilisation de données ou à la réduire. Sans surprise, les Canadiens qui ont un forfait avec données limitées sont beaucoup plus susceptibles de gérer activement leurs données et d'en limiter l'utilisation (22 %), comparativement à ceux qui ont un forfait illimité (5 %).

Parmi les Canadiens qui ont un forfait avec données, seul un tiers (36 %) utilise des outils pour surveiller leur utilisation de données, alors que la moitié d'entre eux (52 %) réduisent leur utilisation de données après avoir

reçu un avis qu'ils approchent la limite. De nombreux Canadiens (83 %) vont toutefois passer au Wi-Fi quand cela est possible.

Pièce 4.1.2.a. Méthodes utilisées pour gérer ou limiter l'utilisation de données



QB5a. Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, automne 2016 (n = 831)

Sans surprise, les Canadiens qui ont un forfait aux données limitées sont plus susceptibles que ceux qui ont des données illimitées d'utiliser des outils pour surveiller leur utilisation de données (39 % par rapport à 23 %), de réduire leur utilisation de données lorsqu'ils approchent la limite (56 % par rapport à 35 %) et d'utiliser le Wi-Fi dans la mesure du possible (88 % par rapport à 68 %).

Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont moins susceptibles de gérer ou limiter leur utilisation de données. En fait, les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont deux fois plus susceptibles **de ne pas** gérer leurs données que les Canadiens d'âge moyen (de 35 à 54 ans) et quatre fois et demie plus susceptibles que les jeunes Canadiens (18 à 34 ans) **de ne pas** gérer leurs données.

Pièce 4.1.2.b. Méthodes utilisées pour gérer ou limiter l'utilisation de données, par âge et par type de limite d'utilisation

Méthodes utilisées pour gérer ou limiter l'utilisation de données	Total	Âge			Utilisation des données	
		18-34	35-54	55+	Illimitées	Limitées
Base = réel	(831) %	(170) %	(327) %	(326) %	(145) %	(660) %
Utiliser le Wi-Fi dans la mesure du possible	83	91*	82*	69	68	88
Réduire l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	52	60*	53*	33	35	56
Utiliser des outils pour surveiller votre utilisation de données	36	45*	32*	23	23	39*
Autre (préciser)	1	-	2	-	1	1
Je ne limite pas mon utilisation de données	9	4	9*	18*	22*	5
N'utilise pas/peu de données	1	-	1	2*	1	1

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

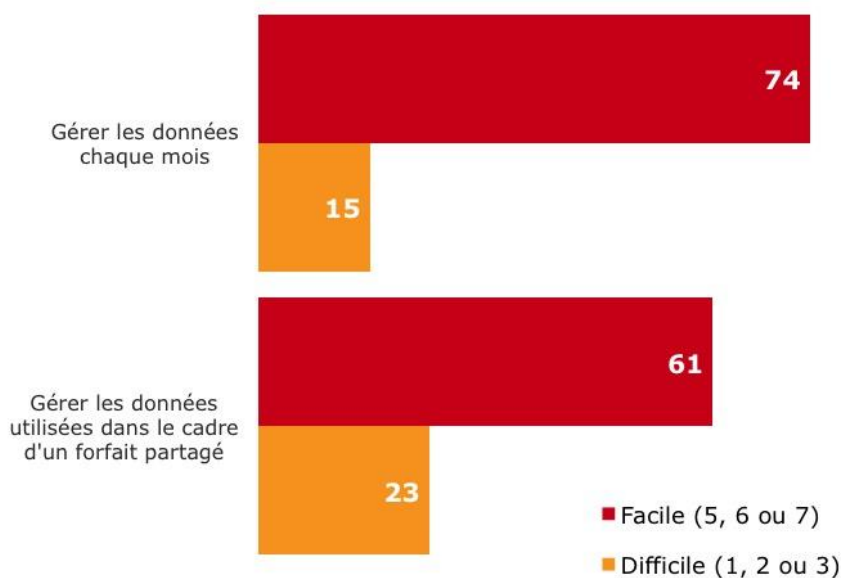
4.1.3. Facilité à gérer l'utilisation de données

La plupart des Canadiens trouvent qu'il est facile de gérer leur utilisation de données chaque mois. Cela est particulièrement vrai pour les francophones et les Canadiens plus âgés. Ainsi, trois Canadiens sur quatre (74 %) trouvent qu'il est facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) de gérer leur utilisation de données chaque mois. Les francophones trouvent plus facile de gérer leur utilisation de données que les non-francophones (84 % par rapport à 68 à 72 %). En outre, les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) disent avoir plus de facilité que les Canadiens plus jeunes (78 % par rapport à 71 à 76 %) — une constatation intéressante étant donné que les Canadiens plus âgés sont moins susceptibles de gérer activement leur utilisation de données. Il est possible que les Canadiens plus âgés estiment la gestion de leurs données facile parce qu'ils n'en utilisent pas beaucoup et donc n'atteignent pas leur limite de données.

Fait non étonnant, les Canadiens qui ont reçu une facture-surprise ont plus de difficulté à gérer leurs données (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) (31 % par rapport à 10 %), tout comme ceux qui ont déposé une plainte (28 % par rapport à 12 %).

De nombreux Canadiens ayant un forfait familial ou partagé (61 %) trouvent aussi qu'il est facile de gérer l'utilisation de données avec les autres personnes qui partagent leur forfait, mais moins que la moyenne générale pour l'ensemble des Canadiens dont le forfait comprend des données (74 %). De même, les Canadiens qui ont reçu une facture-surprise ont toutefois plus de difficulté à gérer l'utilisation de données avec les autres personnes qui partagent leur forfait (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) (59 % par rapport à 15 %), tout comme ceux qui ont déposé une plainte (38 % par rapport à 20 %).

Pièce 4.1.3.a. Degré de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données chez les personnes ayant un forfait comprenant des données et celles ayant un forfait partagé comprenant des données



QB6. Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données chaque mois? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

Base : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, automne 2016 (n = 831)

QB7. Est-il facile pour vous de gérer l'utilisation de données par les autres personnes qui partagent votre forfait afin d'éviter des frais de dépassement?

Base : Répondants dont le forfait est partagé et comprend des données, automne 2016 (n = 291)

Pièce 4.1.3.b. Degré de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données, par âge et par langue

Degré de difficulté à gérer les données	Total	Âge			Langue		
		18-34	35-54	55+	Anglais	Français	Autre
Base = réel	(831) %	(170) %	(327) %	(326) %	(529) %	(163) %	(133) %
Facilité à gérer les données chaque mois (5, 6 ou 7)	74	71	76	78	72	84*	68
Difficulté à gérer les données chaque mois (1, 2 ou 3)	15	18	12	11	16	8	19*

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.1.3.c. Degré de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données, par facture-surprise et par plainte formulée

Degré de difficulté à gérer les données	Total	Factures-surprises		A déposé une plainte	
		Oui	Non	Oui	Non
Base = réel	(831) %	(197) %	(626) %	(165) %	(663) %
Facilité à gérer les données chaque mois (5, 6 ou 7)	74	59	79*	60	78*
Difficulté à gérer les données chaque mois (1, 2 ou 3)	15	31*	10	28*	12

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.1.3.d. Degré de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données dans le cas d'un forfait partagé, par facture-surprise et par plainte formulée

Degré de difficulté à gérer les données utilisées dans un forfait partagé	Total	Factures-surprises		A déposé une plainte	
		Oui	Non	Oui	Non
Base = réel	(291) %	(77) %	(213) %	(57) %	(233) %
Facilité à gérer les données d'un forfait partagé chaque mois (5, 6 ou 7)	61	32	74*	51	64
Difficulté à gérer les données d'un forfait partagé chaque mois (1, 2 ou 3)	23	49*	14	38*	20

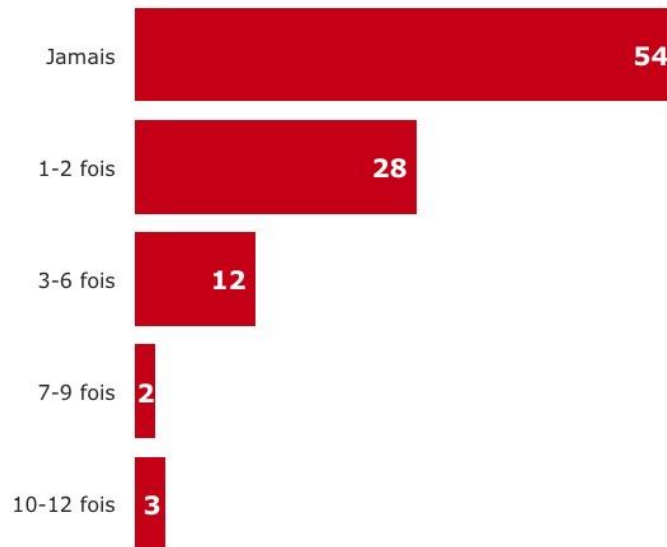
* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

4.1.4. Frais d'utilisation excédentaire de données

Bien que de nombreux Canadiens estiment qu'il est facile de gérer leur utilisation de données, une proportion considérable d'entre eux (46 %) ont payé pour une utilisation de données excédentaires au cours des 12 derniers mois, ce qui laisse penser que certains Canadiens ont en fait de la difficulté à gérer leur utilisation de données de manière à éviter des frais supplémentaires.

Plus d'un quart (28 %) des Canadiens ont payé des frais d'utilisation excédentaire de données une ou deux fois au cours des 12 derniers mois, alors que 17 % d'entre eux en ont payé trois fois ou plus. Fait intéressant, le fait de payer des frais d'utilisation excédentaire de données n'est lié à aucun facteur démographique ou type de forfait. Il semble que peu importe leur profil et peu importe leurs types de forfaits, tous les Canadiens reçoivent des frais d'utilisation excédentaire de données de façon égale.

Pièce 4.1.4.a. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois



QB8. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?
 Base : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, automne 2016 (n = 831)

Fait non étonnant, les Canadiens qui ont porté plainte ou reçu une facture-surprise sont aussi plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (57 % par rapport à 39% et 63 % par rapport à 25 % respectivement).

Pièce 4.1.4.b. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois, par facture-surprise et par plainte formulée

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Total	Factures-surprises		A déposé une plainte	
		Oui	Non	Oui	Non
Base = réel	(831) %	(197) %	(626) %	(165) %	(663) %
Jamais	54	25	63*	39	57*
1 ou 2 fois	28	33	26	29	28
3 à 6 fois	12	28*	7	21*	10
7 à 9 fois	2	4	2	4	2
10 à 12 fois	3	9*	1	6*	2

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

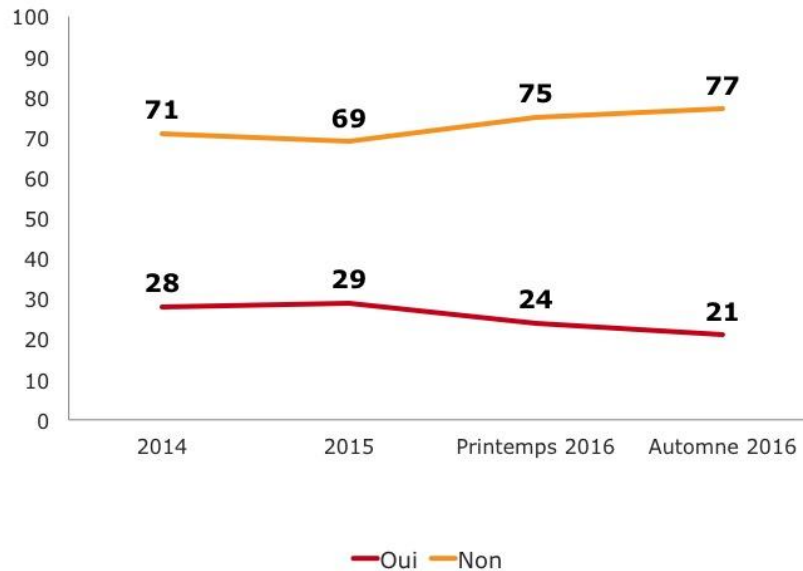
4.2. Factures-surprises et frais d'itinérance

4.2.1. Factures-surprises

Incidence

Bien que le nombre de Canadiens qui reçoivent des factures-surprises continue à diminuer depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil, une proportion limitée, mais considérable d'entre eux, en recevaient encore à l'automne 2016 (21 %). Cela indique ce qui suit : en dépit du fait que les Canadiens comprennent et gèrent mieux leurs contrats de service sans fil et les frais connexes, il y a encore place à l'amélioration sur ce point.

Pièce 4.2.1.a. Personnes ayant reçu une facture-surprise



QB10/B6. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment élevée?

Base : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277), total des répondants printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1 005), 2014 (n = 1 016)

Bien qu'aucune activité (médias sociaux, Internet, navigation, etc.) ne soit liée en particulier aux factures-surprises, les Canadiens qui utilisent leur forfait de services sans fil pour une plus grande variété d'activités sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise. Plus précisément, 26 à 31 % des Canadiens qui ont utilisé leur forfait pour sept activités différentes ou plus au cours du dernier mois ont reçu une facture-surprise, comparativement à seulement 11 à 15 % de ceux qui se sont livrés à six activités ou moins au cours du dernier mois. Cela indique que les plus grands utilisateurs de forfaits de services sans fil sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que les autres.

Sans étonnement, les Canadiens plus jeunes (18 à 54 ans) sont beaucoup plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que les Canadiens plus âgés (24 à 25 % par rapport à 15%). C'est également le cas des utilisateurs dont le ménage a un revenu plus élevé (150 000 \$ et plus) (36 % par rapport à 16 à 22 %), un forfait familial (28 % par rapport à 19 %) et une limite sur les données (27 % par rapport à 14 %). Les Québécois (12 % par rapport à 19 à 31 %) et les francophones (14 % par rapport à 24 %) sont moins susceptibles de recevoir une facture-surprise.

Ces résultats suggèrent que les frais d'itinérance à l'étranger pourraient être la raison principale des factures-surprises pour les ménages au revenu plus élevé (150 000 \$ et plus) (36 % par rapport à 7 à 26 %). Toutefois, la taille des échantillons est assez petite et, par conséquent, ces différences ne sont pas statistiquement significatives.

Pièce 4.2.1.b. Factures-surprises, par âge et par revenus

A reçu une facture-surprise	Total	Âge			Revenus				
		18-34	35-54	55+	Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 277) %	(198) %	(421) %	(643) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %
Oui	21	24*	25*	15	16	19	17	22	36*
Non	77	75	73	84*	82*	80*	81*	75	63

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.2.1.c. Factures-surprises, par langue et par région

A reçu une facture-surprise	Total	Langue			Région					
		Anglais	Français	Autre	Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.
Base = réel	(1 277) %	(795) %	(280) %	(189) %	(101) %	(275) %	(393) %	(304) %	(151) %	(53) %
Oui	21	24*	14	24	27*	12	24*	19	31*	31*
Non	77	75	86*	75	73	87*	74	80	68	69

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Pièce 4.2.1.d. Factures-surprises, par forfait et par données

A reçu une facture-surprise	Total	Forfait		Données	
		Forfait familial	Forfait individuel	Illimitées	Limitées
Base = réel	(1 277) %	(368) %	(892) %	(145) %	(660) %
Oui	21	28*	19	14	27*
Non	77	70	80*	85*	72

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

Raisons

Comme c'était le cas les années précédentes⁵, les frais d'utilisation excédentaire de données sont la cause principale des factures-surprises (48 %), suivis des frais d'itinérance à l'étranger (17 %). Les frais d'utilisation excédentaire de minutes d'appel sont aussi une cause importante de factures-surprises à l'automne 2016 (14 %). Cela indique que les Canadiens ont de la difficulté à :

1. surveiller la quantité de données qu'ils utilisent;
2. comprendre les coûts d'itinérance à l'étranger;
3. surveiller le nombre de minutes d'appel qu'ils utilisent.

Ces trois éléments devraient être pris en considération à l'avenir pour l'examen ou la mise à jour du Code sur les services sans fil.

⁵ Remarque : La question a changé par rapport aux années précédentes et une comparaison directe des résultats n'est donc plus possible.

Pièce 4.2.1.e. Principale raison de la facture-surprise



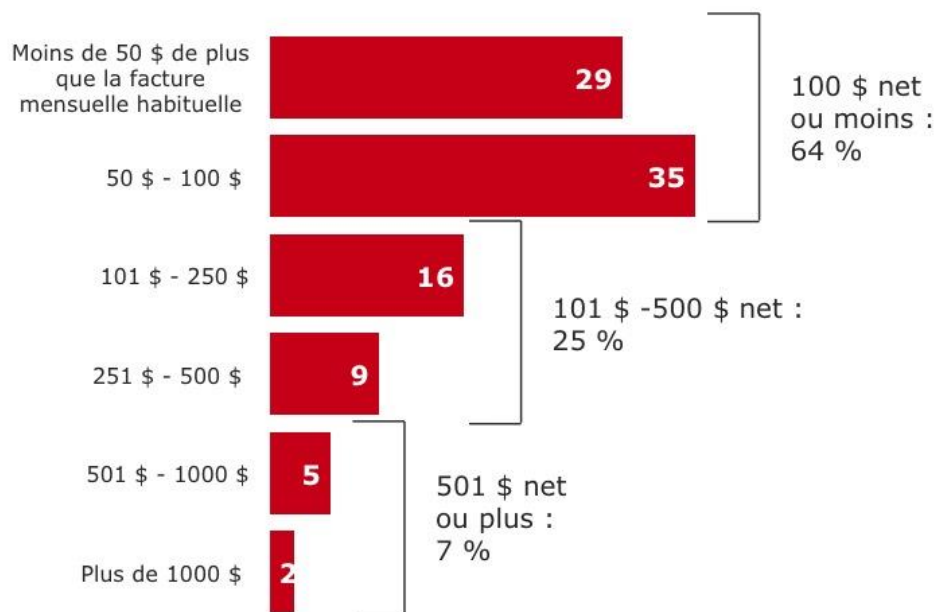
QB10a/B6a. Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?
Base : Ceux qui ont reçu une facture-surprise, automne 2016 (n = 250), printemps 2016 (n = 208), 2015 (n = 289), 2014 (n = 282)

Montant

Le montant des frais non prévus varie de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. Cela étant, la grande majorité des frais non prévus (64 %) est de 100 \$ ou moins.

Parmi les Canadiens qui ont indiqué que la facture-surprise était attribuable à des frais d'utilisation excédentaire de données, on constate que la majorité (74 %) a eu à payer plus de 50 \$. Cela est particulièrement vrai pour ceux qui ont un forfait familial ou partagé, qui sont plus nombreux (87 %) à avoir payé plus de 50 \$ comparativement à ceux possédant un forfait individuel (64 %). Ces résultats indiquent que les Canadiens qui ont des forfaits familiaux ou partagés ont plus de difficulté à gérer leur utilisation de données que les personnes ayant un forfait individuel.

Pièce 4.2.1.f. Montant des frais non prévus dans le cas des personnes ayant reçu une facture-surprise



Q10b. Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture?
 Base : Répondants qui ont reçu une facture-surprise, automne 2016 (n = 285)

Pièce 4.2.1.g. Montant des frais non prévus attribuables à une utilisation excédentaire de données, par forfait

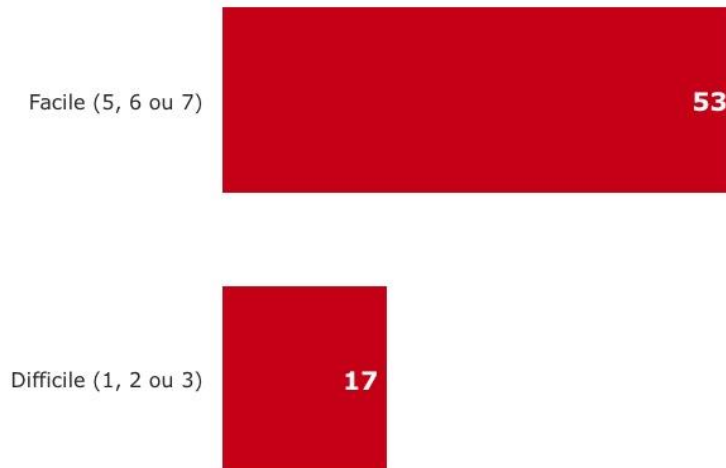
Montant des frais non prévus figurant sur la facture	Total	Forfait	
		Forfait familial	Forfait individuel
Base = réel	(109) %	(50) %	(59) %
Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle	26	13	36*
De 50 \$ à 100 \$	35	38	33
De 101 \$ à 250 \$	16	16	16
De 251 \$ à 500 \$	5	8	3
De 501 \$ à 1000 \$	8	14	4
Plus de 1 000 \$	2	1	2

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

4.2.2. Frais d'itinérance

De nombreux Canadiens ont aussi de la difficulté à gérer leurs frais d'itinérance en voyage. Seulement la moitié des Canadiens (53 %) trouve cela facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) alors que l'autre moitié ne trouve pas cela facile. Quelques-uns d'entre eux (17 %) trouvent même cela très difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Pièce 4.2.2.a. Degré de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage



QB9. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez avoir à payer des frais d'itinérance. Est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

Base : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277)

Sans étonnement, les Canadiens qui trouvent qu'il est facile de gérer leur utilisation de données sont plus susceptibles de trouver qu'il est facile de gérer les frais d'itinérance (65 % par rapport à 45 %). Les anglophones et les francophones sont aussi plus susceptibles de trouver qu'il est facile de gérer les frais d'itinérance (54 % par rapport à 46 %), bien que cela soit probablement attribuable au fait que les Canadiens qui parlent d'autres langues sont plus susceptibles de voyager à l'étranger, plutôt qu'à la langue en tant que telle. En outre, les Canadiens qui ont un forfait postpayé ou familial sont plus susceptibles de trouver qu'il est facile de gérer les frais d'itinérance que ceux qui ont un forfait prépayé ou individuel (56 % par rapport à 34 % et 61 % par rapport à 49 % respectivement).

Pièce 4.2.2.b. Degré de difficulté à gérer les frais d’itinérance en voyage, par langue, par service prépayé ou postpayé et par forfait

Degré de difficulté à gérer les frais d’itinérance en voyage	Total	Langue			Prépayé ou postpayé		Forfait	
		Anglais	Français	Autre	Postpayé	Prépayé	Forfait familial	Forfait individuel
Base = réel	(1 277) %	(795) %	(280) %	(189) %	(1 041) %	(217) %	(368) %	(892) %
Trouve cela facile (5, 6 ou 7)	53	55	54	46	56*	34	61*	49
Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)	17	17	12	21	16	21	17	16

* Indique un écart significatif à un degré de confiance de 95 %.

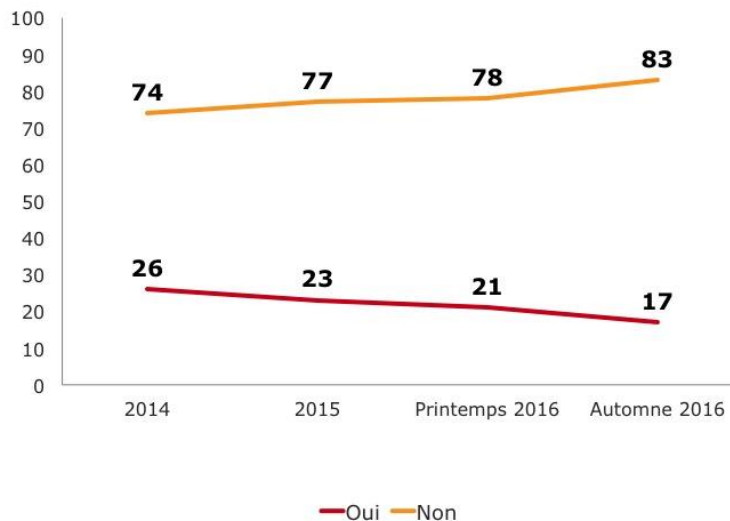
4.3. Plaintes

4.3.1. Plaintes au cours des 12 derniers mois

Nombre de plaintes

Le nombre de Canadiens déposant des plaintes au sujet de leurs services sans fil diminue rapidement. Depuis 2014, 9 % moins de Canadiens ont déposé des plaintes et depuis le printemps 2016 seulement, 4 % moins de Canadiens ont déposé des plaintes. Cela représente une diminution générale des plaintes de près de 35 % depuis 2014, la diminution la plus rapide étant survenue à partir du printemps 2016 (diminution de 20 %).

Pièce 4.3.1.a. Plaintes relatives aux services sans fil déposées au cours des 12 derniers mois



QB11/QB4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?
 Base : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277), total des répondants, printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1 005), 2014 (n = 1 016)

Les Québécois sont moins susceptibles de déposer une plainte que les habitants des autres régions du Canada (4 % par rapport à 14 à 24 %). Cela s'explique probablement par la protection législative accordée aux consommateurs québécois, que le Québec a mise en place en 2009 (projet de loi 60).

Sans surprise, les consommateurs ayant de la difficulté à gérer leurs données sont plus susceptibles de déposer une plainte (37 % par rapport à 17 %), comme le sont ceux ayant reçu une facture-surprise (41 % par rapport à 10 %).

Pièce 4.3.1.b. Plaintes relatives aux services sans fil déposées dans les 12 derniers mois, selon la région, la difficulté à gérer les données et la réception d'une facture-surprise

Plaintes relatives aux services sans fil déposées au cours des 12 derniers mois	Total	Région						Difficulté à gérer les données		Factures-surprises	
		Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.	Facile	Difficile	Oui	Non
Base = réel	(1 277) %	(101) %	(275) %	(393) %	(304) %	(151) %	(53) %	(629) %	(112) %	(250) %	(1 012) %
Oui	17	14*	4	23*	17*	24*	23*	15	37*	41*	10
Non	83	85	96*	77	83	75	77	84*	63	59	90*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

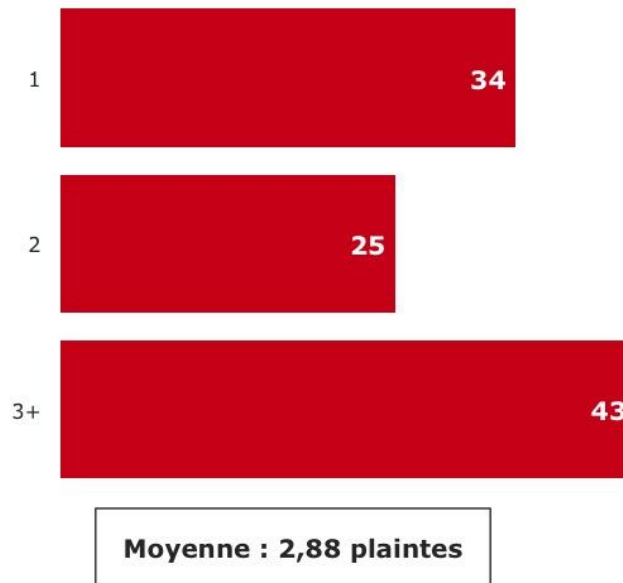
Nombre de plaintes

Les personnes qui déposent une plainte relative à leur service sans fil tendent à en déposer plusieurs.

Parmi les 17 % de Canadiens qui font des plaintes, une moyenne de 2,88 plaintes ont été déposées dans les 12 mois. Alors qu'un tiers (34 %) des plaignants n'ont fait qu'une plainte, le reste (66 %) en a déposé plus d'une. Plus précisément, 25 % en ont fait deux et 41 % ont fait trois plaintes ou plus.

Sans étonnement, ceux ayant plus de difficulté à gérer leurs données déposent plus de plaintes (3,79 par rapport à 2,21), tout comme ceux étant insatisfaits de la résolution de leur plainte lorsque comparés à ceux se disant satisfaits (3,47 par rapport à 2,29).

Pièce 4.3.1.c. Nombre de plaintes déposées au cours des 12 derniers mois



Q11a. Au cours des 12 derniers mois, combien de plaintes avez-vous déposées au sujet de vos services sans fil?
 Base : Répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, automne 2016 (n = 203)

Pièce 4.3.1.d. Nombre de plaintes, par degré de difficulté à gérer les données et par règlement de la plainte

Nombre de plaintes	Total	Difficulté à gérer les données		Règlement de la plainte	
		Facile	Difficile	Satisfait	Insatisfait
Base = réel	(203) %	(100) %	(44) %	(86) %	(90) %
1	34	37	24	38	29
2	25	33	17	32	24
3+	43	30	58	30	48
Moyenne	2,88	2,21	3,79*	2,29	3,47*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Motif des plaintes

Il existe quatre raisons principales pour lesquelles les Canadiens se plaignent de leur service sans fil :

- **Frais facturés à tort (45 %)**. Par exemple, avoir accepté un tarif et se faire demander plus que le tarif convenu; être surfacturé en raison d'une erreur du système de facturation ou d'un tarif facturé différent de celui annoncé ou se faire facturer des services qu'ils soutiennent ne pas avoir utilisés.
- **Frais d'utilisation de données (32 %)**. Des plaintes au sujet de services de données tels que l'utilisation de données excédentaires ou la possibilité pour les bénéficiaires d'un forfait partagé de consentir à une utilisation excédentaire de données malgré qu'ils ne soient pas signataires du contrat.
- **Services inadéquats (25 %)**. Par exemple, l'installation, la réparation ou le débranchement du service, de même que la qualité générale des services, des interruptions déraisonnables de service et le transfert de service d'un fournisseur à un autre
- **Information trompeuse au sujet des modalités du contrat (23 %)**. Par exemple, ce qui est inclus dans un contrat, comment il devrait être interprété.

Quelques facteurs, démographiques et autres, ont une influence sur la raison de la plainte. Toutefois, l'âge comporte une incidence certaine sur les plaintes au sujet des frais d'utilisation de données — les personnes de 18 à 54 ans sont plus susceptibles de déposer une plainte au sujet des frais d'utilisation de données, probablement en raison d'une plus grande utilisation des services de données par cette cohorte.

Pièce 4.3.1.e. Motif des plaintes, selon l'âge

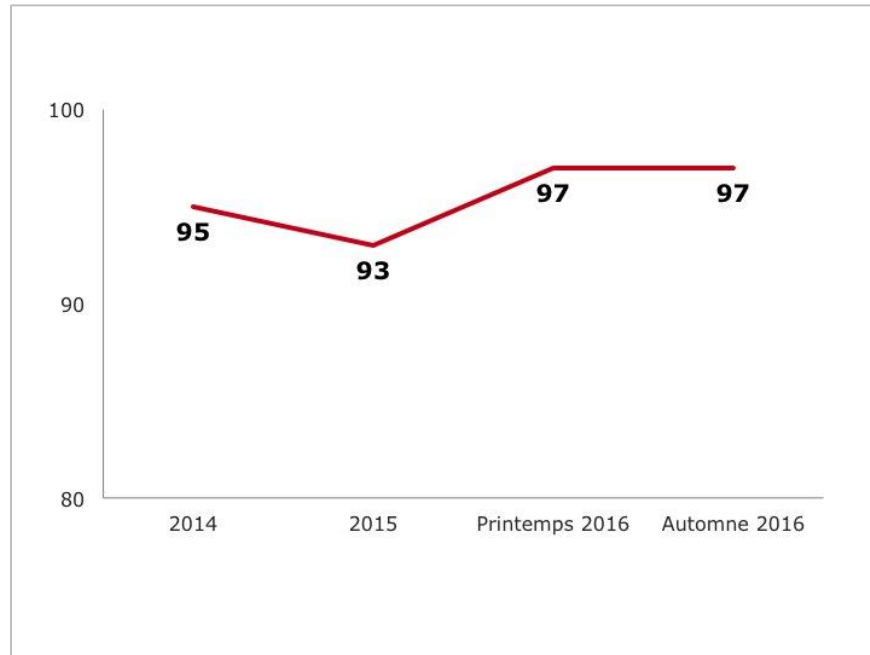
Ont reçu une facture-surprise	Total	Âge		
		18-34	35-54	55+
Base = réel	(203) %	(39) %	(80) %	(83) %
Frais facturés à tort	45	42	45	51
Frais d'utilisation de données	32	42*	35*	10
Qualité de service inadéquate	25	25	26	24
Information trompeuse au sujet des modalités du contrat	23	21	24	23
Changements au contrat sans préavis	5	7	2	4
Déverrouillage du téléphone	3	3	2	3
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	2	3	1	1
Crédit ou remboursement non reçu	1	2	-	2
Rupture de contrat	1	-	3	1
Politique d'annulation de 30 jours	-	-	1	-
Rapport de solvabilité	-	-	1	-
Autre	5	4	5	6

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Plainte envoyée au fournisseur de services

La vaste majorité des Canadiens qui portent plainte envoient leur plainte à leur fournisseur de services (97 %), ce qui correspond aux résultats de l'enquête du printemps 2016⁶.

Pièce 4.3.1.f. Plaintes adressées au fournisseur de services sans fil



QB11c. Vous êtes-vous plaint auprès de votre fournisseur de services? (2016)

Base : Répondants ayant déposé une plainte, automne 2016 (n = 203)

QB4a. (SI OUI) À qui vous êtes-vous plaint? (2014-2016)

Base : Répondants ayant déposé une plainte, printemps 2016 (n = 179), 2015 (n = 222), 2014 (n = 258)

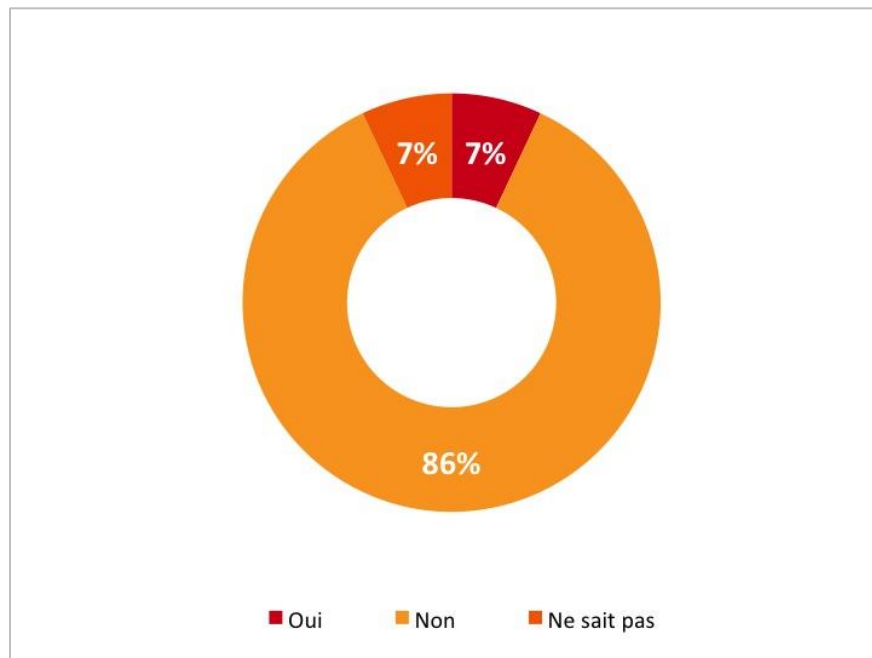
4.3.2. Plaintes déposées auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Répondants informés de leur droit de se plaindre auprès du CPRST par leur fournisseur de services

Les Canadiens ne se souviennent pas avoir été informés de leur droit de se plaindre auprès du CPRST. Seuls 7 % des Canadiens se souviennent avoir été informés de leur droit de se plaindre auprès du CPRST, ce qui indique qu'une nouvelle manière de renseigner les Canadiens de l'existence du CPRST serait peut-être nécessaire.

⁶ Remarque : La formulation des questions a changé par rapport aux années précédentes.

Pièce 4.3.2.a. Gens informés par le fournisseur de services de leur droit de porter plainte auprès du CPRST



QB11d. Lors du traitement de votre plainte, votre fournisseur de services vous a-t-il avisé de votre droit de déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), l'organisme indépendant créé pour vous aider à régler vos plaintes au sujet des services téléphoniques et Internet?

Base : Répondants ayant déposé une plainte auprès d'un fournisseur de services, automne 2016 (n = 196)

Répondants ayant déposé une plainte auprès du CPRST

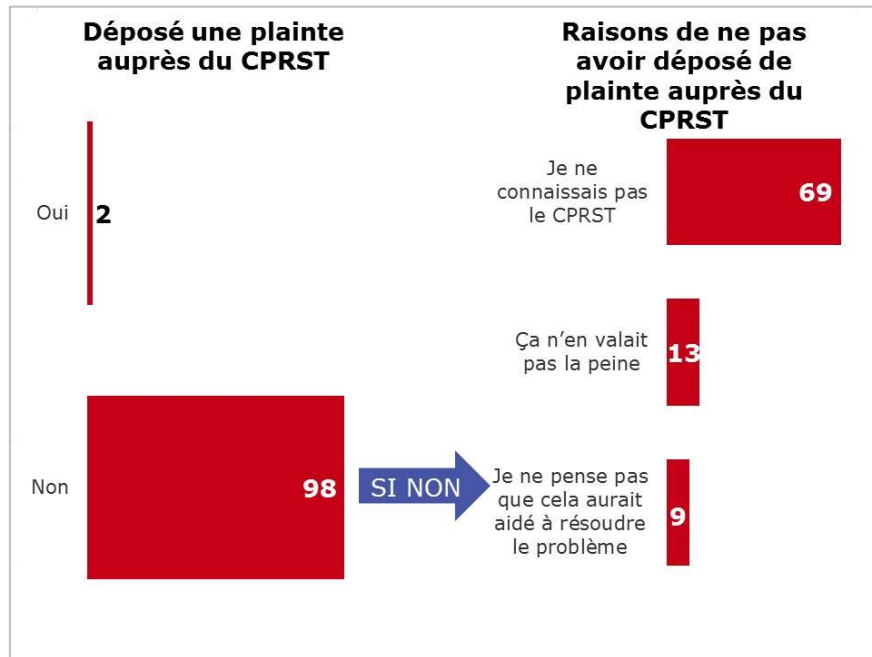
Très peu de Canadiens (2 %) adressent leur plainte au CPRST. Cette situation est attribuable au fait, principalement, qu'ils ne connaissent pas l'existence du CPRST (69 %). Cela est particulièrement vrai pour les jeunes Canadiens (18 à 34 ans), lorsque comparés aux Canadiens plus âgés (35 ans et plus) (85 % contre 52 à 64 %).

Curieusement, une proportion limitée mais considérable des plaignants (21 %) ne considère pas que cela vaut la peine, soit parce que cela demanderait trop d'efforts (13 %), soit parce qu'ils ne pensent pas que cela réglerait le problème (9 %).

Ces résultats indiquent que des améliorations visant à mieux renseigner les Canadiens sur le CPRST seraient nécessaires. Tous les Canadiens sont censés être renseignés sur le CPRST au moment de l'achat et à chaque facture mensuelle. Les Canadiens sont aussi renseignés à propos du CPRST si une plainte atteint le deuxième palier du processus de plainte⁷. Toutefois, peu de Canadiens disent se souvenir d'avoir été avisés de l'existence du CPRST. De plus, il pourrait aussi y avoir amélioration concernant la perception qu'ont les Canadiens du CPRST. Près d'un Canadien sur trois ne se plaint pas auprès du CPRST parce qu'ils considèrent que cela n'en vaut pas la peine.

⁷ Cela signifie que c'est le troisième représentant du fournisseur de services auquel s'adresse le consommateur pour résoudre sa plainte qui l'aviserait. Pour les fournisseurs de services n'ayant que deux paliers de traitement des plaintes (niveaux d'acheminement d'une plainte à un échelon supérieur), l'avis est donné au deuxième palier.

Pièce 4.3.2.b. Gens ayant porté plainte auprès du CPRST et raisons de ne pas le faire



QB11e. Avez-vous déposé une plainte auprès du CPRST?

Base : Répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, automne 2016 (n = 203)

QB11f. Pourquoi n'avez-vous pas déposé de plainte auprès du CPRST?

Base : Répondants n'ayant pas déposé de plainte auprès du CPRST, automne 2016 (n = 197)

Pièce 4.3.2.c. Raisons pour ne pas avoir déposé de plainte auprès du CPRST, selon l'âge

Raisons pour ne pas avoir déposé de plainte auprès du CPRST	Total	Âge		
		18-34	35-54	55+
Base = réel	(197)	(38)	(78)	(80)
	%	%	%	%
Je ne connaissais pas le CPRST.	69	85*	64	52
Ça n'en valait pas la peine.	13	5	13	24*
Je ne pense que cela aurait aidé à résoudre le problème.	9	5	9	15

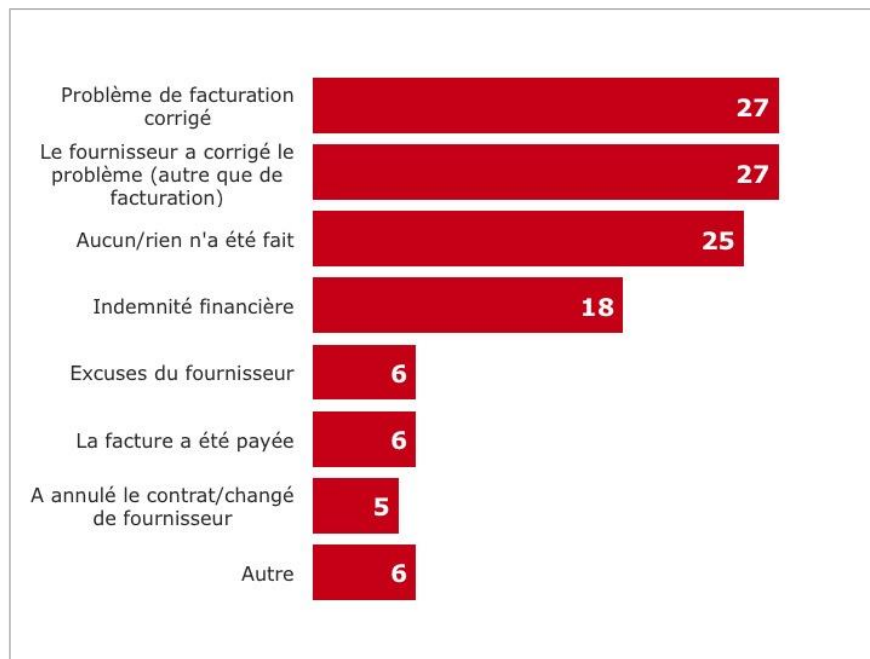
* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

4.3.3. Règlement des plaintes et satisfaction

Règlement de la plainte

Un Canadien sur quatre ne sent pas que sa plainte a été réglée, ce qui indique que ces plaintes n'ont pas été traitées ou que rien n'a été fait pour les régler. Les autres ont répertorié une variété de gestes pris pour régler les plaintes, dont : corriger les erreurs de facturation (27 %); corriger l'erreur autre que de facturation (27 %); accorder une indemnité financière (18 %); présenter des excuses (6 %); résilier le contrat (5 %); autres (6 %).

Pièce 4.3.3.a. Règlement des plaintes



Q11g. Comment le problème a-t-il été résolu?

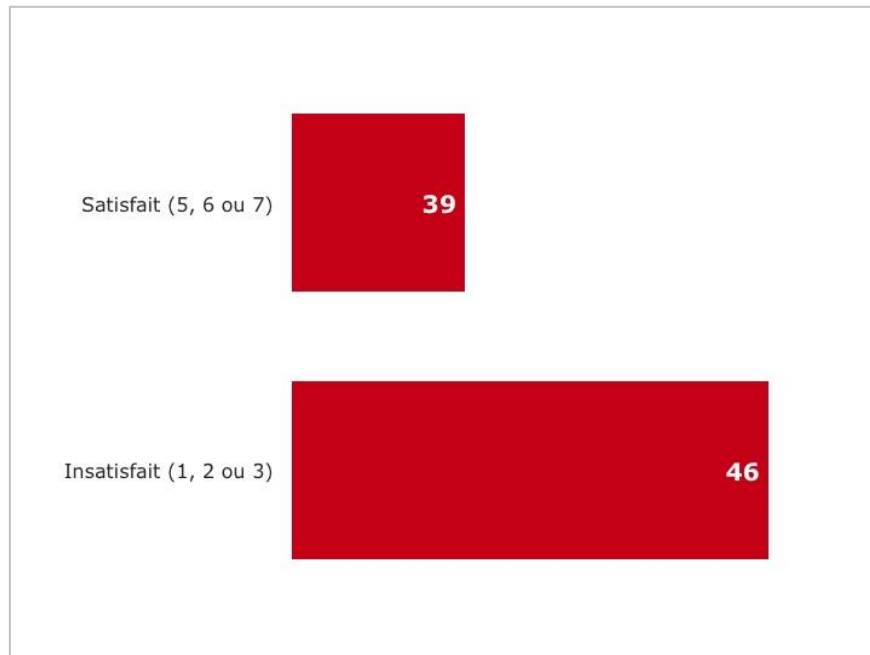
Base : Répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, automne 2016 (n = 203)

Satisfaction quant au règlement

Le degré de satisfaction, qui varie entre plaignants⁸, est plutôt faible. Un peu plus d'un tiers des plaignants seulement sont satisfaits (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) du règlement de leur plainte, alors que près de la moitié n'est pas satisfaite (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Le degré de satisfaction est considérablement plus élevé chez les Canadiens âgés (55 ans et plus) que chez les plus jeunes (59 % par rapport à 30 à 37 %). Étonnamment, la façon de régler le problème a peu d'incidence sur la satisfaction, contrairement au motif de la plainte. Plus précisément, les plaignants ayant reçu une facture-surprise étaient moins satisfaits (1,2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) que les autres (54 % par rapport à 36 %).

⁸ La cote moyenne est de 3,77 sur 7 avec un écart-type de 2,17.

Pièce 4.3.3.b. Satisfaction quant au règlement de la plainte



QB11h. Êtes-vous satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant pas du tout satisfait et 7 étant très satisfait.

Base : Répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, automne 2016 (n = 203)

Pièce 4.3.3.c. Satisfaction quant au règlement de la plainte

Satisfaction quant au règlement de la plainte	Total	Âge			Factures-surprises	
		18-34	35-54	55+	Oui	Non
Base = réel	(203) %	(39) %	(80) %	(83) %	(106) %	(95) %
Satisfait (5, 6 ou 7)	39	30	37	59*	33	47
Insatisfait (1, 2 ou 3)	46	54*	46	31	54*	36

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

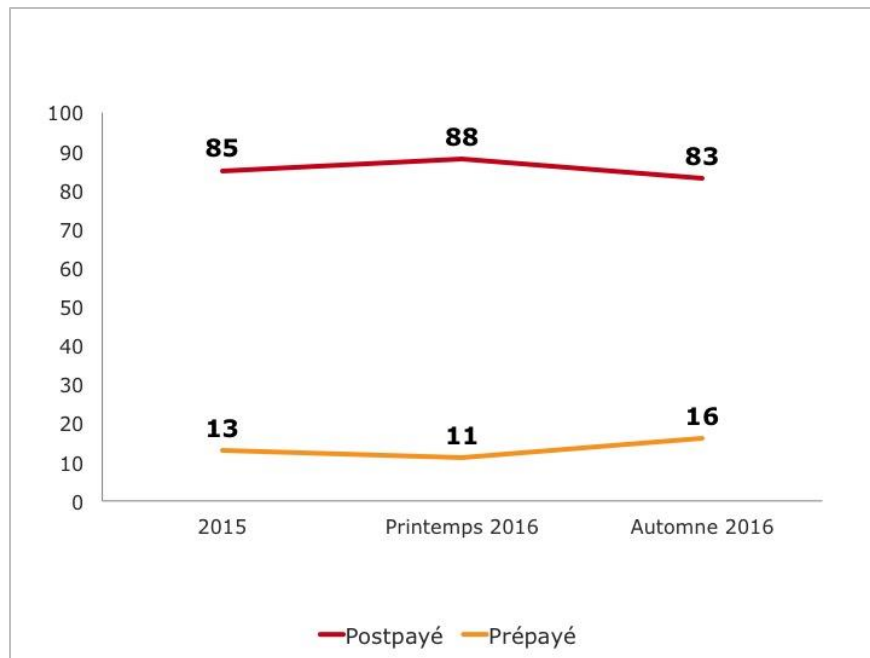
4.4. Forfaits sans fil des Canadiens

4.4.1. Type de forfait

Prépayé ou mensuel

La majorité des Canadiens continuaient de se procurer des services mensuels à l'automne 2016.

Pièce 4.4.1.a. Type de forfait



QB1b/B9b. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1277), total des répondants pour le printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1005)

Les femmes, les Québécois et les personnes à faible revenu (moins de 60 000 \$) sont plus susceptibles de choisir un forfait prépayé ou à la carte (19 % par rapport à 13 %; 24 % par rapport à 10 à 19 %; 19 à 28 % par rapport à 7 à 14 %) que les autres groupes de consommateurs.

Pièce 4.4.1.b. Type de forfait, selon le sexe et la région

Type de forfait	Total	Sexe		Région					
		Homme	Femme	Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.
Base = réel	(1 277) %	(614) %	(663) %	(101) %	(275) %	(393) %	(304) %	(151) %	(53) %
Postpayé	83	85	81	80	75	84*	89*	83	95*
Prépayé/Paiement à la carte	16	13	19*	19	24*	15	10	17	4

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Pièce 4.4.1.c. Type de forfait, selon le revenu

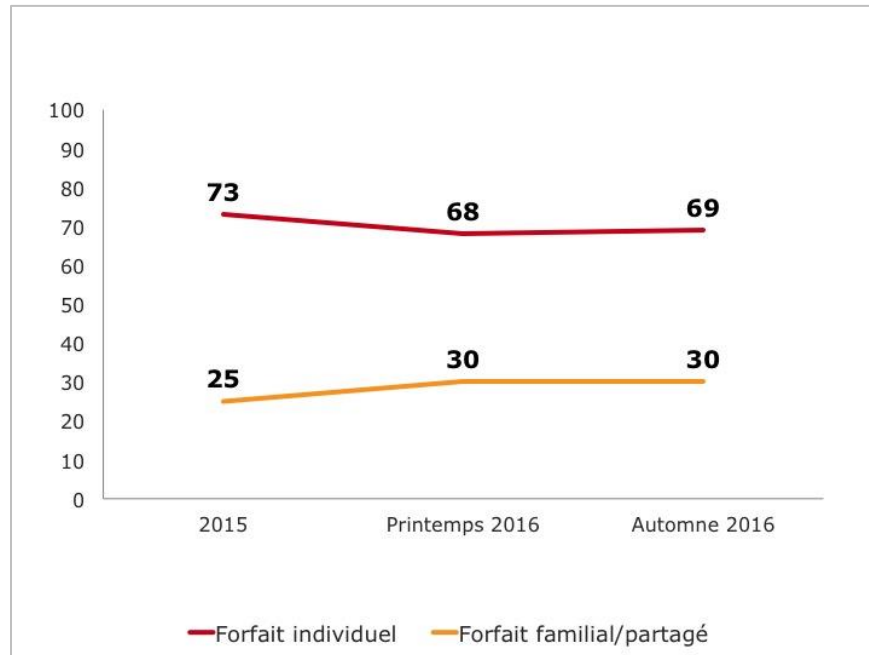
Type de forfait	Total	Revenu				
		Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 277) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %
Postpayé	83	80	71	87*	93*	86*
Prépayé/Paiement à la carte	16	19*	28*	12	7	14

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Forfait individuel ou familial/partagé

De plus en plus, les Canadiens tirent parti des forfaits familiaux et partagés. Depuis 2015, il y a eu une augmentation de l'utilisation des forfaits familiaux ou partagés (hausse de 5 %).

Pièce 4.4.1.d. Forfait individuel ou familial/partagé



QB1a. S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial ou partagé?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne (n = 1277)

QB9a. Concernant le contrat ou le forfait lié à votre appareil sans fil personnel... S'agit-il d'un forfait individuel ou familial?

Base : Total des répondants pour le printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1005)

Les forfaits familiaux sont plus répandus parmi les Canadiens d'âge mûr (de 35 à 54 ans), à hauteur de 36 % contre 24 à 31 % pour le reste des Canadiens. Cela s'explique en grande partie par le fait que ce groupe a plus de chances d'avoir des enfants à la maison, ce qui accroît le besoin d'avoir un forfait comprenant plusieurs téléphones. Les forfaits familiaux sont aussi plus répandus parmi les Canadiens à revenus élevés — la fréquence des forfaits familiaux et partagés augmente avec les revenus des ménages.

Les forfaits individuels sont plus répandus chez les francophones que chez les anglophones (74 % par rapport à 65 %) et plus courants chez les clients optant pour un forfait prépayé (84 % par rapport à 66 %).

Pièce 4.4.1.e. Forfaits individuels ou familiaux/partagés, selon l'âge, la langue et le caractère prépayé ou postpayé

Forfait individuel ou familial/partagé	Total	Âge			Langue			Prépayé ou postpayé	
		18-34	35-54	55+	Anglais	Français	Autre	Postpayé	Prépayé
Base = réel	(1 277) %	(198) %	(421) %	(643) %	(795) %	(280) %	(189) %	(1 041) %	(217) %
Forfait individuel	69	68	64	74*	65	74*	71	66	84*
Forfait familial ou partagé	30	31	36*	24	34	25	27	34*	12

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Pièce 4.4.1.f. Forfaits individuels ou familiaux/partagés selon le revenu

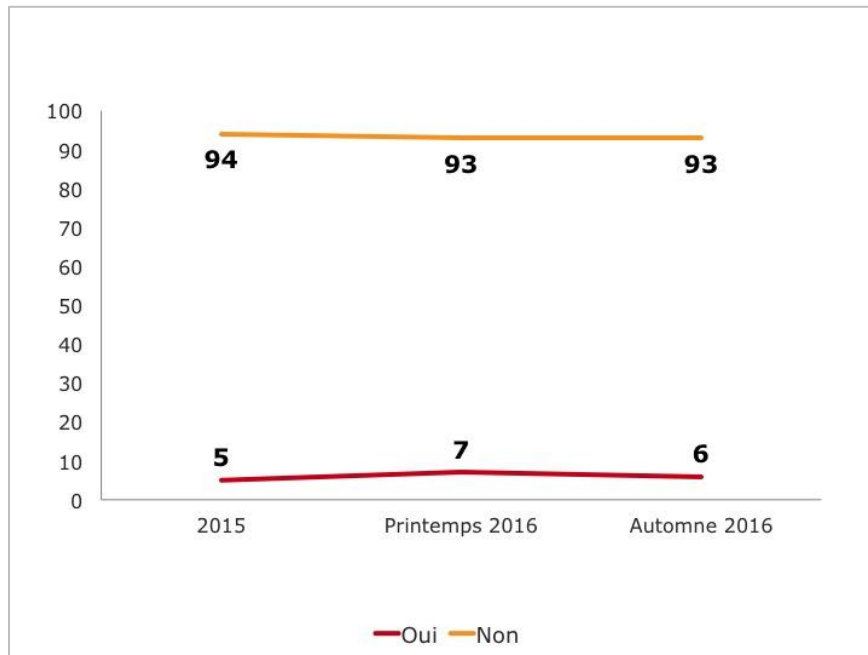
Type de forfait	Total	Revenu				
		Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 277) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %
Forfait individuel	69	79*	74*	68*	61	50
Forfait familial ou partagé	30	19	24	31*	39*	50*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Promotion de l'employeur ou d'une association

Comme au printemps 2016, seule une très petite partie des forfaits de téléphones cellulaires est obtenue grâce à une promotion d'un employeur ou d'une association (6 %). Les personnes ayant des revenus élevés (150 000 \$ et plus) et les diplômés universitaires sont plus nombreux à profiter d'une promotion grâce à leur employeur ou une association (17 % par rapport à 1 à 9 % et 8 % par rapport à 3 %, respectivement).

Pièce 4.4.1.g. Promotion de l'employeur ou d'une association



QB1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277)

QB9d. Enfin, votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous êtes membre, ce que l'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

Base : Total des répondants pour le printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1005)

Pièce 4.4.1.h. Promotion de l'employeur ou d'une association, selon le niveau de scolarité ou le revenu

Promotion de l'employeur ou d'une association	Total	Niveau de scolarité			Revenus				
		Études secondaires ou moins	Études collégiales	Études universitaires ou supérieures	Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 277) %	(356) %	(340) %	(560) %	(242) %	(195) %	(304) %	(162) %	(139) %
Oui	6	3	3	8*	1	5	4	9*	17*
Non	93	95	96*	92	99*	95*	95*	91	81

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

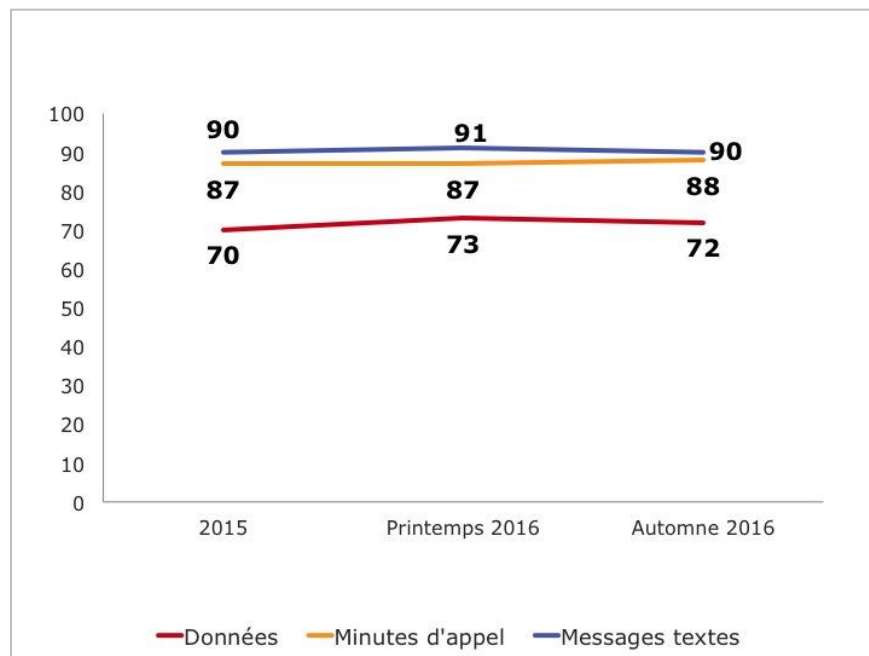
4.4.2. Contenu des forfaits

Minutes d'appel, messages textes et données

Les fonctions comprises dans les forfaits sans fil sont demeurées sensiblement les mêmes. La majorité des forfaits de téléphones cellulaires comprennent la messagerie texte (90 %), des minutes d'appels (88 %) et des données (72 %).

Peu de changements ont été observés depuis 2015 en ce qui a trait à la composition des fonctions des services dans les forfaits sans fil. La messagerie texte (90 % par rapport à 90 % en 2015), les minutes d'appel (88 % par rapport à 87 % en 2015) et, dans une moindre mesure, les données (72 % par rapport à 70 % en 2015) sont toutes trois comprises dans la majorité des forfaits de téléphones cellulaires.

Pièce 4.4.2.a. Fonctions du service



QB2a. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277)

QB9c1. Votre forfait comprend-il les minutes d'appel?

QB9c2. Votre forfait comprend-il les messages textes?

QB9c3. Est-ce que votre forfait inclut des données?

Base : Total des répondants pour le printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1005)

Les forfaits mensuels sont plus nombreux que les forfaits prépayés à inclure toutes les fonctions de services (90 % par rapport à 78 % pour les minutes; 93 % par rapport à 77 % pour les messages textes; 78 % par rapport à 40 % pour les données), alors que les forfaits familiaux sont plus susceptibles que les forfaits individuels de comprendre les messages textes et les données (97 % par rapport à 88 % pour les messages textes; 84 % par rapport à 67 % pour les données).

Sans surprise, les jeunes Canadiens (18 à 54 ans) sont plus susceptibles d'inclure les messages textes dans leur forfait sans fil (94 à 98 % par rapport à 77 %).

Pièce 4.4.2.b. Fonctions du service, selon l'âge, le type de forfait et son caractère prépayé ou postpayé

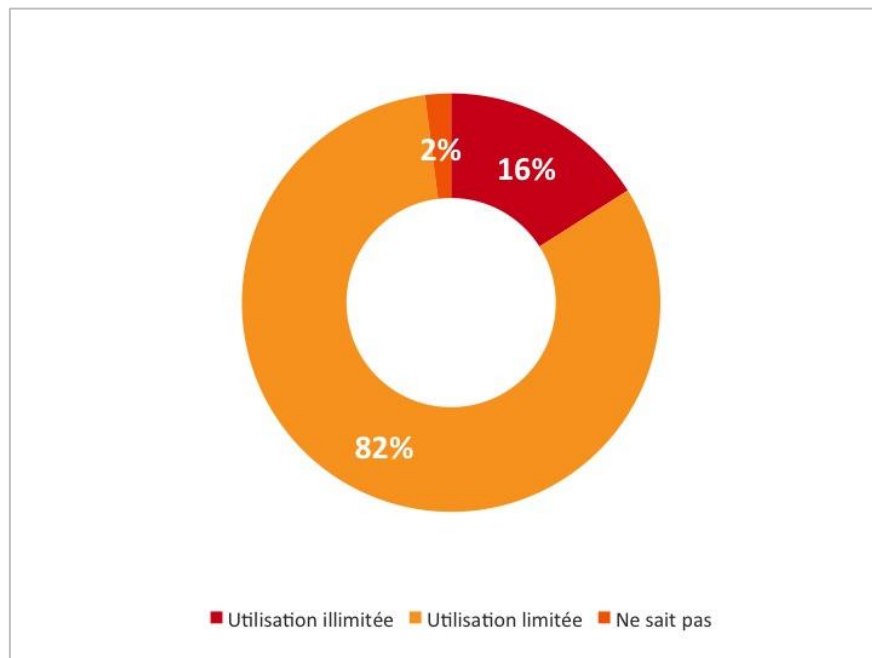
Fonctions des services	Total	Âge			Forfait		Prépayé ou postpayé	
		18-34	35-54	55+	Familial	Individuel	Postpayé	Prépayé
Base = réel	(1 277)	(198)	(421)	(643)	(368)	(892)	(1 041)	(217)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Minutes d'appel	88	89	92*	83	93*	86	90*	78
Messagerie texte	90	98*	94*	77	97*	88	93*	77
Données	72	85*	78*	51	84*	67	78*	40

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Données limitées ou illimitées

La plupart des Canadiens (82 %) dont le forfait sans fil comprend des données en ont une quantité limitée.

Pièce 4.4.2.c. Forfaits comprenant des données limitées ou illimitées



QB4. Votre forfait comprend-il une utilisation illimitée ou limitée de données?
 Base : Répondants dont le forfait sans fil comprend l'utilisation de données (n = 831)

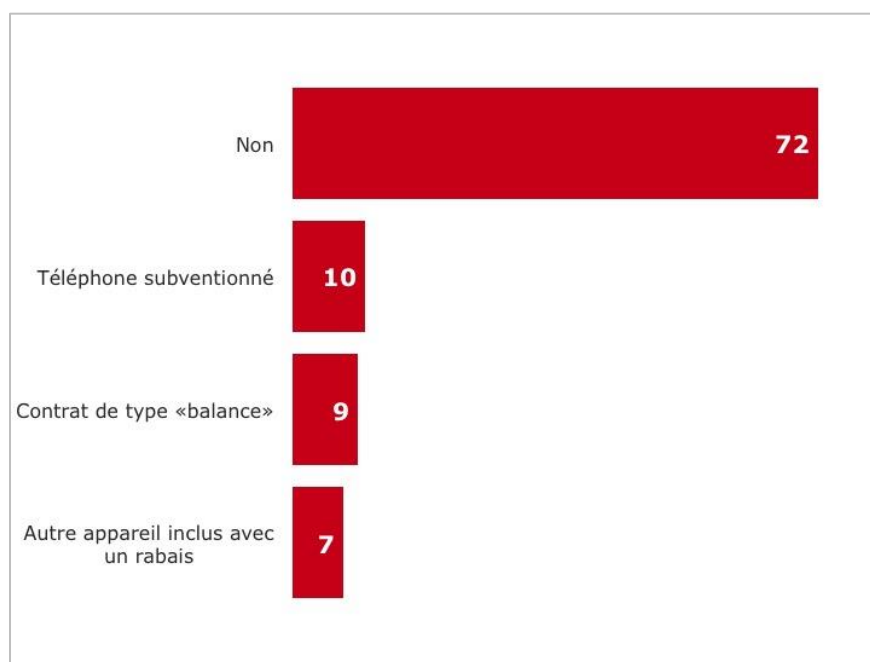
Appareil subventionné

Il semble que de nombreux Canadiens ne sachent pas précisément à qui appartient leur appareil mobile. La plupart des Canadiens ne pensent pas avoir un téléphone subventionné ou un forfait de type « balance » (72 %); ils pensent plutôt avoir immédiatement la propriété de leur appareil. Une fraction seulement des Canadiens pensent avoir un téléphone subventionné (10 %), un forfait de type « balance » (9 %) ou un autre appareil fourni au rabais (7 %).

Cette confusion est démontrée par la découverte que certains des répondants ayant un forfait prépayé pensent que leur appareil est subventionné et, lorsqu'on soustrait de l'analyse les répondants dont le forfait est prépayé, on constate qu'encore plus de Canadiens (77 %) pensent qu'ils possèdent immédiatement leur téléphone — un résultat hautement improbable.

Les Canadiens âgés sont plus nombreux à penser qu'ils sont propriétaires de leur appareil mobile que leurs homologues plus jeunes (80 % par rapport à 69 %), comme le sont les Canadiens hors Québec (69 à 78 % par rapport à 59 %), ceux qui ont un forfait individuel (77 % par rapport à 63 %) et ceux avant un forfait prépayé (88 % par rapport à 69 %). Les Canadiens dans la région de l'Atlantique et au Québec sont plus susceptibles d'avoir un forfait de type « balance » (15 à 21 % par rapport à 4 à 6 %).

Pièce 4.4.2.d. Forfaits comprenant un téléphone subventionné avec un contrat de type « balance » ou un autre appareil fourni au rabais



QB1c. Votre forfait comprend-il un téléphone subventionné, un contrat de type « balance » ou un autre appareil inclus avec un rabais? [Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.]

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277)

Pièce 4.4.2.e. Forfaits comprenant un téléphone subventionné avec un contrat de type « balance » ou un autre appareil fourni au rabais, selon l'âge, le type de forfait et son caractère prépayé ou postpayé

Téléphone subventionné	Total	Âge			Forfait		Prépayé ou postpayé	
		18-34	35-54	55+	Familial	Individuel	Postpayé	Prépayé
Base = réel	(1 277) %	(198) %	(421) %	(643) %	(368) %	(892) %	(1 041) %	(217) %
Non	72	69	69	80*	63	77*	69	88*
Téléphone subventionné	10	8	13	9	14*	8	11*	2
Forfait de type « balance »	9	12*	8*	5	12*	7	10*	2
Autre appareil fourni au rabais	7	9*	7*	3	8	6	7	5

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Pièce 4.4.2.f. Forfaits comprenant un téléphone subventionné avec un contrat de type « balance » ou un autre appareil fourni au rabais, selon la région

Téléphone subventionné	Total	Région					
		Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.
Base = réel	(1 277) %	(101) %	(275) %	(393) %	(304) %	(151) %	(53) %
Non	72	69	59	78*	78*	75*	64
Téléphone subventionné	10	9	9	8	11	12	20*
Contrat de type « balance »	9	21*	15*	6	4	6	5
Autre appareil fourni au rabais	7	-	13*	5	4	4	11*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

4.5. CRTC

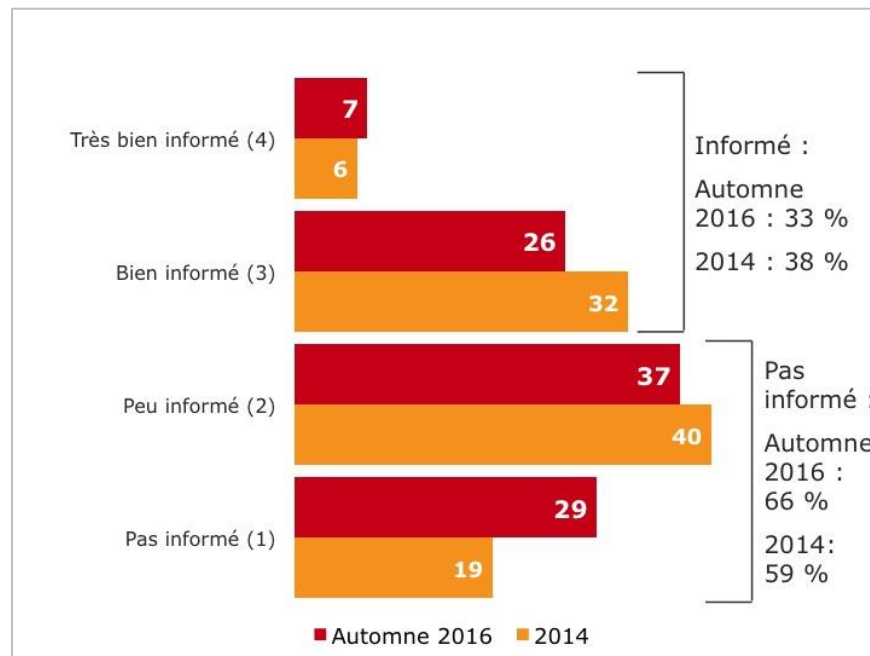
4.5.1. Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC

Au cours des deux dernières années, la compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC a diminué. En 2014, 38 % des Canadiens se disaient informés sur le mandat et le rôle du CRTC, alors qu'en 2016, seuls 33 % des Canadiens se considéraient comme étant informés.

Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus), les hommes, les Québécois et les francophones sont plus susceptibles de se considérer comme étant informés sur le mandat et le rôle du CRTC (41 % par rapport à 26 à 29 %, 37 % par rapport à 28 %, 42 % par rapport à 26 à 32 % et 44 % par rapport à 25 à 31 %, respectivement).

Les gens ayant reçu une facture-surprise et ceux ayant déposé une plainte pensent être moins bien informés (peu informés/pas du tout informés) que leurs homologues (73 % par rapport à 63 % et 76 % par rapport à 63 %, respectivement).

Pièce 4.5.1.a. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC



QC1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

Base : Total des répondants, automne 2016 (n = 1 483)

Pièce 4.5.1.b. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, selon l'âge, le sexe et la langue

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total	Âge			Sexe		Langue		
		18-34	35-54	55+	Homme	Femme	Anglais	Français	Autre
Base = réel	(1 483) %	(209) %	(456) %	(802) %	(704) %	(779) %	(920) %	(327) %	(223) %
Très bien informé (4)	7	5	6	9	7	6	6	7	7
Bien informé (3)	26	21	23	32*	30*	22	24	37*	17
Peu informé (2)	37	36	40	35	34	40*	42*	34	29
Pas informé (1)	29	36*	29*	21	28	29	27	20	41*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Pièce 4.5.1.c. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, selon la région, la réception d'une facture-surprise et les plaintes portées

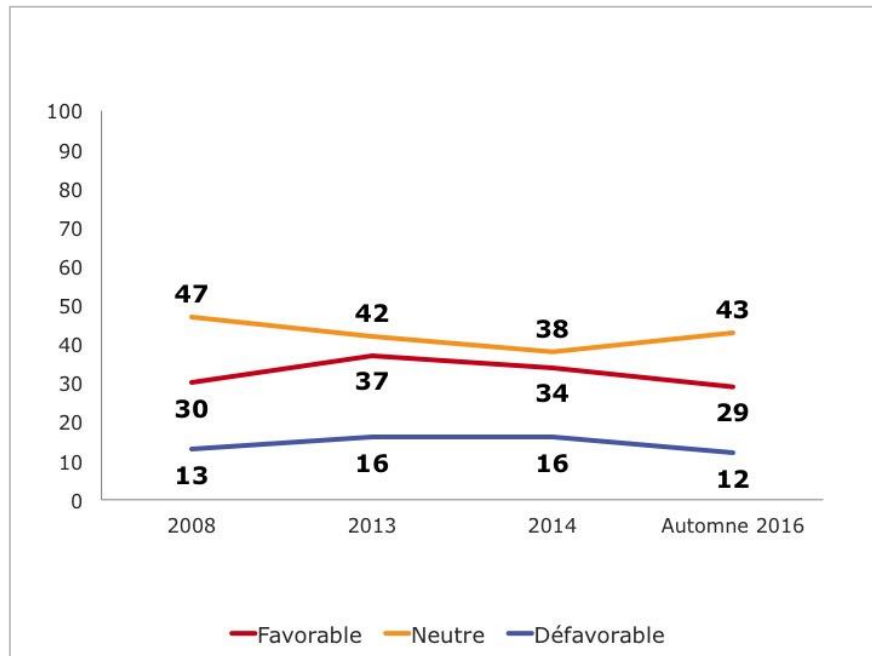
Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total	Région						Factures-surprises		A déposé une plainte	
		Atl.	Qc	Ont.	Prairies	C.-B.	Terr.	Oui	Non	Oui	Non
Base = réel	(1 483) %	(121) %	(321) %	(443) %	(364) %	(181) %	(53) %	(250) %	(1 012) %	(203) %	(1 065) %
Très bien informé (4)	7	7	7	6	6	9	5	7	7	6	7
Bien informé (3)	26	19	35*	22	26	21	24	19	28*	17	28*
Peu informé (2)	37	33	33	40	41	30	48	32	38	39	37
Pas informé (1)	29	38*	23	29	25	39*	23	41*	25	37*	26

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

4.5.2. Opinion sur le CRTC

L'opinion générale des Canadiens sur le CRTC est plus neutre en 2016 qu'elle ne l'était en 2013 et 2014. En fait, l'opinion des Canadiens est à la fois moins favorable (29 % par rapport à 34 à 37 %) et moins défavorable (12 % par rapport à 16 %). Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) et les hommes sont plus nombreux à avoir une opinion (favorable ou défavorable) à propos du CRTC que les Canadiens plus jeunes et les femmes.

Pièce 4.5.2.a. Opinion sur le CRTC



QC2. Quelle est votre impression du CRTC?

Base : Total des répondants, automne 2016 (n = 1 483), 2014 (n = 1 289)

Les Canadiens possédant une formation universitaire ont une opinion plus favorable du CRTC que leurs homologues moins éduqués (33 % par rapport à 25 %). De manière intéressante, les gens ayant déposé une plainte et ceux qui ne sont pas satisfaits du règlement de leur plainte ont une opinion moins favorable (quelque peu/très défavorable) du CRTC (17 % par rapport à 10 % et 22 % par rapport à 7 %).

Pièce 4.5.2.b. Opinion sur le CRTC, selon l'âge, le sexe, le dépôt d'une plainte et le règlement de la plainte

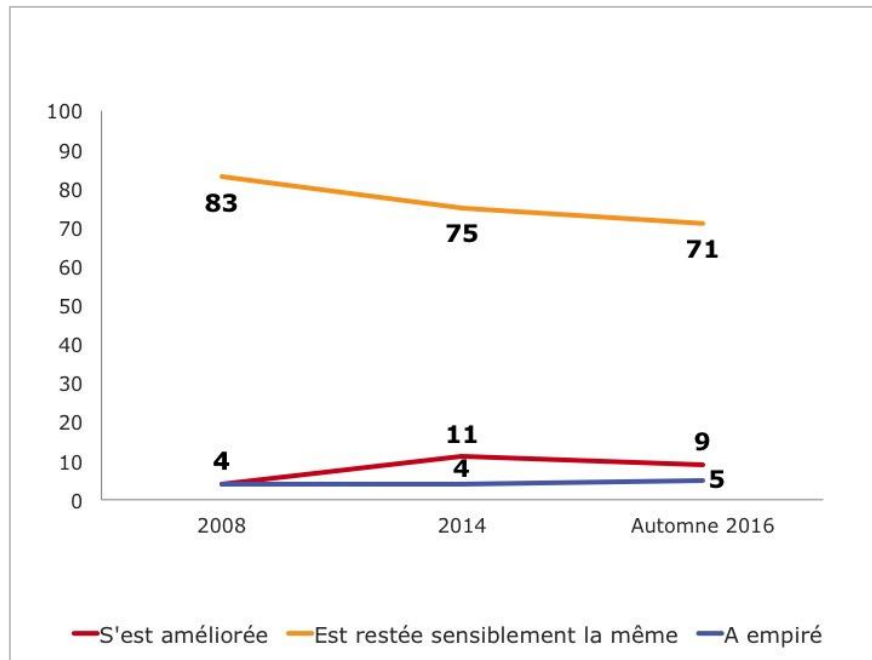
Opinion sur le CRTC	Total	Âge			Sexe		A déposé une plainte		Règlement de la plainte	
		18-34	35-54	55+	Homme	Femme	Oui	Non	Satisfait	Insatisfait
Base = réel	(1 483) %	(209) %	(456) %	(802) %	(704) %	(779) %	(203) %	(1 065) %	(86) %	(90) %
Total - favorable	29	27	27	33*	33*	25	19	32*	29*	11
Total - défavorable	12	6	12*	17*	16*	8	17*	10	7	22*

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

Au cours de la dernière année en particulier, la plupart des Canadiens pensent que leur opinion est restée la même (71 %), alors que certains pensent qu'elle s'est améliorée (9 %); d'autres trouvent qu'elle est moins

bonne (5 %). Les opinions se sont améliorées à partir de 2008 (4 % par rapport à 9 %); toutefois, elles sont un peu moins bonnes depuis 2014 (11 %).

Pièce 4.5.2.c. Opinion sur le CRTC au fil du temps



QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre impression du CRTC :
 Base : Total des répondants, automne 2016 (n = 1 483), 2014 (n = 1 289)

Les Canadiens dont le ménage a des revenus élevés (100 000 \$ et plus) sont plus susceptibles d’avoir amélioré leur opinion au cours des 12 derniers mois (11 à 16 % par rapport à 7 %), alors que cela a été le cas contraire chez les hommes (7 % par rapport à 3 %).

Pièce 4.5.2.d. Opinion sur le CRTC au fil du temps, selon le sexe et le revenu

Opinion sur le CRTC	Total	Sexe		Revenu				
		Homme	Femme	Moins de 40 000 \$	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	150 000 \$ et plus
Base = réel	(1 483)	(704)	(779)	(318)	(225)	(337)	(176)	(150)
	%	%	%	%	%	%	%	%
S’est améliorée	9	10	8	7	7	7	16*	11
A empiré	5	7*	3	2	4	6	5	6
Est restée sensiblement la même	71	73	69	69	77	76	72	75

* Indique la différence significative à un niveau de confiance de 95 %.

5. Méthodologie

5.1. Aperçu de la méthodologie

Un sondage téléphonique a été mené auprès de 1 483 Canadiens de 18 ans et plus; parmi eux, 1 277 ont leur propre forfait sans fil et 206 n'ont pas de forfait sans fil. Les entrevues ont été menées auprès d'un échantillon aléatoire de répondants possédant un téléphone fixe. Un test préalable composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été réalisé le 29 août 2016. Le sondage a eu lieu du 6 au 19 septembre 2016. Nous avons utilisé un échantillonnage probabiliste et, en conséquence, les résultats peuvent donc être extrapolés à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 %, 19 fois sur 20.

Afin de permettre des analyses par région, des quotas régionaux ont été établis comme suit :

Tableau 5.1.1.a : Quotas fixés aux fins du sondage

Région	Services sans fil	Quota*	Achèvements
Territoires	Forfait sans fil	50	53
	Sans forfait sans fil	-	-
Colombie-Britannique	Forfait sans fil	150	151
	Sans forfait sans fil	30	30
Alberta	Forfait sans fil	100	104
	Sans forfait sans fil	20	20
Manitoba	Forfait sans fil	100	100
	Sans forfait sans fil	20	20
Saskatchewan	Forfait sans fil	100	100
	Sans forfait sans fil	20	20
Ontario	Forfait sans fil	391	393
	Sans forfait sans fil	50	50

Région	Services sans fil	Quota*	Achèvements
Québec	Forfait sans fil	275	275
	Sans forfait sans fil	40	46
Atlantique	Forfait sans fil	100	101
	Sans forfait sans fil	20	20

Les données du sondage ont été pondérées grâce au Recensement de 2011 et aux données de Statistique Canada sur le service téléphonique résidentiel quant aux régions et à l'utilisation des téléphones cellulaires. Plus de détails sur la méthodologie suivent.

Questionnaire

Il s'agit d'un sondage de suivi et les objectifs généraux n'ont pas changé, même si certaines questions ont été retirées ou ajoutées au sondage depuis celui du printemps 2016. Le CRTC a fourni à TNS les versions anglaise et française du sondage. Répondre à ce sondage nécessitait environ 9 minutes.

Test préalable

Un test préalable a été réalisé le 29 août 2016, lequel a permis d'obtenir 10 entrevues en anglais et 10 entrevues en français. Les résultats ont été révisés afin de s'assurer que le sondage fonctionnait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme voulu. À l'issue des résultats du test préalable, aucune modification n'a été nécessaire et les résultats des 20 entrevues ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Conception et sélection de l'échantillon

Un échantillon stratifié par région a été élaboré afin de réaliser le sondage auprès de Canadiens qui possèdent leur propre téléphone cellulaire et ceux qui n'en possèdent pas. L'échantillon a été stratifié par région en vue de s'assurer que les quotas régionaux étaient remplis.

Un échantillon de répondants ayant un téléphone fixe a été obtenu grâce à un générateur de nombres aléatoires interne qui détermine de manière aléatoire les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone à partir de combinaisons connues d'indicatifs régionaux et de préfixes. Les répondants ayant un téléphone fixe ont ensuite été évalués pour s'assurer qu'ils étaient admissibles à l'étude. La personne répondant au téléphone était sélectionnée en vue du sondage si elle était âgée de 18 ans et plus. Les quotas régionaux ont été distribués entre les répondants qui ont un forfait sans fil et ceux qui n'en ont pas.

Administration du sondage

Le sondage a été mené à l'aide d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur. Ces entrevues garantissent que tout se déroule dans le bon ordre grâce à des instructions « passez à » préprogrammées. Elles contrôlent aussi les réponses de manière à s'assurer d'obtenir des écarts adéquats et des données valides. Les données propres à l'échantillon sont importées directement dans le sondage afin de garantir une inscription rigoureuse des variables de l'échantillon, telles que la région. Le système automatise les ajouts au calendrier et les tâches de rappel afin de s'assurer que tous les rendez-vous sont respectés.

Les sondages ont été effectués en anglais ou en français, selon le choix du répondant. Les entrevues ont été menées par des employés et des superviseurs formés. Un minimum de 5 % des entrevues réalisées ont été surveillées et validées de façon indépendante et en temps réel.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du promoteur et du fournisseur de services, et du fait que leurs réponses seraient confidentielles. En outre, le sondage a été enregistré dans le système national d'enregistrement des sondages.

Marge d'erreur

Un échantillon de 1 483 répondants parmi la population adulte canadienne donne une marge d'erreur de plus ou moins 2,5 %, 19 fois sur 20. Les sous-groupes présentent des marges d'erreur plus importantes, comme indiqué au tableau ci-dessous :

Tableau 5.1.1.b : Marge d'erreur, selon la région, le sexe et l'âge

Cible	Entrevues achevées (non pondéré)	Entrevues achevées (pondéré)	Marge d'erreur
Région			
Atlantique	121	106	+/- 8,9
Québec	321	356	+/- 5,5
Ontario	443	568	+/- 4,7
Saskatchewan	120	88	+/- 9,0
Alberta	124	78	+/- 8,8
Manitoba	120	88	+/- 9,0
Colombie-Britannique	181	155	+/- 7,3
Territoires	53	45	+/- 13,5
Sexe			
Homme	704	686	+/- 3,7
Femme	779	797	+/- 3,5
Âge			
18-34	209	525	+/- 6,8
35-54	456	433	+/- 4,6
55 ans et plus	802	509	+/- 3,5

Pondération

Les données ont été pondérées par région, par âge, par sexe et par langue, à l'aide des données du Recensement de 2011. Les données sur la pénétration du téléphone cellulaire dans les régions sont tirées de l'Enquête sur le service téléphonique résidentiel de Statistique Canada menée en 2013. Les données pondérées sur l'âge et le sexe sont tirées du Recensement de 2011.

Tableau 5.1.1.c : Données du Recensement de 2011, selon la région, l'âge et le sexe

Région	Âge	Sexe	Population (nombre)	Population (%)
Atlantique	18-34	Homme	160 221	0,72
		Femme	270 821	1,22
	35-54	Homme	297 583	1,34
		Femme	307 288	1,38
	55+	Homme	211 465	0,95
		Femme	282 250	1,27
Québec	18-34	Homme	823 498	3,71
		Femme	819 405	3,69
	35-54	Homme	869 800	3,92
		Femme	952 579	4,29
	55+	Homme	578 676	2,61
		Femme	831 489	3,75
Ontario	18-34	Homme	1 365 297	6,15
		Femme	1 343 245	6,05
	35-54	Homme	1 557 875	7,02
		Femme	1 730 185	7,79
	55+	Homme	1 155 521	5,20
		Femme	1 512 596	6,81
Prairies	18-34	Homme	719 398	3,24
		Femme	715 553	3,22
	35-54	Homme	663 437	2,99
		Femme	817 925	3,68
	55+	Homme	551 387	2,48
		Femme	575 980	2,59
C.-B. et Territoires	18-34	Homme	356 970	1,61
		Femme	520 962	2,35
	35-54	Homme	507 914	2,29
		Femme	680 023	3,06
	55+	Homme	456 029	2,05
		Femme	567 050	2,55
Total			22 202 420	100

Tableau 5.1.1.d : Données du Recensement de 2011, selon la région et la langue

Région	Langue	Pondération (%)
Atlantique	Anglais	6,00
	Français	0,91
Québec	Anglais	1,90
	Français	18,95
Ontario	Anglais	25,42
	Français	1,71
Prairies	Anglais	13,01
	Français	0,47
C.-B. et Territoires	Anglais	9,30
	Français	0,23

Taux de réponse

Au total, 161 553 numéros de téléphone canadiens ont été composés. Sur ce nombre, 1 483 ont répondu au sondage jusqu'au bout. Le taux global de réponse obtenu pour le sondage par téléphone a été 3,63 %. Le tableau suivant résume la répartition de l'échantillon et le taux de réponse conformément aux directives établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

Tableau 5.1.1.e : Calcul du taux de réponse

NOMBRE TOTAL DE TENTATIVES D'APPEL	161 553
<u>Non valide</u>	103 090
SNE	99 468
Télécopieur/modem	3 585
Entreprise, numéro non résidentiel	37
<u>Non résolu (NR)</u>	49 813
Occupé	2 609
Pas de réponse	23 497
Répondeur	23 707
<u>Répondants potentiels – unités non répondantes (UNR)</u>	6 787
Problème de langue	463
Maladie, incapacité	
Répondant choisi non disponible	1 259
Refus du ménage	4 823
Refus du répondant	
Le répondant admissible raccroche	242
<u>Répondants potentiels – unités répondantes (UR)</u>	1 863
Déclaré inadmissible en raison de la langue	0
Personne n'ayant pas 18 ans ou plus	0
Quota atteint	259
Déclaré inadmissible pour d'autres raisons	121
Entrevues terminées	1 483
<u>Taux de réponse = UR/(NR+UNR+UR)</u>	3,19 %

Biais de non-réponse

Le taux de réponse au sondage a été de 3,19 %. Le taux de réponse attendu pour un sondage téléphonique de ce type et d'une durée semblable se situe entre 3 % et 5 %. Afin de maximiser les réponses, TNS fonctionne ainsi :

- Un minimum de 8 rappels était fait avant d'abandonner un numéro.
- Les rendez-vous de rappel étaient fixés à des journées et à des heures différentes afin de maximiser la possibilité de réponse.
- Des rendez-vous et des rappels étaient offerts à des heures flexibles afin que les répondants puissent réaliser le sondage au moment qui leur convenait le mieux.

Mise en tableau des données

Des tableaux détaillés sont joints sous pli séparé.

6. Annexe A : Sondage

Section A : Introduction et vérification

Bonjour. Je suis ____ de TNS et j'appelle au nom du gouvernement du Canada. Nous réalisons un sondage auprès de Canadiens afin de connaître leurs attitudes et leurs opinions sur des enjeux importants pour les Canadiens. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? *Would you prefer to continue in English or French?*

La participation à ce sondage est volontaire. Soyez assuré que vos réponses seront traitées en toute confidentialité et ne seront utilisées que de façon regroupée et anonyme. Le sondage prendra environ 9 minutes. Puis-je continuer?

Oui	CONTINUER
Non – pas maintenant	PRÉVOIR UN RAPPEL
Non – refus	REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE : TNS est une firme de recherche professionnelle engagée par le gouvernement du Canada pour effectuer le sondage.]

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE: # ARIM 20160823-959C]

A1. Est-ce que vous ou un membre de votre ménage ou de votre famille immédiate travaillez dans un des domaines suivants? [LIRE LA LISTE]

Études de marché	1	[REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
Relations publiques ou avec les médias, ou publicité	2	[REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
Entreprise médiatique (médias imprimés, radio, télévision)	3	[REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
Surveillance des médias	4	[REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

Entreprise de télécommunications

5 [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

Non.

6 [CONTINUER]

[DEMANDER À TOUS] A1b. Avez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil? C'est-à-dire, un téléphone qui n'est pas payé par votre employeur?

OUI	CONTINUER
NON	FAIRE SEULEMENT LA SECTION C

S'IL S'AGIT D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE QUI N'A PAS SON PROPRE TÉLÉPHONE CELLULAIRE (A1B=NON) :
[PASSER À LA QUESTION C1]

Section B : Code sur les services dans fil

DEMANDER S'IL S'AGIT D'UN DÉTENTEUR ADMISSIBLE D'UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE (A1B=Oui)

Les premières questions portent sur votre contrat ou forfait de service cellulaire ou sans fil.

[Note à l'intervieweur : Si on répond « Je n'ai pas de forfait, je paie à la carte ou à l'utilisation/de mois en mois. », répondre : « La question porte sur l'entente ou le forfait de service sans égard au fait que vous ayez ou non signé un contrat pour une période fixe ou que vous utilisez un service mensuel ou des cartes prépayées. »]

B1a. S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial ou partagé?

[Note à l'intervieweur : En cas de doute quant à la différence, préciser « Payez-vous pour une seule personne (forfait individuel) ou partagez-vous un forfait payé conjointement avec votre famille (forfait familial)? »]

Forfait individuel	1
Forfait familial ou partagé	2
[NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B1b. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte?

[**Note à l'intervieweur** : Si la personne n'est pas certaine, dites « Si vous payez la facture *après* avoir utilisé votre service sans fil, il s'agit d'un forfait mensuel ou postpayé. Si vous payez *avant* d'utiliser votre service sans fil, s'il s'agit d'un forfait prépayé ou à la carte. »]

Mensuel ou postpayé (payé après)	1
Prépayé/à la carte (payé à l'avance)	2
[NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B1c. Votre forfait comprend-il un téléphone subventionné, un contrat de type « balance » ou un autre appareil inclus avec un rabais? [Sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent]

[Note à l'intervieweur : Si la personne n'est pas certaine au sujet d'une subvention, dites « Si vous avez acheté le téléphone à un prix réduit dans le cadre du contrat et devez payer des frais d'annulation pour fermer le contrat avant son expiration, il s'agit d'un téléphone subventionné. » Si la personne n'est pas certaine au sujet d'une balance, dites « Lorsque vous achetez un téléphone à un prix initial réduit et le reste du coût est porté à votre compte, il s'agit d'une balance, en anglais « tab ». Chaque mois, une partie du montant facturé sert à payer cette balance. »]

Non	1
Téléphone subventionné	2
Forfait de type « balance »	3
Autre appareil fourni à rabais	4
[NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B2. Je voudrais maintenant vous poser quelques questions au sujet des services offerts dans le cadre de votre forfait de services sans fil.

B2a. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil?

Minutes d'appel [Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas, dites « C'est ce qui vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques. »]

Messagerie texte [Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas, dites « Cela peut comprendre les messages textes et les messages multimédias, comme les photos ou vidéos envoyées par texte. »]

Données [Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

REMARQUE SUR LA PROGRAMMATION : VEUILLEZ PERMETTRE LES RÉPONSES « OUI », « NON » ET « NE SAIT PAS ».

B3. Dans le dernier mois, avez-vous utilisé votre forfait de services sans fil pour les activités suivantes : [LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION – AFFICHER LA LISTE COMPLÈTE

Faire des appels	1
Envoyer des messages textes	2
Lire des courriels	3
Utiliser Internet	4
Utiliser des applications	5
Jouer à des jeux en ligne	6
Utiliser les médias sociaux	7
Utiliser la fonction de navigation ou des cartes	8
Faire des transactions bancaires en ligne	9
Magasiner en ligne	10
Travailler	11
Autre	12
N'a pas utilisé (NE PAS LIRE)	
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B4. [DEMANDER si répondu Oui aux données à la question B2a.] Certains forfaits de services sans fil offrent une utilisation illimitée de données, d'autres, une utilisation limitée. Lorsqu'un forfait comprend une limite de données, vous pouvez avoir à payer des frais de dépassement si vous utilisez plus de données dans un mois que prévu par votre forfait.

Votre forfait comprend-il une utilisation illimitée ou limitée de données?

[Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

Données illimitées	1
Données limitées	2
Aucune donnée	3
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B5a. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a] Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Utiliser des outils pour surveiller votre utilisation de données	1
Réduire l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	2
Utiliser le Wi-Fi dans la mesure du possible	3
Autre (préciser)	4
Je ne limite pas mon utilisation de données	5
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B6. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a] Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données chaque mois? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

[Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

7 - Très facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 - Très difficile	01
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B7. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a et si B1a=2 - Forfait familial ou partagé] Est-il facile pour vous de gérer l'utilisation de données par les autres personnes qui partagent votre forfait afin d'éviter des frais de dépassement?

Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

7 - Très facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 - Très difficile	01
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B8. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a.] Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais de dépassement pour l'utilisation de données? LIRE LA LISTE

[Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

Jamais	1
1 ou 2 fois	2
3 à 6 fois	3
7 à 9 fois	4
10 à 12 fois	5
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B9. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez avoir à payer des frais d'itinérance.

Est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

7 - Très facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 - Très difficile	01
Je ne voyage pas avec mon téléphone (NE PAS LIRE)	08
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B10. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment élevée? LIRE LA LISTE

Oui	1
Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B10a. [Si répondu Oui à la question B10] Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue? NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

NOTE À L'INTERVIEWEUR : si le répondant indique les frais d'itinérance, déterminer s'il s'agit d'itinérance au Canada ou à l'étranger.

Forfait familial ou partagé – Difficile de gérer l'utilisation	01
Voyages à l'étranger – Frais d'itinérance	02
Voyages au Canada – Frais d'itinérance	03
Frais d'utilisation excédentaire de données	04
Frais de dépassement des minutes d'appel	05
Frais d'interurbain	06
Frais d'utilisation excédentaire de messages textes	07
Problèmes ou erreurs de facturation	08
Frais de configuration ou de service non prévus	09
Autres frais non prévus (frais d'accès au réseau, service 911, etc.)	10
Le forfait ou contrat obtenu n'est pas celui qui a été promis	11
Autre (préciser)	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B10b. [Si répondu Oui à la question B10] Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture? LIRE LA LISTE

Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle	01
De 50 \$ à 100 \$	02
De 101 \$ à 250 \$	03
De 251 \$ à 500 \$	04
De 501 \$ à 1000 \$	05
Plus de 1000 \$	06

Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99
---------------------------	----

B11. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11a. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Combien de plaintes avez-vous faites à propos de vos services sans fil au cours des 12 derniers mois?

NOTE SUR LA PROGRAMMATION : PERMETTRE LA SAISIE DE CHIFFRES

B11b. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Quel était le sujet de votre plainte? LIRE LA LISTE AU BESOIN, SÉLECTIONNER TOUTE RÉPONSE PERTINENTE

Information trompeuse au sujet des modalités du contrat	1
Frais facturés à tort	2
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	3
Qualité inadéquate du service	4
Crédit ou remboursement non reçu	5
Frais d'utilisation de données	6
Rupture de contrat	7
Modification du contrat sans préavis	8
Politique d'annulation de 30 jours	9
Déverrouillage du téléphone	10
Évaluation du crédit	11
Autre [préciser]	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

REMARQUES À L'INTERVIEWEUR : VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT L'ENTREVUE. LIRE AU BESOIN.

- **Renseignements trompeurs sur les modalités** : Ce type de problème englobe des différends liés au contenu d'un contrat, à l'interprétation de celui-ci, au respect des obligations contractuelles par le fournisseur ou à des malentendus concernant les particularités ou les modalités d'un contrat.
- **Frais erronés** : Par exemple, des plaintes de consommateurs ayant accepté un tarif et à qui on demande plus que le tarif convenu, dont les services sont surfacturés en raison d'une erreur du système de facturation ou dont le tarif facturé diffère de celui annoncé, ou qui reçoivent une facture pour des services payables à l'utilisation qu'ils soutiennent n'avoir pas utilisés.
- **Frais de résiliation anticipée** : Plainte au sujet du montant ou de la légitimité de frais de résiliation anticipée imposés au client à l'annulation du service.
- **Qualité inadéquate du service** : Cela peut comprendre l'installation, les services de réparation et de déconnexion, ainsi que la qualité du service ou les interruptions déraisonnables de service et le transfert de service d'un fournisseur à un autre.
- **Crédit ou remboursement non reçu** : C'est relativement simple, un remboursement est normalement exigible à l'annulation du service.
- **Frais d'utilisation de données** : Toute plainte au sujet du forfait ou des services de données, y compris des différends au sujet des frais d'utilisation excédentaire de données et de la capacité des utilisateurs d'un forfait familial ou partagé de consentir à dépasser les limites d'utilisation de données.
- **Rupture de contrat** : Cela comprend les différends au sujet de la conformité aux modalités du contrat du client.
 - **Modification du contrat sans préavis** : Lorsque le fournisseur de services modifie une modalité importante du contrat du client sans donner d'avis.
 - L'évaluation du crédit a lieu quand un problème survient relativement à la cote de solvabilité ou au recouvrement de dettes. Par exemple, si un client est facturé en trop par erreur et ne paie pas le montant en souffrance, cela peut avoir une incidence sur sa cote de solvabilité ou ils peuvent devoir traiter avec des agences de recouvrement pendant la résolution de la plainte.

B11c. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Vous êtes-vous plaint à votre fournisseur de services?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11d. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11c] Lors du traitement de votre plainte, votre fournisseur de services vous a-t-il avisé de votre droit de déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), l'organisme indépendant créé pour vous aider à régler vos plaintes au sujet des services téléphoniques et Internet?

Oui	1
-----	---

Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11e. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Avez-vous déposé une plainte auprès du CPRST?

[Note à l'intervieweur : Si la personne ne comprend pas ce qu'est le CPRST, dites « Il s'agit d'un organisme indépendant qui est chargé de traiter les plaintes au sujet de services sans fil lorsque vous n'avez pas réussi à les régler avec votre fournisseur. »]

Oui	1
Non	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11f [Si répondu Non à la question B11e] Pourquoi n'avez-vous pas déposé de plainte auprès du CPRST? [LIRE LA LISTE] [INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE] [Préciser la RAISON PRINCIPALE, si nécessaire]

Je ne connaissais pas le CPRST	1
Ça n'en valait pas la peine	2
Je ne pense que cela aurait aidé à résoudre le problème	3
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11g [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Quel a été le résultat de votre plainte? NE PAS LIRE LA LISTE, ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES

Excuses du fournisseur	1
Problème de facturation corrigé	2
Indemnité financière	3
Le fournisseur a corrigé le problème (autre que de facturation)	4
Autre : Préciser	
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

B11h. [DEMANDER si répondu Oui à la question B11] Êtes-vous satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant pas du tout satisfait et 7 étant très satisfait.

7 – Très satisfait	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas du tout satisfait	01
NE PAS LIRE : Traitement de la plainte non terminé	08
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

Section C : CRTC (Demander à tous)

[Lire ce qui suit] Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement qui est chargé de réglementer les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications du Canada.

C1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC? (LISEZ LA LISTE)

Très bien informé	1
Bien informé	2
Peu informé	3
Pas informé	4
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

C2. Quelle est votre impression du CRTC? Est-elle : (LIRE LA LISTE) [Répéter la définition du CRTC, si nécessaire]

Très favorable	1
Quelque peu favorable	2

Neutre	3
Quelque peu défavorable	4
Très défavorable	5
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

C3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC : (LIRE LA LISTE) [Répéter la définition du CRTC, si nécessaire]

S'est améliorée	1
A empiré	2
Est restée sensiblement la même	3
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

Section D : Renseignements démographiques (DEMANDER À TOUS)

Merci. Nous avons maintenant quelques questions aux fins de classement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

D1. Consigner le sexe de l'interlocuteur [NE PAS LE DEMANDER]

Homme	1
Femme	2

D2. Pouvez-vous m'indiquer votre année de naissance?

_____ [CONSIGNER L'ANNÉE POUR PERMETTRE LE CALCUL DE L'ÂGE]

Ne sait pas ou refus

D3 [Si D2 = Ne sait pas/Refuse]

Aux fins de classement, pouvez-vous m'indiquer votre tranche d'âge? [LIRE LA LISTE]

de 18 à 34 ans	1
de 35 à 49 ans	2
de 50 à 54 ans	3

Entre 55 et 64 ans	4
65 ans ou plus	5
REFUSE (NE PAS LIRE)	

[DEMANDER À TOUS]

D4. Pouvez-vous confirmer que vous habitez en/au/à [À PARTIR DE LA LISTE]? [AU BESOIN, DIRE : Ce renseignement sera utilisé uniquement aux fins de classement.]

Oui	1
Non	2

D5. [Si D4=2(Non)] Dans quelle province ou territoire habitez-vous? [LIRE LA LISTE]

Alberta	1
Colombie-Britannique	2
Manitoba	3
Nouveau-Brunswick	4
Terre-Neuve-et-Labrador	5
Nouvelle-Écosse	6
Ontario	7
Île-du-Prince-Édouard	8
Québec	9
Saskatchewan	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13

D6. Quel niveau de scolarité avez-vous atteint? [**LIRE LA LISTE AU BESOIN – N’INSCRIRE QU’UNE RÉPONSE**]

Huitième année ou moins	1
Études secondaires partielles	2
Diplôme d’études secondaires ou l’équivalent	3
Certificat ou diplôme d’apprenti inscrit ou d’une école des métiers	4
Collège, CÉGEP ou autre certificat ou diplôme non universitaire	5
Diplôme ou certificat universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d’études supérieur au baccalauréat	8
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

D7. Quelle est votre langue maternelle (c’est-à-dire la première langue que vous avez apprise à la maison)? [**Inscrire une seule réponse**]

Anglais	1
Français	2
Autre (INDIQUER _____)	8
Ne sait pas ou pas de réponse	99

D8. Dans laquelle des catégories suivantes se situe votre revenu familial total? C’est-à-dire, la combinaison des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous. [**LIRE – N’INSCRIRE QU’UNE RÉPONSE**]

Moins de 20 000 \$	1
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	5
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	6
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	7
150 000 \$ et plus	8

[NE PAS LIRE] Refuse de répondre

99

D9. Laquelle de ces descriptions correspond le mieux à votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous...?

[LIRE – N'INSCRIRE QU'UNE RÉPONSE]

Travailleur/travailleuse à temps complet (35 heures et plus par semaine)	1
Travailleur/travailleuse à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	2
Travailleur autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant(e) à temps plein	5
Retraité(e)	6
À l'extérieur du marché du travail (personne au foyer à temps plein ou sans emploi et non à la recherche d'emploi)	7
Autre situation d'emploi	8
[NE PAS LIRE] Refuse de répondre	99

Vous avez répondu à toutes les questions. Merci.