

# 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<sup>er</sup> mars 2018

This report is also available in English.

[communications@crtc.gc.ca](mailto:communications@crtc.gc.ca)

# 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 lorsqu'il est au Wi-Fi (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 Canadiens<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> 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