

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

Sommaire

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



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