

Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil 2018

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

ROP 068-17

Numéro de contrat : 82082-180158/001/CY

Produit par Kantar TNS

Date d'attribution du marché : 22 décembre 2017

Date du rapport : 1^{er} mars 2018

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. Sommaire des constatations	4
1.3. Méthodologie	7
1.4. Valeur du contrat	8
1.5. Énoncé de neutralité politique	8
2. Avant-propos	9
2.1. Contexte	9
2.2. Objectifs de recherche	9
2.3. Aperçu de la méthodologie	10
3. Faits saillants et répercussions stratégiques	11
4. Code sur les services sans fil	15
4.1. Rappel du Code sur les services sans fil	15
4.2. Utilisation des données des services sans fil	17
4.2.1. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données	20
4.2.2. Facilité à gérer l'utilisation de données	22
4.2.3. Frais d'utilisation excédentaire de données	24
4.3. Factures-surprises et frais d'itinérance	29
4.3.1. Factures-surprises	29
4.3.2. Frais d'itinérance	34
4.4. Compréhension des contrats	36
4.4.1. Compréhension du contrat	36
4.4.2. Période d'essai	38
4.4.3. Frais de résiliation	40
4.5. Modifications	42
4.5.1. Modifications au contrat	42
4.5.2. Changement de fournisseur de services	43

4.6.	Plaintes	47
4.6.1.	Plaintes au cours des 12 derniers mois	47
4.7.	Forfaits sans fil des Canadiens	51
4.7.1.	Type de forfait	51
4.7.2.	Contenu des forfaits	55
4.7.3.	Appareils	61
4.8.	Code des fournisseurs de services de télévision	68
4.8.1.	Rappel au sujet du Code des fournisseurs de service de télévision	68
4.8.2.	Clarté des contrats de télévision	70
4.8.3.	Connaissance du forfait de base	72
4.8.4.	Appels de service	75
4.8.5.	Modifications de prix	76
4.8.6.	Plaintes	77
4.9.	CRTC	78
4.9.1.	Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC	78
4.9.2.	Opinion sur le CRTC	80
5.	Méthodologie	84
5.1.	Aperçu de la méthodologie	84
6.	Annexe A : Instrument de sondage : Anglais	91
7.	Annexe B : Instrument de sondage : Français	108

1. Sommaire

1.1. But et objectifs de la recherche

Le Code sur les services sans fil, établi en 2013 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil et s'applique à tous les services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada. Depuis le 3 juin 2015, le Code s'applique à tous les contrats de services sans fil.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code et a récemment terminé un examen visant à déterminer si le Code respecte ses objectifs et continue de les atteindre, ce qui comprend de veiller à ce que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil. Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé de multiples changements au Code. Ils sont entrés en vigueur le 1^{er} décembre 2017.

L'information recueillie dans le cadre de la recherche sur l'opinion publique (ROP) de 2018 concernant le Code sur les services sans fil aidera le CRTC à déterminer si les Canadiens sont satisfaits des changements et si d'autres changements sont nécessaires pour s'assurer que les objectifs du Code continuent d'être atteints. De plus, la ROP concernant le Code sur les services sans fil de 2018 continue de surveiller les tendances liées aux perceptions du CRTC et a ajouté un certain nombre de questions liées à la compréhension et à la satisfaction des Canadiens à l'égard du nouveau Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017.

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec les précédentes ROP concernant le Code sur les services sans fil menées au printemps et à l'automne 2016.

La présente ROP est conçue pour atteindre les objectifs suivants :

- Mieux comprendre certains des problèmes relatifs aux services sans fil qui touchent le plus les Canadiens afin d'appuyer l'évaluation continue 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.
- Mieux comprendre la perception que les Canadiens ont du CRTC et comment celle-ci évolue avec le temps.
- Mieux comprendre les problèmes relatifs aux services de télévision qui touchent le plus les Canadiens.

1.2. Sommaire des constatations

Utilisation des données des services sans fil

La composition des forfaits sans fil est demeurée stable par rapport aux résultats de l'automne 2016. Plus précisément, les forfaits de services sans fil qui comprennent des données restent répandus au Canada (76 %). La majorité des forfaits de services sans fil ont une quantité limitée de données (85 %), ce qui signifie que la plupart des Canadiens (94 %, contre 91 % à l'automne 2016) tentent de gérer leur utilisation des données afin de ne pas engager de coûts supplémentaires.

Les Canadiens déclarent qu'il est facile de gérer leurs données (77 %) et d'utiliser des outils pour suivre leur utilisation (59 %). Toutefois, une proportion considérable (49 %) des détenteurs de services sans fil déclarent avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, ce qui laisse entendre que la gestion des données pourrait être plus difficile que prévu pour de nombreux Canadiens.

Factures-surprises et frais d'itinérance

Près du quart des Canadiens (24 %) continuent de recevoir des factures-surprises, ce qui laisse croire qu'on pourrait faire mieux en ce domaine. Il s'agit d'une légère augmentation, mais non statistiquement significative, par rapport à l'automne 2016 (21 %). Certains Canadiens éprouvent toujours des difficultés à surveiller l'utilisation de leurs données, à comprendre les coûts d'itinérance à l'étranger et à comprendre les coûts des appels interurbains.

Les jeunes Canadiens (18 à 54 ans) restent plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que ceux qui ont 55 ans et plus (de 21 à 63 % contre 15 %), tout comme ceux qui ont des contrats de type « balance » (29 % contre 21 %), et, sans surprise, ceux qui trouvent difficile la gestion de leurs données (62 % contre 19 %).

Le montant des frais non prévus varie grandement – de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. La plupart des frais non prévus ne dépassent pas 100 \$ (61 %).

Près d'un Canadien sur cinq (17 %) trouve plutôt difficile de gérer ses frais d'itinérance. Les hommes trouvent la gestion des frais d'itinérance plus facile que les femmes (56 % contre 48 %), ainsi que les personnes ayant un revenu plus élevé (68 % contre 39 à 53 %).

Compréhension des contrats

La majorité des Canadiens (61 %) trouvent leurs contrats clairs et faciles à comprendre. Ce constat est plus vrai pour les Canadiens de 18 à 34 ans que pour ceux qui sont plus vieux (74 % contre 55 ou 56 %). Les contrats à données illimitées semblent plus faciles à comprendre (70 % contre 42 %) pour de nombreux Canadiens et pour ceux qui trouvent la gestion des données facile (70 % contre 42 %).

L'explication relative à la nouvelle période d'essai n'est pas très claire pour beaucoup de Canadiens. Elle a été jugée claire et facile à comprendre par un Canadien sur trois seulement (36 %). Il semblerait également que la période d'essai pourrait porter à confusion les personnes ayant fait des études supérieures. Ces personnes sont plus susceptibles de trouver l'explication confuse ou difficile à comprendre que celles ayant un niveau de scolarité plus faible (44 % contre 31 %). Une enquête plus approfondie serait nécessaire.

Certains Canadiens éprouvent aussi des difficultés en ce qui concerne l'explication des frais de résiliation. Un Canadien sur quatre trouve que l'explication n'est pas claire. Fait intéressant, les données indiquent également que les Canadiens ayant fait des études supérieures sont plus susceptibles de trouver que l'explication des frais de résiliation manque de clarté (32 % contre 18 %), ce qui pose la question à savoir si cette disposition est réellement comprise.

Modifications

En ce qui concerne les modifications aux contrats, un petit nombre de détenteurs de services sans fil signalent que des changements ont été apportés à leur contrat sans préavis (12 %).

Un petit nombre de Canadiens (16 %) ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, principalement pour obtenir une meilleure entente (49 %).

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes que par le passé, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Dix-huit pour cent des Canadiens ont déposé une plainte au cours de la dernière année, ce qui a entraîné une diminution de 8 % depuis 2014. Le motif des plaintes évolue, un seul des quatre principaux motifs précédents étant maintenant mentionné (comparativement à l'automne 2016). Si l'on compare les réponses de l'automne 2016 à celles de 2018, les principaux motifs de plainte étaient alors des frais portés par erreur à la facture (45 % contre 17 %), une mauvaise qualité du service (25 % contre 16 %) et des modalités de contrat trompeuses (23 % contre 12 %). En 2018, les frais d'utilisation de données semblent être la plus grande source d'irritation des consommateurs (29 %), ce qui était le quatrième motif de plainte en importance à l'automne 2016 (32 %). Les consommateurs continuent de se plaindre principalement à leurs fournisseurs de services (97 %) et 5 % de ces plaintes sont également adressées au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications du Canada (CPRST). Le CPRST répond aux plaintes des consommateurs si ceux-ci croient que leur fournisseur de services ne règle pas la plainte.

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 aux études.

Âge

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

- Les jeunes Canadiens sont plus susceptibles de prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation des données. Le constat est vrai pour le passage au Wi-Fi accessible (97 % ou 98 % pour les 18-54 ans contre 88 % pour les 55 ans et plus), l'utilisation d'outils de suivi des données (de 56 % à 68 % pour les 18-54 ans contre 35 % pour les 55 ans et plus) et la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 75 % à 84 % pour les 18-54 ans contre 61 % pour les 55 ans et plus).
- Ils sont encore notablement plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (18-35 ans : 36 %; 35-54 ans : 21 %; 55 ans et plus : 15 %).

- Ils sont plus susceptibles d'être abonnés à un forfait de service sans fil comprenant les textos (96 % contre 80 %), le temps d'antenne (88 % contre 80 %) et les données (83 % contre 60 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir souscrit un contrat de type balance (de 33 à 35 % contre 21 %).
- Ils sont plus susceptibles de choisir un forfait proposant un téléphone vendu à un prix réduit (de 62 à 64 % contre 50 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un téléphone verrouillé (de 35 à 38 % contre 27 %).

Études

Les résultats des Canadiens ayant un niveau de scolarité élevé (grade universitaire ou plus) diffèrent légèrement de ceux ayant un niveau de scolarité moins élevé. Plus particulièrement :

- Les Canadiens ayant un diplôme universitaire ou supérieur trouvent leurs contrats plus faciles à comprendre (66 % et 67 % contre 55 %).
- Ils sont moins susceptibles de trouver l'explication relative à la période d'essai claire et facile à comprendre (31 % contre 44 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir changé de fournisseur de services (19 % contre 12 % à 14 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir porté plainte auprès de leur fournisseur de services au cours des 12 derniers mois (21 % contre 10 %).
- Ils sont plus susceptibles d'utiliser une promotion liée à un employeur ou une association (11 % contre 4 % ou 5 %).

Code des fournisseurs de services de télévision

En raison de la mise sur pied plutôt récente du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), il n'est pas surprenant que seulement la moitié des Canadiens en ait entendu parler (56 %). Il est toutefois surprenant que seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (54 %) croient avoir été informés de leur offre de service d'entrée de gamme, surtout compte tenu de l'exigence d'en informer tous les clients.

Dans l'ensemble, de nombreux Canadiens trouvent leurs contrats de télévision clairs et faciles à comprendre (57 %), et seulement 14 % ont éprouvé des difficultés liées aux appels de service pour la télévision. Les abonnés à la télévision sont habituellement informés des changements de prix (76 %), et seulement un consommateur sur quatre s'est plaint de son service de télévision au cours des 12 derniers mois.

CRTC

Au cours des cinq 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 2018 seuls 29 % des Canadiens se considéraient comme informés.

L'opinion générale des Canadiens sur le CRTC reste plus neutre en 2018 qu'elle ne l'était en 2014. Cependant, il faut tenir compte du fait que seulement un Canadien sur trois se déclare bien informé du rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion sur le CRTC de deux consommateurs sur trois se fonde sur très peu de connaissances, voire aucunes. En fait, lorsqu'on examine l'opinion de ceux qui se

considèrent comme très bien ou bien informés au sujet du rôle du CRTC, on constate que 50 % à 55 % ont une opinion favorable. Cela signifie qu'il reste du travail à accomplir pour informer le public au sujet CRTC et de son rôle comme pour réagir à l'opinion du public.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche indiquent que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens¹. Elle donne également des renseignements à prendre en compte pour les futures mises à jour du Code sur les services sans fil ou du Code des fournisseurs de services de télévision.

1. Les données restent de plus en plus importantes pour les Canadiens et, de ce fait, la gestion de ces données. Une proportion considérable de Canadiens paient encore des frais d'utilisation excédentaire, principalement pour les données. Cela signifie que les Canadiens éprouvent toujours des difficultés à gérer leurs données et que des changements au Code sur les services sans fil pourraient être en mesure d'aider davantage les consommateurs à cet égard.
2. Un grand nombre de Canadiens reçoivent encore des factures-surprises. À cet égard, il faut tenir compte du suivi de l'utilisation des données, du coût des interurbains et des frais d'itinérance à l'étranger. Il faut s'intéresser tout particulièrement à l'itinérance à l'étranger, car les frais liés à celle-ci semblent être plus difficiles à gérer.
3. L'explication relative aux frais de résiliation et à la période d'essai doit être plus claire et plus facile à comprendre pour les Canadiens. Les résultats indiquent qu'un certain nombre de Canadiens ne comprennent toujours pas pleinement ces aspects de leur contrat.
4. Les premiers résultats sur le Code des fournisseurs de services de télévision suggèrent qu'on pourrait faire mieux en ce qui concerne la clarté des contrats, l'information fournie aux clients au sujet des services de câblodistribution d'entrée de gamme et les connaissances générales sur le Code.
5. La compréhension du CRTC est encore plutôt faible, ce qui rend moins favorable l'opinion que les Canadiens en ont. L'amélioration de la compréhension du CRTC pourrait en améliorer la perception.

1.3. Méthodologie

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec les précédentes recherches concernant le Code sur les services sans fil menées au printemps et à l'automne 2016 par TNS. Un sondage téléphonique a été mené auprès de 1 345 Canadiens de 18 ans et plus; 1 152 parmi ceux-ci avaient leur propre forfait de services sans fil et 193 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 de répondants ayant un 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 perceptible entre les répondants ayant un téléphone cellulaire et ceux ayant un téléphone fixe.

¹ Veuillez noter qu'au moment de réaliser la recherche, tous les fournisseurs de services n'avaient pas encore mis complètement en œuvre les changements de décembre 2017 au Code sur les services sans fil. Par conséquent, les résultats pourraient ne pas représenter toute l'incidence des changements de décembre 2017.

L'échantillon comprend 1 034 Canadiens qui sont sous contrat avec des fournisseurs de services de télévision.

Un test préalable composé de 10 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été réalisé le 25 janvier 2018. L'enquête a eu lieu du 26 janvier au 8 février 2018. Nous avons utilisé un échantillonnage probabiliste qui peut donc être extrapolé à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 3 %, 19 fois sur 20.

1.4. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat pour ce projet était de **79 903,66 \$**, TVH comprise.

1.5. Énoncé de neutralité politique

J'atteste par les présentes, en ma qualité de représentant de Kantar TNS, que les éléments livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, énoncées dans sa Politique de communication et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les éléments 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.



Tanya Whitehead

Kantar TNS

Directrice principale de la recherche et responsable de la pratique dans le secteur public

2. Avant-propos

2.1. Contexte

Le Code sur les services sans fil, établi en 2013 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil et vise deux principaux objectifs : garantir que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil; faire en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles. Le Code sur les services sans fil comprend des dispositions touchant la clarté, les contrats et les documents connexes, les changements aux contrats, la gestion de la facturation, les questions relatives aux appareils mobiles et la résiliation.

Le Code sur les services sans fil a commencé à s'appliquer aux nouveaux contrats en décembre 2013 et, depuis le 3 juin 2015, il s'applique à tous les services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code et a récemment terminé un examen visant à déterminer si le Code a atteint ses objectifs et continue de le faire, ce qui comprend de veiller à ce que les consommateurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil.

Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé de multiples changements au Code. Ils sont entrés en vigueur le 1^{er} décembre 2017 pour tous les contrats.

L'information recueillie dans le cadre de la recherche sur l'opinion publique (ROP) de 2018 concernant le Code sur les services sans fil aidera le CRTC à déterminer si les Canadiens sont satisfaits des changements et si d'autres changements sont nécessaires pour s'assurer que les objectifs du Code continuent d'être atteints.

De plus, la ROP concernant le Code sur les services sans fil de 2018 continue de surveiller les tendances liées aux perceptions du CRTC et a ajouté un certain nombre de questions liées à la compréhension et à la satisfaction des Canadiens à l'égard du nouveau Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017.

2.2. Objectifs de recherche

L'objectif global de cette recherche était d'obtenir des données de suivi sur la façon dont les consommateurs comprennent leurs contrats de services sans fil et leurs droits connexes, ainsi que d'explorer plus à fond divers sujets comme les plaintes relatives aux services sans fil, l'utilisation des données, les factures-surprises et la facilité de changer de fournisseur de services.

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec les précédentes recherches concernant le Code sur les services sans fil menées au printemps et à l'automne 2016. Cette version de la

recherche examine également la satisfaction des Canadiens à l'égard des changements apportés le 15 juin au Code sur les services sans fil, la satisfaction générale à l'égard du CRTC et un certain nombre de questions liées au nouveau Code des fournisseurs de services de télévision.

L'enquête a plus précisément été conçue 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 continue 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.
- Mieux comprendre la perception que les Canadiens ont du CRTC et comment celle-ci évolue avec le temps.
- Mieux comprendre les problèmes relatifs aux services de télévision qui touchent le plus les Canadiens.

2.3. Aperçu de la méthodologie

À des fins de suivi et de comparaison dans le temps, quelques questions sont restées identiques ou semblables à celles qui ont été utilisées pour les ROP concernant le Code sur les services sans fil publiés au printemps et à l'automne 2016. Pour s'assurer que le sondage ne dépasse pas 15 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 mené auprès de 1 345 Canadiens de 18 ans et plus; 1 152 parmi ceux-ci ont leur propre forfait de services sans fil et 193 n'en ont pas. Les entrevues ont été menées sur un échantillonnage aléatoire de répondants ayant un téléphone fixe. Un test préalable composé de 10 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été réalisé le 25 janvier 2018. L'enquête a eu lieu du 26 janvier au 8 février 2018. Nous avons utilisé un échantillonnage probabiliste qui peut donc être extrapolé à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 3 %, 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 une lettre majuscule pour se reporter à la colonne applicable.

Les chiffres présentés dans le rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, en raison de cela, 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 2014 et de 2015 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 ainsi que ceux du printemps et de l'automne 2016 dans le rapport de 2018 à des fins de comparaison d'une année à l'autre, dans la mesure du possible.

3. Faits saillants et répercussions stratégiques

Utilisation des données des services sans fil

La composition des forfaits sans fil est demeurée stable par rapport aux résultats de l'automne 2016. Plus précisément, les forfaits de services sans fil qui comprennent des données restent répandus au Canada (76 %). La majorité des forfaits de services sans fil ont une quantité limitée de données (85 %), ce qui signifie que la plupart des Canadiens (94 %, contre 91 % à l'automne 2016) tentent de gérer leur utilisation des données afin de ne pas engager de coûts supplémentaires.

Les Canadiens déclarent qu'il est facile de gérer leurs données (77 %) et d'utiliser des outils pour suivre leur utilisation (59 %). Toutefois, une proportion considérable (49 %) des détenteurs de services sans fil déclarent avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, ce qui laisse entendre que la gestion des données pourrait être plus difficile que prévu pour de nombreux Canadiens.

Factures-surprises et frais d'itinérance

Près du quart des Canadiens (24 %) continuent de recevoir des factures-surprises, ce qui laisse croire qu'on pourrait faire mieux en ce domaine. Il s'agit d'une légère augmentation, mais non statistiquement significative, par rapport à l'automne 2016 (21 %). Certains Canadiens éprouvent toujours des difficultés à surveiller l'utilisation de leurs données, à comprendre les coûts d'itinérance à l'étranger et à comprendre les coûts des appels interurbains.

Les jeunes Canadiens (18 à 54 ans) restent plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que ceux qui ont 55 ans et plus (de 21 à 63 % contre 15 %), tout comme ceux qui ont des contrats de type « balance » (29 % contre 21 %), et, sans surprise, ceux qui trouvent difficile la gestion de leurs données (62 % contre 19 %).

Le montant des frais non prévus varie grandement – de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. La plupart des frais non prévus ne dépassent pas 100 \$ (61 %).

Près d'un Canadien sur cinq (17 %) trouve plutôt difficile de gérer ses frais d'itinérance. Les hommes trouvent la gestion des frais d'itinérance plus facile que les femmes (56 % contre 48 %), ainsi que les personnes ayant un revenu plus élevé (68 % contre 39 à 53 %).

Compréhension des contrats

La majorité des Canadiens (61 %) trouvent leurs contrats clairs et faciles à comprendre. Ce constat est plus vrai pour les Canadiens de 18 à 34 ans que pour ceux qui sont plus vieux (74 % contre 55 ou 56 %). Les contrats à données illimitées semblent plus faciles à comprendre (70 % contre 42 %) pour de nombreux Canadiens et pour ceux qui trouvent la gestion des données facile (70 % contre 42 %).

L'explication relative à la nouvelle période d'essai n'est pas très claire pour beaucoup de Canadiens. Elle a été jugée claire et facile à comprendre par un Canadien sur trois seulement (36 %). Il semblerait également que la période d'essai pourrait porter à confusion les personnes ayant fait des études supérieures. Ces personnes sont plus susceptibles de trouver l'explication confuse ou difficile à comprendre que celles ayant un niveau de scolarité plus faible (44 % contre 31 %). Une enquête plus approfondie serait nécessaire.

Certains Canadiens éprouvent aussi des difficultés en ce qui concerne l'explication des frais de résiliation. Un Canadien sur quatre trouve que l'explication n'est pas claire. Fait intéressant, les données indiquent également que les Canadiens ayant fait des études supérieures sont plus susceptibles de trouver que l'explication des frais de résiliation manque de clarté (32 % contre 18 %), ce qui pose la question à savoir si cette disposition est réellement comprise.

Modifications

En ce qui concerne les modifications aux contrats, un petit nombre de détenteurs de services sans fil signalent que des changements ont été apportés à leur contrat sans préavis (12 %).

Un petit nombre de Canadiens (16 %) ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, principalement pour obtenir une meilleure entente (49 %).

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes que par le passé, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Dix-huit pour cent des Canadiens ont déposé une plainte au cours de la dernière année, ce qui a entraîné une diminution de 8 % depuis 2014. Le motif des plaintes évolue, un seul des quatre principaux motifs précédents étant maintenant mentionné (comparativement à l'automne 2016). Si l'on compare les réponses de l'automne 2016 à celles de 2018, les principaux motifs de plainte étaient alors des frais portés par erreur à la facture (45 % contre 17 %), une mauvaise qualité du service (25 % contre 16 %) et des modalités de contrat trompeuses (23 % contre 12 %). En 2018, les frais d'utilisation de données semblent être la plus grande source d'irritation des consommateurs (29 %), ce qui était le quatrième motif de plainte en importance à l'automne 2016 (32 %). Les consommateurs continuent de se plaindre principalement à leurs fournisseurs de services (97 %) et 5 % de ces plaintes sont également adressées au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications du Canada (CPRST). Le CPRST répond aux plaintes des consommateurs si ceux-ci croient que leur fournisseur de services ne règle pas la plainte.

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 aux études.

Âge

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

- Les jeunes Canadiens sont plus susceptibles de prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation des données. Le constat est vrai pour le passage au Wi-Fi lorsqu'il est disponible (97 % ou 98 % pour les 18-34 ans contre 88 % pour les 55 ans et plus), l'utilisation d'outils de suivi des données (de 56 % à 68 % pour les 18-34 ans contre 35 % pour les 55 ans et plus) et la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 75 % à 84 % pour les 18-34 ans contre 61 % pour les 55 ans et plus).
- Ils sont encore notablement plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (18-35 ans : 36 %; 35-54 ans : 21 %; 55 ans et plus : 15 %).
- Ils sont plus susceptibles d'être abonnés à un forfait de service sans fil comprenant les textos (96 % contre 80 %), le temps d'antenne (88 % contre 80 %) et les données (83 % contre 60 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir souscrit un contrat de type balance (de 33 à 35 % contre 21 %).
- Ils sont plus susceptibles de choisir un forfait proposant un téléphone vendu à un prix réduit (de 62 à 64 % contre 50 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un téléphone verrouillé (de 35 à 38 % contre 27 %).

Études

Les résultats des Canadiens ayant un niveau de scolarité élevé (grade universitaire ou plus) diffèrent légèrement de ceux ayant un niveau de scolarité moins élevé. Plus particulièrement :

- Les Canadiens ayant un diplôme universitaire ou supérieur trouvent leurs contrats plus faciles à comprendre (66 % et 67 % contre 55 %).
- Ils sont moins susceptibles de trouver l'explication relative à la période d'essai claire et facile à comprendre (31 % contre 44 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir changé de fournisseur de services (19 % contre 12 % à 14 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir porté plainte auprès de leur fournisseur de services au cours des 12 derniers mois (21 % contre 10 %).
- Ils sont plus susceptibles d'utiliser une promotion liée à un employeur ou une association (11 % contre 4 % ou 5 %).

Code des fournisseurs de services de télévision

En raison de la mise sur pied plutôt récente du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), il n'est pas surprenant que seulement la moitié des Canadiens en ait entendu parler (56 %). Il est toutefois surprenant que seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (54 %) croient avoir été informés de leur offre de service d'entrée de gamme, surtout compte tenu de l'exigence d'en informer tous les clients.

Dans l'ensemble, de nombreux Canadiens trouvent leurs contrats de télévision clairs et faciles à comprendre (57 %), et seulement 14 % ont éprouvé des difficultés liées aux appels de service pour la télévision. Les abonnés à la télévision sont habituellement informés des changements de prix (76 %), et seulement un consommateur sur quatre s'est plaint de son service de télévision au cours des 12 derniers mois.

CRTC

Au cours des cinq 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 2018 seuls 29 % des Canadiens se considéraient comme informés.

L'opinion générale des Canadiens sur le CRTC reste plus neutre en 2018 qu'elle ne l'était en 2014. Cependant, il faut tenir compte du fait que seulement un Canadien sur trois se déclare bien informé du rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion sur le CRTC de deux consommateurs sur trois se fonde sur très peu de connaissances, voire aucunes. En fait, lorsqu'on examine l'opinion de ceux qui se considèrent comme très bien ou bien informés au sujet du rôle du CRTC, on constate que 50 % à 55 % ont une opinion favorable. Cela signifie qu'il reste du travail à accomplir pour informer le public au sujet CRTC et de son rôle comme pour répondre à l'opinion du public.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche indiquent que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens². Elle donne également des renseignements à prendre en compte pour les futures mises à jour du Code sur les services sans fil ou du Code des fournisseurs de services de télévision.

1. Les données restent de plus en plus importantes pour les Canadiens et, de ce fait, la gestion de ces données. Une proportion considérable de Canadiens paient encore des frais d'utilisation excédentaire, principalement pour les données. Cela signifie que les Canadiens éprouvent toujours des difficultés à gérer leurs données et que des changements au Code sur les services sans fil pourraient être en mesure d'aider davantage les consommateurs à cet égard.
2. Un grand nombre de Canadiens reçoivent encore des factures-surprises. À cet égard, il faut tenir compte du suivi de l'utilisation des données, du coût des interurbains et des frais d'itinérance à l'étranger. Il faut s'intéresser tout particulièrement à l'itinérance à l'étranger, car les frais liés à celle-ci semblent être plus difficiles à gérer.
3. L'explication relative aux frais de résiliation et à la période d'essai doit être plus claire et plus facile à comprendre pour les Canadiens. Les résultats indiquent qu'un certain nombre de Canadiens ne comprennent toujours pas pleinement ces aspects de leur contrat.
4. Les premiers résultats sur le Code des fournisseurs de services de télévision suggèrent qu'on pourrait faire mieux en ce qui concerne la clarté des contrats, l'information fournie aux clients au sujet des services de câblodistribution d'entrée de gamme et les connaissances générales sur le Code.
5. La compréhension du CRTC est encore plutôt faible, ce qui rend moins favorable l'opinion que les Canadiens en ont. L'amélioration de la compréhension du CRTC pourrait en améliorer la perception.

² Veuillez noter qu'au moment de réaliser la recherche, tous les fournisseurs de services n'avaient pas encore mis complètement en œuvre les changements de décembre 2017 au Code sur les services sans fil. Par conséquent, les résultats pourraient ne pas représenter toute l'incidence des changements de décembre 2017.

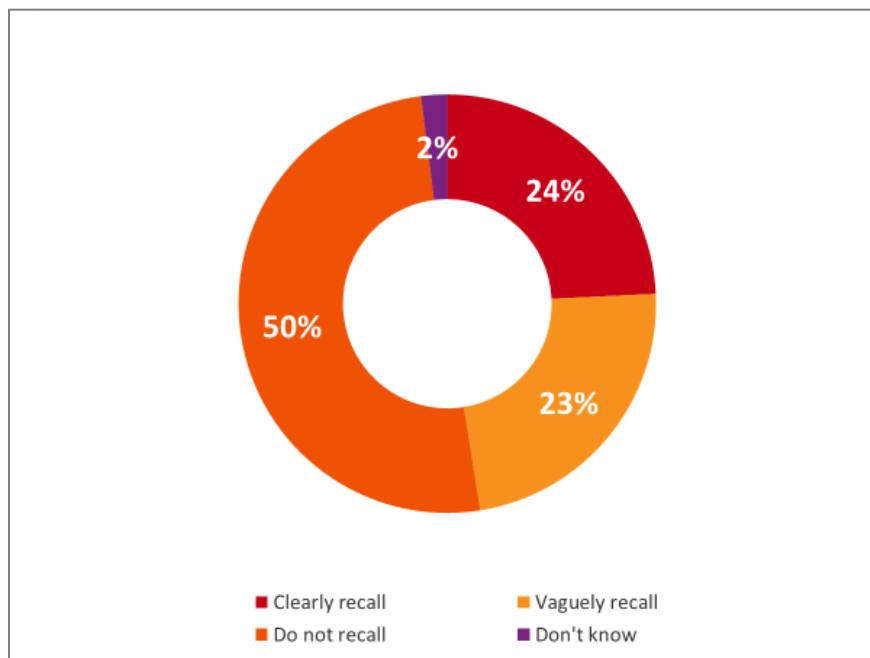
4. Code sur les services sans fil

4.1. Rappel du Code sur les services sans fil

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et a été mis à jour en 2017. Par conséquent, le Code veille maintenant à ce que les clients obtiennent des appareils déverrouillés et à ce que les familles exercent un plus grand contrôle sur l'utilisation excédentaire de données. Il établit la limite d'utilisation minimale des périodes d'essai, laquelle doit correspondre à au moins la moitié de la limite mensuelle d'utilisation indiquée sur le forfait du client. Il précise enfin que les données sont une condition essentielle des contrats et qu'on ne peut les modifier pendant l'entente sans le consentement des clients.

Même si le Code sur les services sans fil est en vigueur depuis près de cinq ans, la moitié des Canadiens (50 %) ne se souviennent pas d'avoir entendu ou vu quoi que ce soit à son sujet. Les personnes ayant fait des études supérieures connaissent mieux que les autres le Code sur les services sans fil (de 24 % à 31 % des diplômés collégiaux ou universitaires s'en souviennent clairement, contre 12 % des personnes n'ayant pas fait d'études supérieures), ainsi que les personnes ayant un revenu élevé (de 29 % à 39 % des personnes gagnant plus de 60 000 \$ par année s'en souviennent clairement, contre 12 % à 14 % pour les personnes gagnant moins de 60 000 \$ par année).

Pièce 4.1.a Rappel du Code sur les services sans fil



CSSF1. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en décembre 2013 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel. On a mis le Code à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage et pour allonger les périodes d'essai des nouveaux contrats. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Base : nombre total de répondants (n = 1 345)

Pièce 4.1.b Rappel du Code sur les services sans fil selon la scolarité et le revenu

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total (A)	Revenus					Scolarité		
		< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ – < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ – < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ – < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 345)	(286)	(210)	(296)	(183)	(154)	(382)	(366)	(576)
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
S'en rappelle clairement	24	12	14	30 EF	29 EF	39 EF	12	24 P	31 P
S'en rappelle vaguement	23	17	21	28 E	24	26	18	25	25
Ne s'en rappelle pas	50	66 GHI	60 GHI	41	46	33	67 QR	50 R	41
Ne sait pas	2	4	5	1	1	1	3	1	3

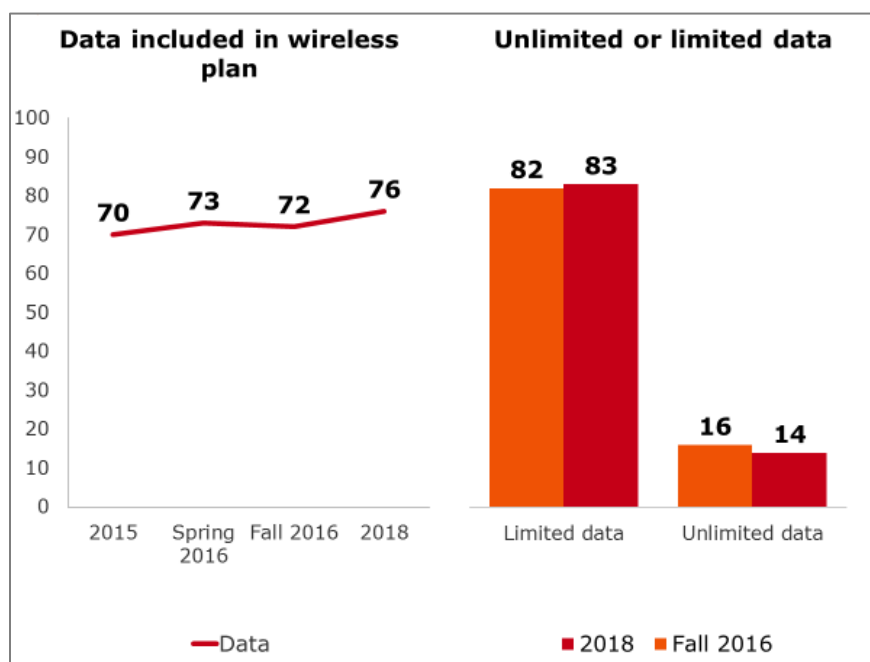
QCSSF1. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel. Le Code a été mis à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage et pour allonger les périodes d'essai pour les nouveaux contrats. Dans quelle mesure vous souvenez-vous d'avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.2. Utilisation des données des services sans fil

Les forfaits de services sans fil qui comprennent des données restent très répandus au Canada. Aujourd'hui, plus des trois quarts des Canadiens (76 % contre 72 % à l'automne 2016) ont des forfaits de services sans fil avec données. La vaste majorité d'entre eux ont une quantité limitée de données (83 %), alors qu'une certaine proportion, petite, mais significative, a accès à une utilisation illimitée de données (14 %).

Pièce 4.2.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 : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2016 (n = 1 277), 2018 (n = 1 111)

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

Base : total des répondants pour le 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 comprend des données, automne 2016 (n = 831), 2018 (n = 796)

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

- Âge – les Canadiens de 55 ans et plus possèdent de plus en plus de forfaits avec données (51 % à l'automne 2016 contre 60 % en 2018).
- 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 (78 % des diplômés collégiaux, 81 % des diplômés universitaires et 65 % pour ceux qui ont un diplôme d'études secondaires).
- Langue – les anglophones sont plus susceptibles que les francophones d'avoir des données incluses dans leur forfait de services sans fil (78 % contre 69 %).
- Revenus – les Canadiens dont le ménage a un revenu plus élevé (100 000 \$ ou plus annuellement) sont plus susceptibles d'avoir des données que ceux dont le revenu est plus faible (92 % à 95 % contre 61 % à 75 %).
- Région – les Canadiens qui vivent dans les Prairies ou dans les territoires sont plus susceptibles d'avoir des données dans leurs forfaits de services sans fil que ceux qui vivent dans la région de l'Atlantique ou au Québec (81 % à 90 % contre 70 % à 71 %).
- Contrats de type balance – les Canadiens qui ont des contrats de type balance sont plus susceptibles d'avoir des données dans leur forfait de services sans fil (88 % contre 71 %).

Pièce 4.2.b. Données incluses dans le forfait de services sans fil par âge et région

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total (A)	Âge			Région					
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %
Oui	76	83 F	87 F	60	70	71	75	81 GH	79	90 GH

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.c. Données incluses dans le forfait de services sans fil par revenu et scolarité

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total (A)	Revenus					Scolarité		
		< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ - < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ - < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ - < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 111) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %	(278) %	(314) %	(501) %
Oui	76	61	73	75 E	92 EFG	95 EFG	65	78 P	81 P

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.d. Données incluses dans le forfait de services sans fil par langue et contrat de type balance

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total (A)	Langue			Contrats de type balance	
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Oui (E)	Non (F)
Base = réel	(1 111) %	(741) %	(219) %	(144) %	(293) %	(744) %
Oui	76	78 C	69	77	88 F	71

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

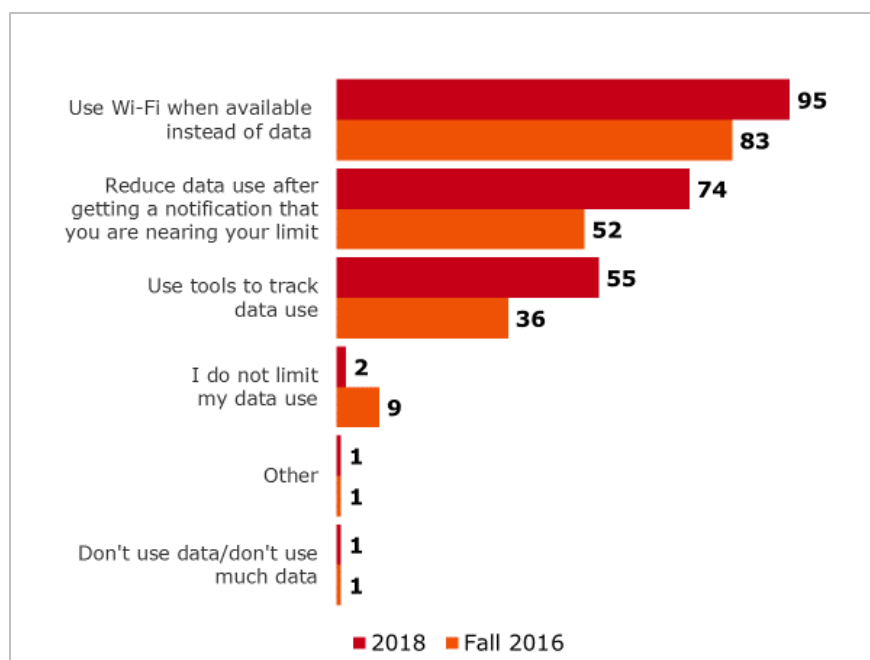
4.2.1. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données

Presque tous les Canadiens qui ont des données incluses dans leur forfait sans fil essaient d'en gérer ou d'en limiter l'utilisation (94 %). L'étendue des mesures prises pour gérer les données varie et continue de porter principalement sur l'utilisation du Wi-Fi lorsqu'il est accessible (95 %). Cependant, il y a une augmentation importante de Canadiens qui réduisent l'utilisation des données lorsqu'ils sont avisés (74 % contre 52 %) ou qui en surveillent activement l'utilisation (55 % contre 36 %) si l'on compare l'automne 2016 à 2018.

Les jeunes Canadiens (18-54 ans) sont plus susceptibles de prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation des données. Le constat est vrai pour le passage au Wi-Fi accessible (97 % ou 98 % pour les 18-54s contre 88 % pour les 55 ans et plus), l'utilisation d'outils de suivi des données (de 56 % à 68 % pour les 18-54s contre 35 % pour les 55 ans et plus) et la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 75 % à 84 % pour les 18-54s contre 61 % pour les 55 ans et plus). La raison pourrait bien être que les Canadiens plus âgés savent moins bien comment gérer ou limiter leur utilisation des données, et non qu'ils sont réticents à le faire.

Il n'est pas surprenant que les personnes qui déclarent que la gestion des données est facile soient plus susceptibles d'utiliser des outils pour en faire le suivi que celles qui trouvent la gestion des données difficile (59 % contre 43 %). Les Canadiens ayant un forfait familial sont plus susceptibles de diminuer leur utilisation des données que les autres (81 % contre 68 %).

Pièce 4.2.1.a. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données



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

Base : répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données limitées, automne 2016 (n = 831), hiver 2017 (n = 651)

Pièce 4.2.1.b. Méthodes utilisées pour gérer ou limiter l'utilisation de données selon l'âge

Méthodes utilisées pour gérer ou limiter l'utilisation de données	Total (A)	Âge		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)
Base = réel	(651) %	(99) %	(267) %	(278) %
Utilisation du Wi-Fi dans la mesure du possible	95	98 F	97 F	88
Réduction de l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	74	84 F	75 F	61
Utilisation d'outils pour surveiller votre utilisation de données	54	68 F	56 F	35
Je ne limite pas mon utilisation de données	2	4	1	2

QB5A. Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.1.c. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données, gestion des données et forfaits familiaux

Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données	Total (A)	Gérer les données		Forfait	
		Facilement (F)	Difficilement (G)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(651) %	(498) %	(85) %	(267) %	(376) %
Utilisation du Wi-Fi dans la mesure du possible	95	96	95	97	94
Réduction de l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	74	72	83	81 K	68
Utilisation d'outils pour surveiller votre utilisation de données	55	59 G	43	59	51
Je ne limite pas mon utilisation de données	2	1	2	1	2
Autre	1	1	1	2	< 1
N'utilise pas/peu de données	1	1	2	1	2

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

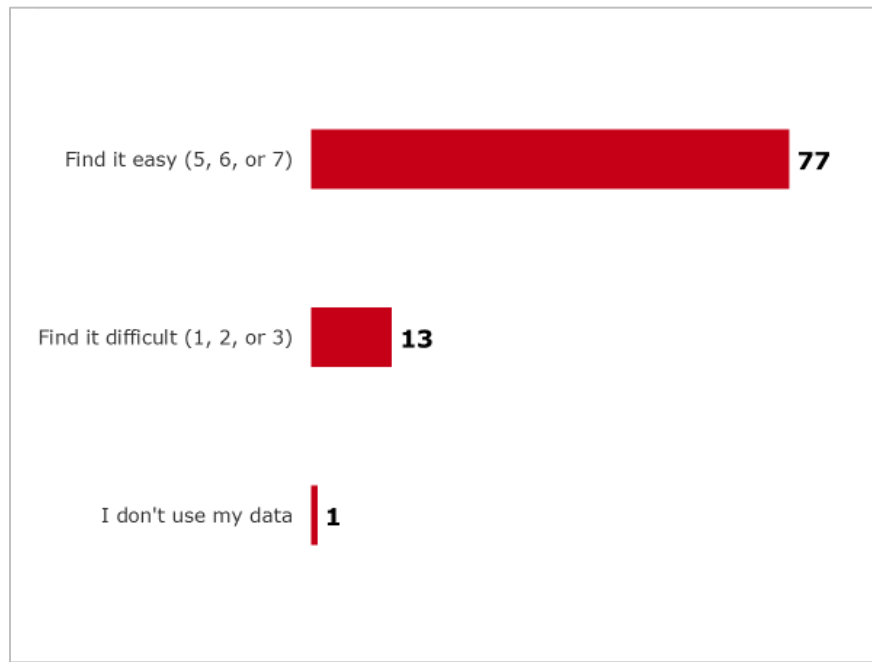
4.2.2. Facilité à gérer l'utilisation de données

La plupart des Canadiens déclarent trouver facile de gérer leur utilisation de données chaque mois. Plus de trois Canadiens sur quatre (77 %) considèrent cela comme facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Toutefois, nous avons constaté dans la section précédente que les personnes plus âgées (55 ans et plus) sont moins susceptibles d'utiliser des stratégies de gestion des données. Malgré cela, il n'y a pas de différences significatives dans la facilité de la gestion des données entre les jeunes et les plus âgés.

Les Canadiens qui ont déposé une plainte (19 %) continuent toutefois de trouver plus difficile de gérer l'utilisation des données (26 % contre 8 %) (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Pièce 4.2.2.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)

CSSF6. Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données ou celle de votre famille chaque mois? Base : répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, hiver 2017 (n = 792)

Pièce 4.2.2.b. Degré de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données, personnes ayant porté plainte

Degré de difficulté à gérer les données	Total (A)	A déposé une plainte	
		Oui (S)	Non (T)
Base = réel	(792) %	(148) %	(642) %
Facilité à gérer les données chaque mois (5, 6 ou 7)	77	60	82 S
Difficulté à gérer les données chaque mois (1, 2 ou 3)	13	26 T	9

QWC6. Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données ou celle de votre famille chaque mois? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.2.3. 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 (49 %) ont payé pour une utilisation excédentaire de données au cours des douze derniers mois, ce qui laisse penser que certains Canadiens ont en fait de la difficulté à gérer leur utilisation de données en évitant des frais supplémentaires. Bien qu'elle ne soit pas importante, il y a eu une légère augmentation depuis l'automne 2016 (46 %). La plupart des personnes (74 %) qui ont payé des frais pour utilisation excédentaire de données ne l'ont fait qu'une ou deux fois au cours des 12 derniers mois.

Bien que les résultats de 2016 ne montrent aucun écart entre les groupes démographiques particuliers, la situation a considérablement changé en 2018. Plusieurs facteurs démographiques influencent le paiement de frais d'utilisation excédentaire de données :

- Âge – La tendance des Canadiens à payer des frais d'utilisation excédentaire diminue à mesure que leur âge augmente, c. ~~Canadiens (18 à 24 ans)~~ **Canadiens (18 à 24 ans)** sont plus susceptibles de payer des frais d'utilisation excédentaire (61 %) que ceux qui sont âgés de 35 à 54 ans ou de 55 ans et plus (48 % et 37 % respectivement).
- Région – les Canadiens vivant dans les territoires sont plus susceptibles de payer des frais d'utilisation excédentaire de données que ceux de toute autre région (74 % contre 38 % à 53 %). Les résidents du Québec sont moins susceptibles de payer des frais d'utilisation excédentaire (38 % d'entre eux en ont payé au cours des 12 derniers mois). Dans les Prairies, les résidents de l'Alberta sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire (60 %) que ceux de la Saskatchewan (35 %) ou du Manitoba (38 %).
- Langue – les anglophones sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données que les francophones (49 % contre 38 %).

Un certain nombre d'autres facteurs ont une incidence sur le fait que les Canadiens paient ou non des frais d'utilisation excédentaire de données. Notamment le type de forfait, la gestion des données et l'information au sujet du CRTC.

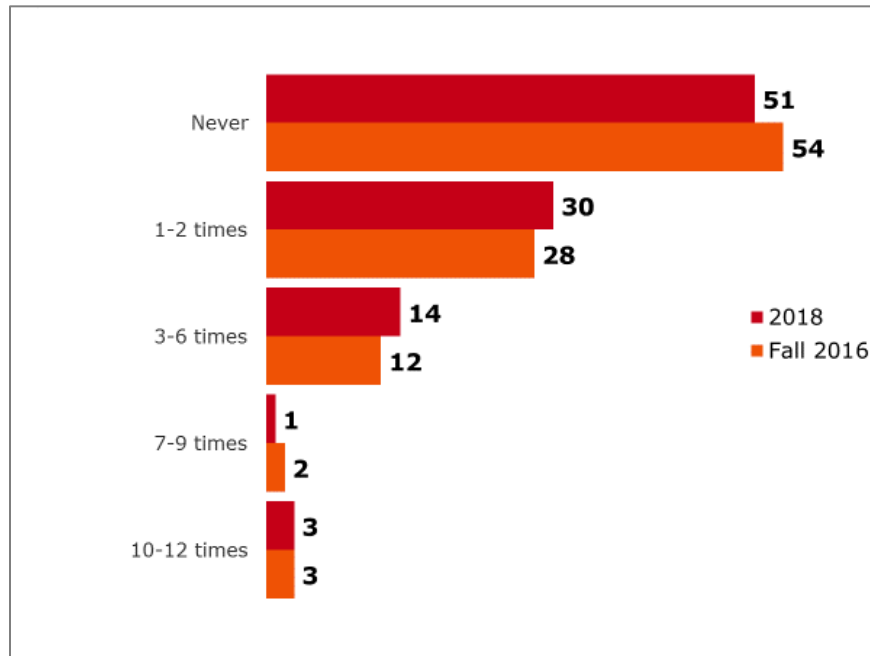
Conformément aux résultats de l'année précédente, les personnes abonnées à un forfait familial sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire des données au cours des 12 derniers mois que celles qui ont un forfait individuel (58 % contre 42 %)³. Les Canadiens abonnés à un forfait pour employés sont moins susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (32 % contre 50 %) que les autres. Cela est également vrai pour les personnes abonnées à un forfait avec données illimitées, comparativement à celles dont les données sont limitées (33 % contre 63 %).

Sans surprise, les Canadiens qui trouvent la gestion des données difficile sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois (81 % contre 42 %). Cependant, cela peut aussi être dû à une différence de perception de la facilité de la gestion des données. Comme on pourrait s'y attendre, les Canadiens qui trouvent la gestion des données facile sont moins susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données. En fait, seulement 13 % des personnes qui trouvent la gestion des données facile ont payé des frais d'utilisation excédentaire trois fois ou plus au cours des 12 derniers mois.

Les données montrent également que les Canadiens qui sont très bien informés du rôle du CRTC sont moins susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (25 %) que ceux qui sont moins au courant du rôle ou qui ne le comprennent pas très bien (52 % à 54 %). Bien que le CRTC ne gère pas les données pour les consommateurs, il a examiné précisément les outils offerts pour aider les consommateurs à gérer leurs données et s'attend à ce que les fournisseurs de services sans fil les proposent. Il n'est donc pas surprenant que les consommateurs mieux informés aient tendance à mieux savoir prévenir les frais d'utilisation excédentaire de données.

³ Depuis le 1^{er} décembre 2017, seuls le titulaire du compte ou un utilisateur autorisé peuvent consentir à des frais d'utilisation excédentaire de données dépassant le plafond de 50 \$ du Code sur les services sans fil. Le CRTC a apporté ce changement pour régler les difficultés que les clients abonnés à un forfait familial éprouvent relativement à l'utilisation excédentaire de données. Cependant, Rogers et Telus ont obtenu des prolongations avant d'apporter ces changements, ce qui a peut-être fait en sorte que certains clients abonnés à un forfait familial de Rogers ou de Telus continuaient d'éprouver des difficultés à gérer leurs données au moment où le sondage a été réalisé.

Pièce 4.2.3.a. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois



QB8. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence 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)

Pièce 4.2.3.b. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois par forfait et données

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Forfait		Données	
		Familial (J)	Individuel (K)	Illimitées (D)	Limitées (E)
Base = réel	(796) %	(326) %	(460) %	(122) %	(651) %
Jamais	51	42	58 J	67 E	47
1 ou 2 fois	30	32	28	23	32
3 à 6 fois	14	20 K	10	7	16
7 à 9 fois	1	2	*	-	1
10 à 12 fois	3	3	3	2	4

* représente moins de 1 %.

QB8. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.3.c. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois par âge et région

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Âge			Région					
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(796) %	(120) %	(313) %	(353) %	(71) %	(141) %	(219) %	(226) %	(96) %	(43) %
Jamais	51	39	52 D	63 DE	55 O	62 IO	47 O	56 O	48 O	26
1 ou 2 fois	30	34 F	31 F	23	25	25	32	28	33	33
3 à 6 fois	14	19 F	13	10	10	10	16	10	15	35 GH IJK
7 à 9 fois	1	1	1	1	3	-	1	1	2	-
10 à 12 fois	3	6	2	2	8	2	3	4	1	6

QB8. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.3.d. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois par langue, forfait pour employé et données

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Langue			Forfait pour employé		Données	
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Oui (N)	Non (O)	Illimitées (D)	Limitées (E)
Base = réel	(796) %	(550) %	(137) %	(106) %	(62) %	(728) %	(122) %	(721) %
Jamais	51	51	62 D	46	68 O	50	67 E	47
1 ou 2 fois	30	27	23	42 BC	21	31	23	32
3 à 6 fois	14	17	11	8	8	14	7	16
7 à 9 fois	1	2	-	-	-	1	-	1
10 à 12 fois	3	3	2	4	3	3	2	4

QB8. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.3.e. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois par gestion des données et connaissance du mandat du CRTC

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Gestion des données		Connaissance du mandat du CRTC			
		Facilement (F)	Difficilement (G)	Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(796) %	(610) %	(98) %	(51) %	(204) %	(333) %	(197) %
Jamais	51	58 G	19	75 MN	57	46	48
1 ou 2 fois	30	29	31	19	22	37 L	28
3 à 6 fois	14	10	36 F	4	18	12	17
7 à 9 fois	1	1	3	1	2	1	-
10 à 12 fois	3	2	11 F	1	1	3	6 L

QB8. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

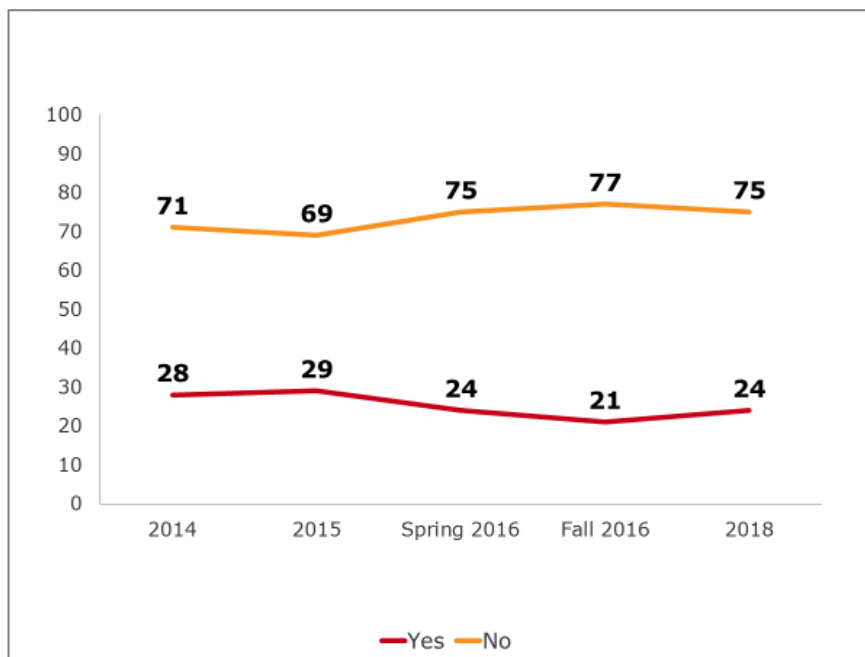
4.3. Factures-surprises et frais d'itinérance

4.3.1. Factures-surprises

Fréquence

Bien que l'incidence globale des factures-surprises soit relativement faible, une petite partie de la population, mais non négligeable, continue de recevoir des factures-surprises en 2018 (24 %). Cela laisse entendre qu'on pourrait faire mieux à cet égard.

Pièce 4.3.1.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, 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277), total des répondants, printemps 2016 (n = 925), 2015 (n = 1 005), 2014 (n = 1 016)

Les jeunes Canadiens restent encore notablement plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (18-35 ans : 36 %; 35-54 ans : 21 %; 55 ans et plus : 15 %). Tout comme les Canadiens qui ont porté plainte (61 % contre 15 %), qui ont des contrats de type balance (29 % contre 21 %) et qui trouvent la gestion des données difficile (62 % contre 19 %). Les résidents du Québec (16 % contre 26 % à 31 %) et les francophones (23 % contre 13 %) sont toujours les moins susceptibles de recevoir une facture-surprise, tout comme ceux qui ont des forfaits individuels (29 % contre 21 %).

Un certain nombre de facteurs semblent aussi avoir joué un rôle en ce qui concerne les factures-surprises au cours des 12 derniers mois. Les Canadiens abonnés à un forfait sans fil familial pour quatre personnes sont plus susceptibles de recevoir une facture-surprise (26 % contre 13 %) ainsi que ceux abonnés à un forfait avec données (83 % contre 74 %).

Bien entendu, les Canadiens qui reçoivent des factures-surprises sont aussi plus susceptibles de prendre des mesures en réduisant leur utilisation des données après avoir été avisés qu'ils ont presque atteint leur limite (87 % contre 69 %). Ces personnes ont aussi plus de difficulté à gérer les frais d'itinérance en déplacement (34 % contre 12 %). En outre, les Canadiens qui ont reçu une facture-surprise au cours de la dernière année sont plus susceptibles de déclarer imprécise l'explication des conséquences liées à la résiliation de leur contrat (note de 1 à 3 sur une échelle de 1 à 7) (34 % contre 24 %), de trouver leur contrat imprécis et difficile à comprendre (note de 1 à 3 sur une échelle de 1 à 7) (29 % contre 14 %) et de signaler que des changements ont été apportés à leur contrat sans préavis (27 % contre 7 %).

Pièce 4.3.1.b. Factures-surprises par âge et région

Personnes ayant reçu une facture-surprise	Total (A)	Âge			Région					
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %
Oui	24	36 EF	21 F	15	16	16	28 H	26 H	19	31
Non	75	63	78 D	84 D	84 I	83 IJO	71	73	77	67

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.3.1.c. Factures-surprises par langue et forfait

Personnes ayant reçu une facture-surprise	Total (A)	Langue			Forfait	
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 111) %	(741) %	(219) %	(144) %	(368) %	(713) %
Oui	24	23 C	13	35 BC	29 K	21
Non	75	76 D	87 BD	63	70	78 J

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.3.1.d. Factures-surprises par contrat de type balance, gestion des données et plaintes

Personnes ayant reçu une facture-surprise	Total (A)	Contrat de type balance		Difficulté à gérer les données		Dépôt d'une plainte	
		Oui (B)	Non (C)	Facilement (F)	Difficilement (G)	Oui (D)	Non (T)
Base = réel	(1 111) %	(293) %	(744) %	(610) %	(98) %	(183) %	(925) %
Oui	24	29 C	21	19	62 F	61 T	15
Non	75	70	78 B	80 G	37	37	84 S

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

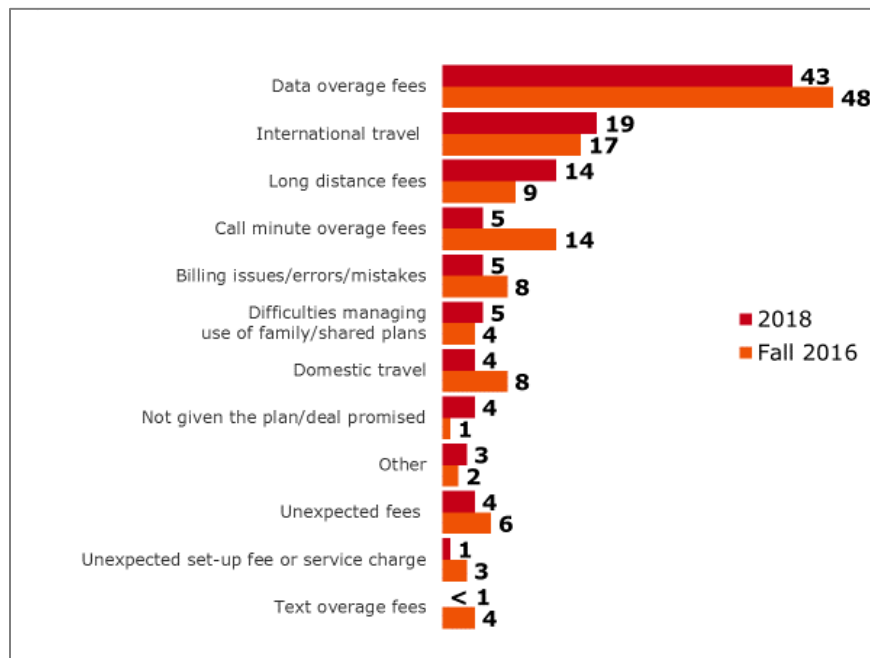
Motifs

Les résultats suggèrent que les frais d'utilisation excédentaire de données demeurent la principale raison des factures-surprises (43 %). C'est particulièrement vrai pour les Canadiens qui ont fait des études secondaires ou moins comparativement à ceux qui ont fait des études collégiales ou universitaires (52 % contre 38 % à 43 %). La base étant réduite, les constatations doivent toutefois être considérées comme orientées.

Alors que les frais de dépassement des minutes d'appel étaient l'une des principales causes des factures-surprises à l'automne 2016 (14 %), ce l'est moins en 2018 (5 %). Cependant, les frais d'interurbain (14 %) semblent avoir plus de poids qu'à l'automne 2016. Cela indique que les Canadiens ont toujours de la difficulté à faire ce qui suit :

1. Surveiller la quantité de données qu'ils utilisent.
2. Comprendre les coûts d'itinérance à l'étranger.
3. Comprendre le coût des appels interurbains.

Pièce 4.3.1.e. Principale raison de la facture-surprise



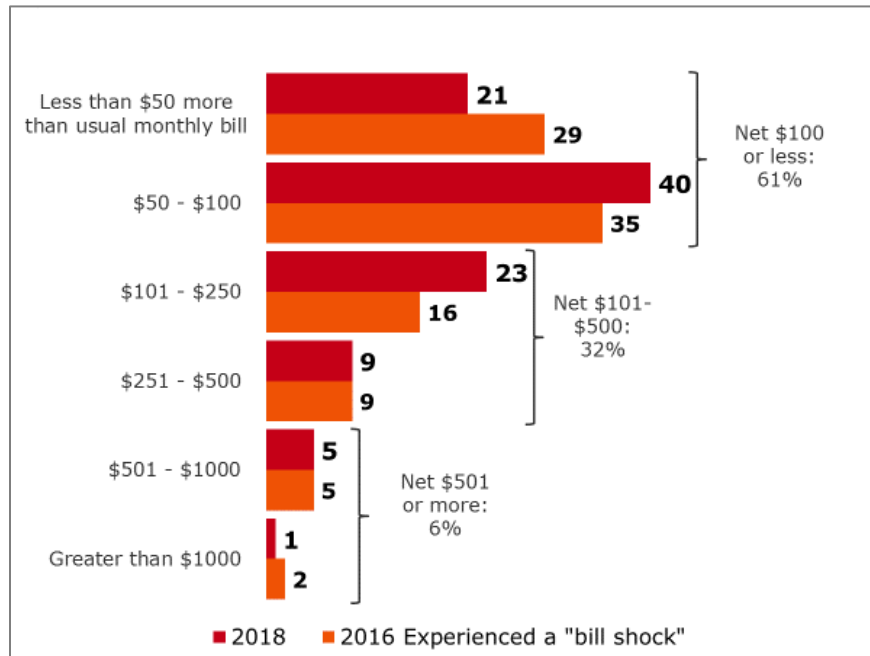
QB10a. Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?

Base : Personnes ayant reçu une facture-surprise, 2018 (n = 211), automne 2016 (n = 250)

Montant

Le montant des frais non prévus varie de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ en un cycle de facturation. Toutefois, la plupart des frais imprévus (61 %) ne dépassent pas 100 \$ par mois.

Pièce 4.3.1.f. Montant des frais non prévus dans le cas des personnes ayant reçu une facture-surprise



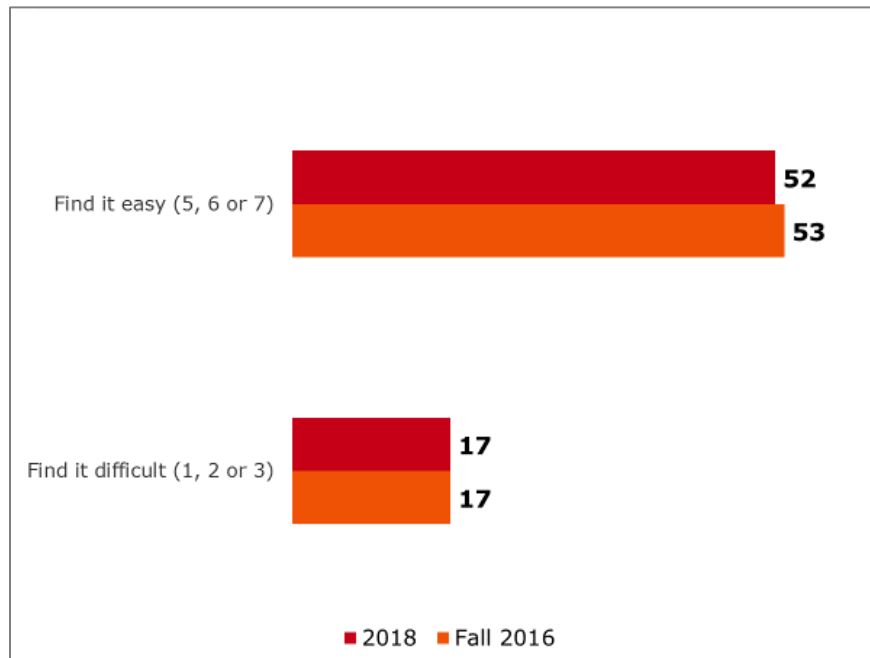
Q10b. Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture?

Base : Répondants ayant reçu une facture-surprise, 2018 (n = 211), automne 2016 (n = 285)

4.3.2. Frais d'itinérance

De nombreux Canadiens éprouvent toujours de la difficulté à gérer leurs frais d'itinérance en voyage. Seulement la moitié des Canadiens (52 %) trouvent cela facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), ce qui est presque identique aux résultats de l'automne 2016 (53 %). Presque un Canadien sur cinq (17 %) trouve très difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) de gérer les frais d'itinérance.

Pièce 4.3.2.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, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.
Base : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277)

Les hommes trouvent qu'il est plus facile de gérer les frais d'itinérance que les femmes (56 % contre 48 %), comme les Canadiens qui gagnent 150 000 \$ ou plus (68 %), comparativement à tous les autres groupes de revenu, et beaucoup plus que ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ (39 %).

Il reste aussi vrai que les Canadiens abonnés à un forfait familial trouvent plus facile de gérer les frais d'itinérance que ceux qui sont abonnés à un forfait individuel (58 % contre 50 %).

Sans surprise et comme en 2016, les Canadiens qui trouvent les données faciles à gérer sont aussi plus susceptibles de trouver facile de gérer les frais d'itinérance (61 % contre 43 %), ce qui suggère qu'ils sont des consommateurs plus avisés.

Pièce 4.3.2.b. Degré de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage, par sexe et forfait

Degré de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage	Total (A)	Sexe		Forfait	
		Homme (B)	Femme (C)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 111) %	(526) %	(585) %	(368) %	(713) %
Trouve cela facile (5, 6 ou 7)	52	56 C	48	58 K	50
Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)	17	19	16	20	16

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, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.3.2.d. Degré de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage, par gestion des données et revenu

Degré de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage	Total (A)	Gestion des données		Revenu				
		Facile (B)	Difficile (C)	< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ – < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ – < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 111) %	(610) %	(98) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %
Trouve cela facile (5, 6 ou 7)	52	61 C	43	39	59 E	49	53 E	68 EGH
Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)	17	15	42 B	11	14	18	29 EF	19

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, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

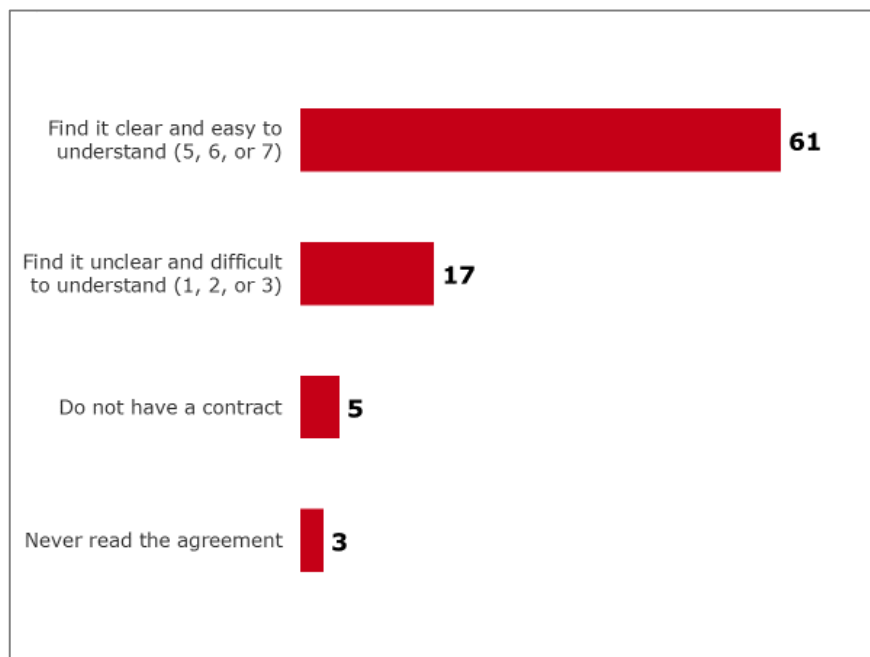
4.4. Compréhension des contrats

4.4.1. Compréhension du contrat

Près d'un Canadien sur trois (29 %) croit que son contrat de services sans fil est extrêmement clair et facile à comprendre. En fait, presque deux Canadiens sur trois (61 %) le trouvent facile et clair (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Ce constat est particulièrement vrai pour les Canadiens de 18 à 34 ans comparativement à ceux qui ont plus de 35 ans (74 % contre 55 ou 56 %). Il est également vrai que les Canadiens qui ont un diplôme universitaire ou supérieur trouvent leur contrat plus facile à comprendre que ceux qui ont un niveau de scolarité inférieur (55 % contre 66 % ou 67 %).

Les Canadiens résidant ailleurs qu'en Colombie-Britannique trouvent leur contrat plus facile à comprendre (59 % à 66 % contre 44 %). Les résidents de la Colombie-Britannique ne trouvent pas que leurs contrats ne sont pas clairs ou difficiles à comprendre, mais expriment une opinion plus neutre à ce sujet.

Pièce 4.4.1.a. Degré de compréhension des contrats de services sans fil



WC10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2018 (n = 1 111)

En plus de ce qui précède, d'autres facteurs influencent la perception selon laquelle un contrat est clair ou facile à comprendre. Les Canadiens qui disposent de données illimitées trouvent leurs contrats moins complexes et plus faciles à comprendre (77 % contre 59 %). Il peut simplement s'agir de la

perception que le contrat est plus compréhensible, mais les constatations suggèrent qu'on pourrait faire mieux dans ce domaine. Il n'est pas surprenant que les Canadiens qui trouvent la gestion des données facile trouvent aussi leurs contrats plus faciles à comprendre (70 % contre 42 %). Ces données jouent un rôle important en ce qui concerne les contrats.

Pièce 4.4.1.b. Degré de compréhension des contrats de services sans fil par âge, scolarité et données

Degré de compréhension des contrats de services sans fil	Total (A)	Âge			Scolarité			Données	
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (O)	Études universitaires ou supérieures (R)	Données illimitées (D)	Données limitées (E)
		Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(278) %	(314) %	(501) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	61	74 EF	56	55	66 R	67 R	55	77 E	59
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	17	11	22 D	19	10	16	23 P	11	21 D

QWC10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre. Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.4.1.c. Degré de compréhension des contrats de services sans fil par région et gestion des données

Degré de compréhension des contrats de services sans fil	Total (A)	Région						Difficulté à gérer les données	
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Facilement (F)	Difficilement (G)
Base = réel	(1 111) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %	(610) %	(98) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	61	67 K	65 K	59 K	66 K	44	63 K	70 G	42
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	17	13	17	16	18	24	19	13	14 F

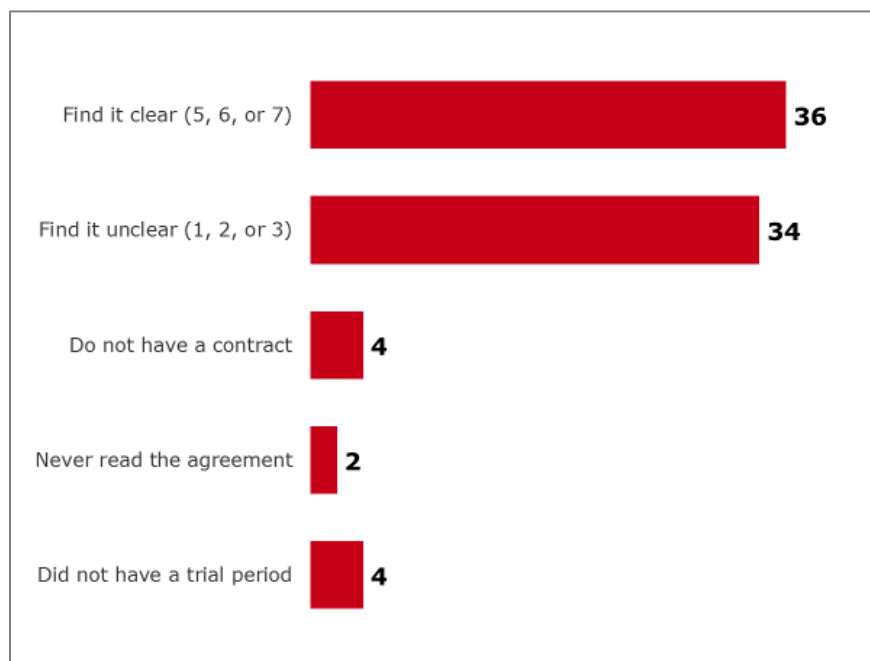
QWC10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre. Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.4.2. Période d'essai

Depuis 2013, le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services incluent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent des frais de résiliation anticipée. Pendant la période d'essai, les détenteurs d'un contrat de services sans-fil peuvent le résilier sans pénalité. Cette période d'essai doit être d'au moins 15 jours de service et, depuis le 1^{er} décembre 2017, elle doit permettre au client d'utiliser jusqu'à la moitié du temps d'antenne, des textos et des données compris dans son forfait mensuel.

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure l'explication de la période d'essai était claire lorsqu'ils ont conclu leur contrat de services sans fil. Seul un petit nombre de Canadiens ont trouvé l'explication claire (36 % : 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Les autres ont trouvé que l'explication n'était ni claire ni confuse (20 %) ou qu'elle n'était pas claire (34 % : 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Une très petite minorité a déclaré ne pas avoir obtenu cette période d'essai, ce qui pourrait être dû au fait que le contrat n'était pas assujéti à des frais de résiliation anticipée.

Pièce 4.4.2.a. Facilité à comprendre l'explication liée à la période d'essai



CSSF8. Le Code exige des fournisseurs de service qu'ils fournissent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil. Pendant la période d'essai, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalité. La période d'essai doit être de la moitié d'un mois de service et comprendre la moitié des services compris dans votre forfait mensuel. Avec quelle clarté votre fournisseur de services vous a-t-il expliqué la période d'essai?

*Veillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.
Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2018 (n = 1 111)*

Fait intéressant, les Canadiens qui ont un faible niveau de scolarité ont tendance à trouver l'explication de la période d'essai claire et facile à comprendre, comparativement à ceux qui ont un diplôme universitaire (44 % contre 31 % ont indiqué 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). En fait, un Canadien sur quatre ayant un diplôme universitaire trouve l'explication extrêmement confuse (26 %). Lors des précédentes recherches, les Canadiens ayant fait des études moins poussées ont déclaré avoir trouvé d'autres aspects de leur contrat de services sans fil plus difficiles et plus confus, ce qui laisse entendre que les personnes peu scolarisées pourraient penser comprendre les détails de la période d'essai, ce qui ne serait pas le cas.

Les résultats suggèrent également que le type de forfait joue un rôle dans la facilité ou la difficulté de comprendre l'explication liée à la période d'essai. Plus précisément, les Canadiens abonnés à un forfait familial trouvent l'explication de la période d'essai plus claire que ceux qui ont un forfait individuel (42 % contre 33 %) et ceux qui ont des données illimitées la trouvent plus claire que ceux qui ont des données limitées (46 % contre 34 %). Encore une fois, cela souligne le rôle important des données lorsqu'il s'agit de comprendre les contrats.

Pièce 4.4.2.b. Facilité à comprendre l'explication liée à la période d'essai par scolarité, forfait et données

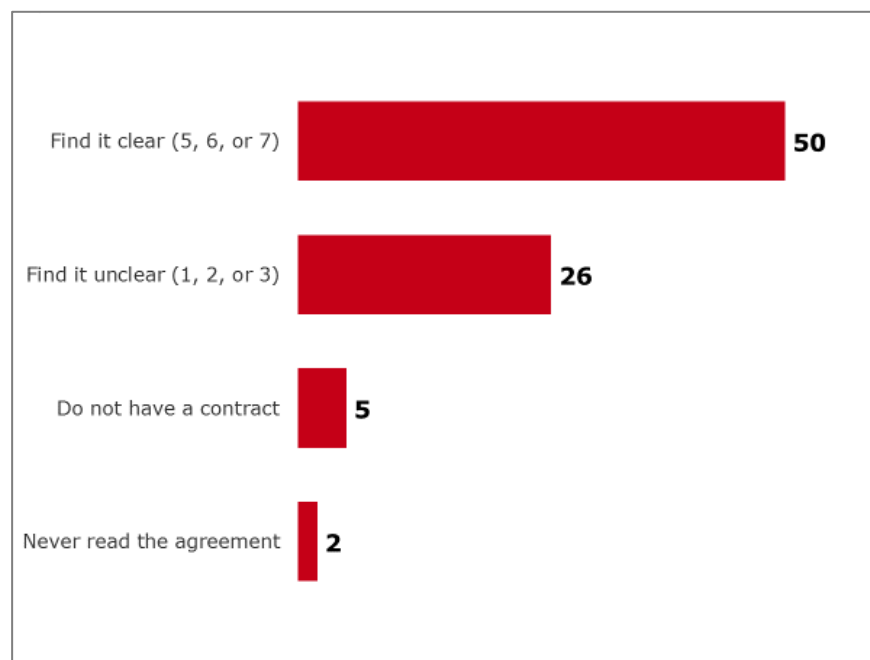
Facilité à comprendre l'explication liée à la période d'essai	Total (A)	Scolarité			Forfait		Données	
		Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)	Familial (J)	Individuel (K)	Données illimitées (D)	Données limitées (E)
Base = réel	(1 111) %	(278) %	(314) %	(501) %	(368) %	(713) %	(122) %	(651) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	36	44 R	38	31	42 K	33	46 E	34
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	34	26	33	38 P	33	35	28	40

*QWC8. Le Code exige des fournisseurs de service qu'ils fournissent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil. Pendant la période d'essai, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalité. La période d'essai doit être de la moitié d'un mois de service et comprendre la moitié des services compris dans votre forfait mensuel. Avec quelle clarté votre fournisseur de services vous a-t-il expliqué la période d'essai? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.*

4.4.3. Frais de résiliation

La plupart des fournisseurs de services exigent que les clients paient des frais de résiliation s'ils annulent leurs contrats avant la date de fin convenue. Ces frais doivent être soigneusement expliqués aux clients pour qu'ils connaissent bien les conséquences d'une résiliation anticipée. Bien qu'un Canadien sur deux abonné à un forfait de services sans fil trouve l'explication claire, une proportion inquiétante, 26 %, signale que cette explication n'est pas claire, ce qui suppose une explication insuffisante de la part de certains fournisseurs de services (note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Il s'agit toutefois d'une amélioration par rapport à 2014, où 32 % des Canadiens ont indiqué que l'explication de leur fournisseur de services relative aux frais de résiliation anticipée n'était pas claire.

Pièce 4.4.3.a. Clarté de l'explication relative aux frais de résiliation anticipée



CSSF9. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, le fournisseur de services a-t-il expliqué clairement les frais qui s'appliquent si vous annulez prématurément le contrat ou l'entente? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2018 (n = 1 111)

Les hommes sont plus susceptibles de trouver confuse l'explication des frais de résiliation anticipée (note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) (30 % contre 23 %), comme les Canadiens ayant un diplôme universitaire comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (32 % contre 18 %), ceux qui ont porté plainte (39 % contre 24 %) et ceux qui trouvent difficile la gestion des données (43 % contre 25 %).

Les écarts régionaux sont significatifs, les résidents des territoires ayant déclaré en proportion notablement plus importante (48 %) que ceux de toutes les autres régions (21 % à 34 %) que l'explication était confuse.

Pièce 4.4.3.b. Clarté de l'explication relative aux frais de résiliation anticipée par sexe et région

Clarté de l'explication relative aux frais de résiliation anticipée	Total (A)	Sexe		Région					
		Homme (B)	Femme (C)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 111) %	(526) %	(585) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %
Trouve cela clair (5, 6 ou 7)	50	50	50	57 KO	55 KO	49	53 KO	39	32
Trouve cela confus (1, 2 ou 3)	26	30 C	23	21	24	25	26	34	48 GHJ

QWC9. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, le fournisseur de services a-t-il expliqué clairement les frais qui s'appliquent si vous annulez prématurément le contrat ou l'entente? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.4.3.c. Clarté de l'explication relative aux frais de résiliation anticipée par scolarité, plainte et gestion des données

Clarté de l'explication relative aux frais de résiliation anticipée	Total (A)	Scolarité			Plainte		Difficulté à gérer les données	
		Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)	En a déposée (S)	N'en a pas déposée (T)	Facilement (F)	Difficilement (G)
Base = réel	(1 111) %	(278) %	(314) %	(501) %	(183) %	(925) %	(610) %	(98) %
Trouve cela clair (5, 6 ou 7)	50	59 R	51	45	32	54 S	54 G	39
Trouve cela confus (1, 2 ou 3)	26	18	26	32 P	39 T	24	25	43 F

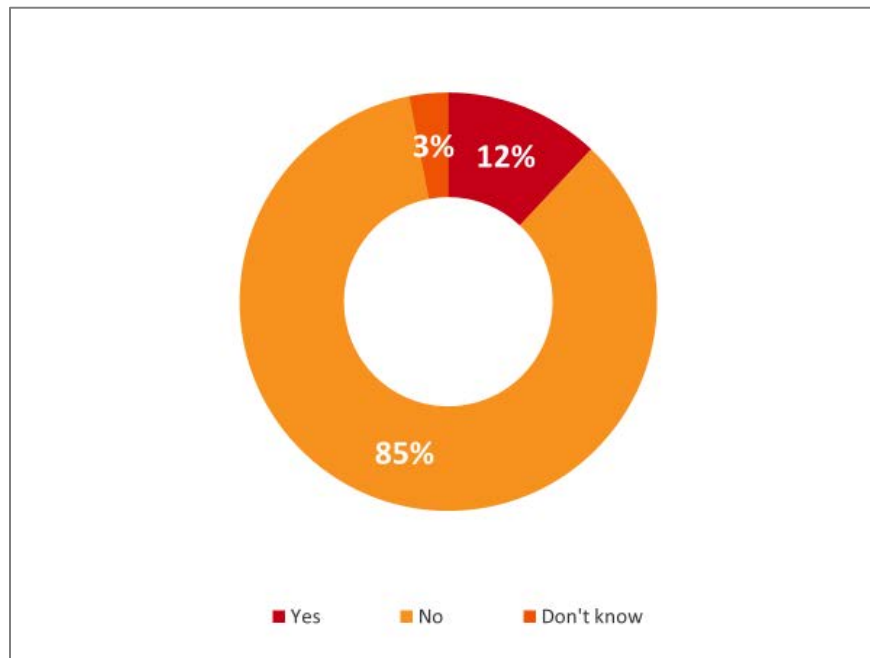
QWC9. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, le fournisseur de services a-t-il expliqué clairement les frais qui s'appliquent si vous annulez prématurément le contrat ou l'entente? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.5. Modifications

4.5.1. Modifications au contrat

Dans un petit nombre de cas (12 %) seulement, des modifications ont été apportées aux services sans fil sans que le consommateur soit informé expressément des nouvelles modalités. C'est généralement le cas des jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans et de 35 à 54 ans) (17 % et 13 % respectivement) comparativement aux Canadiens plus âgés (7 %). Les ménages dont le revenu se situe entre 40 000 \$ et 60 000 \$ sont moins susceptibles (5 %) de croire que cela leur est arrivé que les autres groupes de revenu (12 % à 16 %).

Pièce 4.5.1.a. Modifications au contrat sans divulgation des changements apportés aux modalités



CSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2018 (n = 1 111)

Les Canadiens qui ont porté plainte au cours des 12 derniers mois (30 % contre 8 %) signalent plus souvent que des modifications ont été apportées à leurs services sans fil sans qu'ils soient informés des nouvelles modalités. Il est possible que certaines de ces plaintes fussent liées aux modifications imprévues.

Les Canadiens ayant un contrat de type balance signalent également plus souvent des changements inattendus (16 % contre 10 %), ce qui est aussi le cas pour ceux qui trouvent la gestion des données difficile (27 % contre 8 %).

Pièce 4.5.1.b. Modifications au contrat sans divulgation des changements apportés aux modalités par âge et revenu

Modifications du contrat sans divulgation	Total (A)	Âge			Revenu				
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ - < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ - < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ - < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %
Oui	12	17 F	13 F	7	16 F	5	12	14 F	15 F

QCSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.5.1.c. Modifications au contrat sans divulgation des changements apportés aux modalités par plainte, contrat de type balance et gestion des données

Modifications du contrat sans divulgation	Total (A)	A déposé une plainte		Contrats de type balance		Gestion des données	
		Oui (S)	Non (T)	Oui (B)	Non (C)	Facilement (F)	Difficilement (G)
Base = réel	(1 111) %	(183) %	(925) %	(293) %	(744) %	(610) %	(98) %
Oui	12	30 T	8	16 C	10	8	27 F

QCSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

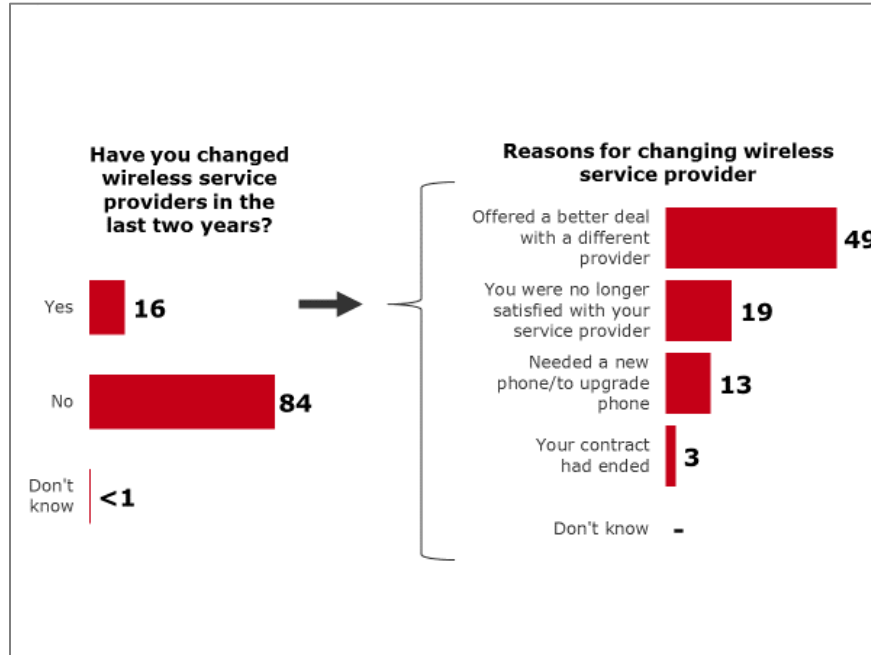
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.5.2. Changement de fournisseur de services

Un nombre relativement faible d'utilisateurs canadiens de téléphones cellulaires ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années (16 %), principalement pour obtenir une meilleure entente (49 %). Une seule de ces personnes sur cinq indique comme raison l'insatisfaction à l'égard du service fourni (19 %). La plupart de ces personnes ont trouvé qu'il était facile de le faire

(79 %) (note de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) et la minorité (13 %) qui a trouvé cela difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) a déclaré que les problèmes techniques étaient la principale raison de ses difficultés (49 %).

Pièce 4.5.2.a. Changement de fournisseur de services sans fil et motifs



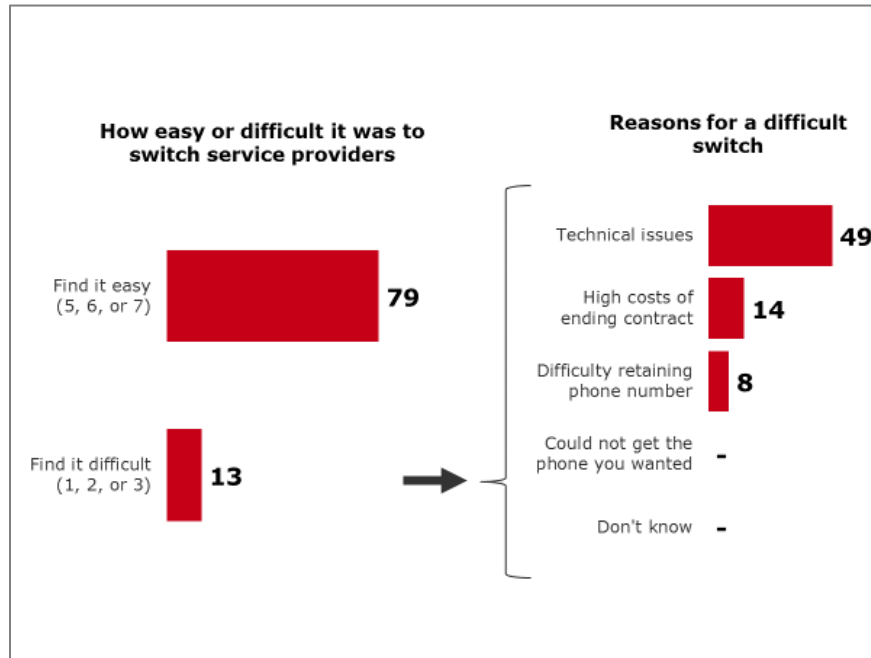
CSSF16. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années?

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n = 1 111)

CSSF12. Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services?

Base : total de répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2018 (n = 152)

Pièce 4.5.2.b. Degré de facilité du changement et raisons pour lesquelles il est difficile



CSSF13 A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

Base : total de répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2018 (n = 152)

CSSF14. Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services?

Base : total de répondants qui ont trouvé difficile de changer, 2018 (n = 19)

Les personnes qui changent de fournisseur sont plus susceptibles d'être jeunes (de 18 à 54 ans) (19 % contre 10 %) ou de détenir un diplôme universitaire (19 % contre 12 % à 14 %). Bien qu'il n'y ait pas de différences entre les régions, dans les Prairies, les résidents du Manitoba sont plus susceptibles de changer de fournisseur que ceux de la Saskatchewan (21 % contre 6 %)⁴.

⁴ Remarque : ce résultat peut être dû à l'achat récent de Manitoba MTS par Bell.

Pièce 4.5.2.c. Changement de fournisseur de services sans fil par région et scolarité

Changement de fournisseur de services sans fil	Total (A)	Région						Scolarité		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 111) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %	(278) %	(314) %	(501) %
Oui	16	19	16	18 L	13	11	15	12	14	19 P

CSSF16. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années? Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n = 1 111)

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.5.2.d. Changement de fournisseur de services sans fil par âge

Changement de fournisseur de services sans fil	Total	Âge		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %
Oui	16	19 F	19 F	10 E

CSSF16. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années?

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n = 1 111) Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

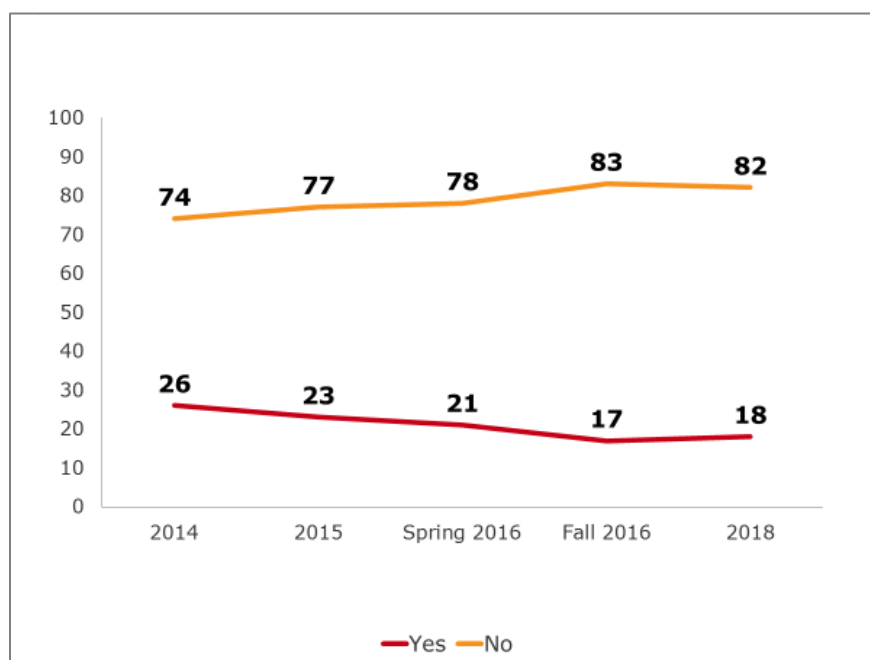
4.6. Plaintes

4.6.1. Plaintes au cours des 12 derniers mois

Nombre de plaintes

La diminution rapide du nombre de Canadiens qui se plaignent de leurs services sans fil s'est stabilisée en 2018. Cependant, malgré une légère augmentation (quoique négligeable) des plaintes entre l'automne 2016 et 2018 (1 %) comparativement à 2014, le nombre de Canadiens qui ont déposé une plainte depuis 2014 a diminué de 8 %.

Pièce 4.6.1.a. Plaintes relatives aux services sans fil déposées dans les 12 derniers mois



QB11a/QB11/QB4 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?
Base : répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277), nombre total de répondants, hiver 2016 (n = 925), 2015 (n = 1 005), 2014 (n = 1 016)

Les Québécois restent moins susceptibles de déposer une plainte que les habitants des autres régions du Canada (8 % contre 15 % à 23 %). Cela s'explique probablement par la protection législative accordée aux consommateurs québécois depuis 2009 (projet de loi 60).

Les Canadiens ayant fait des études supérieures (collégiales ou universitaires) (21 % chacun) sont plus susceptibles d'avoir porté plainte à leur fournisseur de services au cours des 12 derniers mois que ceux ayant fait des études secondaires ou moins (10 %). De même, les Canadiens d'expression anglaise sont plus susceptibles d'avoir porté plainte que les francophones (19 % contre 9 %), tout comme ceux abonnés à un forfait familial (23 % contre 16 %).

Sans surprise, ceux qui trouvent la gestion des données difficile sont encore plus susceptibles de porter plainte (43 % contre 16 %).

Pièce 4.6.1.b. Plaintes relatives aux services sans fil déposées dans les 12 derniers mois par région et scolarité

Plaintes relatives au service sans fil déposées au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Région						Scolarité		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 111) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %	(278) %	(314) %	(501) %
Oui	18	16	8	22 H	20 H	23 H	15	10	21 P	21 P

QB11a. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.6.1.c. Plaintes relatives aux services sans fil déposées au cours des 12 derniers mois selon la langue, la difficulté à gérer les données et le forfait

Plaintes relatives au service sans fil déposées au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Langue			Gestion des données		Forfait	
		Anglais (B)	Français (F)	Autre (G)	Facilement (F)	Difficilement (G)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 111) %	(741) %	(219) %	(144) %	(610) %	(98) %	(211) %	(888) %
Oui	18	19 C	9	24 C	16	43 F	23 K	16

QB11a. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

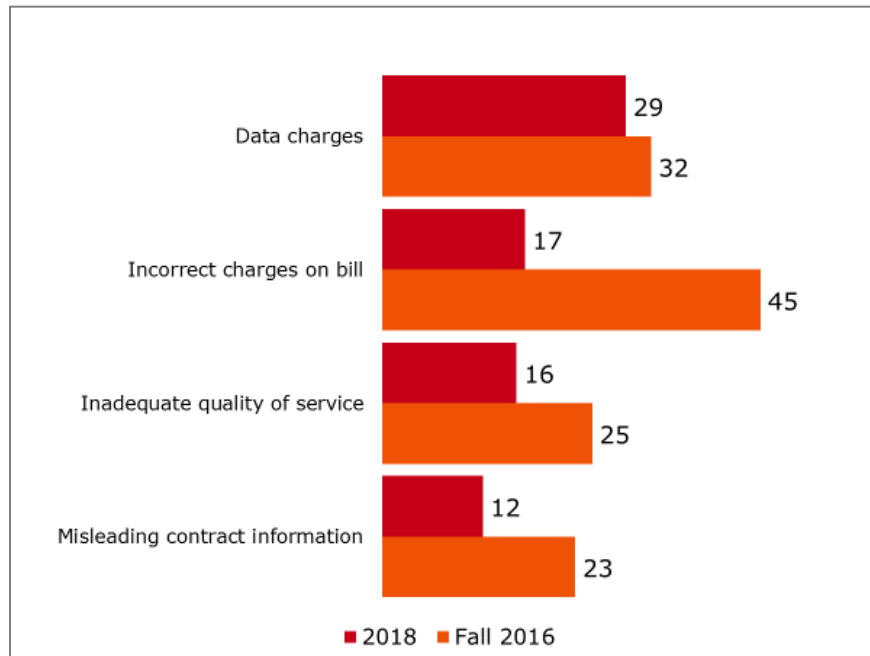
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Motif des plaintes

En plus de la diminution du nombre de plaintes, les motifs réels de la plainte évoluent. En comparant les résultats de l'automne 2016 à ceux de 2018, nous constatons une diminution importante de trois des quatre principaux motifs pour lesquels les Canadiens se plaignent de leurs services sans fil : frais erronés portés à facture (45 % contre 17 %), qualité de service inadéquate (25 % contre 16 %) et renseignements trompeurs sur les modalités du contrat (23 % contre 12 %). Le quatrième motif, soit les frais d'utilisation de données, diminue également, quoique non significativement (32 % contre 29 %). Cela reste le principal motif de plainte. Ce fait vient appuyer l'idée selon laquelle le Code sur

les services sans fil fait une différence importante dans la vie des utilisateurs de services, la loi étant favorable aux consommateurs. Il souligne encore une fois l'importance, désormais, des données dans les contrats de services sans fil.

Pièce 4.6.1.d. Motif des plaintes



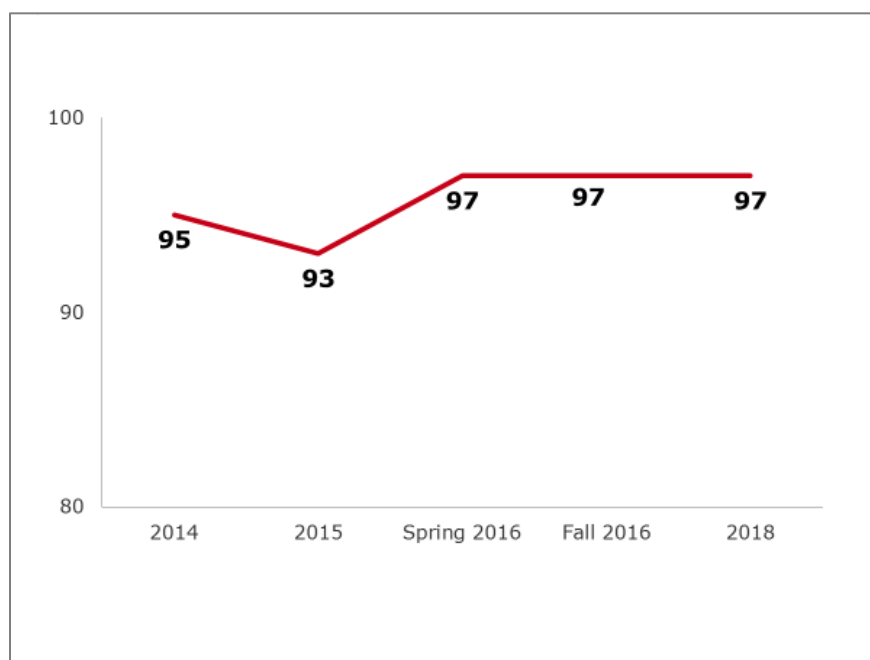
QB11b. Quel était le sujet de votre plainte?

Base : répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2018 (n = 183), automne 2016 (n = 203)

Plainte envoyée au fournisseur de services

Conformément aux constatations antérieures, plus de 9 Canadiens sur 10 qui déposent une plainte le font auprès de leur fournisseur de services (97 %)⁵. De ces plaintes, 5 % sont transmises au CPRST, qui a pour mandat d'examiner les plaintes de clients insatisfaits de la façon dont leur fournisseur de services les a réglées.

Pièce 4.6.1.e. Plaintes adressées au fournisseur de services sans fil



CSSF7. Auprès de qui avez-vous déposé votre plainte? Était-ce auprès de votre fournisseur de services, du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le CPRST) ou des deux?

Base : répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2018 (n = 183)

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

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

QB4a. Auprès de qui avez-vous déposé votre plainte?

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

⁵ Remarque : La formulation des questions a changé à l'automne 2016.

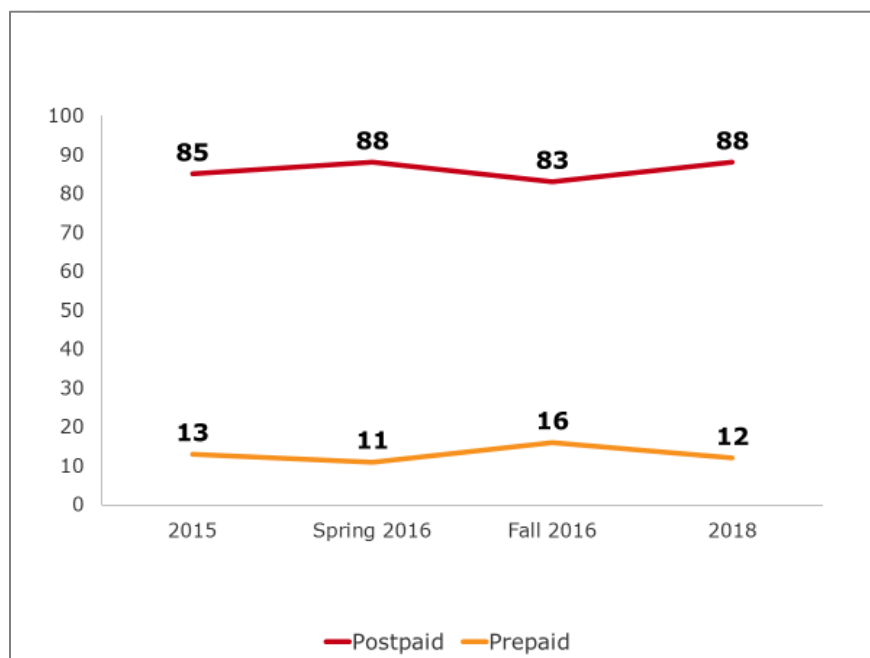
4.7. Forfaits sans fil des Canadiens

4.7.1. Type de forfait

Prépayé ou mensuel

La plupart des Canadiens continuent d'acheter des services postpayés en 2018 (88 %). En fait, seulement 1 propriétaire de téléphone cellulaire sur 10 utilise des forfaits prépayés ou à la carte. Une très petite minorité utilise à la fois les des services postpayés et des services prépayés (1 %).

Pièce 4.7.1.a. Type de forfait



QB1c. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte?

Base : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277), total des répondants pour le printemps 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Là où nous avons vu des écarts entre les sexes et les revenus à l'automne 2016, ce n'est plus le cas. Cependant, nous constatons que les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont plus susceptibles de choisir les services prépayés ou à la carte (14 % comparativement à 9 %). En outre, les consommateurs de services sans fil qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles d'avoir un forfait mensuel ou postpayé (93 % comparativement à 85 %).

Pièce 4.7.1.b. Type de forfait selon l'âge et la plainte

Type de forfait	Total	Âge			A déposé une plainte	
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Oui (S)	Non (T)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(183) %	(925) %
Mensuel/postpayé	87	90	89 F	83	93 T	85
Prépayé/Paiement à la carte	11	10	9	14 E	6	12

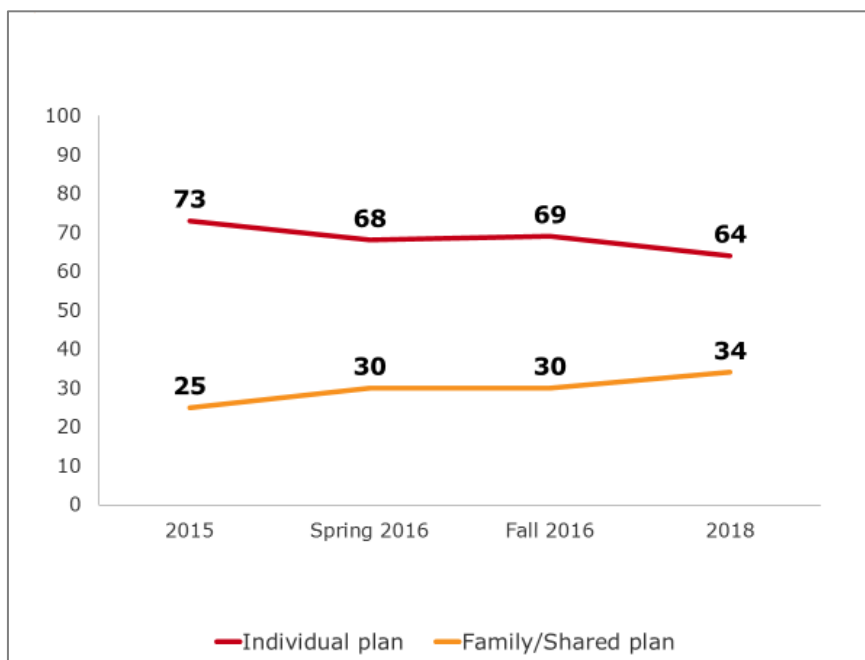
QB1c. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Forfait individuel ou familial/partagé

Les Canadiens tirent de plus en plus parti des forfaits familiaux et partagés. Depuis 2015, il y a eu une augmentation importante de l'utilisation des forfaits familiaux/partagés (en hausse de 9 %), la majorité de ces forfaits étant partagés par 2 personnes (56 % comparativement à 7 ~~10~~).

Pièce 4.7.1.c. Forfait individuel ou familial/partagé



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

Base : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

QB9a. Au sujet du contrat ou du forfait pour votre appareil sans fil personnel, s'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial?

Base : total des répondants pour l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Pièce 4.7.1.d. Nombre de membres de la famille partageant le forfait

Nombre de membres de la famille partageant le forfait	Total
Base = réel	(368) %
2	56
3	19
4	17
5 et plus	7

QCSSF2. Combien de membres de votre famille partagent-ils votre forfait?

Alors que les résultats de l'automne 2016 ont montré une prévalence des forfaits familiaux chez les Canadiens d'âge moyen et les familles à revenu élevé, ce n'est pas le cas en 2018. Tous les groupes démographiques optent désormais également pour les forfaits familiaux ou partagés. Nous constatons toutefois que les personnes qui ont un forfait familial sont plus susceptibles d'avoir porté plainte au cours des 12 derniers mois que de ne pas l'avoir fait (43 % comparativement à 32 %). L'inverse est également vrai : ceux qui ont porté plainte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles d'avoir un forfait familial que ceux qui ne se sont pas plaints (23 % comparativement à 16 %).

Pièce 4.7.1.e. Forfaits individuels ou familiaux/partagés selon les plaintes

Forfait individuel ou familial/partagé	Total (A)	Plaintes	
		Oui (S)	Non (T)
Base = réel	(1 111) %	(183) %	(925) %
Forfait individuel	64	56	66
Forfait familial ou partagé	34	43 T	32

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

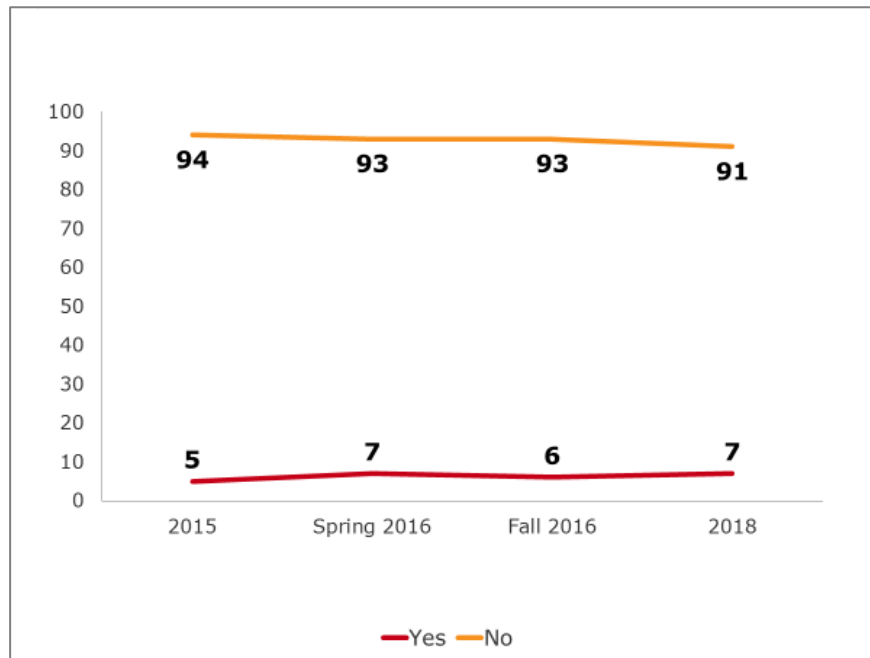
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Promotion de l'employeur ou d'une association.

Seule une très petite partie des forfaits de téléphones cellulaires est obtenue grâce à une promotion d'un employeur ou d'une association (7 %). Les personnes âgées de 35 à 54 ans sont plus susceptibles d'avoir une promotion par l'entremise d'un employeur ou d'une association que les Canadiens plus âgés (10 % comparativement à 5 %), ce qui est probablement dû au fait que plus de gens de ce groupe d'âge sont employés, alors ils ont accès à un forfait pour employés. Les

propriétaires de téléphones cellulaires qui ont un diplôme universitaire ou des études supérieures sont encore plus susceptibles d'avoir ce type de forfait (11 % comparativement à 4 % -%), comme c'est toujours le cas pour ceux dont le revenu familial est plus élevé, c. -% plus (12 -% comparativement à 2 -%).

Pièce 4.4.1.f. 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 : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n=1 111), 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 l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Pièce 4.7.1.e. Promotion par l'employeur ou une association selon l'âge et le niveau de scolarité

Promotion de l'employeur ou d'une association	Total (A)	Âge			Scolarité		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(278) %	(314) %	(501) %
Oui	7	8	10 F	5	4	5	11 PQ
Non	91	92	89	93	95 R	94 R	88

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?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.1.f. Promotion de l'employeur ou d'une association selon le revenu

Promotion de l'employeur ou d'une association	Total (A)	Revenu				
		< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 111) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %
Oui	7	2	3	6	12 EF	17 EFG
Non	91	96 I	97 HI	93 I	88	82

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?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

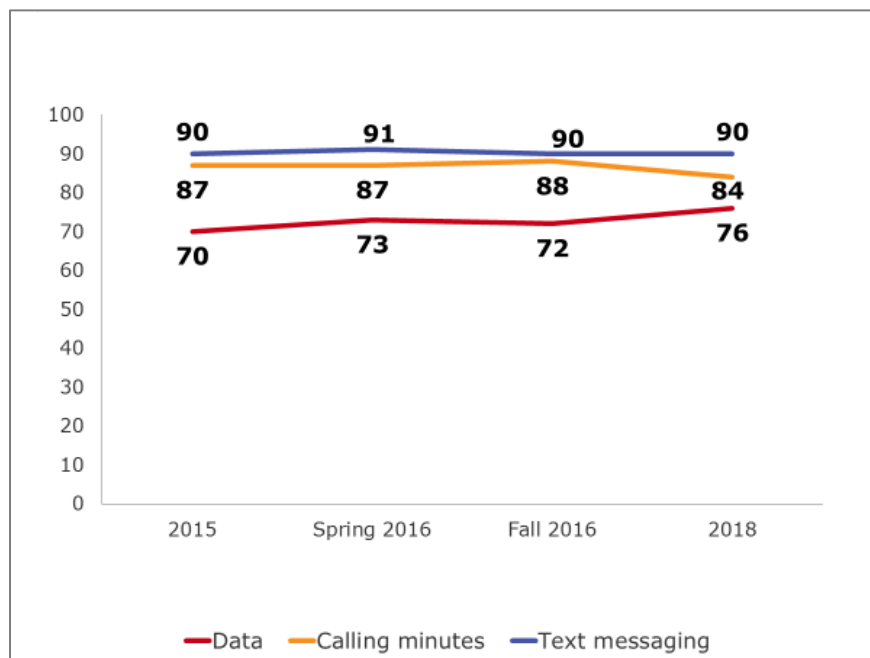
4.7.2. Contenu des forfaits

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 (84 %) et des données (76 %).

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 % contre 90 % en 2015), les minutes d'appel (84 % contre 87 % en 2015) et, dans une proportion légèrement supérieure, les données (76 % contre 70 % en 2015) sont toutes trois comprises dans la majorité des forfaits de téléphones cellulaires.

Pièce 4.7.2.a. Fonctions du service



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

Base : les répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

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

QB9c2. Votre forfait comprend-il des messages texte?

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

Base : total des répondants pour l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Bien entendu, les jeunes Canadiens (18-24 ans) sont plus susceptibles d'avoir des données (83 % comparativement à 60 %), des minutes d'appel (85 % comparativement à 80 %) et des données (83 % comparativement à 60 %) dans leur forfait de services sans fil. De même, les Canadiens qui ont fait des études supérieures sont plus susceptibles d'avoir les trois fonctions que ceux qui ont fait des études secondaires ou inférieures (messagerie texte : 93-94 % comparativement à 82 %; minutes : 84-87 % comparativement à 78 %; données : 78 à 81 % comparativement à 65 %).

Les résultats suggèrent également que les Canadiens anglophones sont plus susceptibles d'avoir des services de données dans leur forfait sans fil (78 % comparativement à 69 %). Les ménages à revenu élevé (150 000 \$ et plus) sont plus susceptibles que les ménages à plus faible revenu (moins de 100 000 \$) d'avoir des minutes d'appel (93 % comparativement à 80-82 %), la messagerie texte (97 % comparativement à 81-89 %) et des données (95 % comparativement à 61-73 %). En fait, la probabilité d'inclusion des trois services (messagerie texte, minutes et données) augmente avec le revenu du ménage.

Les forfaits familiaux incluent encore la messagerie texte et les données plus souvent que les forfaits individuels (messagerie texte 95 % comparativement à 89 %; données 92 % comparativement à 68 %) et les forfaits mensuels sont plus susceptibles d'avoir les trois services que les forfaits prépayés (messagerie texte : 93 % comparativement à 70 %; données : 82 % comparativement à 27 %; minutes : 86 % comparativement à 65 %), tandis que les contrats de type balance sont plus susceptibles d'inclure à la fois la messagerie texte et des données (97 % comparativement à 89 % et 88 % comparativement à 71 %, respectivement).

Pièce 4.7.2.b. Fonctions du service selon l'âge, la scolarité et la langue

Fonctions du service	Total (A)	Âge			Scolarité			Langue		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(278) %	(314) %	(501) %	(741) %	(219) %	(144) %
TOUT (NET)	97	100 F	99 F	93	93	98 P	99 P	97	95	99
Minutes d'appel	84	88 F	85	80	78	84	87 P	86	80	82
Messages textes	90	96 F	96 F	80	82	94 P	93 P	91	86	92
Données	76	83 F	87 F	60	65	78 P	81 P	78 C	69	77
Non ou ne sais pas	3	-	1	7 DE	7 QR	2	1	3	5	1

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.2.c. Fonctions du service selon le revenu et le forfait

Fonctions du service	Total (A)	Revenu					Forfait	
		<40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 111) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %	(368) %	(713) %
TOUT (NET)	97	92	97	99 E	99 E	99 E	99	97
Minutes d'appel	84	80	82	86	90	93 EF	86	83
Messages textes	90	81	89	93 E	96 E	97 EF	95 K	89
Données	76	61	73	75 E	92 EFG	95 EFG	92 K	68
Non ou ne sais pas	3	8 GHI	3	1	1	1*	1	3

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

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.2.d. Fonctions du service selon les forfaits sans fil et les contrats de type balance

Fonctions du service	Total (A)	Forfait sans fil		Contrats de type balance	
		Familial (J)	Individuel (K)	Oui (B)	Non (C)
Base = réel	(1 111) %	(384) %	(715) %	(293) %	(744) %
TOUT (NET)	97	99	97	100 C	96
Minutes d'appel	84	86	83	85	84
Messages textes	90	95 K	89	97 C	89
Données	76	92 K	68	88 C	71
Non ou ne sais pas	3	1	3	0	4

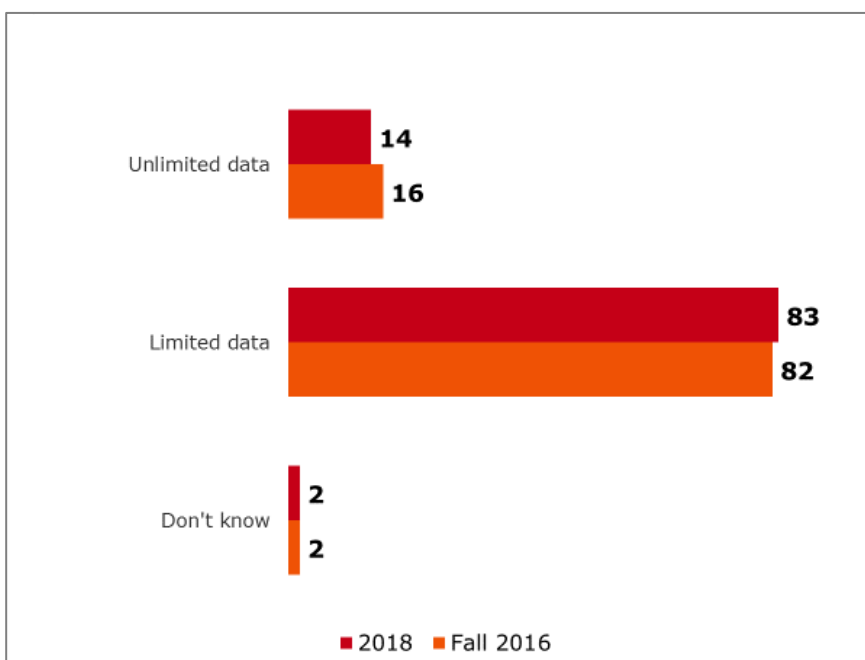
QB2a. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Données limitées ou illimitées

La plupart des Canadiens (83 %) dont le forfait sans fil comprend des données en ont une quantité limitée. C'est probablement l'offre du marché plutôt que le choix des consommateurs, surtout compte tenu de la relation entre les données illimitées et les perceptions améliorées liées à la clarté des contrats mentionnées plus tôt dans le rapport.

Pièce 4.7.2.d. Forfaits comprenant des données limitées ou illimitées



QB4. 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 d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait. Votre forfait comprend-il une utilisation illimitée ou limitée de données?
Base : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2018 (n = 796), automne 2016 (n=831)

Les Canadiens d'âge moyen (de 35 à 54 ans) sont plus susceptibles que les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) d'avoir des données limitées (86 % comparativement à 79 %).

Pièce 4.7.2.e. Données limitées ou illimitées du forfait en fonction de l'âge

Données limitées ou illimitées du forfait	Total (A)	Âge		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)
Base = réel	(796) %	(120) %	(313) %	(353) %
Données illimitées	14	15	13	16
Données limitées	83	81	86 F	79

QB4. 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 d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait. Votre forfait comprend-il une utilisation illimitée ou limitée de données?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.7.3. Appareils

Contrat de type balance

Un forfait de services sans fil sur trois comprend un solde provenant du contrat de type balance (29 %). Les hommes sont plus susceptibles d'avoir un contrat de type balance que les femmes (34 % comparativement à 24 %), tout comme les jeunes Canadiens (18 %⁶) (33 %⁶) comparativement à 21 %⁶.

Les Canadiens résidant au Québec sont également plus susceptibles d'avoir un solde comparativement à ceux qui résident dans le reste du Canada (40 % comparativement à 24 %⁶). Dans les Prairies, c'est également le cas pour les résidents de l'Alberta comparativement au Manitoba (35 % comparativement à 14 %).

Pièce 4.7.3.a. Forfait incluant un solde selon le sexe et l'âge

Le forfait inclut un solde	Total (A)	Sexe		Âge		
		Homme (B)	Femme (C)	18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)
Base = réel	(1 111) %	(526) %	(585) %	(141) %	(359) %	(594) %
Oui	29	34 C	24	35 F	33 F	21
Non	65	62	68	60	62	70 E
Je ne sais pas	6	5	8	5	5	9

QCSSF3. Et votre contrat est-il associé à une balance?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

⁶ Remarque : la question a été modifiée et les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes.

Pièce 4.7.3.b. Le forfait incluant un solde par région

Le forfait inclut un solde	Total (A)	Région					
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 111) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %
Oui	29	27	40 IJ	26	24	31	24
Non	65	68	56	67	72 H	62	68
Je ne sais pas	6	6	4	8	4	7	8

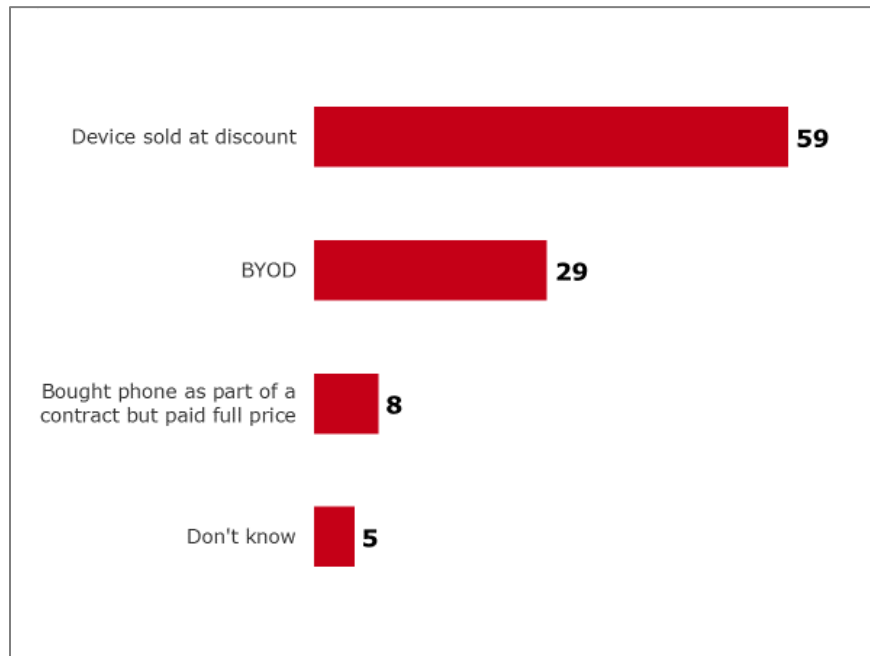
QCSSF3. Et votre contrat est-il associé à une balance?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Téléphone inclus ou contrats de type « apportez votre équipement personnel de communication » (AVEC)

Trois forfaits de service sans fil canadiens sur cinq comprennent un téléphone qui a été vendu à un prix réduit (59 %). C'est particulièrement vrai pour les jeunes propriétaires de téléphone cellulaire (18 à 54 ans) (62-64 % comparativement à 50 %) et ceux qui résident au Québec (69 %), comparativement aux résidents de l'Ontario, des territoires et de la Colombie-Britannique (48-55 %). Les francophones sont également plus susceptibles d'obtenir un appareil au rabais que les Canadiens anglophones et ceux qui parlent une autre langue (71 % comparativement à 49-58 %).

Pièce 4.7.3.c. Téléphone inclus dans le contrat



CSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé forfait « Apportez votre propre appareil »?
Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, automne 2018 (n=1 111)

Il est plus probable que les forfaits familiaux offrent un appareil au rabais avec leur forfait (69 % comparativement à 54 %), comme c'est le cas pour les contrats de type balance (76 % comparativement à 51 %) et, comme on peut s'y attendre, ceux qui ont des forfaits prépayés sont plus susceptibles d'avoir apporté leur appareil (58 % comparativement à 24 %).

Pièce 4.7.3.d. Téléphone inclus dans le contrat selon l'âge et la région

Téléphone compris avec le contrat	Total (A)	Âge			Région					
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(359) %	(594) %	(102) %	(224) %	(301) %	(310) %	(126) %	(48) %
Appareil vendu au rabais	59	62 F	64 F	50	60	69 IKO	55	59	51	48
AVEC	29	25	26	33 E	25	27	31	23	32	39 J
Téléphone acheté dans le cadre d'un contrat, mais payé le plein prix	8	8	7	9	10 H	2	8 H	11 H	12 H	8
Je ne sais pas	5	5	2	8 E	5	3	6	7	5	5

QCSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé forfait « Apportez votre propre appareil »?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.3.e. Téléphone inclus avec le contrat selon la langue, le forfait, le contrat de type balance

Téléphone compris avec le contrat	Total (A)	Langue			Forfait		Contrat de type balance	
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Familial (J)	Individuel (K)	Oui (B)	Non (C)
Base = réel	(1 111) %	(741) %	(219) %	(144) %	(368) %	(713) %	(293) %	(744) %
Appareil vendu au rabais	59	58	71 BD	49	69 K	54	76 C	51
AVEC	29	27	23	37 C	20	32 J	12	36 B
Téléphone acheté dans le cadre d'un contrat, mais payé le plein prix	8	9 C	2	10 C	7	8	7	8
Je ne sais pas	5	6	4	4	4	5	5	5

QCSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé forfait « Apportez votre propre appareil »?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.3.f. Téléphone compris avec le contrat par forfait et revenu

Téléphone compris avec le contrat	Total (A)	Forfaits sans fil		Revenu				
		Postpayé (L)	Prépayé (M)	< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 111) %	(953) %	(128) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %
Appareil vendu au rabais	59	63 M	31	52	59	57	69 E	65
AVEC	29	24	58 L	25	27	34	23	27
Téléphone acheté dans le cadre d'un contrat, mais payé le plein prix	8	8	4	12	7	7	5	6
Je ne sais pas	5	5	7	10 GI	6	2	3	2

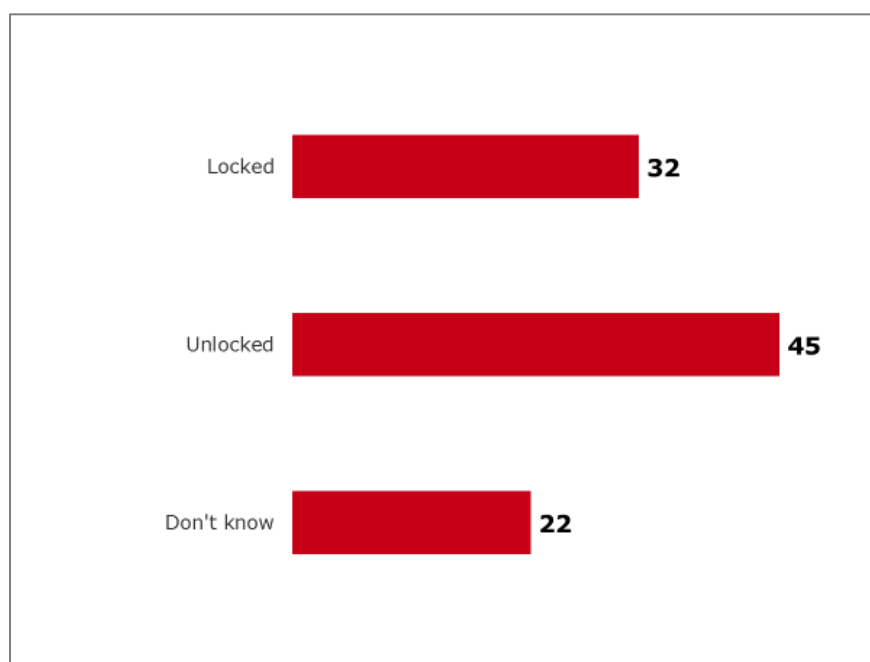
QCSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé forfait « Apportez votre propre appareil »?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Appareil déverrouillé

Le Code sur les services sans fil comprend maintenant des règles pour que les clients obtiennent des appareils déverrouillés. À l'heure actuelle, un Canadien sur trois a toujours un téléphone cellulaire verrouillé (32 %), ce qui est probablement parce que ces contrats ont été conclus avant la mise en œuvre des changements au Code sur les services sans fil en 2017. Il y a également un nombre étonnamment élevé de Canadiens qui ne savent pas s'ils ont un téléphone verrouillé ou déverrouillé (22 %), ce qui laisse entendre qu'il pourrait être nécessaire de faire de la sensibilisation à ce sujet.

Pièce 4.7.3.g. Appareil déverrouillé



CSSF5. Le Code sur les services sans fil empêche désormais les fournisseurs de services de vous imposer des frais pour le déverrouillage des appareils et exige des fournisseurs qu'ils vendent les nouveaux téléphones déverrouillés. Votre téléphone est-il verrouillé ou déverrouillé?

Base : total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2018 (n=1 111)

Plusieurs facteurs démographiques semblent influencer le fait qu'une personne ait un téléphone verrouillé ou non. Plus précisément, l'âge et le revenu. Les téléphones verrouillés sont plus fréquents chez les jeunes Canadiens (18 % comparativement à 27 %) et, fait intéressant, les personnes à revenu élevé (100 000 \$ et plus) sont plus susceptibles d'avoir un téléphone verrouillé que celles dont le revenu familial est inférieur à 40 000 \$ (39 % comparativement à 25 %).

Les Canadiens qui ont opté pour un forfait sans fil où l'appareil est vendu au rabais sont plus susceptibles d'avoir un téléphone verrouillé qu'un téléphone déverrouillé (68 % comparativement à 50 %) et ceux qui ont fourni leur propre appareil sont plus susceptibles d'avoir un téléphone déverrouillé (37 % comparativement à 19 %).

Le type de forfait semble aussi avoir une incidence sur le fait qu'une personne a un téléphone verrouillé ou déverrouillé. Les Canadiens qui ont un forfait familial sont plus susceptibles d'avoir un

téléphone verrouillé (39 % comparativement à 29 %), tout comme ceux qui ont un forfait mensuel (39 % comparativement à 14 %) et un forfait pour employés (47 % comparativement à 32 %).

Pièce 4.7.3.h. Téléphone non verrouillé selon l'âge et le revenu

Appareil déverrouillé	Total (A)	Âge			Revenu				
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 111) %	(141) %	(199) %	(199) %	(199) %	(168) %	(261) %	(163) %	(141) %
Verrouillé	32	38 F	25	25	25	36	32	39 E	41 E
Déverrouillé	45	45	49	49	49	43	49	41	43
Je ne sais pas	22	17	26	26	26	21	19	21	16

QCSSF5. Le Code sur les services sans fil empêche désormais les fournisseurs de services de vous imposer des frais pour le déverrouillage des appareils et exige des fournisseurs qu'ils vendent les nouveaux téléphones déverrouillés. Votre téléphone est-il verrouillé ou déverrouillé?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.7.3.i. Téléphone non verrouillé par forfait sans fil, forfait pour employés et forfait

Appareil déverrouillé	Total (A)	Forfaits sans fil		Forfait pour employés		Forfait	
		Mensuel (L)	Prépayés (M)	Oui (N)	Non (O)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 111) %	(953) %	(128) %	(70) %	(1 025) %	(368) %	(713) %
Verrouillé	32	35 M	14	47 O	32	39 K	29
Déverrouillé	45	42	68 L	32	47	43	47
Je ne sais pas	22	23	18	21	22	18	24

QCSSF5. Le Code sur les services sans fil empêche désormais les fournisseurs de services de vous imposer des frais pour le déverrouillage des appareils et exige des fournisseurs qu'ils vendent les nouveaux téléphones déverrouillés. Votre téléphone est-il verrouillé ou déverrouillé?

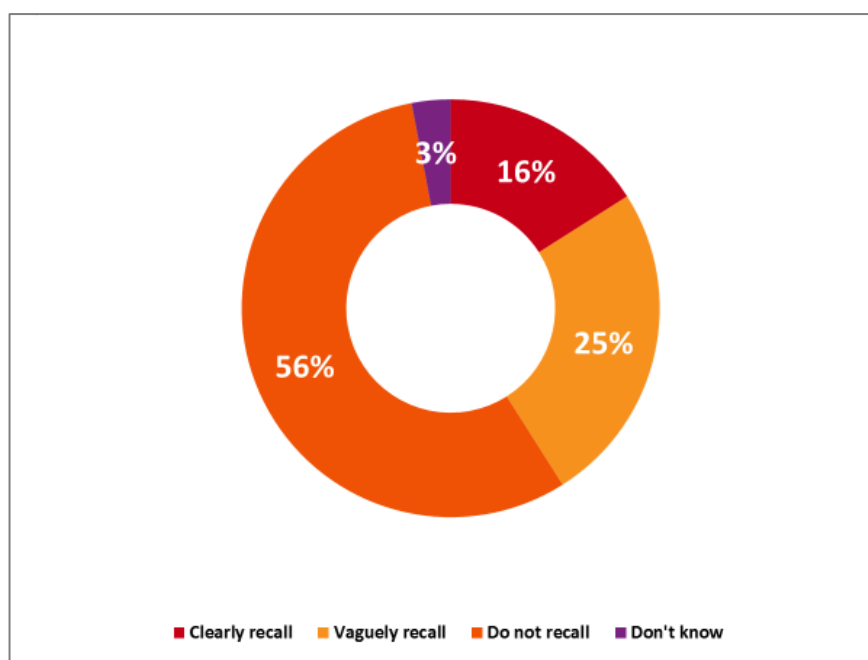
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.8. Code des fournisseurs de services de télévision

4.8.1. Rappel au sujet du Code des fournisseurs de service de télévision

Le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est entré en vigueur en septembre 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code FSTV aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services de télévision concurrentiel. Puisqu'il est en vigueur depuis quelques mois seulement, il n'est pas surprenant que plus de la moitié (56 %) des Canadiens ne se souviennent pas d'avoir entendu parler de ce code ni d'avoir vu quoi que ce soit à son sujet.

Pièce 4.8.1.a. Rappel au sujet du Code des fournisseurs de service de télévision



FSTV1. Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et garantit un marché des services de télévision concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2018 (n = 1 096)

La démographie joue un rôle dans le rappel du Code des FSTV. Les Canadiens âgés de 18 à 34 ans sont les moins au courant du Code des FSTV (67 % comparativement à 52-53 %) tandis que ceux qui ont fait des études supérieures (c. 20 % comparativement à 12 %) sont plus susceptibles de se rappeler clairement avoir entendu ou vu quelque chose au sujet du Code des FSTV (20 % comparativement à 12 %). Les Canadiens ayant un revenu moins élevé (moins de 60 000 \$) sont plus susceptibles de ne pas se souvenir d'avoir entendu parler du Code des FSTV que ceux qui gagnent 150 000 \$ et plus (57-63 % comparativement à 42 %). Il n'est pas surprenant que

plus une personne est informée au sujet du CRTC, plus elle est susceptible de se rappeler du Code des FSTV (voir la pièce 4.8.1.c).

Pièce 4.8.1.b. Rappel au sujet du Code des fournisseurs de service de télévision selon l'âge et la scolarité

Rappel au sujet du Code des fournisseurs de services de télévision	Total (A)	Âge			Scolarité		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 096) %	(94) %	(313) %	(673) %	(323) %	(292) %	(465) %
S'en rappelle clairement	16	6	18 D	20 D	12	15	20 P
S'en rappelle vaguement	25	25	26	25	21	25	30 P
Ne s'en rappelle pas	56	67 EF	53	52	64 R	57	49

QFSTV1. Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et garantit un marché des services de télévision concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.8.1.c. Rappel au sujet du Code des fournisseurs de services de télévision selon le revenu et le mandat du CRTC

Rappel au sujet du Code des fournisseurs de services de télévision	Total (A)	Revenu					Connaissance du mandat du CRTC			
		< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)	Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(1 096) %	(217) %	(174) %	(241) %	(153) %	(135) %	(67) %	(292) %	(456) %	(258) %
S'en rappelle clairement	16	13	14	20	15	20	37 MN	28 MN	14 N	5
S'en rappelle vaguement	25	20	25	21	32 E	37 EG	31 N	30 N	29 N	16
Ne s'en rappelle pas	56	63 I	57 I	56	51	42	30	40	54 KL	76 KLM

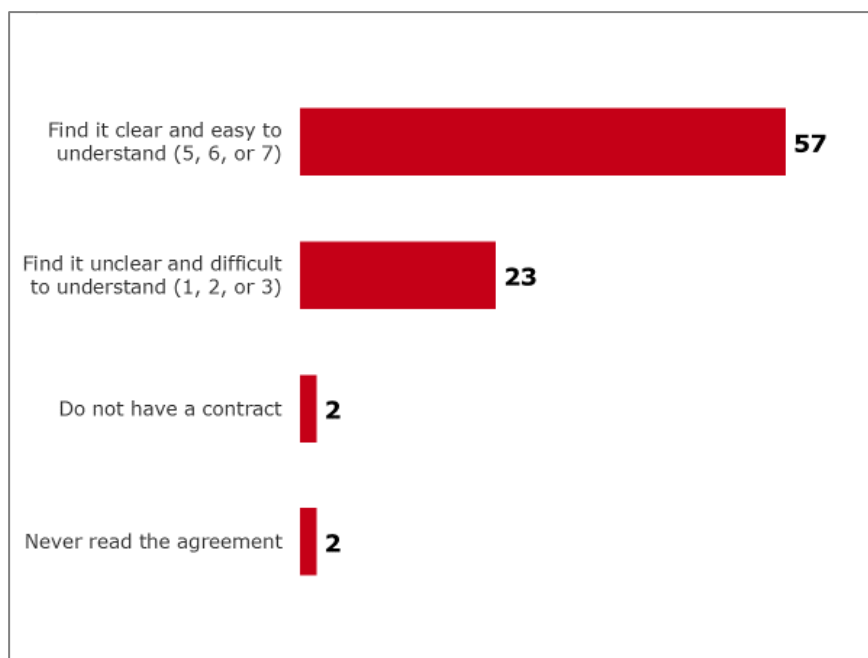
QFSTV1. Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et garantit un marché des services de télévision concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.8.2. Clarté des contrats de télévision

Généralement, les Canadiens prétendent que leurs contrats de télévision sont clairs et faciles à comprendre (57 %) (note de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Seulement une petite proportion (23 %) (note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) trouve que les contrats sont difficiles à comprendre.

Pièce 4.8.2.a. Clarté des contrats de télévision



FSTV2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2018 (n = 1 096)

Comme c'était le cas pour les contrats de services sans fil et la facilité de les comprendre, la démographie joue un rôle. Les Canadiens qui ont un niveau de scolarité inférieur (c. secondaires ou moins) trouvent que leur contrat est plus facile à comprendre que ceux qui ont fait des études collégiales ou universitaires (67 % comparativement à 52-54 %). Une fois de plus, on pourrait poser une question concernant la perception de la compréhension par rapport à une véritable compréhension du contenu du contrat.

-à- d. des étud

Ceux qui résident au Québec trouvent leurs contrats plus faciles à comprendre que ceux qui résident dans d'autres régions (67 % comparativement à 49-64 %). Il n'est donc pas surprenant que les francophones trouvent leurs contrats plus clairs que les anglophones (63 % comparativement à 52 %).

Un résultat positif est que ceux qui connaissent très bien le mandat du CRTC sont plus susceptibles de trouver un contrat de télévision facile à comprendre que ceux qui ne connaissent pas le mandat du CRTC (71 % comparativement à 51 %). Cela signifie que les personnes bien informées ont probablement utilisé l'information fournie par le CRTC, ce qui a fait en sorte qu'ils trouvaient leur contrat plus clair et facile à comprendre.

Pièce 4.8.2.b. Clarté des contrats de télévision selon la région et le niveau de scolarité

Clarté des contrats de télévision	Total (A)	Région						Scolarité		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 096) %	(97) %	(256) %	(274) %	(310) %	(130) %	(29) %	(323) %	(292) %	(465) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	57	64 I	67 IK	49	57	50	55	67 QR	52	54
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	23	19	20	26	23	28	17	15	27 P	26 P

QFSTV2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.8.2.c. Clarté des contrats de télévision selon la langue et le revenu

Clarté des contrats de télévision	Total (A)	Langue		
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
Base = réel	(1 096) %	(712) %	(248) %	(129) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	57	52	63 B	62
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	23	24	23	22

QFSTV2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.8.2.d. Clarté des contrats de télévision en fonction de la connaissance du mandat du CRTC

Clarté des contrats de télévision	Total (A)	Connaissance du mandat du CRTC			
		Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(1 096) %	(67) %	(292) %	(456) %	(258) %
Trouve cela clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7)	57	71 N	61	55	51
Trouve cela confus et difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	23	16	21	23	26

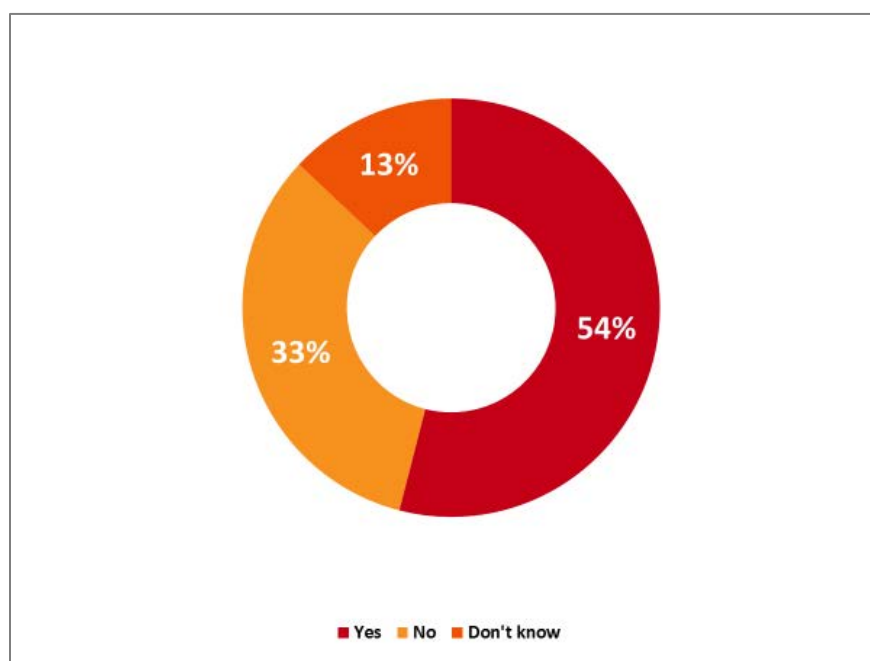
QFSTV2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.8.3. Connaissance du forfait de base

Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Un abonné sur deux croit en avoir été informé (54 %), tandis qu'un abonné sur trois (33 %) ne croit pas en avoir été informé, même si les fournisseurs de services étaient tenus d'informer les nouveaux et les anciens clients, peu importe le moment où leur contrat a été signé.

Pièce 4.8.3.a. Connaissance du forfait de base



FSTV4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il informé de son offre d'entrée de gamme? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2018 (n = 1 096)

Pièce 4.8.3.b. Connaissance du forfait de base selon la région

Connaissance du forfait de base	Total (A)	Région					
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 096)	(97)	(256)	(274)	(310)	(130)	(29)
	%	%	%	%	%	%	%
Informé	54	45	67 G I J K L M N	51	49	48	59
Pas informé	33	36	26	32	39 H	38 H	36
Je ne sais pas	13	19	7	17 H	12	14	5

FSTV4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il informé de son offre d'entrée de gamme? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2018 (n = 1 096)

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.8.3.c. Connaissance du forfait de base selon la langue et la connaissance du CRTC

Connaissance du forfait de base	Total (A)	Langue			Connaissance du mandat du CRTC			
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(1 096) %	(712) %	(248) %	(129) %	(67) %	(292) %	(456) %	(258) %
S'en rappelle clairement	16	47	67 B	59	68 N	66 MN	53	43
S'en rappelle vaguement	25	37 C	25	27	25	22	32 L	44 KLM
Ne s'en rappelle pas	56	15 C	8	13	8	12	15	12

FSTV4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il informé de son offre d'entrée de gamme? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2018 (n = 1 096)

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

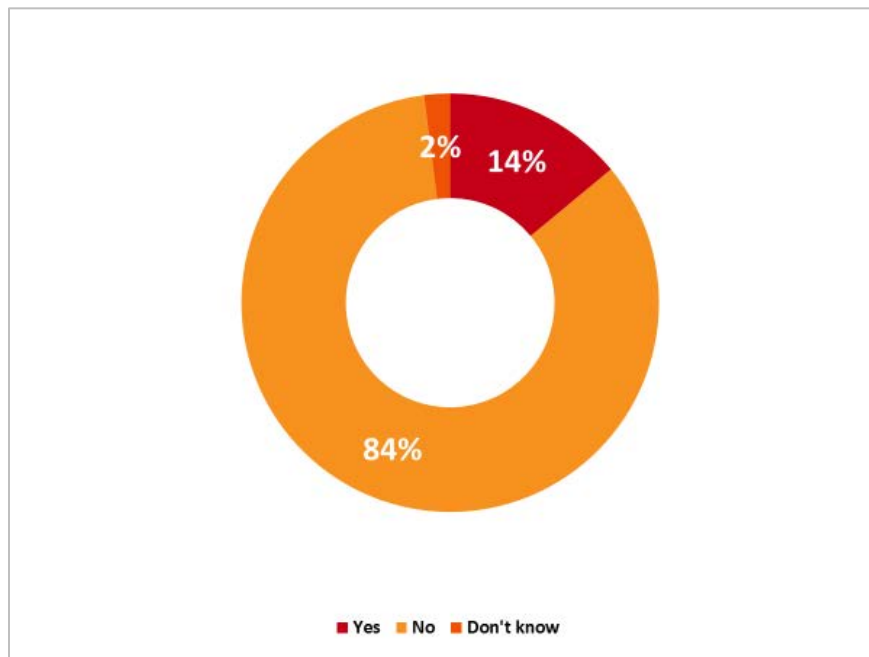
Les Québécois sont plus susceptibles d'avoir été mis au courant de l'offre de services de base (67 % comparativement à 45 %^B) que les autres Canadiens, ce qui correspond au fait que les francophones sont plus souvent au courant de l'offre de services de base que les anglophones (67 % comparativement à 47 %).

Une fois de plus, les personnes qui sont bien informées du mandat du CRTC sont plus susceptibles de trouver que leurs fournisseurs de services les ont informées de leur forfait de base (66 %^B comparativement à 53 %^M). Cela pourrait fort bien s'expliquer par une plus grande connaissance générale des règlements du CRTC, ce qui permet aux Canadiens de considérer ces exigences lorsqu'ils s'adressent aux fournisseurs de services.

4.8.4. Appels de service

Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils donnent aux clients une plage horaire pour le début d'un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais éventuellement associés à l'appel de service et qu'ils indiquent comment annuler ou déplacer l'appel. Cela semble très bien fonctionner puisque seulement 14 % des Canadiens ont eu des problèmes liés aux appels de service.

Pièce 4.8.4.a. Appels de service



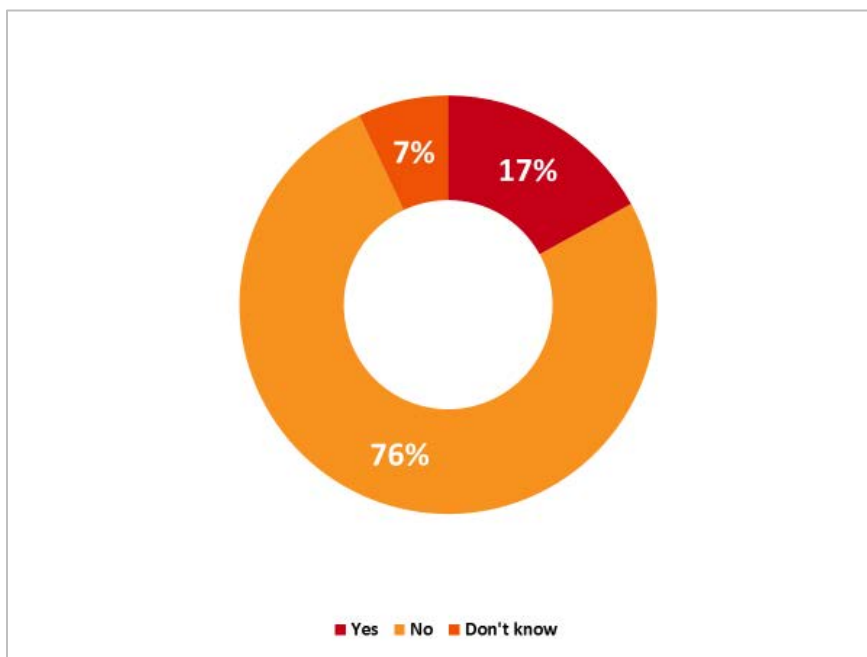
FSTV3. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils donnent aux clients une plage horaire pour le début d'un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais éventuellement associés à l'appel de service et qu'ils indiquent comment annuler ou déplacer l'appel. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2018 (n = 1 096)

4.8.5. Modifications de prix

Les fournisseurs de services ne sont pas autorisés à modifier le prix d'une chaîne de télévision ou d'un forfait de chaînes sans en informer leurs clients. Cela semble être respecté par la plupart des fournisseurs de services de télévision, car la plupart des abonnés disent ne pas avoir connu de modification de prix sans en avoir été informés au cours des 12 derniers mois (76 %).

Pièce 4.8.5.a. Modifications de prix



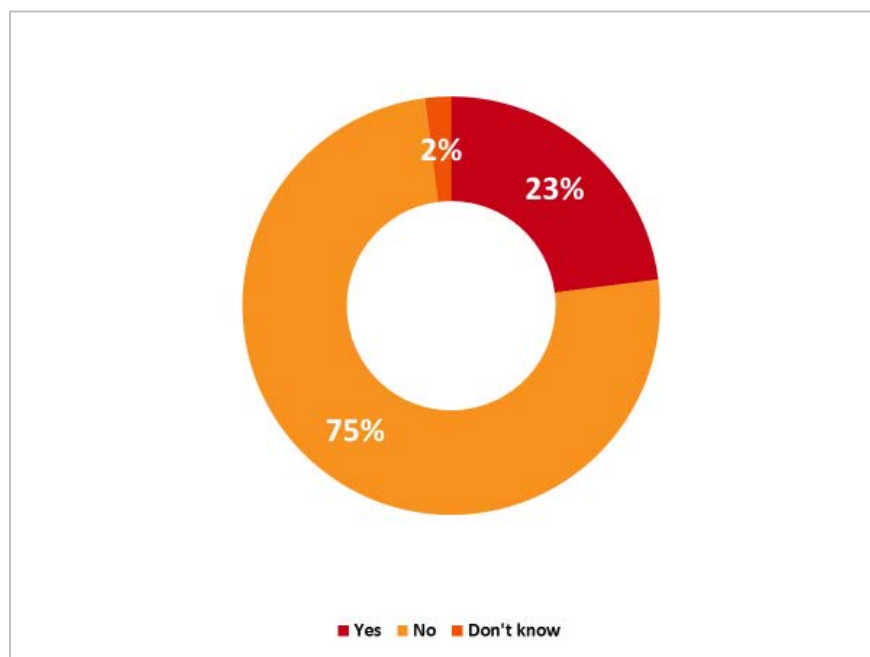
FSTV5. Au cours des 12 derniers mois, votre fournisseur de services de télévision a-t-il modifié le prix d'une chaîne ou d'un ensemble de chaînes sans vous en aviser?

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2018 (n = 1 096)

4.8.6. Plaintes

Près d'un abonné à la télévision sur quatre (23 %) s'est plaint de ses services de télévision au cours des 12 derniers mois. La nature de ces plaintes n'a pas été examinée dans le cadre de cette recherche. Les Canadiens qui résident en Colombie-Britannique sont les plus susceptibles d'avoir porté plainte, soit un sur trois (34 %). C'est beaucoup plus que les Canadiens des autres régions (de 15 à 25 %).

Pièce 4.8.6.a. Plaintes



FSTV6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?
Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2018 (n = 1 096)

Pièce 4.8.6.b. Plaintes par région

Plaintes concernant le service de télévision	Total (A)	Région					
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 096) %	(97) %	(256) %	(274) %	(310) %	(130) %	(29) %
Oui	23	25	19	25	21	34 HJ	15
Non	75	73	80 K	72	77 K	66	85

QSTVS6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.9. CRTC

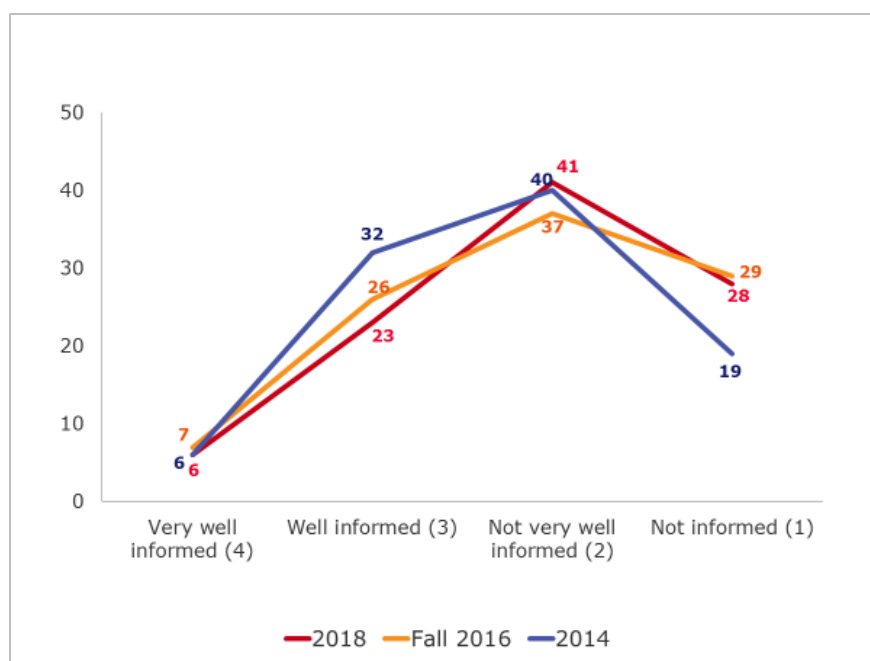
4.9.1. Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC

Au cours des cinq 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 2018 seuls 29 % des Canadiens se considéraient comme informés.

Les hommes continuent d'être plus susceptibles d'être bien informés du rôle du CRTC (35 % comparativement à 23 %), ce qui est également vrai pour les Canadiens plus âgés (35 ans et plus) (32-35 % comparativement à 17 %).

Les Québécois et les francophones continuent d'être plus susceptibles de se trouver informés au sujet du mandat et du rôle du CRTC (35 % comparativement à 23 % et 38 % comparativement à 20 % respectivement). Les Canadiens ayant fait des études universitaires et ceux qui ont un revenu élevé (150 000 \$ et plus) sont également plus susceptibles de se trouver informés (36 % comparativement à 22 % et 44 % comparativement à 20 %).

Pièce 4.9.1.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 : Nombre total de répondants, 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

Pièce 4.9.1.b. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, selon le sexe et l'âge

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Sexe		Âge		
		Homme (B)	Femme (C)	18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)
Base = réel	(1 345) %	(638) %	(707) %	(152) %	(409) %	(766) %
Informé (4 et 3)	29	35 C	23	17	32 D	35 D
Non informé (2 et 1)	69	64	74 B	81 EF	67	63

QC1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC? (LIRE LA LISTE)
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.1.c. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, selon la région et la scolarité

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Région						Scolarité		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures (R)
Base = réel	(1 345) %	(121) %	(290) %	(353) %	(375) %	(157) %	(49) %	(382) %	(366) %	(576) %
Informé(4 et 3)	29	26	35 JL	29	25	25	23	25	22	36 PQ
Non informé (2 et 1)	69	74 H	61	69	75 H	72	77	72 R	76 R	63

QC1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC? (LIRE LA LISTE)
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.1.d. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, selon la langue et le revenu

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Langue			Revenu				
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	< 40 000 \$ (E)	40 000 \$ à < 60 000 \$ (F)	60 000 \$ à < 100 000 \$ (G)	100 000 \$ à < 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Base = réel	(1 345) %	(876) %	(285) %	(175) %	(286) %	(210) %	(296) %	(183) %	(154) %
Informé (4 et 3)	29	29	38 BD	20	23	20	32 F	28	44 EFH
Non informé (2 et 1)	69	69 C	59	78 C	75 I	77 I	67	70 I	56

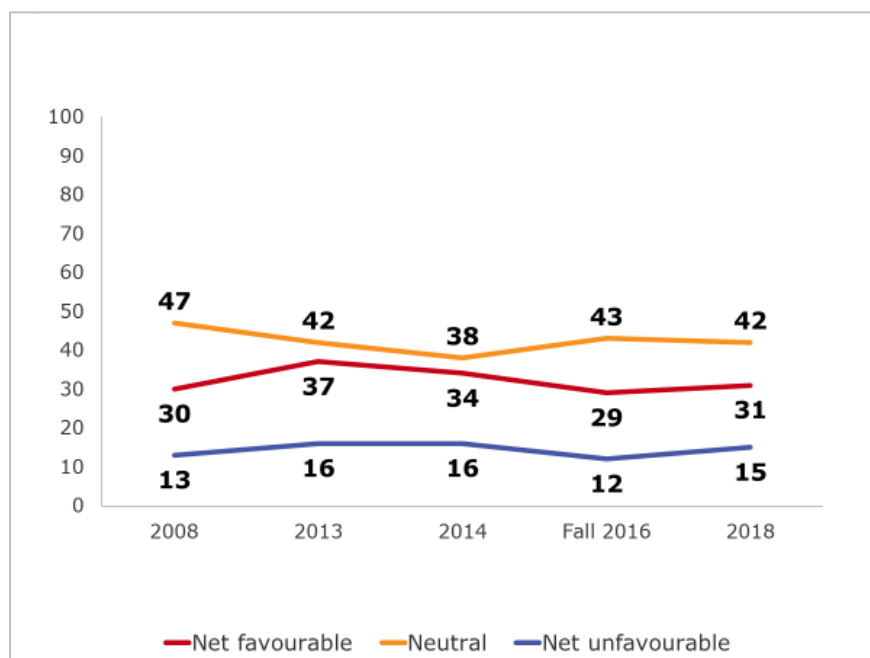
QC1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC? (LIRE LA LISTE)
Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.9.2. Opinion sur le CRTC

L'opinion générale des Canadiens sur le CRTC continue d'être plus neutre en 2018 qu'elle ne l'était en 2014. Cependant, il faut tenir compte du fait que seulement un Canadien sur trois se déclare bien informé du rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion sur le CRTC de deux consommateurs sur trois se fonde sur très peu de connaissances, voire aucunes. En fait, lorsqu'on examine l'opinion de ceux qui se considèrent comme très bien ou bien informés au sujet du rôle du CRTC, on constate que 50 % à 55 % ont une opinion favorable. Cependant, lorsque nous approfondissons la question, nous constatons que la majorité de ces Canadiens « bien informés » (plus de deux sur trois) estiment que leur impression du CRTC est seulement « quelque peu favorable » plutôt que « très favorable » (veuillez noter que ces constatations sont à titre d'indication seulement en raison de la petite taille de la base). Cela signifie qu'il reste du travail à accomplir pour informer le public au sujet CRTC et de son rôle, mais peut-être aussi pour répondre à l'opinion du public.

Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont plus nombreux à avoir une opinion (favorable ou défavorable) à propos du CRTC que les Canadiens plus jeunes (se reporter à la pièce 4.9.2.b). De plus, les diplômés de l'université continuent d'avoir une opinion plus favorable du CRTC (35 % comparativement à 25-32 %). Les Canadiens d'expression anglaise ont une opinion moins favorable au sujet du CRTC (note de 1 ou 2 sur une échelle de 1 à 5) que leurs homologues francophones (19 % comparativement à 8 %).

Pièce 4.9.2.a. Opinion sur le CRTC



QC2. Quelle est votre impression du CRTC?

Base : Nombre total de répondants, 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

Pièce 4.9.2.b. Opinion sur le CRTC selon l'âge, la scolarité et la langue

Opinion sur le CRTC	Total (A)	Âge			Scolarité			Langue		
		18-34 (D)	35-54 (E)	55+ (F)	Études secondaires ou inférieures (P)	Études collégiales (Q)	Études universitaires ou supérieures	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
Base = réel	(1 345) %	(152) %	(409) %	(766) %	(382) %	(366) %	(576) %	(876) %	(285) %	(175) %
Favorable (5 et 4)	31	26	30	36 DE	32	25	35 Q	29	35	29
Non favorable (1 et 2)	15	10	16	18 D	17	14	15	19 C	8	13

QC2. Quelle est votre impression du CRTC? Est-elle :

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.2.c. Opinion du CRTC en fonction de la connaissance du CRTC

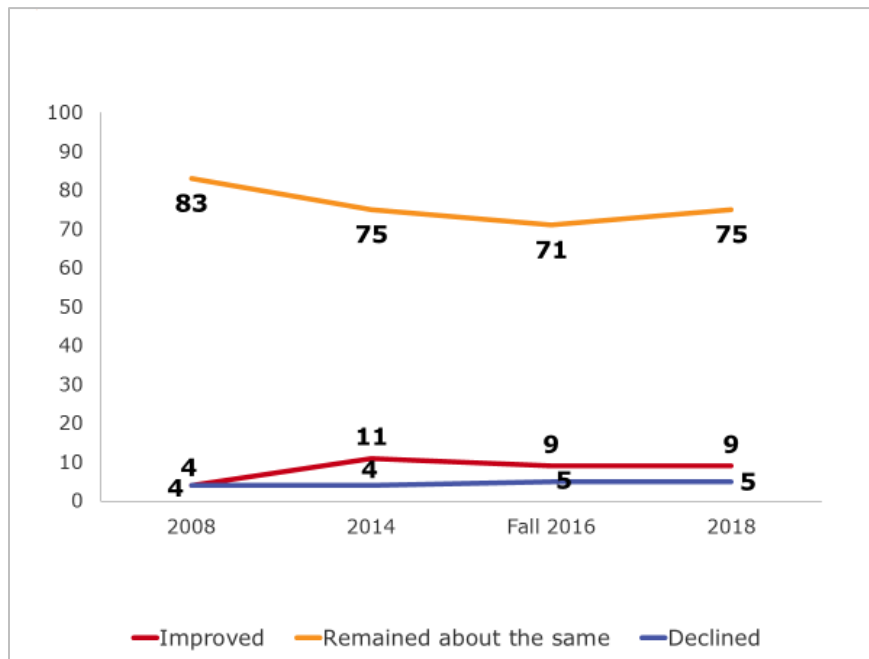
Opinion sur le CRTC	Total (A)	Connaissance du mandat du CRTC			
		Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(1 345) %	(86) %	(338) %	(553) %	(343) %
Favorable (5 et 4)	31	55 MN	50 MN	29 N	13
Non favorable (1 et 2)	15	15	13	17	15

QC2. Quelle est votre impression du CRTC? Est-elle :

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Au cours des deux dernières années, la plupart des Canadiens pensent que leur opinion du CRTC est restée la même (75 %), alors que certains pensaient qu'elle s'était améliorée (9 %) et que d'autres trouvaient qu'elle avait empiré (5 %). Les opinions se sont améliorées à partir de 2008 (4 % comparativement à 9 %), toutefois elles ont légèrement empiré depuis 2014 (11 %).

Pièce 4.9.2.d. Opinion sur le CRTC au fil du temps



QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC :

Base : Nombre total de répondants, 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

L'opinion des francophones et des anglophones à l'égard du CRTC est moins susceptible de s'être améliorée au cours de la dernière année que celle de ceux qui parlent d'autres langues (5-9 %

comparativement à 16 %). L'opinion des Québécois est plus susceptible d'être demeurée la même que celle des Canadiens résidant à l'extérieur du Québec (78 % comparativement à 68 %).

Encore une fois, nous voyons l'incidence positive de l'information – ceux qui sont bien ou très bien informés du rôle du CRTC sont plus susceptibles d'avoir eu une opinion plus favorable au cours des 12 derniers mois (14-22 % comparativement à 3-10 %). Ceci indique que le travail du CRTC est précieux et qu'il sert au public, ce qui suggère que les améliorations en matière de connaissance du rôle et du mandat du CRTC amélioreront la perception générale des Canadiens.

Pièce 4.9.2.e. Opinion sur le CRTC au fil du temps selon la région et la langue

Opinion sur le CRTC au fil du temps	Total (A)	Région						Langue		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
Base = réel	(1 345) %	(121) %	(290) %	(353) %	(375) %	(157) %	(49) %	(876) %	(285) %	(175) %
S'est améliorée	9	6	7	10	9	12	13	9	5	16 BC
A diminué	5	5	2	7	6 L	7	7	6	3	6
N'a à peu près pas changé	75	75	78 K	74	77	68	68	76 D	82 D	63
Je ne sais pas	10	14	12	9	8	13	13	8	10	16 B

QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC : (LIRE LA LISTE)

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.2.f. Opinion sur le CRTC au fil du temps en fonction de la connaissance du CRTC

Opinion sur le CRTC	Total (A)	Connaissance du mandat du CRTC			
		Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Aucune (N)
Base = réel	(1 345) %	(86) %	(338) %	(553) %	(343) %
S'est améliorée	9	22 MN	14 N	10 N	3
A diminué	5	4	6	5	5
N'a à peu près pas changé	75	72	78 N	80 N	69
Je ne sais pas	10	2	2	5	23 KLM

QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC : (LIRE LA LISTE)

Remarque : Les lettres indiquent une différence statistiquement significative. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

5. Méthodologie

5.1. Aperçu de la méthodologie

Un sondage téléphonique a été mené auprès de 1 345 Canadiens de 18 ans et plus; 1 152 parmi ceux-ci ont leur propre forfait sans fil et 193 n'ont pas de forfait sans fil. Les entrevues ont été menées par un échantillonnage aléatoire de répondants ayant un téléphone fixe. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui possèdent un contrat avec des fournisseurs de services de télévision. En somme, on retrouve 1 034 répondants qui sont abonnés aux services de câblodistribution, de télévision par satellite ou de télévision par IP.

Un test préalable composé de 10 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été réalisé le 25 janvier 2018, avant le sondage sur le terrain.

Le sondage s'est déroulé sur le terrain du 26 janvier au 8 février 2018. Nous avons utilisé un échantillon aléatoire qui peut donc être extrapolé à la population canadienne avec une marge d'erreur de plus ou moins 3 %, 19 fois sur 20.

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

Tableau 5.1.1.a : Quotas du sondage

Région	Sans fil	Quota	Achèvements
Territoires	Avec forfait sans fil	50	48
	Sans forfait sans fil	-	1
Colombie-Britannique	Avec forfait sans fil	125	126
	Sans forfait sans fil	30	31
Alberta	Avec forfait sans fil	100	103
	Sans forfait sans fil	20	21
Manitoba	Avec forfait sans fil	100	100
	Sans forfait sans fil	20	24
Saskatchewan	Avec forfait sans fil	100	107
	Sans forfait sans fil	20	20
Ontario	Avec forfait sans fil	300	301
	Sans forfait sans fil	50	52
Québec	Avec forfait sans fil	225	224
	Sans forfait sans fil	40	66
Atlantique	Avec forfait sans fil	100	102
	Sans forfait sans fil	20	19

Les données du sondage ont été pondérées à l'aide des statistiques du Recensement de 2016 pour ce qui est de la région, de l'âge et du sexe. Plus de détails sur la méthodologie suivront.

Questionnaire

Il s'agit d'un sondage de suivi et les objectifs généraux n'ont pas changé, même si certaines questions ont été retirées du sondage ou ajoutées à celui-ci depuis le printemps 2016. Le CRTC a fourni à TNS les versions anglaise et française du sondage. Répondre à ce sondage nécessitait environ 15 minutes.

Test préalable

Un test préalable a été réalisé le 25 janvier 2018, 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, un minimum de modifications 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 prélevé afin de réaliser le sondage auprès de Canadiens qui possèdent leur propre téléphone cellulaire et d'autres qui n'en possèdent pas. L'échantillon a été stratifié par région afin 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 rend aléatoires 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 a été surveillé et validé 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 auprès du Système national d'enregistrement des sondages de l'ARIM.

Marge d'erreur

Un échantillon de 1 345 répondants prélevé auprès de la population adulte canadienne donne une marge d'erreur de plus ou moins 3 %, 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	Rempli (non pondéré)	Rempli (pondéré)	Marge d'erreur
Région			
Atlantique	121	92	+/- 8,9
Québec	290	314	+/- 5,8
Ontario	353	515	+/- 5,2
Prairies	375	237	+/- 5,1
Colombie-Britannique et Territoires	206	186	+/- 6,8
Sexe			
Homme	638	653	+/- 3,9
Femme	707	692	+/- 3,7
Âge			
18-34	152	349	+/- 8,0
35-54	409	452	+/- 4,9
55 ans et plus	766	515	+/- 3,5

Pondération

Les données ont été pondérées par région, âge et sexe, à l'aide des données du Recensement de 2016.

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	222 130	0,79
		Femme	223 220	0,79
	35-54	Homme	307 195	1,09
		Femme	328 985	1,17
	55 et plus	Homme	392 955	1,40
		Femme	441 700	1,57
Québec	18-34	Homme	848 250	3,02
		Femme	842 360	3,00
	35-54	Homme	1 098 175	3,90
		Femme	1 097 760	3,90
	55 et plus	Homme	1 259 920	4,48
		Femme	1 434 415	5,10
Ontario	18-34	Homme	1 488 215	5,29
		Femme	1 483 160	5,27
	35-54	Homme	1 791 645	6,37
		Femme	1 916 435	6,81
	55 et plus	Homme	1 904 450	6,77
		Femme	2 182 830	7,76
Prairies	18-34	Homme	782 730	2,78
		Femme	762 790	2,71
	35-54	Homme	874 845	3,11
		Femme	870 205	3,09
	55 et plus	Homme	803 335	2,86
		Femme	877 060	3,12
C.-B. et Territoires	18-34	Homme	524 675	1,87
		Femme	517 040	1,84
	35-54	Homme	627 710	2,23
		Femme	668 600	2,38
	55 et plus	Homme	734 570	2,61
		Femme	815 140	2,90
Total			28 122 500	100,00

Tableau 5.1.1.d : Langue, données du Recensement de 2011

Langue	Population (N)	Population (%)
Anglais	19 821 332	57,01
Français	7 303 622	21,01
Autre	7 641 957	21,98
Total	34 766 911	100,00

Taux de réponse

Au total, 176 832 numéros de téléphone canadiens ont été composés. Sur ce nombre, n=1 345 ont répondu au sondage jusqu'au bout. Le taux de réponse global du sondage téléphonique a été de 1,71 %. Le tableau suivant résume la disposition 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

	Téléphone fixe
Nombre total de tentatives d'appels	176 832
Non valide	76 828
Numéro hors service	75 018
Télécopieur/modem	1 782
Entreprise/non résidentiel	28
Non résolu (U)	81 897
Occupée	2 415
Pas de réponse	60 233
Répondeur	19 249
Admissible – non-réponse (IS)	16 392
Problème de langue	727
Maladie, incapacité	
Répondant sélectionné non disponible	6 831
Refus du ménage	8 276
Refus du répondant	
Le répondant qualifié raccroche	558
Admissible – réponse (R)	1 715
Langue inadmissible	
Personne de 18 ans +	
Quota atteint	266
Autre disqualification - Aucun appareil non payé par l'employeur (TNO/NU/YK seulement)	12
Autre inadmissibilité - Profession	88
Entrevues effectuées	1 349
Taux de réponse = R/(U+IS+R)	1,71 %

Biais de non-réponse

Le taux de réponse de ce sondage était de 1,71 %. 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 : Instrument de sondage : Anglais

Background Information for the Interviewers

The Wireless Code came into effect in 2013 and was updated in 2017.

- **Here are the main features of the Wireless Code (2013):** The Wireless Code makes it easier for individual and small business consumers to get information about their contracts with wireless service providers and about their associated rights and responsibilities, establish standards for industry behaviour, and contribute to a more dynamic marketplace. The Code significantly limits the early cancellation fees that are currently sought by retail wireless service providers, which will enable consumers to take advantage of competitive offers at least every two years. The Wireless Code requires service providers to unlock wireless devices, to offer a trial period for wireless contracts, and to set default caps on data overage charges and data roaming charges.
- **Here are the main updates to the Wireless Code (2017):** The Code now ensures that customers will be provided with unlocked devices, gives families more control over data overages, sets minimum usage limits for the trial period that correspond to at least half of the monthly usage limits of the customer's plan, and clarifies that data is a key contract term that cannot be changed during the commitment period without the customer's consent.

The TV Service Provider Code came into effect in 2017.

- **Here are the main features of the TV Service Provider (TVSP) Code (2017):** The Code makes it easier for Canadians to understand their television service agreements and empowers customers in their relationships with TVSPs (i.e. your cable, satellite or IPTV provider). Among other things, the Code requires TVSPs to ensure written agreements and offers are clear. It also sets out new rules for trial periods for persons with disabilities, changes to programming options, service calls, service outages and disconnections.

Section A: Introduction and Screening

Hello/Bonjour. My name is _____ and I am calling from Kantar TNS on behalf of the Government of Canada. We are conducting a survey with Canadians to get their attitudes and opinions towards issues of importance to Canadians. Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

Your participation in this survey is voluntary. Please be assured that your responses are confidential and will not be reported individually nor attributed to you personally. The information will be used to develop communications related policy. The survey will take 15 minutes or less to complete.

Yes	CONTINUE
No, other time	SCHEDULE CALLBACK
No/Refused	THANK AND TERMINATE

[IF ASKED: Kantar TNS is a professional research company hired by the Government of Canada to conduct this survey]

[ASK ALL] A1b. Do you have your own cell phone, smartphone or other wireless device? In other words, a phone that is not paid for by your employer?

YES	1
NO	2

A1d. Does your household subscribe to a cable, satellite or IPTV TV service?

Yes	1
No	2
DK/NR (VOLUNTEERED)	9

A2. Are you or is any member of your household or immediate family employed in any of the following businesses?
[READ LIST]

Market Research	1 [THANK AND TERMINATE]
Public or media relations or advertising	2 [THANK AND TERMINATE]
Any media company such as print, radio, TV	3 [THANK AND TERMINATE]
Media monitoring	4 [THANK AND TERMINATE]
Any telecommunications company	5 [THANK AND TERMINATE]
No	6 [CONTINUE]

Section: Wireless Code

[ASK ALL]

I. RECALL OF WIRELESS CODE

WC1. In 2013 a Wireless Code came into effect establishing guidelines for wireless service providers. The Code ensures that wireless consumers are empowered to make informed decisions and that there is a more competitive wireless marketplace. The Code was updated in 2017 to end unlocking fees and offer longer trial periods for new contracts. To what extent, if any would you say you recall hearing or seeing anything about this Code? Would you say you clearly recall, vaguely recall or do not recall?

Clearly Recall	1
Vaguely Recall	2
Do not recall	3
DK	99

PROGRAMMING INSTRUCTION:

IF NO AT A1B AND YES AT A1D SKIP TO SECTION TVSP Code
IF NO AT A1B AND NO AT A1D SKIP TO SECTION CRTC

II. TYPE OF WIRELESS CONTRACT

The next few questions are about your cell or wireless phone service contract or plan.

[Interviewer note: If say “I don’t have a plan/I have pay-as-you-go/month-to-month,” say: “this question is about your service agreement or plan, regardless of whether you have signed a contract for a specific time period, are month-to-month or use pre-paid cards.”]

INDIVIDUAL, FAMILY AND SHARED PLANS

B1a. Is it an individual plan or a family or shared plan?

[Interviewer note: If unsure about the difference, say “Do you pay only for one person (which is an individual plan) or do you share a plan with your family and pay together (which is a family plan)?”]

Individual plan	1
Family/shared plan	2
[DO NOT READ] Other [SPECIFY]	77
DK (DO NOT READ)	99

WC2. [ASK If answered “family members” to B1a]

How many family members are on your shared plan?

2	1
3	2
4	3
5+	4
DK (DO NOT READ)	99

MONTHLY, PREPAID, AND PAY-AS-YOU-GO PLANS

B1c. And, is it a monthly plan, or a prepaid or pay-as-you-go plan?

[Interviewer note: If unsure about the difference, say “If you pay your bill *after* you use your wireless service, its a monthly or post-paid plan. If you pay *before* you use your wireless service, its a prepaid or pay-as-you-go plan.”]

Monthly/post-paid (paying after)	1
Prepaid/pay-as-you-go (paying before)	2
[DO NOT READ] Other [SPECIFY]	77
DK (DO NOT READ)	99

CORPORATE CONTRACTS (EMPLOYEE PURCHASE PLANS)

B1d. Is your plan part of a promotion through your employer or an association you belong to, sometimes also called an employee purchase plan?

Yes	1
No	2
DK (D NOT READ)	99

TAB CONTRACTS

WC3. And, does your plan include a tab balance?

[If unsure about a tab balance, say “Tab balances are when you buy a phone at a reduced upfront cost and the leftover cost of the phone goes onto your account, creating a tab balance. Each month, a percentage of your monthly bill is used to pay down your tab.”]

Yes	1
No	2
DK (DO NOT READ)	99

III. SERVICES INCLUDED IN THE WIRELESS PLAN

(TEXT, VOICE, DATA)

DISPLAY: Now I would like to ask you a few questions about the services that are included in your wireless plan.

B2a. Which of the following are included in your wireless plan?

- a) Calling minutes [Interviewer note: If unsure about the meaning, say “This is what you need to make or receive phone calls.”]
- b) Text messages [Interviewer note: If unsure about the meaning, say “This can include both text messages and multimedia messages, like pictures or video sent via text.”]
- c) Data [Interviewer note: If unsure about the meaning of data, say “This is what you need to browse the Internet, access applications or your emails with your wireless device.”]

PROGRAMMING NOTE: PLEASE ALLOW YES NO AND DON'T KNOW AS OPTIONS

IV. DEVICES

PHONE INCLUDED WITH CONTRACT (TAB CONTRACTS AND OTHER DEVICE SUBSIDIES)

WC4. And does your plan include a phone that was sold to you at a reduced price as part of your contract or did you bring your own device also known as a BYOD plan?

[Interviewer note: If unsure about the meaning of BYOD, say “BYOD is where you already own your mobile device and are simply purchasing the cellular service from a wireless company”]

Device sold at discount	1
BYOD	2
DO NOT READ: Bought phone as part of a contract but paid full price	3

UNLOCKED PHONES

WC5. The Wireless Code now prevents service providers from charging a fee to unlock your phone and requires service providers to sell new phones unlocked. Is your phone locked or unlocked?

[Interviewer note: If unsure about a locked phone say “A locked device is programmed to work only with a specific service provider’s network. Unlocking a device enables a customer to use it with other service providers and on other networks. A customer may find an unlocked device useful if they plan to: switch service providers and bring their device to the new provider or switch providers when travelling abroad.”]

Locked	1
Unlocked	2
DK (DO NOT READ)	99

V. DATA SERVICES

[ASK If answered “Data” to B2a]

Now I would like to ask you a few questions about the data services that are included in your wireless plan.

The Code was changed to gives families more control over data overages, and to stop providers from changing the amount of data included in your contract, unless you agree, during your contract term.

LIMITED AND UNLIMITED DATA PLANS

B4. Some wireless plans have unlimited data and some have limited data. When a plan includes limited data, you may have to pay data overage fees if you use more data in a month than is included in your plan.

Does your plan include unlimited data or limited data?

[Interviewer note: If unsure about the meaning of data, say “This is what you need to browse the Internet, access applications or your emails with your wireless device.”]

Unlimited data	1
Limited data	2
No data	3
DK (DO NOT READ)	99

HOW TO MANAGE DATA USE

PROGRAMMING NOTE: PLEASE ALLOW YES NO AND DONT KNOW AS OPTIONS

B5a. [ASK If answered “Limited” to B4] Which of the following activities, if any, do you use to manage or limit your data use? Select all that apply.

Use tools to track your data use	1
----------------------------------	---

Reduce your data use after you get a notification that you are nearing your limit	2
Use WIFI when available instead of data	3
Other (specify)	4
I do not limit my data use (DO NOT READ)*	5
DK (DO NOT READ)	99

EASE OF MANAGING DATA

WC6. [ASK If answered "Data" to B2a and not code 3 (NO DATA) at B4]

How easy do you find it to manage the data used by yourself and/or your family each month?

Please use a 7-point scale where 1 means extremely difficult and 7 means extremely easy.

[Interviewer note: If unsure about the meaning of data, say "This is what you need to browse the Internet, access applications or your emails with your wireless device."]

7 – Extremely easy	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely difficult	01
I DON'T USE MY DATA (DO NOT READ)	09
DK (DO NOT READ)	99

DATA OVERAGE FEES

B8. [ASK If answered "Data" to B2a.] In the past 12 months, how often have you paid data overage fees?

READ LIST

[Interviewer note: If unsure about the meaning of data, say "This is what you need to browse the Internet, access applications or your emails with your wireless device."]

Never	1
1-2 times	2
3-6 times	3
7-9 times	4
10-12 times	5
DK- DO NOT READ	99

VI. BILL SHOCK

B10. During the last year, have you experienced 'bill shock, meaning a surprisingly high bill?

READ LIST

Yes	1
No	2
DK DO NOT READ	99

REASON FOR BILL SHOCK

B10a. [If answered "Yes" to B10] What was the main reason for the 'bill shock you experienced?

DO NOT READ LIST – SELECT ALL THAT APPLY

INTERVIEWER NOTE: IF RESPONDENT SAYS 'ROAMING/ROAMING FEES, CLARIFY WHETHER THIS WAS WITHIN CANADA OR IN ANOTHER COUNTRY

Family/shared plans – difficulties managing use	01
International travel – roaming fees	02
Domestic travel – roaming fees	03
Data overage fees	04
Call minute overage fees	05
Long distance fees	06
Text overage fees	07
Billing issues/errors/mistakes	08
Unexpected set-up fee or service charge	09
Unexpected fees (Network access fee/911, etc.)	10
I was not given the plan/deal I was promised	11
Other (Specify)	77
DK (DO NOT READ)	99

AMOUNT OF BILL SHOCK

B10b. [If answered "Yes" to B10] What was the amount of the unexpected charges on your bill?

READ LIST

Less than \$50 more than your usual monthly bill	01
\$50 - \$100	02
\$101 - \$250	03
\$251 - \$500	04
\$501 - \$1000	05
Greater than \$1000	06
Dont Know DO NOT READ	99

ROAMING FEES WHILE TRAVELING

B9. If you use your plan while traveling, you may be charged roaming fees. How easy do you find it to manage your roaming charges when you are traveling?

Please use a 7-point scale where 1 means extremely difficult and 7 means extremely easy.

7 – Extremely easy	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely difficult	01
I dont travel with my phone (DO NOT READ)	08
DK (DO NOT READ)	99

VII. COMPLAINTS

B11a. Have you made a complaint about your wireless services in the past 12 months?

Yes	1
No	2
DK (DO NOT READ)	99

SUBJECT OF COMPLAINTS

B11b. [ASK If answered “Yes” to B11a] What was your complaint about? READ LIST IF NEEDED CHOOSE ALL THAT APPLY

Misleading information about the terms of your contract	1
Incorrect charge on your bill	2
Legitimacy or amount of early cancellation fee	3
Inadequate quality of service	4
Credit or refund not received	5
Data charges	6
Breach of contract	7
Change to contract without notice	8
30 day cancellation policy	9
Unlocking phone	10
Credit reporting	11
Other [specify]	77
DK(Do not read)	99

NOTES TO INTERVIEWER: PLEASE FAMILIARIZE YOURSELF WITH THE FOLLOWING BEFORE INTERVIEW READ IF REQUIRED

- **Misleading information about terms:** Some examples are what is included in a contract or how the contract should be interpreted, or whether the providers conduct meets its contractual obligations, or misunderstandings about the particulars of a contract or term.
- **Incorrect charge:** Some examples include complaints about customers having agreed to one price and subsequently being charged more, being overcharged due to either a billing system error or a price that is different than advertised, or about being billed for per-use services which they claim they did not use.

- **Early cancellation fee:** This would be a complaint about the amount or the legitimacy of an early cancellation fee charged to the customer when they cancel their service.
- **Inadequate quality of service:** This can include the installation, repair or disconnection of service, including the quality of the service or unreasonable interruptions to service and transfers of service from one provider to another.
- **Credit or refund not received:** This is fairly straightforward – refunds would normally be due upon cancellation of a service.
- **Data charges:** Any complaints relating to a customers data plan or data services, including disputes over data coverage fees, the ability of multiple users on family or shared plans to consent to exceeding data coverage caps.
- **Breach of contract:** This would include disputes about compliance with terms and conditions of a customers contract.
- **Change to contract without notice:** This is when a service provider changes a material term in a customers contract without providing notice.
- Credit reporting is issues related to a consumers credit score and/or debt collection. For example, a customer is overbilled in error and does not pay the outstanding amount, this may impact their credit or they may have to deal with debt collection agencies while the complaint is being addressed.

WHO DID YOU COMPLAIN TO?

WC7. [ASK If answered “Yes” to B11a] Who did you complain to? Was it your service provider, the Commission for Complaints for Telecom-Television Services, also known as the CCTS, or both?

Service provider	1
CCTS	2
Both	3
DK (DO NOT READ)	99

VIII. CLARITY AND EXPLANATIONS

Now I would like to ask you a few questions about how clear and easy you find your wireless contract to understand.

EXPLANATION OF TRIAL PERIOD

WC8. The Code requires service providers to include a trial period for new contracts that include a device. During the trial period, you can cancel your contract without penalty. This trial period now has to be half of a month of service and include half the service included in your monthly plan.

How clearly did your service provider explain the trial period to you?

Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and 7 means extremely clear.

7 – Extremely clear	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear	01

DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Did not have a trial period	10
DO NOT READ: Don't Know	99

EXPLANATION OF CANCELLATION FEES

WC9. When you signed your contract or accepted your service agreement, how clearly did your service provider explain any fees that would apply if you cancel your contract or agreement early? Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and 7 means extremely clear.

7 – Extremely clear	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear	01
DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Don't Know	99

WC10. Do you find your contract clear and easy to understand? Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and difficult to understand and 7 means extremely clear and easy to understand.

7 – Extremely clear and easy to understand	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear and difficult to understand	01
DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Don't Know	99

IX. CHANGES

CHANGES TO YOUR CONTRACT

WC11. Have you ever become aware that your service provider changed your plan without expressly making you aware of how the terms and conditions had changed?

Yes	1
No	2
DK	99

[ASK ALL]

CHANGING SERVICE PROVIDERS

WC16. Have you changed wireless service providers in the last two years?

Yes	1
No	2
DK	99

REASONS FOR CHANGING SERVICE PROVIDER

WC12. [If answered "Yes" to WC16] Why did you change service provider? (DO NOT READ LIST - SELECT ALL THAT APPLY)

Your contract had ended	1
You were no longer satisfied with your service provider	2
Offered a better deal with a different provider	3
Needed a new phone / to upgrade phone	4
Other [open ended]	77
DK	99

EASE OF SWITCHING

WC13 [If answered "Yes" to WC16] How easy or difficult was it to switch service providers? Please use a 7-point scale where 1 means extremely difficult and 7 means extremely easy.

7 – Extremely easy	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely difficult	01
DO NOT READ: Don't Know	99

REASONS SWITCHING WAS DIFFICULT

WC14. [If answered 1,2 OR 3 at WC13] Was there a reason why switching providers was difficult for you? (DO NOT READ LIST – SELECT ALL THAT APPLY)

Technical issues	01
Difficulty retaining phone number	02
High costs of ending contract	03
Could not get the phone you wanted	04
Other [open ended]	77
Don't Know	99

Section: TVSP Code

ASK TVSP CODE section if yes at A1d

The next few questions are about your TV service provider. By this we mean your cable, satellite or IPTV provider. Please do not include streaming services such as Netflix

INTERVIEWER INSTRUCTION: IF RESPONDENT INDICATES THEY DO NOT HAVE CABLE, SATELITE OR IPTV SERVICES SKIP THIS SECTION

TVSP1. In September 2017, a Television Service Provider Code came into effect establishing guidelines for television service providers. The Code ensures that television consumers are empowered to make informed decisions and that there is a more competitive wireless marketplace. To what extent, if any would you say you recall hearing or seeing anything about this Code? Would you say you clearly recall, vaguely recall or do not recall?

Clearly Recall	1
Vaguely Recall	2
Do not recall	3
DK(DO NOT READ)	99

TVSP2. To what extent do you find your TV contract clear and easy to understand? Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and difficult to understand and 7 means extremely clear and easy to understand.

7 – Extremely clear and easy to understand	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear and difficult to understand	01
DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Don't Know	99

TVSP3. The TVSP Code requires television service providers to provide a customer with a timeframe for when a service call to a residence will begin, explain potential charges associated with the service call, and explain how you may cancel or reschedule the service call. Have you experienced problems related to service calls?

Yes	1
No	2
DK	99

TVSP4. The TVSP Code requires television service providers to ensure that customers are aware of the availability, price and content of their entry-level service offering, also known as the basic service package. Has your service provider informed you about their entry-level offering? This may have been by email, on the phone or via your monthly billing?

Yes	1
-----	---

No	2
DK	99

TVSP5. In the past twelve months, has your TV service provider changed the price of a TV channel or package of channels without informing you in advance?

Yes	1
No	2
DK	99

TVSP6. Have you made a complaint about your TV services within the last 12 months?

Yes	1
No	2
DK	99

Section CRTC: CRTC ASK ALL

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission or CRTC is an independent agency of government, responsible for regulating Canada's broadcasting and telecommunications systems.

C1. Overall, how informed are you about the mandate and role of the CRTC? (READ LIST)

Very well informed	1
Well informed	2
Not very well informed	3
Not informed	4
DK (do not read)	99

C2. What is your impression of the CRTC? Would you say it is: (READ LIST)

[Repeat CRTC definition, if necessary: The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission or CRTC is an independent agency of government, responsible for regulating Canada's broadcasting and telecommunications systems.

Very favourable	1
Somewhat favourable	2
Neutral	3
Somewhat unfavourable	4
Very unfavourable	5
DK (Do not read)	99

C3. Over the past year, would you say your impression of the CRTC has: (READ LIST)

[Repeat CRTC definition, if necessary: The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission or CRTC is an independent agency of government, responsible for regulating Canada's broadcasting and telecommunications systems].

Improved	1
Declined	2
Remained about the same	3
DK (Do not read)	99

Section: Demographics

Thank you, now we have a few questions for classifications purposes. Please be assured that your responses will remain confidential.

D1. Record gender [DO NOT ASK]

Male	1
Female	2

D2. Can you tell me, in what year were you born?

_____ [RECORD YEAR TO CALCULATE AGE] DK/refused **D3 [IF D2 = DK/refused]** For classification purposes, could you tell me whether your age is: [READ LIST]

between 18 and 34	1
between 35 and 49	2
between 50 and 54	3
Between 55 and 64	4
65 or older	5
REFUSED (DO NOT READ)	

[ASK ALL]

D3. Can you please confirm that you live in [PROVINCE FROM SAMPLE]? [IF NECESSARY, INTERVIEWER SAYS:] This information will be used for classification purposes only.

Yes	1
No	2

D4. [IF D3=2(No)] In which province or territory do you live? [READ LIST]

Alberta	1
British Columbia	2
Manitoba	3
New Brunswick	4
Newfoundland	5
Nova Scotia	6
Ontario	7
Prince Edward Island	8
Quebec	9
Saskatchewan	10
Yukon	11
Nunavut	12
Northwest Territories	13

D5. What is the highest level of formal education that you have completed? [READ IF NECESSARY - CODE ONE ONLY]

Grade 8 or less	1
Some high school	2
High School diploma or equivalent	3
Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma	4
College, CEGEP or other non-university certificate or diploma	5
University certificate or diploma below bachelors level	6
Bachelors degree	7
Post graduate degree above bachelors level	8
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

D6. What is your mother tongue, that is, the language you first learned at home?

(DO NOT READ)

[CODE ONE ONLY]

English	1
French	2
Other (SPECIFY _____)	8
DK/NR (VOLUNTEERED)	99

D7. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? [READ - CODE ONE ONLY]

Under \$20,000	1
\$20,000 to just under \$40,000	2
\$40,000 to just under \$60,000	3
\$60,000 to just under \$80,000	5
\$80,000 to just under \$100,000	6
\$100,000 to just under \$150,000	7
\$150,000 and above	8
[DO NOT READ] Refused	99

D8. Which of the following categories best describes your current employment status? Are you...? **[READ - CODE ONE ONLY]**

Working full-time (35 or more hours per week)	1
Working part-time (less than 35 hours per week)	2
Self-employed	3
Unemployed, but looking for work	4
A student attending school full-time	5
Retired	6
Not in the workforce (Full-time homemaker or unemployed but not looking for work)	7
Other employment status	8
[DO NOT READ] Refused	99

Those are all the questions I have for you today. Thank you.

7. Annexe B : Instrument de sondage : Français

SONDAGE DE 2018 SUR LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL ET LE CODE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION

Information complémentaire pour les sondeurs

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et a été mis à jour en 2017.

- **Voici les principales caractéristiques du Code sur les services sans fil de 2013 :** Le Code sur les services sans fil vise à permettre aux particuliers et aux petites entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec des fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et leurs responsabilités connexes, à établir des normes relatives au comportement de l'industrie et à contribuer à l'établissement d'un marché plus dynamique. Le Code limite de façon importante les frais de résiliation anticipés qui sont actuellement exigés par les fournisseurs de services sans fil au détail, permettant ainsi aux clients de tirer parti des offres concurrentielles au moins tous les deux ans. Le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de service qu'ils déverrouillent les appareils sans fil, qu'ils offrent une période d'essai pour les contrats de service sans fil et qu'ils établissent des plafonds par défaut concernant les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance.
- **Voici les principales mises à jour du Code sur les services sans fil de 2017 :** Le Code veille maintenant à ce que les clients obtiennent des appareils déverrouillés et à ce que les familles puissent exercer un plus grand contrôle sur l'utilisation excédentaire de données. Il établit la limite d'utilisation minimale des périodes d'essai, laquelle doit correspondre à au moins la moitié de la limite mensuelle d'utilisation prévue dans le forfait des clients. Il précise enfin que les données sont une condition fondamentale des contrats et qu'on ne peut les modifier pendant l'entente sans le consentement des clients.

Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017.

- **Voici les principales caractéristiques du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) de 2017 :** Le Code aide les Canadiens à mieux comprendre leurs ententes de services de télévision et confère du pouvoir aux clients dans leurs interactions avec les fournisseurs de services de télévision (c.-à-d. les fournisseurs de télévision par câble, par satellite ou par protocole Internet). Entre autres, le Code exige que les fournisseurs de services de télévision présentent des ententes et des offres écrites qui soient claires. Il établit également de nouvelles règles sur les périodes d'essai pour les personnes handicapées, sur les modifications des choix de programmation, sur les appels de services, les pannes de service et les débranchements.

Partie A: Introduction et examen préalable

Bonjour. Je suis _____, de TNS, et j'appelle au nom du gouvernement du Canada. Nous réalisons un sondage auprès des Canadiens pour connaître leurs attitudes et leurs opinions relatives à des questions d'importance pour les Canadiens. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer to continue in English or French?

Votre participation au sondage est volontaire. Soyez assuré que vos réponses seront traitées en toute confidentialité et ne seront utilisées que de façon regroupée et anonyme. Les renseignements serviront à élaborer une politique relative aux communications. Le sondage durera tout au plus 15 minutes.

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 retenue par le gouvernement du Canada pour effectuer le sondage.]

[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	1
NON	2

A1d. Votre ménage est-il abonné à un service de télévision par câble, par satellite ou par protocole Internet?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas ou pas de réponse	9

A2. Est-ce que vous ou un membre de votre ménage ou de votre famille immédiate travaillez dans l'un des domaines suivants? [LIRE LA LISTE]

Étude de marché	1 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Relations publiques ou avec les médias, ou publicité	2 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Entreprise médiatique (impression, radio, télévision)	3 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Surveillance des médias	4 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Entreprise de télécommunications	5 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Non	6 [POURSUIVRE]

INSTRUCTION DE PROGRAMMATION :

SI LA RÉPONSE EST « NON » POUR LA QUESTION A1B ET « OUI » POUR LA QUESTION A1D, PASSER À LA PARTIE SUR LE CODE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION.

SI LA RÉPONSE EST « NON » AUX QUESTIONS A1B ET A1D, PASSER À LA SECTION SUR LE CRTC.

Partie: Code sur les services sans fil

[DEMANDER À TOUS]

I. RAPPEL SUR LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

CSSF1. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en décembre 2013 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel. On a mis le Code à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage et pour allonger les périodes d'essai des nouveaux contrats. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

S'en rappelle clairement	1
S'en rappelle vaguement	2
Ne s'en rappelle pas	3
Ne sait pas	99

II. TYPES DE CONTRATS DE SERVICES SANS FIL

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

[Remarque à l'intention du sondeur : Si on répond « Je n'ai pas de forfait, je paie à la carte, à l'utilisation ou 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. »]

FORFAITS INDIVIDUELS, FAMILIAUX ET PARTAGÉS

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

[Remarque à l'intention du sondeur : 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

CSSF2. [DEMANDER si répondu « Membres de la famille » à la question B1b]

Combien de membres de votre famille partagent-ils votre forfait?

2	1
3	2
4	3
5 et plus	4
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

FORFAITS MENSUELS, PRÉPAYÉS ET À LA CARTE

B1c. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte?

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne n'est pas certaine, dire « 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, il s'agit d'un forfait prépayé ou à la carte. »]

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

CONTRATS D'ENTREPRISE (PROGRAMMES D'ACHAT DES EMPLOYÉS)

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

CONTRATS DE TYPE « BALANCE »

CSSF3. Et votre contrat est-il associé à une balance?

[Si la personne n'est pas certaine au sujet d'une balance, dire « Lorsque vous achetez un téléphone à un prix initial réduit et que le reste du coût est porté à votre compte, il s'agit d'une balance, qu'on appelle "tab" en anglais. Chaque mois, une partie du montant facturé sert à payer cette balance. »]

Oui	1
Non	2
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

III. SERVICES COMPRIS DANS LE FORFAIT SANS FIL

(MESSAGES TEXTE, TRANSMISSION DE LA VOIX ET DONNÉES)

AFFICHAGE : 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?

- d) Minutes d'appel [Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas, dire « C'est ce qui vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques. »]
- e) Messages textes [Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas, dire « Cela peut comprendre les messages texte et les messages multimédia, comme les photos ou vidéos envoyées par texto. »]
- f) Données [Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dire « 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 LIÉE À LA PROGRAMMATION : PERMETTRE LES RÉPONSES
« OUI », « NON » ET « NE SAIT PAS ».**

IV. APPAREILS

TÉLÉPHONE COMPRIS DANS LE CONTRAT (CONTRATS DE TYPE « BALANCE » ET AUTRES SUBVENTIONS À L'ACHAT D'APPAREILS)

CSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé forfait « Apportez votre propre appareil »?

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne n'est pas certaine de ce qu'est un forfait « Apportez votre propre appareil », dites « Il s'agit d'un forfait pour lequel vous possédez déjà un appareil mobile et achetez simplement un service cellulaire d'une entreprise de télécommunications sans fil »]

Appareil vendu au rabais	1
Apportez votre propre appareil	2
<i>NE LISEZ PAS : A acheté le téléphone dans le cadre d'un contrat, mais a payé le plein prix</i>	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

APPAREILS DÉVERROUILLÉS

CSSF5. Le Code sur les services sans fil empêche désormais les fournisseurs de services de vous imposer des frais pour le déverrouillage des appareils et exige des fournisseurs qu'ils vendent les nouveaux téléphones déverrouillés. Votre téléphone est-il verrouillé ou déverrouillé?

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne n'est pas certaine de ce qu'est un téléphone verrouillé, dire « Un appareil verrouillé est configuré de telle sorte qu'il ne fonctionne que sur le réseau d'un fournisseur précis. Le déverrouillage de l'appareil permet au client de l'utiliser avec d'autres fournisseurs et sur d'autres réseaux. Les appareils déverrouillés sont utiles lorsque le client prévoit changer de fournisseur et continuer d'utiliser le même appareil ou s'il pense utiliser un nouveau fournisseur lors d'un voyage à l'étranger. »]

Verrouillé	11
Déverrouillé	2
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

V. SERVICES DE DONNÉES

[DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a]

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

Le Code a été modifié afin que les familles puissent exercer un contrôle accru sur l'utilisation excédentaire de données et afin d'empêcher les fournisseurs de modifier la quantité de données comprises dans votre contrat durant l'entente, sauf si vous y consentez.

FORFAITS DONNÉES LIMITÉES OU ILLIMITÉES

B4. 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 d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait.

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

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dire « 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
Pas de données	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

GESTION DE L'UTILISATION DE DONNÉES

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

B5a. [DEMANDER si répondu « Limitées » à la question B4] Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

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

FACILITÉ À GÉRER L'UTILISATION DE DONNÉES

CSSF6. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a ET pas le code 3(Pas de données) à B4] Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données ou celle de votre famille chaque mois?

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

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dire « 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
Je n'utilise pas mes données (NE PAS LIRE)	09
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

FRAIS D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE DE DONNÉES

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

LIRE LA LISTE

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dire « 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

VI FACTURES-SURPRISES

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

RAISON DE LA FACTURE-SURPRISE

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.

REMARQUE À L'INTENTION DU SONDEUR : 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 texte	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

MONTANT DE LA FACTURE-SURPRISE

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
50 \$ à 100 \$	02
101 \$ à 250 \$	03
251 \$ à 500 \$	04
501 \$ à 1 000 \$	05
Plus de 1 000 \$	06
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

FRAIS D'ITINÉRANCE EN VOYAGE

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, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie 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

VII. PLAINTES

B11a. 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

SUJET DES PLAINTES

B11b. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question B11a] 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
Services inadéquats	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
Rapport de solvabilité	11
Autre (préciser)	77
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

REMARQUES À L'INTENTION DU SONDEUR : PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT LE SONDAGE. 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.
- **Services inadéquats** : 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.
- Le rapport de solvabilité a lieu quand un problème survient relativement à la cote de solvabilité ou au recouvrement de dettes. Par exemple, si des frais sont portés en trop à la facture du client par erreur et que le client ne paie pas le montant en souffrance, cela peut avoir une incidence sur sa cote de solvabilité, il pourrait aussi devoir traiter avec des agences de recouvrement pendant la résolution de la plainte.

AUPRÈS DE QUI AVEZ-VOUS DÉPOSÉ VOTRE PLAINTÉ ?

CSSF7. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question B11a] Auprès de qui avez-vous déposé votre plainte? Était-ce auprès de votre fournisseur de services, du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (le CPRST) ou des deux?

Fournisseur de services	1
CPRST	2
Les deux	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

VIII. CLARTÉ ET EXPLICATIONS

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions au sujet de la clarté et de la facilité à comprendre votre contrat de service sans-fil.

EXPLICATIONS AU SUJET DE LA PÉRIODE D'ESSAI

CSSF8. Le Code exige des fournisseurs de service qu'ils fournissent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil. Pendant la période d'essai, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalité. La période d'essai doit être de la moitié d'un mois de service et comprendre la moitié des services compris dans votre forfait mensuel.

Avec quelle clarté votre fournisseur de services vous a-t-il expliqué la période d'essai?

Veillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.

7 – Très clair	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : N'a pas eu de période d'essai	10
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

EXPLICATIONS DES FRAIS DE RÉSILIATION

CSSF9. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, le fournisseur de services a-t-il expliqué clairement les frais qui s'appliquent si vous annulez prématurément le contrat ou l'entente? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et 7 signifie très clair.

7 – Très clair	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

WC10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

7 – Très clair et facile à comprendre	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

IX. MODIFICATIONS

MODIFICATIONS AU CONTRAT

CSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

[DEMANDER À TOUS]

CHANGEMENT DE FOURNISSEURS DE SERVICES

CSSF16. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

RAISONS MOTIVANT LE CHANGEMENT DE FOURNISSEURS DE SERVICES

CSSF12. [Si répondu « Oui » à la question CSSF16] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Fin du contrat	1
Non satisfait du fournisseur de services	2
Un autre fournisseur a présenté une meilleure offre	3
Besoin de remplacer le téléphone	4
Autre [réponse libre]	77
Ne sait pas	99

FACILITÉ DU CHANGEMENT

CSSF13. [Si répondu « Oui » à la question CSSF16] A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

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

RAISONS POUR LESQUELLES LE CHANGEMENT A ÉTÉ DIFFICILE

CSSF14. [Si répondu 1, 2 ou 3 à la question CSSF13] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Problèmes techniques	01
Problème pour garder le numéro de téléphone	02
Coût de résiliation de contrat élevé	03
Ne pouvait obtenir le téléphone voulu	04
Autre [réponse libre]	77
Ne sait pas	99

Partie: Code des fournisseurs de services de television

Les questions suivantes portent sur votre fournisseur de services de télévision. J'entends par là votre fournisseur de télévision par câble, satellite ou protocole Internet. Veuillez ne pas y inclure les services de lecture en continu comme Netflix.

INSTRUCTION À L'INTENTION DU SONDEUR : SI LE RÉPONDANT INDIQUE QU'IL N'A PAS DE SERVICES DE TÉLÉVISION PAR CÂBLE, SATELLITE OU PROTOCOLE INTERNET, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

FST1. Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et garantit un marché des services de télévision concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

S'en rappelle clairement	1
S'en rappelle vaguement	2
Ne s'en rappelle pas	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

FST2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

7 – Très clair et facile à comprendre	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

FST3. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils donnent aux clients une plage horaire pour le début d'un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais éventuellement associés à l'appel de service et qu'ils indiquent comment annuler ou déplacer l'appel. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

FST4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il informé de son offre d'entrée de gamme? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

FST5. Au cours des 12 derniers mois, votre fournisseur de services de télévision a-t-il modifié le prix d'une chaîne ou d'un ensemble de chaînes sans vous en aviser?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

FST6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

Partie sur le CRTC: CRTC, DEMANDER À TOUS

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement 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? [LIRE 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, au besoin]

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

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]

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

S'est améliorée	1
A diminué	2
N'a à peu près pas changé	3
Ne sait pas [ne pas lire]	99

Partie: Données démographiques

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 CALCULER L'ÂGE] Ne sait pas ou refus **D3 [Si la réponse à la question D2 est « Ne sait pas ou refus »]** À des fins de classement, pourriez-vous me dire si vous avez : [LIRE LA LISTE]

Entre 18 et 34 ans	1
Entre 35 et 49 ans	2
Entre 50 et 54 ans	3
Entre 55 et 64 ans	4
65 ans ou plus	5
REFUSE [NE PAS LIRE]	

[DEMANDER À TOUS]

D3. Pouvez-vous confirmer que vous habitez en/au/aux/à [À PARTIR DE LA LISTE]? [AU BESOIN, DIRE Ce renseignement sera utilisé uniquement aux fins de classement.]

Oui	1
Non	2

D4. [Si répondu 2 (non) à la question D3] Dans quelle province ou quel 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

D5. Quel niveau de scolarité avez-vous atteint? [LIRE LA LISTE AU BESOIN – N'INSCRIRE QU'UNE RÉPONSE]

École primaire	1
École secondaire	2
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3
Certificat ou diplôme d'apprenti inscrit ou d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d'études supérieures supérieur au baccalauréat	8
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

D6. Quelle est votre langue maternelle (c'est-à-dire la première langue que vous avez apprise à la maison)?
(NE LISEZ PAS) INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

Français	1
Anglais	2
Autre [PRÉCISER _____]	8
Ne sait pas ou pas de réponse	99

D7. Dans quelle catégorie se situe le revenu total de votre ménage? C'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous? **[LIRE LA LISTE – 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] Refus	99

D8. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Êtes-vous [...]? **[LIRE LA LISTE – N'INSCRIRE QU'UNE RÉPONSE]**

Employé(e) à temps plein (35 heures ou plus par semaine)	1
Employé à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	2
Travailleur/travailleuse autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant ou étudiante à temps plein	5
À la retraite	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] Refus	99

Voilà qui conclut le sondage. Je vous remercie.