

Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Printemps 2019

Rapport définitif



Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar TNS

Numéro du contrat : 82082-190126/001/CY

Valeur du contrat : 105 021,83 \$

Date d'attribution : 16 novembre 2018

Date de livraison : 27 février 2019

Numéro d'enregistrement : Recherche sur l'opinion publique n° 084-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) : communications@crtc.gc.ca

Ce rapport est aussi disponible en anglais.

Canada

Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – printemps 2019

Rapport définitif

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar TNS

Février 2019

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a commandé une recherche sur l'opinion publique par Kantar TNS afin d'obtenir des données de suivi sur la compréhension des consommateurs à l'égard de leurs contrats de service sans fil et de leurs droits afférents, ainsi qu'à étudier divers sujets, notamment, les plaintes liées aux services sans fil, l'utilisation des données, les factures-surprises et la facilité avec laquelle il est possible de changer de fournisseur de services. Cette vague de recherche permettra encore une fois d'examiner les perceptions des Canadiens concernant le CRTC, ainsi que les questions liées au Code des fournisseurs de services de télévision. Le présent rapport porte sur les constatations tirées de cette recherche.

Cette publication est aussi disponible en français : Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – printemps 2019.

Droits de reproduction

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite du CRTC doit être obtenue au préalable. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) à communications@crtc.gc.ca ou à :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

1, promenade du Portage

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Numéro de catalogue :

BC92-96/2019E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-30163-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement : recherche sur l'opinion publique n° 084-18) :

Numéro de catalogue : BC92-96/2019F-PDF (rapport définitif, français)

ISBN 978-0-660-30164-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2019.

Table des matières

Table des matières	3
1. Résumé	5
1.1. But et objectifs de la recherche	5
1.2. Résumé des constatations	5
1.3. Méthodologie	9
1.4. Valeur du contrat	9
1.5. Énoncé sur la neutralité politique	10
2. Avant-propos	11
2.1. Contexte	11
2.2. Objectifs de la recherche	11
2.3. Aperçu méthodologique	12
3. Faits saillants et répercussions stratégiques	13
4. Code sur les services sans fil	17
4.1. Rappel du Code sur les services sans fil	17
4.2. Utilisation des données sans fil	18
4.2.1. Activités entreprises pour gérer ou limiter l'utilisation des données	21
4.2.2. Facilité à gérer l'utilisation des données	23
4.2.3. Frais d'utilisation excédentaire de données	23
4.3. Factures-surprises et frais d'itinérance	25
4.3.1. Factures-surprises	25
4.3.2. Frais d'itinérance	30
4.4. Compréhension des contrats	31
4.4.1. Compréhension des contrats	31
4.4.2. Période d'essai	33
4.4.3. Frais de résiliation	34
4.5. Modification	34
4.5.1. Changements au contrat	34
4.5.2. Changement de fournisseurs de services	36
4.6. Plaintes	37

4.6.1.	Plaintes déposées au cours des 12 derniers mois	37
4.7.	Forfaits de service sans fil des Canadiens	42
4.7.1.	Type de forfait	42
4.7.2.	Caractéristiques des services compris dans le forfait	47
4.7.3.	Appareils	48
4.8.	Code des fournisseurs de services de télévision	52
4.8.1.	Rappel du Code des fournisseurs de services de télévision	52
4.8.2.	Clarté des contrats de télévision	53
4.8.3.	Connaissance de l'ensemble des services de base	54
4.8.4.	Appels de service	55
4.8.5.	Modifications des prix	56
4.8.6.	Plaintes	57
4.9.	CRTC	59
4.9.1.	Compréhension des Canadiens concernant le mandat du CRTC	59
4.9.2.	Impressions sur le CRTC	60
4.10.	Aperçu méthodologique	64
5.	Annexe B : Outil de sondage	70

1. Résumé

1.1. But et objectifs de la recherche

Le Code sur les services sans fil a été établi en 2013 par le CRTC. Il s'agit d'un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services et il s'applique à tous les services de voix et de données sans fil mobiles de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada. Il s'applique aux contrats de service sans fil depuis le 3 juin 2015.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil. Le premier examen a été réalisé en 2017 pour déterminer si le Code sur les services sans fil atteint toujours ses objectifs, y compris s'assurer que les consommateurs ont les moyens de prendre des décisions éclairées au sujet de ces services. Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé divers changements au Code sur les services sans fil, qui sont en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2017.

Les renseignements recueillis lors de la recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de 2019 aideront le CRTC à déterminer si les Canadiens sont satisfaits des changements apportés et si d'autres changements sont nécessaires pour s'assurer que les objectifs du Code sur les services sans fil sont toujours atteints. La recherche menée en 2019 permet d'étudier davantage de multiples sujets comme les plaintes relatives aux services sans fil, l'utilisation des données, les factures-surprises, ainsi que la facilité à changer de fournisseurs de services. Cette vague de recherche permet d'examiner de façon plus approfondie les perceptions des Canadiens à l'égard du CRTC, ainsi que les questions liées au Code des fournisseurs de services de télévision.

La méthodologie a été élaborée de manière à assurer l'uniformité de la recherche avec les versions précédentes des recherches sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil réalisées de 2014 à 2018.

La présente recherche a été menée afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Mieux comprendre certains des enjeux liés aux services sans fil et qui ont une forte incidence sur les Canadiens, en vue d'appuyer l'évaluation continue du Code.
- Obtenir des données pour déterminer si le Code sur les services sans fil atteint toujours ses objectifs, y compris s'assurer que les consommateurs ont les moyens de prendre des décisions éclairées au sujet de ces services.
- Mieux comprendre la perception des Canadiens concernant le CRTC et la façon dont cette perception change au fil du temps.
- Mieux comprendre les enjeux qui ont une forte incidence sur les Canadiens en ce qui a trait à leurs services de télévision.

1.2. Résumé des constatations

Utilisation des données sans fil

La composition des forfaits de services sans fil a changé au cours des dernières années; les Canadiens choisissent de plus en plus des forfaits comprenant des données (83 % par rapport à 70 à 76 % au cours des années précédentes). La plupart des forfaits de services sans fil continuent d'inclure des données limitées – un petit pourcentage de Canadiens, soit huit pour cent, ont des données sans fil illimitées, et presque tous les Canadiens qui ont un forfait de données limitées prennent des mesures pour gérer l'utilisation de leurs données afin d'éviter d'engager des coûts supplémentaires (97 %).

La plupart des Canadiens continuent d'indiquer qu'il est facile de gérer leurs données (77 %), dont bon nombre se servent de la technologie Wi-Fi (92 %) pour en assurer la gestion. Malgré ce fait, une part importante (48 %) de la

population canadienne ayant des contrats de services sans fil indique avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, une constatation qui est demeurée semblable pendant les trois dernières années. Il y a lieu de penser que les Canadiens continuent de gérer leurs données de manière à engendrer des frais supplémentaires.

Factures-surprises et frais d'itinérance

Le quart de la population canadienne (25 %) continue de recevoir des factures-surprises, ce qui porte à croire qu'il pourrait y avoir des améliorations dans ce domaine. Les personnes qui ont un forfait partagé ou familial sont plus susceptibles de recevoir des factures-surprises que celles qui ont un forfait individuel (31 % par rapport à 23 %), tout comme celles qui ont des contrats de type balance par rapport à celles qui n'en ont pas (30 % par rapport à 22 %). À l'instar des années précédentes, les frais d'utilisation excédentaire des données sont la principale source des factures-surprises, qui, d'ailleurs, ont augmenté au cours de la dernière année (56 % par rapport à 43 %), alors que les frais d'itinérance internationaux et les frais d'interurbains sont toujours les sources secondaires des factures-surprises.

Le montant des frais imprévus varie grandement (de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation). On constate toutefois une diminution accrue du nombre de factures dont le montant est supérieur à 250 \$. La plupart des frais imprévus sont toujours de 100 \$ ou moins (64 %).

Bien que les Canadiens soient plus susceptibles d'indiquer l'utilisation excédentaire des données comme source principale des factures-surprises, il convient de noter qu'ils ont tendance à manifester une plus grande facilité à gérer les données que les frais d'itinérance en voyage. Cette coupure laisse entendre que les Canadiens ne comprennent toujours pas bien la façon de gérer leurs données de manière à éviter de recevoir des factures-surprises. Seulement la moitié (53 %) des Canadiens ont indiqué qu'il était facile de gérer les frais d'itinérance, alors que moins d'un cinquième (16 %) des Canadiens trouvent qu'il est difficile de gérer les frais d'itinérance en voyage.

Compréhension des contrats

Peu a changé par rapport à 2018 en ce qui a trait à la compréhension des Canadiens de leurs contrats de services sans fil, la plupart (61 %) estimant toujours que leur contrat de services sans fil est clair et facile à comprendre.

Cependant, bien que l'explication sur les périodes d'essai soit en place depuis plus d'un an, elle ne semble pas très claire pour bon nombre de Canadiens, car seulement un tiers (32 %) d'entre eux ont indiqué qu'elle était claire et facile à comprendre. Ils continuent également d'éprouver des difficultés liées à l'explication des frais de résiliation. Près d'un tiers (30 %) sont d'avis que l'explication n'est pas claire, soit une augmentation par rapport aux résultats de 2018 (26 %).

Modifications

S'agissant des modifications, un petit nombre de Canadiens, quoiqu'important, ont déclaré que des modifications ont été apportées à leur service sans fil sans qu'on leur ait mis au courant des nouvelles modalités (16 %), soit une augmentation depuis 2018 (12 %).

Tout comme en 2018, seul un petit nombre de Canadiens (18 %) ont changé de fournisseurs de services au cours des deux dernières années, ayant comme raison principale une meilleure offre (45 %). Parmi ceux qui ont changé de fournisseurs de services, une minorité a trouvé ce processus difficile (11 %), dont un tiers ayant indiqué que le processus était difficile en raison des coûts élevés associés à la résiliation du contrat (32 %).

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes qu'auparavant, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Les niveaux de plaintes sont demeurés stables pendant la dernière année, diminuant, dans l'ensemble, de six pour cent depuis 2014 (20 % par rapport à 26 %). Les principales

raisons des plaintes sont toujours les frais d'utilisation excédentaire des données (27 %), les frais incorrects sur la facture (26 %), la qualité de service inadéquate (17 %) et les frais d'itinérance (11 %). Les consommateurs continuent de déposer leurs plaintes aux fournisseurs de services (95 %). Parmi ces plaintes, quelques-unes (3 %) sont également acheminées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). La CPRST répond aux plaintes des consommateurs dans le cas où ces derniers estiment que leurs plaintes n'ont toujours pas été résolues par le fournisseur de services.

Forfaits de service sans fil des Canadiens

Le type de forfaits achetés par les Canadiens a fait l'objet de certaines modifications depuis 2016. Alors que la plupart des Canadiens continuent d'acheter des services postpayés en 2019 (90 %), un nombre considérablement moins élevé ont acheté des services prépayés en 2019 (8 %) comparativement à 2018 (12 %), une baisse qui se poursuit de façon continue depuis l'automne 2016 (16 %).

De plus, bien que la plupart des Canadiens se servent toujours d'un forfait individuel (67 %), les forfaits familiaux sont à la hausse depuis 2015 (32 % par rapport à 25 %).

Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont également été entreprises, notamment l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le revenu et la langue. Les différences entre les groupes démographiques se sont dissipées depuis 2018, en particulier en ce qui concerne le revenu et le niveau d'éducation, ce qui porte à croire que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour ce qui est d'obtenir des résultats équitables pour les Canadiens.

Les différences démographiques tendent à se poursuivre dans les domaines suivants :

L'âge :

Les Canadiens de 18 à 54 ans diffèrent considérablement de leurs homologues plus âgés (55 ans et plus) de nombreuses façons :

- Les Canadiens plus jeunes sont toujours plus susceptibles de prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation de leurs données. Cela est vrai lorsqu'il s'agit de passer à la technologie Wi-Fi lorsqu'elle est accessible (de 94 à 97 % chez les 18 à 54 ans et 86 % chez les 55 ans et plus), de surveiller l'utilisation des données à l'aide d'outils (de 47 à 56 % chez les 18 à 54 ans et 37 % chez les 55 ans et plus), ainsi que de réduire l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 70 à 74 % chez les 18 à 54 ans et 53 % chez les 55 ans et plus).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir dans leur forfait de services sans fil, la messagerie texte (98 % et 88 % respectivement), des appels vocaux sortants (de 86 à 90 % et 79 % respectivement) et des données (de 88 à 91 % et 74 % respectivement). Toutefois, les Canadiens plus âgés choisissent de plus en plus d'inclure ces options dans leurs forfaits de services sans fil.
- Ils continuent d'être plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs homologues plus âgés (de 26 à 30 % chez les 18 à 54 ans par rapport à et 20 % chez les 55 ans et plus), principalement en raison de l'utilisation excédentaire des données. De manière connexe, ils sont également plus susceptibles d'avoir porté plainte au cours des 12 derniers mois (de 22 à 23 % par rapport à 16 %).
- Les Canadiens appartenant au groupe d'âge le plus jeune (de 18 à 34 ans) sont plus susceptibles de trouver leur contrat de services sans fil facile à comprendre que ceux de 35 ans et plus (67 % par rapport à 54 à 56 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un contrat de type balance (de 38 à 48 % par rapport à 30 %).

La région :

Les Québécois diffèrent des groupes d'autres régions canadiennes de quelques façons clés.

- Ils sont moins susceptibles de porter plainte que les autres Canadiens (11 % et de 19 à 30 % respectivement).
- Ils sont également plus susceptibles d'avoir un forfait individuel plutôt qu'un forfait familial ou partagé (80 % et de 48 à 65 % respectivement).
- Ils sont moins susceptibles d'avoir porté plainte au sujet de leur service de télévision au cours des 12 derniers mois (16 % et de 26 à 38 % respectivement).

Code des fournisseurs de services de télévision

Bien qu'il ait été mis en place il y a plus d'un an, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est toujours peu connu. Or, le nombre de Canadiens qui ne se souviennent pas avoir entendu ou lu quelque chose à propos du Code des FSTV est demeuré stable depuis 2018 (56 %).

De même, seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (52 %) estiment qu'ils ont été informés de leur offre de service d'entrée de gamme, malgré l'exigence selon laquelle tous les clients devraient en être informés. Étant donné que ce nombre est demeuré stable au fil du temps, cela peut indiquer qu'il existe des difficultés liées à la manière dont les renseignements sont transmis aux Canadiens.

De façon plus générale, la plupart des Canadiens sont toujours d'avis que leurs contrats de services de télévision sont clairs et faciles à comprendre (54 %) et quelques-uns (14 %) ont éprouvé des problèmes relatifs aux appels de services de télévision. Les abonnés aux services de télévision sont habituellement informés des changements apportés aux prix (71 %), même si ce chiffre a quelque peu diminué depuis 2018 (76 %).

Il convient de noter que le nombre de Canadiens qui ont porté plainte au sujet de leur service de télévision au cours des 12 derniers mois a augmenté par rapport à 2018 (27 % et 23 % respectivement). La nature de ces plaintes varie, mais la plupart portent sur les frais erronés (20 %), la qualité de service inadéquate (17 %), les modifications apportées aux contrats sans avis (13 %), les changements de prix ou les prix élevés (12 %).

CRTC

La compréhension du rôle et du mandat du CRTC s'est améliorée depuis 2018. Trente-six pour cent estiment qu'ils sont bien ou très bien renseignés au sujet du CRTC, par rapport à 29 pour cent en 2018. Ces niveaux se comparent à ceux de 2015, alors que les niveaux de connaissance étaient les plus élevés (38 % sont très bien ou bien renseignés).

Les impressions des Canadiens sur le CRTC sont moins neutres qu'en 2018 et se sont légèrement améliorées depuis l'automne 2016. Il est probable que cela s'explique par le nombre accru de Canadiens qui estiment s'être bien informés sur le rôle du CRTC.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche fournissent des éléments de preuve qui laissent entendre que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens. Ils fournissent en outre des renseignements qui doivent être pris en considération en vue des mises à jour futures du Code sur les services sans fil ou du Code des fournisseurs de services de télévision.

1. Les données ont toujours de plus en plus d'importance pour les Canadiens, particulièrement les plus âgés d'entre eux. Des méthodes efficaces et accessibles de gestion de données continuent donc d'avoir une très grande importance. Par ailleurs, une part considérable des Canadiens paient toujours des frais d'utilisation excédentaire, surtout en raison de l'utilisation excédentaire de données, ce qui sous-entend qu'ils continuent d'éprouver des difficultés liées à la gestion des données et que les modifications apportées au Code sur les services sans fil pourraient permettre de mieux appuyer les consommateurs dans ce domaine.

2. Un nombre considérable de Canadiens sont toujours désagréablement surpris lorsqu'ils reçoivent leurs factures. Ceux qui ont reçu des factures-surprises sont plus susceptibles de signaler qu'ils ont de la difficulté à comprendre et à gérer leur contrat de services sans fil et de télévision. Bien que la causalité ne puisse être établie, il est possible que ces frais s'expliquent par le fait que certains Canadiens éprouvent plus de difficulté à gérer leurs contrats. Il se peut également que le fait d'engendrer ces frais d'utilisation excédentaire a fait en sorte que ce groupe a l'impression d'exercer moins de contrôle sur les services qui leur sont offerts et d'en avoir une moins bonne compréhension ce qui porte à croire que ceux qui ont reçu des factures-surprises n'ont toujours pas la compréhension et les outils dont ils ont besoin pour gérer leurs services efficacement. Ils risquent de se voir facturer de futurs frais d'utilisation excédentaire. Puisque les frais d'utilisation excédentaire et d'itinérance sont les causes principales des factures-surprises, le Code sur les services sans fil pourrait sans doute aider davantage les Canadiens à les gérer.
3. Les Canadiens doivent mieux comprendre l'explication portant sur les frais de résiliation et la période d'essai, puisqu'ils estiment que ces aspects sont de plus en plus difficiles à comprendre. Les résultats portent à croire qu'un certain nombre de Canadiens ne comprennent toujours pas bien ces aspects de leur contrat.
4. L'absence de changements portant sur la compréhension du Code des FSTV porte à croire qu'il pourrait y avoir des améliorations en ce qui a trait à la clarté des contrats, aux renseignements offerts aux clients sur le forfait de base pour le câble et à la connaissance générale du Code des FSTV.
5. La compréhension du CRTC est toujours plutôt faible. Les perceptions sont mitigées même chez ceux qui sont bien renseignés. Cela signifie qu'il est nécessaire d'améliorer la compréhension du CRTC, son rôle, et la perception du public à son égard.

1.3. Méthodologie

La méthodologie a été élaborée de manière à assurer l'uniformité de la recherche avec les vagues précédentes de recherches sur le Code sur les services sans fil réalisées de 2014 à 2018. L'échantillon a été divisé en deux segments distincts : les Canadiens qui ont actuellement un forfait de services sans fil personnel (de détail) comprenant des services tels que les services vocaux, de messagerie texte et de données, et les Canadiens qui n'ont actuellement pas de forfait de services sans fil personnel (de détail). Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 524 Canadiens de 18 ans et plus; dont 1 322 qui ont leur propre forfait de service sans fil et 202 qui n'en ont pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens ayant conclu un contrat avec des fournisseurs de services de télévision (n=1 107), ainsi que des ménages canadiens uniquement cellulaires [n=516].

Par ailleurs, des entrevues ont été effectuées en combinant des échantillons à composition aléatoire (CA) pour la base d'échantillonnage des numéros terrestres et un échantillon de ménages uniquement cellulaires (sans ligne filaire) présélectionnés. L'approche par CA permet de s'assurer que la probabilité de sélection est la même pour tous les numéros de téléphone, réduisant ainsi au minimum la partialité de l'échantillonnage quant à cette part de l'échantillon. Toutefois, l'échantillonnage aléatoire de ménages uniquement cellulaires est coûteux et, par conséquent, un échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés a été utilisé pour le sous-échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés.

Un essai préliminaire constitué de dix entrevues en anglais ayant déjà été réalisées ainsi que de dix entrevues en français ayant déjà été réalisées a été effectué avant le lancement du sondage le 21 janvier 2019. Aucun changement n'a été apporté après l'essai préliminaire. Les entrevues ayant déjà été réalisées ont alors été incluses dans l'ensemble de données définitif. Le sondage a eu lieu du 22 janvier au 6 février 2019.

En raison de l'ajout de l'échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés, il s'agit d'un échantillon non probabiliste. Ainsi, une marge d'erreur ne s'applique pas.

1.4. Valeur du contrat

La valeur totale du contrat pour le projet est de **105 021,83 \$**, y compris toutes les taxes applicables.

1.5. Énoncé sur la neutralité politique

Par la présente, je certifie, en tant que représentante de Kantar TNS, que les produits finaux sont pleinement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada établies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les produits livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Tanya Whitehead

Kantar TNS

Directrice principale, Chef des pratiques publiques

2. Avant-propos

2.1. Contexte

Le Code sur les services sans fil a été établi en 2013 par le CRTC. Il s'agit d'un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services. Il vise deux objectifs principaux : veiller à ce que les consommateurs disposent de moyens pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil; faciliter la tâche des consommateurs pour ce qui est de profiter d'offres concurrentielles. Il comprend également des dispositions qui portent sur la clarté; les contrats et les documents connexes; les changements apportés aux contrats; la gestion des factures; les problèmes liés aux appareils mobiles; la résiliation.

Le Code s'applique à tous les services de voix et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada. Il s'applique en outre aux contrats de service sans fil depuis le 3 juin 2015.

Par ailleurs, le CRTC s'engage à évaluer l'efficacité du Code et à utiliser les résultats dans le cadre d'examen officiels. Or, le premier examen officiel a d'ailleurs été réalisé en 2017. L'examen du Code sur les services sans fil a servi au fil des ans à déterminer s'il atteint toujours ses objectifs, y compris s'assurer que les consommateurs ont les moyens de prendre des décisions éclairées au sujet de ces services. Des points de référence ont été recueillis en 2014 et un suivi plus approfondi a été effectué en 2015, 2016, 2017, 2018 et 2019.

Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé divers changements au Code sur les services sans fil. Les renseignements recueillis dans le cadre du sondage de l'automne 2017 ont aidé le CRTC à déterminer si les Canadiens étaient satisfaits des changements apportés et si d'autres changements étaient nécessaires pour s'assurer que les objectifs du Code sur les services sans fil étaient toujours atteints. Le Conseil requiert une année supplémentaire de données pour être en mesure de continuer à assurer le suivi de l'efficacité du Code et des points de vue des Canadiens au fil du temps.

2.2. Objectifs de la recherche

L'objectif global de la présente recherche consistait à obtenir des données de suivi sur la compréhension des consommateurs à l'égard de leurs contrats de service sans fil et leurs droits afférents, ainsi qu'à étudier divers sujets, notamment, les plaintes liées aux services sans fil, l'utilisation des données, les factures-surprises et la facilité avec laquelle il est possible de changer de fournisseur de services. Cette vague de recherche permettra encore une fois d'examiner les perceptions des Canadiens concernant le CRTC, ainsi que les questions liées au Code des fournisseurs de services de télévision.

Afin d'assurer un suivi et une comparabilité uniformes au fil du temps, on a utilisé le sondage ayant servi lors de la recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil réalisée en 2018, avec quelques changements mineurs.

Plus précisément, le sondage a été conçu de manière à atteindre les objectifs suivants :

- Mieux comprendre certains des enjeux liés aux services sans fil et qui ont une forte incidence sur les Canadiens, en vue d'appuyer l'évaluation continue du Code.
- Obtenir des données pour déterminer si le Code sur les services sans fil atteint toujours ses objectifs, y compris s'assurer que les consommateurs ont les moyens de prendre des décisions éclairées au sujet de ces services.
- Mieux comprendre la perception des Canadiens concernant le CRTC et la façon dont cette perception change au fil du temps.
- Mieux comprendre les enjeux qui ont une forte incidence sur les Canadiens en ce qui a trait à leurs services de télévision.

2.3. Aperçu méthodologique

À des fins de suivi et de comparabilité au fil du temps, la plupart des questions sont demeurées identiques ou semblables à celles utilisées pour le sondage sur la recherche sur l'opinion publique de 2018 concernant le Code sur les services sans fil.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 524 Canadiens de 18 ans et plus; dont 1 322 qui ont leur propre forfait de service sans fil et 202 qui n'ont pas leur propre forfait de services sans fil. Des entrevues ont été effectuées en combinant des échantillons à composition aléatoire (CA) pour la base d'échantillonnage des numéros terrestres et un échantillon de ménages uniquement cellulaires (sans ligne filaire) présélectionnés. Étant donné que cet échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés est considéré comme un échantillon non probabiliste, une marge d'erreur ne peut être appliquée et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être généralisées à toutes les populations.

Un essai préliminaire constitué de dix entrevues en anglais ayant déjà été réalisées ainsi que de dix entrevues en français ayant déjà été réalisées a été effectué avant le lancement du sondage le 21 janvier 2019. Le sondage a eu lieu du 22 janvier au 6 février 2019.

Une méthodologie détaillée figure au chapitre 4.10.

Veillez noter qu'une analyse a été entreprise afin d'établir la mesure des liens entre les différentes variables comme le sexe, l'âge, la région, le niveau d'éducation atteint, la langue parlée, le revenu du ménage, le type de forfait (familial ou individuel; prépayé ou postpayé; forfait pour employés; données limitées ou illimitées; contrat de type balance), la facilité de gestion des données, le rappel du Code des fournisseurs de services de télévision, la connaissance du rôle du CRTC, les plaintes, les factures-surprises et l'échantillon de ménages uniquement cellulaires. Seules les différences importantes à un niveau de confiance de 95 % figurent dans le présent rapport. Toutes les différences considérables sur le plan statistique entre les sous-groupes sont indiquées à l'aide d'une lettre majuscule se rapportant à la colonne applicable.

Les chiffres présentés tout au long de ce rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. En raison de cet arrondissement, dans certains cas, il peut sembler que les évaluations fusionnées diffèrent d'un point de pourcentage des évaluations présentées individuellement, et il est possible que le total des pourcentages ne corresponde pas à 100 %. De plus, les données de 2014 et 2015 ont été tirées directement des rapports liés à la recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de 2014 et de 2015. Kantar TNS a intégré ces résultats ainsi que les résultats de la recherche du printemps et de l'automne 2016, 2017 et 2018 au rapport de 2019 à des fins de comparaison d'un exercice à l'autre, le cas échéant.

3. Faits saillants et répercussions stratégiques

Utilisation des données sans fil

La composition des forfaits de services sans fil a changé au cours des dernières années; les Canadiens choisissent de plus en plus des forfaits comprenant des données (83 % par rapport à 70 à 76 % au cours des années précédentes). La plupart des forfaits de services sans fil continuent d'inclure des données limitées – un petit pourcentage de Canadiens, soit huit pour cent, ont des données sans fil illimitées, et presque tous les Canadiens qui ont un forfait de données limitées prennent des mesures pour gérer l'utilisation de leurs données afin d'éviter d'engager des coûts supplémentaires (97 %).

La plupart des Canadiens continuent d'indiquer qu'il est facile de gérer leurs données (77 %), dont bon nombre se servent de la technologie Wi-Fi (92 %) pour en assurer la gestion. Malgré ce fait, une part importante (48 %) de la population canadienne ayant des contrats de services sans fil indique avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, une constatation qui est demeurée semblable pendant les trois dernières années. Il y a lieu de penser que les Canadiens continuent de gérer leurs données de manière à engendrer des frais supplémentaires.

Factures-surprises et frais d'itinérance

Le quart de la population canadienne (25 %) continue de recevoir des factures-surprises, ce qui porte à croire qu'il pourrait y avoir des améliorations dans ce domaine. Les personnes qui ont un forfait partagé ou familial sont plus susceptibles de recevoir des factures-surprises que celles qui ont un forfait individuel (31 % par rapport à 23 %), tout comme celles qui ont des contrats de type balance par rapport à celles qui n'en ont pas (30 % par rapport à 22 %). À l'instar des années précédentes, les frais d'utilisation excédentaire des données sont la principale source des factures-surprises, qui, d'ailleurs, ont augmenté au cours de la dernière année (56 % par rapport à 43 %), alors que les frais d'itinérance internationaux et les frais d'interurbains sont toujours les sources secondaires des factures-surprises.

Le montant des frais imprévus varie grandement (de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation). On constate toutefois une diminution accrue du nombre de factures dont le montant est supérieur à 250 \$. La plupart des frais imprévus sont toujours de 100 \$ ou moins (64 %).

Bien que les Canadiens soient plus susceptibles d'indiquer l'utilisation excédentaire des données comme source principale des factures-surprises, il convient de noter qu'ils ont tendance à manifester une plus grande facilité à gérer les données que les frais d'itinérance en voyage. Cette coupure laisse entendre que les Canadiens ne comprennent toujours pas bien la façon de gérer leurs données de manière à éviter de recevoir des factures-surprises. Seulement la moitié (53 %) des Canadiens ont indiqué qu'il était facile de gérer les frais d'itinérance, alors que moins d'un cinquième (16 %) des Canadiens trouvent qu'il est difficile de gérer les frais d'itinérance en voyage.

Compréhension des contrats

Peu a changé par rapport à 2018 en ce qui a trait à la compréhension des Canadiens de leurs contrats de services sans fil, la plupart (61 %) estimant toujours que leur contrat de services sans fil est clair et facile à comprendre.

Cependant, bien que l'explication sur les périodes d'essai soit en place depuis plus d'un an, elle ne semble pas très claire pour bon nombre de Canadiens, car seulement un tiers (32 %) d'entre eux ont indiqué qu'elle était claire et facile à comprendre. Ils continuent également d'éprouver des difficultés liées à l'explication des frais de résiliation. Près d'un tiers (30 %) sont d'avis que l'explication n'est pas claire, soit une augmentation par rapport aux résultats de 2018 (26 %).

Modifications

S'agissant des modifications, un petit nombre de Canadiens, quoiqu'important, ont déclaré que des modifications ont été apportées à leur service sans fil sans qu'on leur ait mis au courant des nouvelles modalités (16 %), soit une augmentation depuis 2018 (12 %).

Tout comme en 2018, seul un petit nombre de Canadiens (18 %) ont changé de fournisseurs de services au cours des deux dernières années, ayant comme raison principale une meilleure offre (45 %). Parmi ceux qui ont changé de fournisseurs de services, une minorité a trouvé ce processus difficile (11 %), dont un tiers ayant indiqué que le processus était difficile en raison des coûts élevés associés à la résiliation du contrat (32 %).

Plaintes

Les Canadiens déposent moins de plaintes qu'auparavant, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Les niveaux de plaintes sont demeurés stables pendant la dernière année, diminuant, dans l'ensemble, de six pour cent depuis 2014 (20 % par rapport à 26 %). Les principales raisons des plaintes sont toujours les frais d'utilisation excédentaire des données (27 %), les frais incorrects sur la facture (26 %), la qualité de service inadéquate (17 %) et les frais d'itinérance (11 %). Les consommateurs continuent de déposer leurs plaintes aux fournisseurs de services (95 %). Parmi ces plaintes, quelques-unes (3 %) sont également acheminées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). La CPRST répond aux plaintes des consommateurs dans le cas où ces derniers estiment que leurs plaintes n'ont toujours pas été résolues par le fournisseur de services.

Forfaits de service sans fil des Canadiens

Le type de forfaits achetés par les Canadiens a fait l'objet de certaines modifications depuis 2016. Alors que la plupart des Canadiens continuent d'acheter des services postpayés en 2019 (90 %), un nombre considérablement moins élevé ont acheté des services prépayés en 2019 (8 %) comparativement à 2018 (12 %), une baisse qui se poursuit de façon continue depuis l'automne 2016 (16 %).

De plus, bien que la plupart des Canadiens se servent toujours d'un forfait individuel (67 %), les forfaits familiaux sont à la hausse depuis 2015 (32 % par rapport à 25 %).

Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont également été entreprises, notamment l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le revenu et la langue. Les différences entre les groupes démographiques se sont dissipées depuis 2018, en particulier en ce qui concerne le revenu et le niveau d'éducation, ce qui porte à croire que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour ce qui est d'obtenir des résultats équitables pour les Canadiens.

Les différences démographiques tendent à se poursuivre dans les domaines suivants :

L'âge :

Les Canadiens de 18 à 54 ans diffèrent considérablement de leurs homologues plus âgés (55 ans et plus) de nombreuses façons :

- Les Canadiens plus jeunes sont toujours plus susceptibles de prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation de leurs données. Cela est vrai lorsqu'il s'agit de passer à la technologie Wi-Fi lorsqu'elle est accessible (de 94 à 97 % chez les 18 à 54 ans et 86 % chez les 55 ans et plus), de surveiller l'utilisation des données à l'aide d'outils (de 47 à 56 % chez les 18 à 54 ans et 37 % chez les 55 ans et plus), ainsi que de réduire l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 70 à 74 % chez les 18 à 54 ans et 53 % chez les 55 ans et plus).

- Ils sont plus susceptibles d'avoir dans leur forfait de services sans fil, la messagerie texte (98 % et 88 % respectivement), des appels vocaux sortants (de 86 à 90 % et 79 % respectivement) et des données (de 88 à 91 % et 74 % respectivement). Toutefois, les Canadiens plus âgés choisissent de plus en plus d'inclure ces options dans leurs forfaits de services sans fil.
- Ils continuent d'être plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs homologues plus âgés (de 26 à 30 % chez les 18 à 54 ans par rapport à et 20 % chez les 55 ans et plus), principalement en raison de l'utilisation excédentaire des données. De manière connexe, ils sont également plus susceptibles d'avoir porté plainte au cours des 12 derniers mois (de 22 à 23 % par rapport à 16 %).
- Les Canadiens appartenant au groupe d'âge le plus jeune (de 18 à 34 ans) sont plus susceptibles de trouver leur contrat de services sans fil facile à comprendre que ceux de 35 ans et plus (67 % par rapport à 54 à 56 %).
- Ils sont plus susceptibles d'avoir un contrat de type balance (de 38 à 48 % par rapport à 30 %).

La région :

Les Québécois diffèrent des groupes d'autres régions canadiennes de quelques façons clés.

- Ils sont moins susceptibles de porter plainte que les autres Canadiens (11 % et de 19 à 30 % respectivement).
- Ils sont également plus susceptibles d'avoir un forfait individuel plutôt qu'un forfait familial ou partagé (80 % et de 48 à 65 % respectivement).
- Ils sont moins susceptibles d'avoir porté plainte au sujet de leur service de télévision au cours des 12 derniers mois (16 % et de 26 à 38 % respectivement).

Code des fournisseurs de services de télévision

Bien qu'il ait été mis en place il y a plus d'un an, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est toujours peu connu. Or, le nombre de Canadiens qui ne se souviennent pas avoir entendu ou lu quelque chose à propos du Code des FSTV est demeuré stable depuis 2018 (56 %).

De même, seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (52 %) estiment qu'ils ont été informés de leur offre de service d'entrée de gamme, malgré l'exigence selon laquelle tous les clients devraient en être informés. Étant donné que ce nombre est demeuré stable au fil du temps, cela peut indiquer qu'il existe des difficultés liées à la manière dont les renseignements sont transmis aux Canadiens.

De façon plus générale, la plupart des Canadiens sont toujours d'avis que leurs contrats de services de télévision sont clairs et faciles à comprendre (54 %) et quelques-uns (14 %) ont éprouvé des problèmes relatifs aux appels de services de télévision. Les abonnés aux services de télévision sont habituellement informés des changements apportés aux prix (71 %), même si ce chiffre a quelque peu diminué depuis 2018 (76 %).

Il convient de noter que le nombre de Canadiens qui ont porté plainte au sujet de leur service de télévision au cours des 12 derniers mois a augmenté par rapport à 2018 (27 % et 23 % respectivement). La nature de ces plaintes varie, mais la plupart portent sur les frais erronés (20 %), la qualité de service inadéquate (17 %), les modifications apportées aux contrats sans avis (13 %), les changements de prix ou les prix élevés (12 %).

CRTC

La compréhension du rôle et du mandat du CRTC s'est améliorée depuis 2018. Trente-six pour cent estiment qu'ils sont bien ou très bien renseignés au sujet du CRTC, par rapport à 29 pour cent en 2018. Ces niveaux se comparent à ceux de 2015, alors que les niveaux de connaissance étaient les plus élevés (38 % sont très bien ou bien renseignés).

Les impressions des Canadiens sur le CRTC sont moins neutres qu'en 2018 et se sont légèrement améliorées depuis l'automne 2016. Il est probable que cela s'explique par le nombre accru de Canadiens qui estiment s'être bien informés sur le rôle du CRTC.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche fournissent des éléments de preuve qui laissent entendre que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens. Ils fournissent en outre des renseignements qui doivent être pris en considération en vue des mises à jour futures du Code sur les services sans fil ou du Code des fournisseurs de services de télévision.

1. Les données ont toujours de plus en plus d'importance pour les Canadiens, particulièrement les plus âgés d'entre eux. Des méthodes efficaces et accessibles de gestion de données continuent donc d'avoir une très grande importance. Par ailleurs, une part considérable des Canadiens paient toujours des frais d'utilisation excédentaire, surtout en raison de l'utilisation excédentaire de données, ce qui sous-entend qu'ils continuent d'éprouver des difficultés liées à la gestion des données et que les modifications apportées au Code sur les services sans fil pourraient permettre de mieux appuyer les consommateurs dans ce domaine.
2. Un nombre considérable de Canadiens sont toujours désagréablement surpris lorsqu'ils reçoivent leurs factures. Ceux qui ont reçu des factures-surprises sont plus susceptibles de signaler qu'ils ont de la difficulté à comprendre et à gérer leur contrat de services sans fil et de télévision. Bien que la causalité ne puisse être établie, il est possible que ces frais s'expliquent par le fait que certains Canadiens éprouvent plus de difficulté à gérer leurs contrats. Il se peut également que le fait d'engendrer ces frais d'utilisation excédentaire a fait en sorte que ce groupe a l'impression d'exercer moins de contrôle sur les services qui leur sont offerts et d'en avoir une moins bonne compréhension ce qui porte à croire que ceux qui ont reçu des factures-surprises n'ont toujours pas la compréhension et les outils dont ils ont besoin pour gérer leurs services efficacement. Ils risquent de se voir facturer de futurs frais d'utilisation excédentaire. Puisque les frais d'utilisation excédentaire et d'itinérance sont les causes principales des factures-surprises, le Code sur les services sans fil pourrait sans doute aider davantage les Canadiens à les gérer.
3. Les Canadiens doivent mieux comprendre l'explication portant sur les frais de résiliation et la période d'essai, puisqu'ils estiment que ces aspects sont de plus en plus difficiles à comprendre. Les résultats portent à croire qu'un certain nombre de Canadiens ne comprennent toujours pas bien ces aspects de leur contrat.
4. L'absence de changements portant sur la compréhension du Code des FSTV porte à croire qu'il pourrait y avoir des améliorations en ce qui a trait à la clarté des contrats, aux renseignements offerts aux clients sur le forfait de base pour le câble et à la connaissance générale du Code des FSTV.
5. La compréhension du CRTC est toujours plutôt faible. Les perceptions sont mitigées même chez ceux qui sont bien renseignés. Cela signifie qu'il est nécessaire d'améliorer la compréhension du CRTC, son rôle, et la perception du public à son égard.

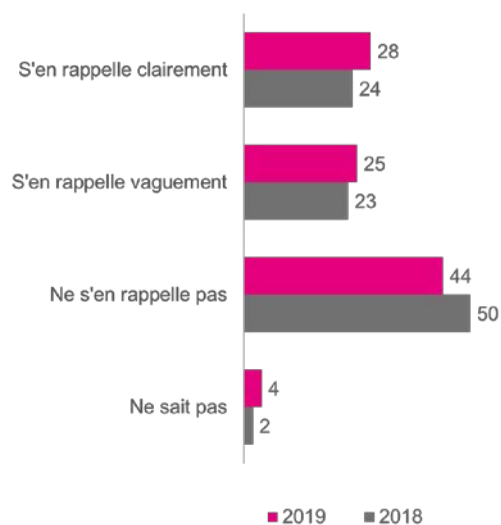
4. Code sur les services sans fil

4.1. Rappel du Code sur les services sans fil

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et il a été mis à jour en 2017. Depuis, il permet de s'assurer que des appareils déverrouillés sont fournis aux clients, d'ajouter aux forfaits familiaux/partagés un contrôle accru en ce qui a trait à l'utilisation excédentaire de données, d'établir des limites d'utilisation minimale quant à la période d'essai correspondant à au moins à la moitié des limites d'utilisation mensuelles du forfait du client, et de préciser que les données sont une modalité importante du contrat que l'on ne peut pas modifier au cours de la période d'engagement sans le consentement du client.

Comparativement à 2018, plus de Canadiens connaissent le Code sur les services sans fil. Moins d'entre eux déclarent ne pas en avoir entendu parler (44 % et 50 % en 2018 respectivement). Les hommes s'en souviennent davantage que les femmes (32 % et 24 % s'en souviennent clairement, respectivement), ainsi que les répondants qui ont un niveau d'éducation supérieur (de 31 % à 33 % des diplômés collégiaux ou universitaires s'en souviennent clairement, et 16 % de ceux qui n'ont pas reçu un enseignement supérieur). Les répondants dont le revenu est élevé (100 000 \$ ou plus par année) sont plus susceptibles de se souvenir du Code que ceux dont le revenu est inférieur à ce montant (de 36 à 44 % et de 21 à 28 % respectivement).

4.1.a Rappel du Code sur les services sans fil



CSSF1. En 2013, un Code sur les services sans fil a été créé en vue de rendre les contrats de services sans fil plus clairs, de limiter les frais de résiliation, et de contribuer à un marché de services sans fil plus concurrentiel. Le Code a été mis à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

Base : Total des répondants en 2019 (n=1 524); 2018 (n=1 345)

4.1.b Rappel du Code sur les services sans fil selon le sexe, le niveau d'éducation et le revenu

Rappel du Code sur les services sans fil	Sexe			Éducation			Revenu				
	Total (A)	Hommes (B)	Femmes (C)	Études secondaires ou niveau inférieur (P)	Collège (Q)	Études universitaires ou niveau supérieur (R)	<40 000 \$ (E)	40 000- <60 000 \$ (F)	60 000- <100 000 \$ (G)	100 000- <150 000 \$ (H)	150 000 \$ et + (I)
Base = réel	(1 524) %	(822) %	(702) %	(392) %	(392) %	(710) %	(309) %	(204) %	(339) %	(228) %	(221) %
Ne s'en rappelle pas	44	39	48B	58 QR	42	36	57 GHI	47 GHI	36	30	34
S'en rappelle clairement	28	32 C	24	16	31 P	33 P	22	21	28	44 EFG	36 EF
S'en rappelle vaguement	25	25	24	19	24	29 P	14	25 E	35 EF	26 E	27 E
Ne sait pas	4	4	4	7 R	4	2	7 GH	7 GH	*	1	3

QWC1. Un code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013, établissant des lignes directrices pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code garantit que les consommateurs de services sans fil ont les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché du sans fil sera plus concurrentiel. Le Code a été mis à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage et pour offrir des périodes d'essai plus longues relatives aux nouveaux contrats. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

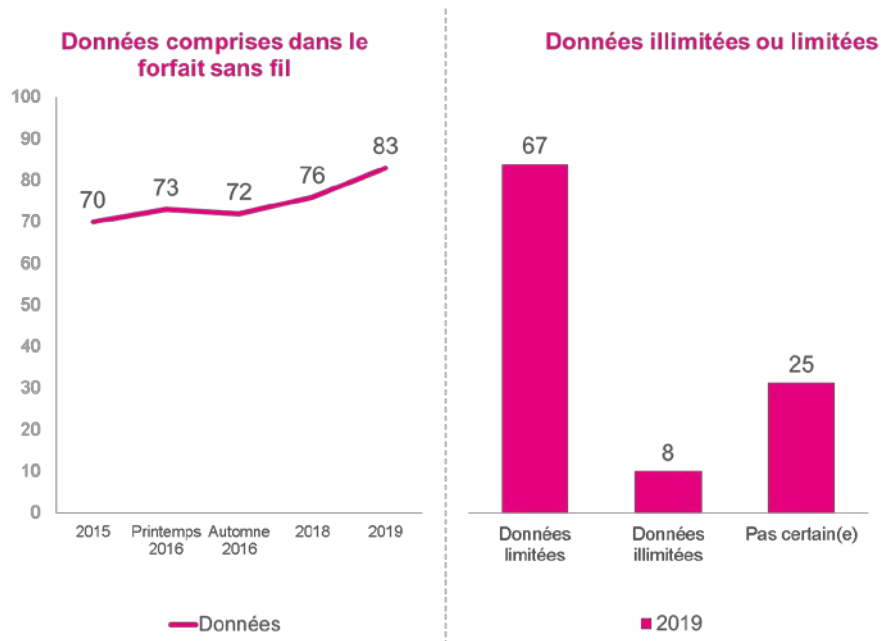
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

4.2. Utilisation des données sans fil

Les forfaits de services sans fil qui comprennent des données sont toujours de plus en plus courants au Canada; plus de quatre-vingts pour cent des Canadiens ont des forfaits de services sans fil comprenant des données (83 % par rapport à 76 % en 2018). Le quart des Canadiens (25 %) ne savent pas si leur forfait comprend des données limitées ou illimitées. Les types de forfaits les plus courants sont les forfaits de données limitées (67 %), la plupart d'entre eux comprenant de 4 à 9 Go ou de 10 à 100 Go (25 % et 16 % respectivement). Quelques Canadiens (8 %) souscrivent à un forfait de données illimitées.

Pièce 4.2.a. Données comprises dans le forfait sans fil au fil du temps et dans les forfaits de données limitées ou illimitées



QB2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322)

QB4. Votre forfait comprend-il des données illimitées ou limitées?

Base : Répondants dont le forfait de service sans fil comprend des données en 2019 (n=1 076).

Divers facteurs démographiques continuent d'avoir une influence sur le fait qu'un Canadien achètera (ou non) un forfait de service sans fil comprenant des données :

- **L'âge** – les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) sont plus susceptibles de faire inclure des données dans leur forfait sans fil que les Canadiens de 55 ans et plus (de 88 à 91 % et 74 % respectivement). Les forfaits de service sans fil avec données sont cependant à la hausse parmi les Canadiens plus âgés (60 % en 2018 et 74 % en 2019).
- **Les études** – les personnes qui ont un niveau de scolarité élevé sont plus susceptibles de faire inclure des données dans leur forfait sans fil (niveau collégial, 87 %; universitaire, 86 %; secondaire, 73 %).
- **Le revenu** – les répondants qui ont un revenu de ménage élevé (60 000 \$ par année ou plus) sont plus susceptibles de faire inclure des données dans leur forfait sans fil que ceux qui ont un revenu moins élevé (de 88 à 91 % et de 74 à 80 % respectivement).
- **La région** – les résidents des Prairies sont plus susceptibles d'avoir un forfait de données illimitées que les résidents de la région de l'Atlantique, de l'Ontario ou de la Colombie-Britannique (14 % et de 3 à 6 % respectivement). Les résidents du Québec sont aussi plus susceptibles d'avoir des forfaits de données illimitées (11 %) que les résidents de la Colombie-Britannique (3 %), ainsi que des régions de l'Atlantique et de l'Ontario, mais pas considérablement (4 et 6% respectivement).

Pièce 4.2.b. Données comprises dans le forfait sans fil selon l'âge et la région

Données comprises dans le forfait sans fil	Total (A)	Âge		
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)
Base = réel	(1 322) %	(219) %	(428) %	(654) %
Oui	83	91 F	88 F	74

QB2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.c. Données comprises dans le forfait sans fil selon le revenu et le niveau d'éducation

Données comprises dans le forfait sans fil	Total (A)	Revenu					Éducation		
		<40 000 \$ (E)	40 000- <60 000 \$ (F)	60 000- <100 000 \$ (G)	100 000- <150 000 \$ (H)	150 000 \$ et + (I)	Études secondaires ou niveau inférieur (P)	Collège (Q)	Études universitaires ou niveau supérieur (R)
Base = réel	(1 322) %	(249) %	(186) %	(312) %	(201) %	(191) %	(316) %	(345) %	(638) %
Oui	83	74	80	88 EF	91 EF	89 EF	73	87 P	86 P

QB2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.2.d. Type de données comprises dans le forfait sans fil selon la région

Données comprises dans le forfait sans fil	Total (A)	Régions					
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	Colombie- Britannique (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1076) %	(109) %	(185) %	(292) %	(330) %	(126) %	(34) %
Données limitées	67	71	68	66	61	73	79
Données illimitées	8	4	11 K	6	14 GIK	3	-
Ne sait pas	25	25	20	27	25	24	21

QB4. Certains forfaits de service sans fil offrent des données illimitées, tandis qu'elles sont limitées pour d'autres. Lorsqu'un forfait comprend une limite de données mensuelle, vous pourriez devoir payer des frais d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ne le permet votre forfait.

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

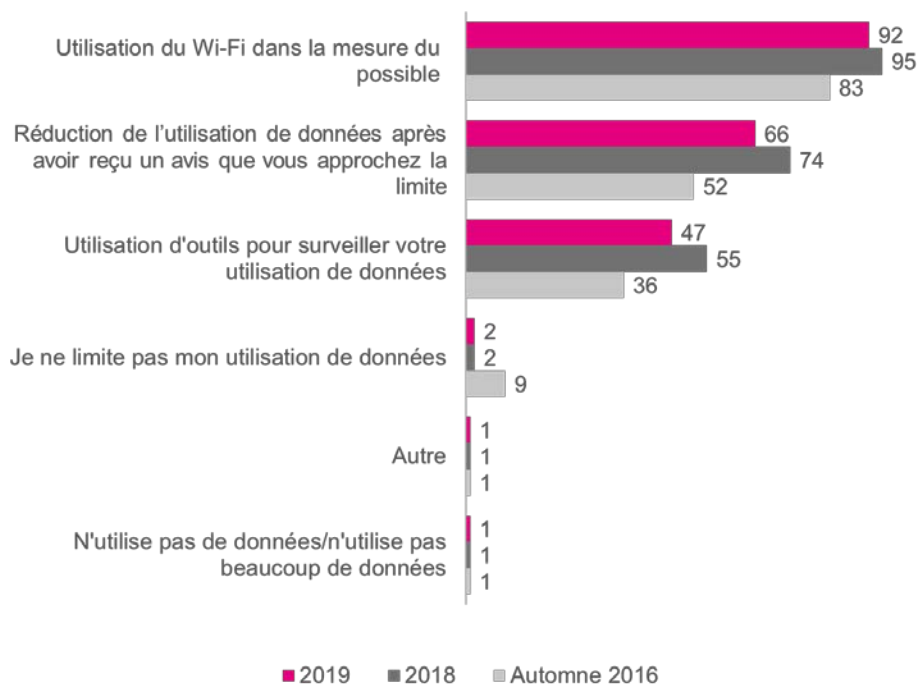
4.2.1. Activités entreprises pour gérer ou limiter l'utilisation des données

La grande majorité des Canadiens dont le forfait de services sans fil comprend des données s'efforcent de gérer ou de limiter l'utilisation de leurs données (97 %). La méthode principale employée pour y parvenir est toujours l'utilisation de la technologie Wi-Fi lorsqu'elle est accessible (92 %). Comparativement à 2018, les Canadiens sont moins susceptibles de déclarer qu'ils réduisent l'utilisation de leurs données lorsqu'ils reçoivent un avis (66 % et 74 % respectivement) ou de surveiller activement l'utilisation de leurs données (47 % et 66 % respectivement). Ces statistiques portent à croire que les Canadiens cessent d'utiliser leurs données plutôt que de réduire ou de faire le suivi de leur utilisation.

Tout comme en 2018, les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) sont plus susceptibles de se servir de mesures pour gérer ou limiter l'utilisation de leurs données que les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) [de 99 à 100 % et 92 % respectivement]. C'est aussi vrai lorsqu'il s'agit de passer à la technologie Wi-Fi lorsqu'elle est accessible (de 94 à 97 % chez les 18 à 54 ans et 92 % chez les 55 ans et plus), de réduire l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 70 à 74 % chez les 18 à 54 ans et 53 % chez les 55 ans et plus) et de surveiller l'utilisation des données à l'aide d'outils (de 47 à 56 % chez les 18 à 54 ans et 37 % chez les 55 ans et plus). Ces statistiques portent à croire que les Canadiens plus âgés pourraient moins bien connaître les façons de gérer l'utilisation de leurs données.

Comme prévu, ceux qui ont déjà reçu une facture-surprise sont plus susceptibles de réduire l'utilisation de leurs données à la suite d'un avis (75 % par rapport à 62 %), ce qui porte à croire qu'ils se fient sur cette stratégie pour éviter de recevoir d'autres factures-surprises.

Pièce 4.2.1.a. Activités entreprises pour gérer ou limiter l'utilisation des données



QB5a. [Si le répondant n'a pas répondu « Illimitées ou aucune » à B4, DEMANDEZ] Lesquelles des activités suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter l'utilisation de vos données? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Répondants dont le forfait de service sans fil comprend des données, en 2019 (n=971), en 2018 (n=651) et à l'automne 2016 (n=831)

Pièce 4.2.1.b. Activités entreprises pour gérer ou limiter l'utilisation des données selon l'âge et la réception d'une facture-surprise par le passé

Activités entreprises pour gérer ou limiter l'utilisation des données	Total (A))	Âge			Factures-surprises	
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	(971) %	(184) %	(348) %	(427) %	(262) %	(703) %
TOUT (NET)	97	100 F	99 F	92	99	96
Utilisation de la technologie Wi-Fi	92	97 F	94 F	86	93	92
Réduction de l'utilisation des données à la suite d'un avis selon lequel la limite est presque atteinte	66	74 F	70 F	53	75 Q	62
Surveillance de l'utilisation des données à l'aide du téléphone ou d'une application sur le téléphone	47	56 F	47 F	37	51	45
Désactivation des services de données lorsque la limite est atteinte	2	3	1	1	2	1
Surveillance de l'utilisation des données ou examen de la facture	3	4	3	2	4	3
Évitement d'activités pour lesquelles une quantité importante de données mobiles doit être utilisée (p. ex. la diffusion vidéo en continu, les jeux, etc.)	2	3	3	1	3	2
Utilisation non limitée des données	2	-	2	3 D	1	2
Avis lorsque la limite est atteinte ou presque atteinte	2	2	2	1	2	1
Non-utilisation de données mobiles	1	-	1	1	1	*
Utilisation d'un autre appareil (p. ex. un ordinateur) pour accéder à Internet	1	-	2	1	2	1
Achat d'une plus grande quantité de données	*	-	1	*	*	*
Autre	1	2	1	1	3	1
Aucune	3	-	1	8 DE	1	4

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

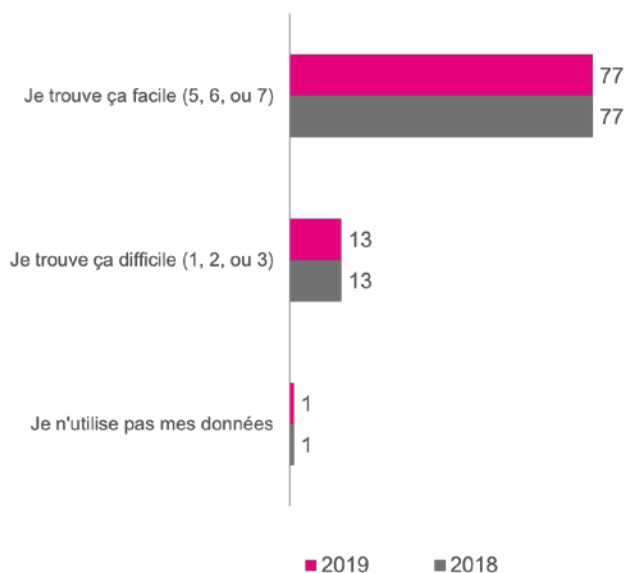
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

4.2.2. Facilité à gérer l'utilisation des données

Conformément à 2018, la plupart des Canadiens ont encore indiqué que la gestion mensuelle de leurs données est facile. Plus de trois Canadiens sur quatre (77 %) estiment que cela est facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Pièce 4.2.2.a. Degré de difficulté lié à la gestion mensuelle de l'utilisation des données parmi ceux qui en ont



WC6. [Si le répondant a répondu « Données » à B2a et non le code 3 (AUCUNE DONNÉE) à B4, DEMANDEZ]
Comment trouvez-vous la gestion mensuelle de vos données ou celles de votre famille?
Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7,
« extrêmement facile ».

Base : Nombre total des répondants dont le forfait sans fil comprend des données, en 2019 (n=1 069), en 2018 (n=792).

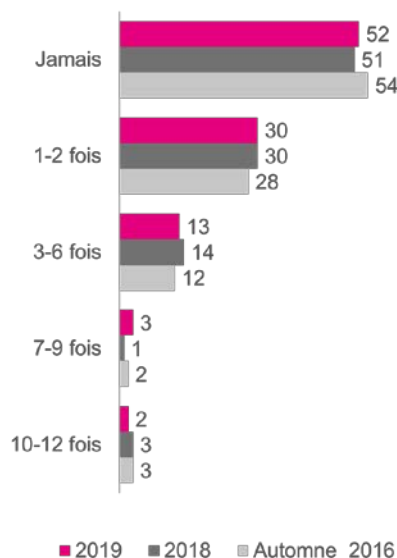
4.2.3. Frais d'utilisation excédentaire de données

Bien que la plupart des Canadiens sont d'avis qu'il est facile de gérer leurs données, près de la moitié (48 %) ont tout de même payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, conformément aux résultats liés à l'utilisation excédentaire de 2018 et de l'automne 2016 (entre 46 % et 49 %). Par ailleurs, ceux qui ont reçu une facture-surprise sont beaucoup plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire (89 % par rapport à 36 %), ce qui porte à croire que certains Canadiens ont de la difficulté à gérer leurs données de façon à prévenir les frais supplémentaires. Toutefois, il est possible que d'autres choisissent de payer des frais pour obtenir des données supplémentaires, au besoin, afin de réduire l'ensemble des coûts. La plupart de ces derniers (62 %) qui ont payé des frais d'utilisation excédentaire des données ont procédé ainsi une ou deux fois seulement au cours des 12 derniers mois.

Contrairement à 2018, le rapport est très faible entre les données démographiques et les frais d'utilisation excédentaire, sauf chez les Canadiens plus âgés (55 ans et plus), qui sont moins susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire que les Canadiens plus jeunes (42 % par rapport à 51-52 %). Ces nombres sont probablement attribuables à une utilisation moindre des données chez les Canadiens plus âgés plutôt qu'à une bonne gestion.

Tout comme en 2018, ceux qui trouvent que la gestion des données est difficile sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 derniers mois (74 % et 41 % respectivement).

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



QB8. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire?
 Base : Répondants dont le forfait sans fil comprend des données, en 2019 (n=1 069), en 2018 (n=796), à l'automne 2016 (n=831)

Pièce 4.2.3.b. Frais d'utilisation excédentaire payés au cours des 12 derniers mois selon le forfait et les données

Frais d'utilisation excédentaire payés au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Âge			Gestion des données	
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Facile (G)	Difficile (H)
Base = réel	(1 069) %	(200) %	(375) %	(481) %	(821) %	(132) %
Jamais	52	49	48	58 E	59 H	26
1-2 fois	30	29	32	28	28	35
3-6 fois	13	12	16 F	10	10	25 G
7-9 fois	3	4	1	3	1	8 G
10-12 fois	2	2	2	1	2	1
Ne sait pas	2	4 E	*	1	1	5 G

QB8. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

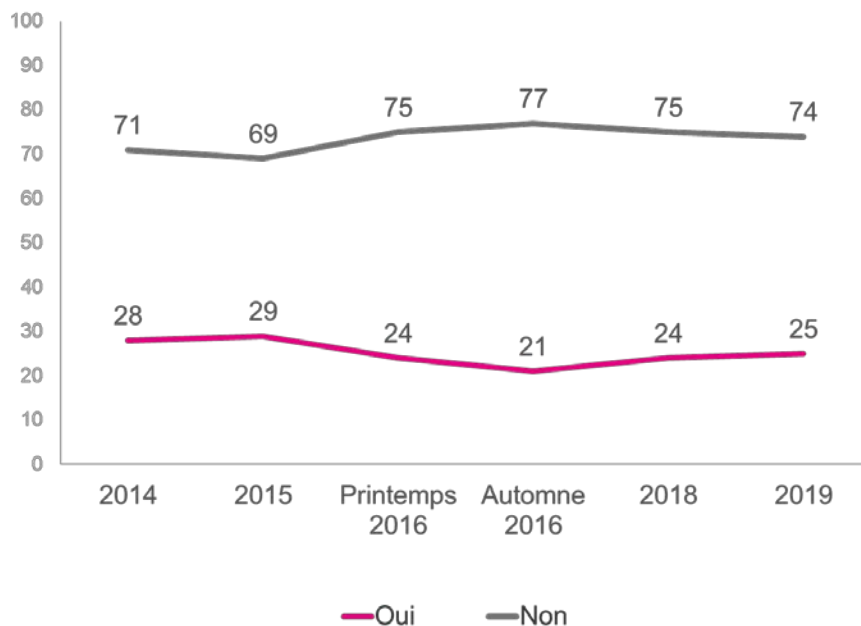
4.3. Factures-surprises et frais d'itinérance

4.3.1. Factures-surprises

Incidence

L'incidence globale de la réception de factures-surprises est toujours faible, une petite partie de la population, quoiqu'importante, en ayant encore reçues en 2019 (25 %). Cela porte à croire que malgré les modifications apportées au Code en 2017, les Canadiens continuent de recevoir des factures-surprises tout comme en 2016.

Pièce 4.3.1.a. Réception d'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 possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277),
nombre total des répondants à l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005), 2014 (n=1 016)*

Les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) continuent d'être plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs homologues plus âgés (de 26 à 30 % respectivement et 20 %). Il n'est pas étonnant que le taux de réception des factures-surprises soit plus élevé chez ceux qui peinent à gérer leurs données (54 % et 21 % respectivement).

Le type de forfait semble aussi jouer un rôle quant à la réception des factures-surprises. Ceux qui ont des forfaits familiaux sont plus susceptibles de vivre cette expérience que ceux qui ont des forfaits individuels (31 % et 23 % respectivement), tout comme ceux qui ont des contrats de type balance (30 % ont ce type de contrat et 22 % n'en ont pas, respectivement). Bien que peu de Canadiens aient un forfait à données illimitées, il convient de noter que vingt pour cent de ceux qui en ont un ont aussi reçu une facture-surprise. Il faut donc aborder ce problème sous tous ses aspects : les données, les appels vocaux sortants et la messagerie texte.

Pièce 4.3.1.b. Réception d'une facture-surprise selon le contrat de type balance, l'âge et le forfait

Réception d'une facture-surprise	Total (A)	Contrat de type balance		Âge			Forfait	
		Oui (B)	Non (C)	18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Familial (J)	Individuel (K)
Base = réel	(1 322) %	(299) %	(541) %	(219) %	(428) %	(654) %	(447) %	(854) %
Oui	25	30 C	22	30 F	26 F	20	31 K	23
Non	74	70	77	69	74	79 D	67	77 J
Ne sait pas	1	*	1	2	*	1	2 K	*

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

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

Pièce 4.3.1.c. Réception d'une facture-surprise selon les données et la gestion des données

Réception d'une facture-surprise	Total (A)	Données		Gestion des données	
		Illimitées (D)	Limitées (E)	Facile (F)	Difficile (G)
Base = réel	(1 322) %	(98) %	(679) %	(821) %	(132) %
Oui	25	20	28	21	54F
Non	74	80	71	79G	46
Ne sait pas	1	-	*	1	-

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

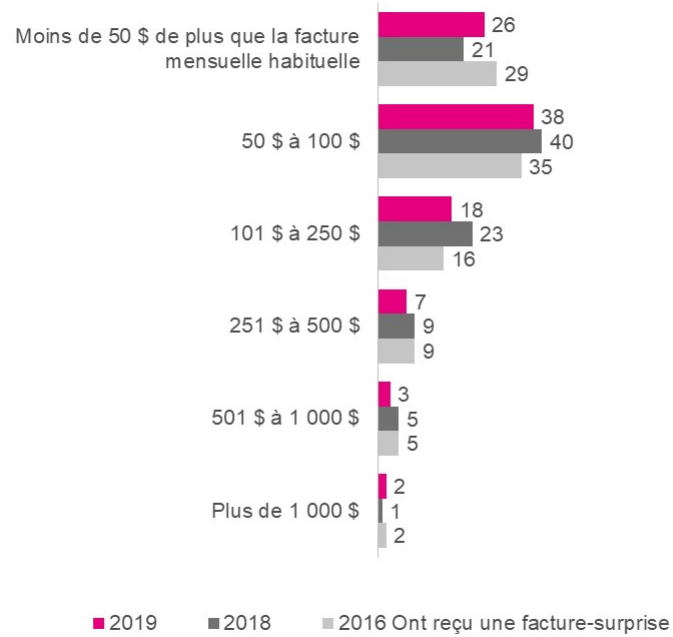
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

Montant

Le Code sur les services sans fil oblige les fournisseurs à suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils dépassent 50 \$, à moins qu'un utilisateur autorisé ne consente à payer les frais supplémentaires. Malgré cela, les Canadiens continuent de se faire facturer des frais auxquels ils ne s'attendent pas, allant de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation. Tout comme en 2016 et en 2018, la plupart des frais inattendus continuent de se situer à moins de 50 \$ (26 %) ou de 50 \$ à 100 \$ (38 %). Or, nous avons constaté depuis peu que bien qu'il ne soit pas considérable, le montant des frais inattendus commence à baisser au fil du temps.

Pièce 4.3.1.d. Montant des frais inattendus chez ceux qui ont reçu une « facture-surprise »



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

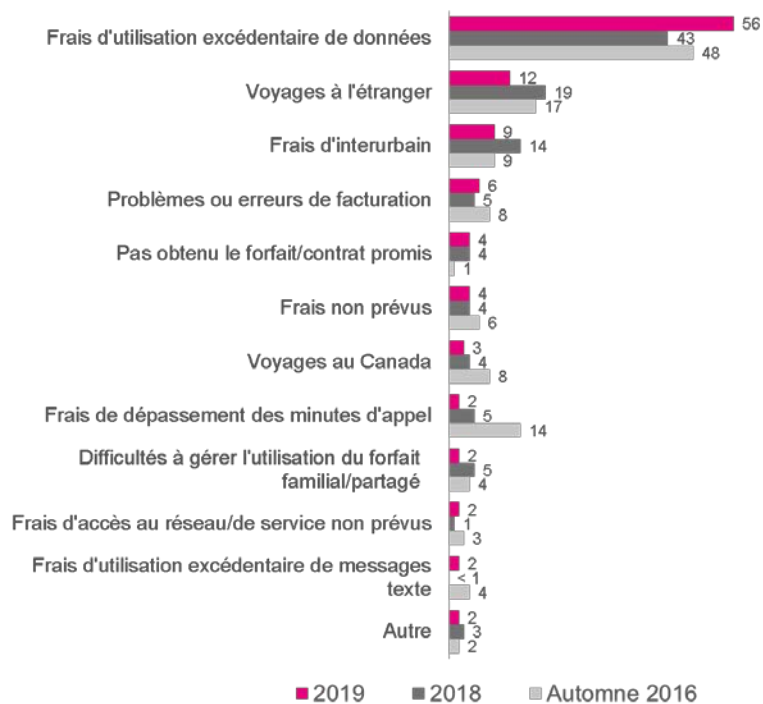
Base : Répondants qui ont reçu une « facture-surprise », en 2019 (n=320), en 2018 (n=211), à l'automne 2016 (n=285)

Motif

Tout comme en 2018, les frais d'utilisation excédentaire de données constituent la principale raison pour les factures-surprises et semblent être à la hausse depuis l'année dernière (56 % en 2019 et 43 % en 2018). Ces frais sont plus élevés chez les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) [60 % et 64 % respectivement] que chez les Canadiens plus âgés (de 55 et plus) [45 %]. Ce qui n'est guère surprenant, c'est qu'ils le sont chez ceux qui ont de la difficulté à gérer leurs données (75 % et 51 % de ceux pour qui l'activité est facile, respectivement).

Les frais d'interurbains, les frais d'utilisation excédentaire de minutes et les frais d'itinérance internationaux donnant lieu aux factures-surprises ont diminué en 2019 (9 %, 2 %, 12 % respectivement et 14 %, 5 %, 19 % en 2018, respectivement).

Pièce 4.3.1.e. Principale raison de la surprise au moment de recevoir la facture



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 possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277)

Pièce 4.3.1.f. Principale raison des factures-surprises selon l'âge et la gestion des données

Principale raison de la surprise au moment de recevoir la facture	Total (A)	Âge			Gestion des données	
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Facile (G)	Difficile (H)
Base = réel	(320) %	(68) %	(111) %	(135) %	(166) %	(72) %
Frais d'utilisation excédentaire de données	56	64 F	60 F	45	51	75 F
Voyages à l'étranger – frais d'itinérance	12	10	15	12	13	14
Frais d'interurbain	9	12	8	7	8	7
Problèmes ou erreurs de facturation	6	5	7	8	4	5
Frais imprévus (frais d'accès au réseau, 911, etc.)	4	7	1	3	6	1
Offre ou forfait promis non obtenu	4	-	5	6	2	6
Voyages au Canada – frais d'itinérance	3	3	2	2	3	2
Forfaits familiaux ou partagés – difficultés liées à la gestion de l'utilisation	2	2	-	4	2	2
Frais de dépassement des appels vocaux	2	-	2	6	4	-
Frais d'utilisation excédentaire des messages texte	2	2	2	1	3	1
Frais d'accès au réseau/de service non prévus	2	4	-	1	2	-
Autre (préciser)	2	2	4	2	4	1
Ne sait pas	5	1	4	11 D	5	2

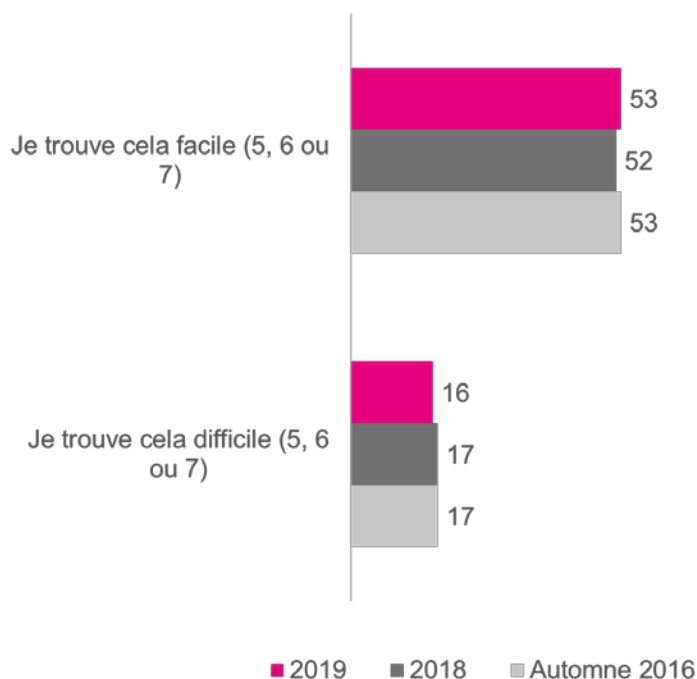
QB10a. [Si le répondant a répondu « Oui » à B10] Pourquoi avez-vous eu une surprise lorsque vous avez reçu votre facture? (principale raison)

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.3.2. Frais d'itinérance

La plupart des Canadiens estiment qu'ils sont en mesure de gérer leurs frais d'itinérance en voyage et peu a changé depuis 2016. Plus de la moitié des Canadiens (53 %) trouvent toujours qu'il est facile de gérer leurs frais d'itinérance (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) alors que seize pour cent d'entre eux sont d'avis qu'il est difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) de gérer leurs frais d'itinérance.

Pièce 4.3.2.a. Degré de difficulté lié à la gestion des frais d'itinérance en voyage



QB9. Si vous vous servez de votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez devoir payer des frais d'itinérance. Est-ce facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance en voyage? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7, « extrêmement facile ».

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277)

Comme on pouvait s'y attendre, les personnes ayant porté plainte (31 %) sont plus susceptibles de trouver difficile de gérer les frais d'itinérance que ceux qui n'ont pas porté plainte (12 %), à l'instar de ceux qui ont reçu une facture-surprise par rapport à ceux qui n'en ont pas reçu (33 % par rapport à 11 %).

Pièce 4.3.2.b. Degré de difficulté lié à la gestion des frais d'itinérance selon les factures-surprises et les plaintes

Degré de difficulté lié à la gestion des frais d'itinérance en voyage	Total (A)	Factures-surprises		Plaintes	
		Oui (P)	Non (Q)	A porté plainte (S)	N'a pas porté plainte (T)
Base = réel	(1 322) %	(320) %	(990) %	(255) %	(1 062) %
Ont trouvé cela facile (5, 6 ou 7)	53	36	58 P	43	55 S
Ont trouvé cela difficile (1, 2 ou 3)	16	33 Q	11	31 T	12

QB9. Si vous vous servez de votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez devoir payer des frais d'itinérance. Est-ce facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance en voyage?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

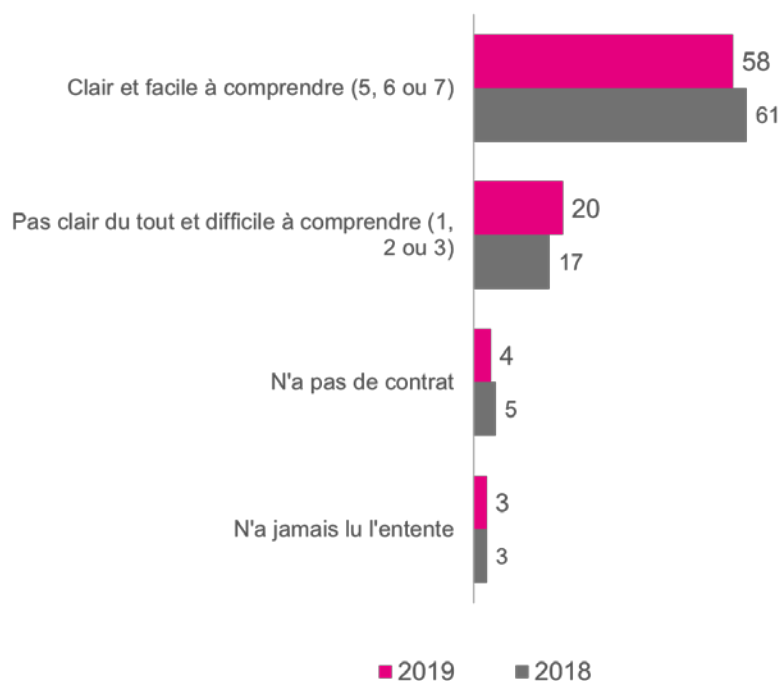
4.4. Compréhension des contrats

4.4.1. Compréhension des contrats

Peu a changé par rapport à 2018 en ce qui a trait à la compréhension des Canadiens de leurs contrats de services sans fil, la plupart (61 %) estimant toujours que leur contrat de services sans fil est clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Cela est particulièrement vrai chez les personnes de 18 à 34 ans lorsqu'on les compare à celles de 35 ans et plus (67 % par rapport à 54 à 56 %).

Ce n'est guère surprenant que ceux qui ont reçu une facture-surprise soient beaucoup plus susceptibles de déclarer qu'ils ont de la difficulté à comprendre leur contrat (1,2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Cela pourrait signaler une confusion permanente parmi ceux qui ont reçu des factures-surprises dans le passé (40 % et 14 % respectivement). Le fait de trouver un contrat difficile à comprendre précède la réception d'une facture-surprise.

Pièce 4.4.1.a. Facilité de compréhension des contrats de service sans fil



WC10. Votre contrat est-il clair et facile à comprendre? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair et difficile à comprendre » et 7, « extrêmement clair et facile à comprendre ».
Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322) et en 2018 (n=1 111)

Pièce 4.4.1.b. Facilité de compréhension des contrats de service sans fil selon l'âge et la réception d'une facture-surprise

Facilité de compréhension des contrats de service sans fil	Total (A)	Âge			Factures-surprises	
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	(1 322) %	(219) %	(428) %	(654) %	(320) %	(990) %
Ont trouvé cela facile (5, 6 ou 7)	58	67 EF	56	54	45	63 P
Ont trouvé cela difficile (1, 2 ou 3)	20	15	22	22 D	40 Q	14

WC10. Votre contrat est-il clair et facile à comprendre? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair et difficile à comprendre » et 7, « extrêmement clair et facile à comprendre ».

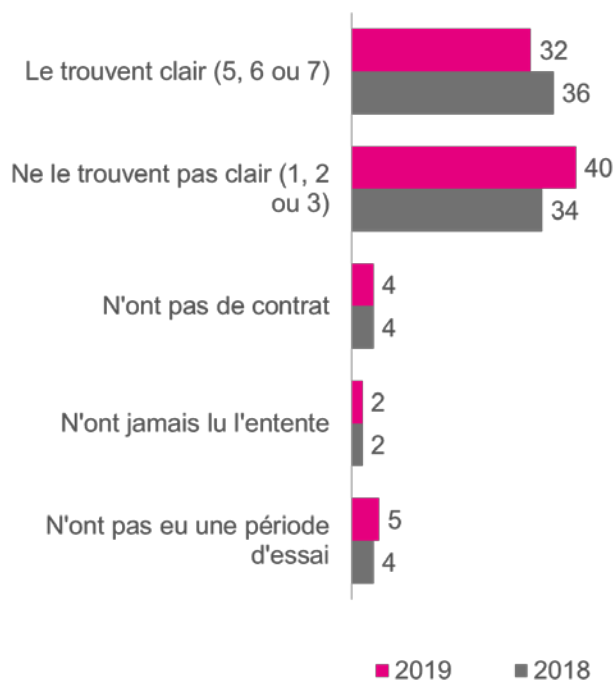
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.4.2. Période d'essai

Depuis 2013, le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de services qu'ils incluent une période d'essai aux contrats qui comprennent des frais de résiliation anticipée. Au cours de la période d'essai, les titulaires de contrats de services sans fil peuvent résilier leur contrat sans pénalité. Cette période d'essai pour se prévaloir du service doit être d'une durée minimale de 15 jours. De plus, depuis le 1^{er} décembre 2017, le client doit être en mesure d'utiliser jusqu'à la moitié de son forfait de services vocaux, de messagerie texte et de données pendant cette période.

Tout comme en 2018, on a demandé aux Canadiens dans quelle mesure l'explication de la période d'essai était claire au moment de conclure leur contrat de services sans fil. Comparativement à l'année précédente, les Canadiens sont plus susceptibles d'estimer que l'explication concernant la période d'essai n'était pas claire (40 % et 34 % respectivement; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Très peu ont déclaré ne pas avoir lu le contrat (2 %), n'ont pas de contrat (4 %) ou de période d'essai (5 %).

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



WC8. Le Code exige des fournisseurs de services qu'ils incluent une période d'essai aux contrats qui comprennent un appareil. Au cours de la période d'essai, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalité. La période d'essai doit dorénavant s'étendre sur la moitié d'un mois de service et doit comprendre la moitié du service qui fait partie de votre forfait mensuel.

Votre fournisseur de service vous a-t-il bien expliqué la période d'essai?

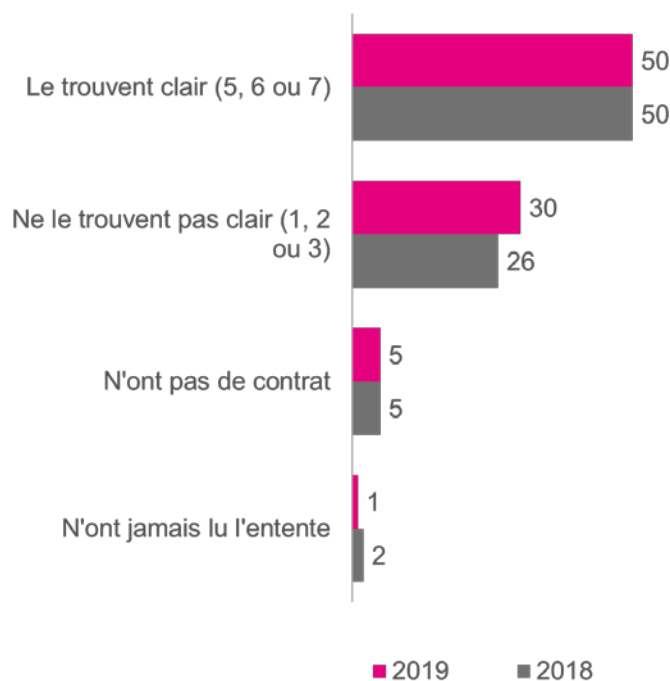
Veillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair » et 7, « extrêmement clair ».

Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322) et en 2018 (n=1 111)

4.4.3. Frais de résiliation

La plupart des fournisseurs de services exigent que les clients paient des frais de résiliation s'ils annulent leur contrat avant la date de fin convenue. Cela doit être bien expliqué aux consommateurs afin qu'ils soient pleinement conscients des répercussions d'une résiliation anticipée. Tout comme en 2018, la moitié (50 %) des Canadiens qui ont un forfait de service sans fil ont trouvé que l'explication était claire, mais elle ne l'était pas pour un nombre croissant (30 % en 2019 et 26 % en 2018 ont indiqué 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Ces nombres signifient que les fournisseurs de services doivent expliquer plus clairement les frais de résiliation ou que les contrats actuels sont difficiles à comprendre pour le consommateur moyen.

Pièce 4.4.3.a. Explication claire concernant la résiliation précoce d'un contrat



WC9. Au moment de signer votre contrat ou d'accepter votre entente de service, votre fournisseur a-t-il bien expliqué les frais applicables si vous résiliez votre contrat ou votre entente de service plus tôt que prévu? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair » et 7, « extrêmement clair ».

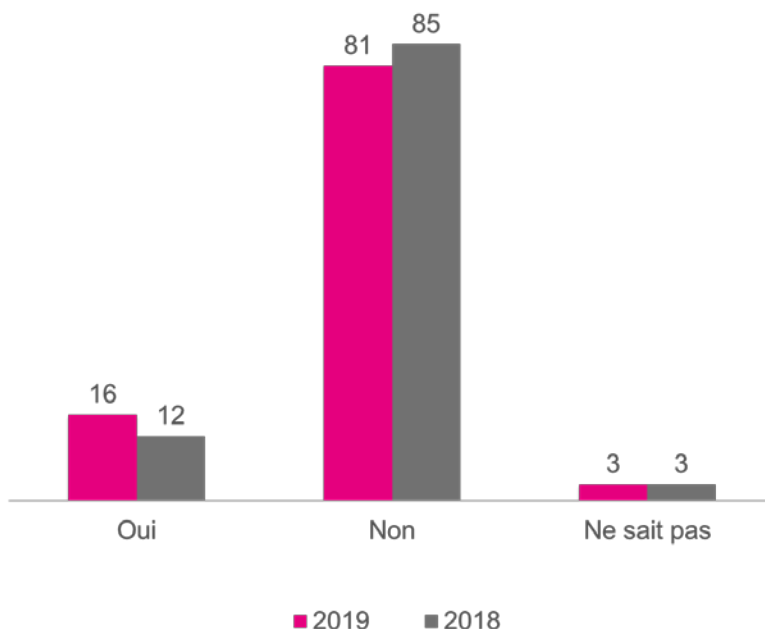
Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322) et en 2018 (n=1 111)

4.5. Modification

4.5.1. Changements au contrat

Un petit nombre de Canadiens, quoiqu'important, ont déclaré que des modifications ont été apportées à leur service sans fil sans qu'on leur ait mis au courant des nouvelles modalités (16 %), soit une augmentation de quatre pour cent depuis 2018 (12 %). Tout comme en 2018, des modifications apportées aux services sans fil – sans faire connaître les nouvelles modalités au consommateur – sont signalées plus souvent par ceux qui ont porté plainte au cours des 12 derniers mois (31 % et 12 % respectivement) et par ceux qui ont déclaré avoir reçu une facture-surprise (32 % et 11 % respectivement). Ces taux portent à croire que ces deux situations pourraient être le produit d'un facteur sous-jacent, par exemple, des modifications inattendues du service ou un contrat peu clair.

Pièce 4.5.1.a. Modifications apportées au contrat sans divulgation de ces modifications dans les modalités



WC11. Avez-vous déjà constaté que votre fournisseur de service avait modifié votre forfait sans vous mettre expressément au courant des modifications apportées aux modalités?

Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322) et en 2018 (n=1 111)

Pièce 4.5.1.b. Modifications apportées au contrat sans divulgation de ces modifications dans les modalités selon les plaintes et les factures-surprises

Modifications apportées au contrat sans divulgation de ces modifications dans les modalités	Total (A)	Plaintes déposées		Factures-surprises	
		Oui (S)	Non (T)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	(1 322) %	(255) %	(1 062) %	(320) %	(990) %
Oui	16	31 T	12	32 Q	11
Non	81	64	86 S	64	87 P
Ne sait pas	3	5	2	4	2

WC11. Avez-vous déjà constaté que votre fournisseur de service avait modifié votre forfait sans vous mettre expressément au courant des modifications apportées aux modalités?

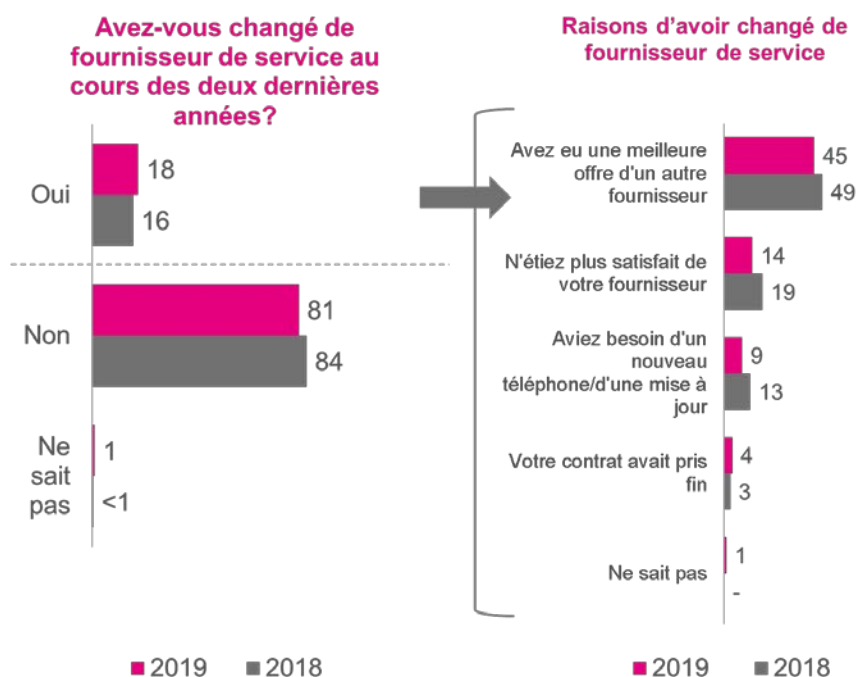
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.5.2. Changement de fournisseurs de services

Peu de Canadiens ont déclaré avoir choisi un autre fournisseur de services au cours des deux dernières années (18 %). Ce résultat est semblable à celui de l'année précédente.

Parmi ceux qui ont choisi un autre fournisseur de services, la plupart ont indiqué qu'ils avaient trouvé une meilleure offre (45 %). Un petit nombre a donné comme raisons un manque de satisfaction à l'égard du fournisseur de services (14 %) ou le besoin d'un nouveau ou d'un meilleur téléphone (9 %). La plupart ont aussi déclaré avoir trouvé le processus facile. Plus des quatre cinquièmes (83 %) ont dit qu'il était facile de passer d'un fournisseur à un autre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Pièce 4.5.2.a. Changement de fournisseurs de services sans fil et raisons de ce changement



WC16. Avez-vous changé de fournisseur de service au cours des deux dernières années?

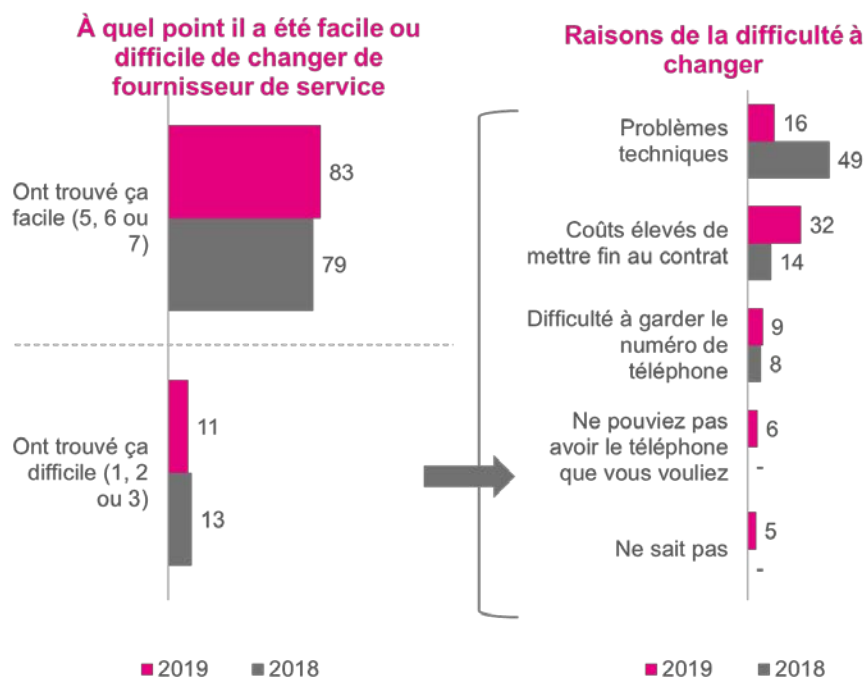
Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322) et en 2018 (n=1 111)

WC12. [Si le répondant a répondu « Oui » à WC16] Pourquoi avez-vous choisi un autre fournisseur de services?

Base : Nombre total des répondants qui ont choisi un autre fournisseur de services au cours des deux dernières années, en 2019 (n=231) et en 2018 (n=152)

Parmi les onze pour cent des Canadiens qui ont trouvé le processus difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), la plupart ont déclaré les coûts de résiliation élevés (32 %) ou des problèmes techniques (16 %) comme raisons pour ces difficultés. Bien que les problèmes techniques aient été moins souvent mentionnés en 2019 qu'en 2018 (16 % et 49 % respectivement), alors que les coûts élevés le sont plus souvent (32 % et 14 % respectivement), ces résultats doivent être interprétés avec prudence en raison de la petite taille de l'échantillon.

Pièce 4.5.2.b. Changement de fournisseurs de services sans fil et raisons de ce changement



WC13. [Si le répondant a répondu « Oui » à WC16] Quel degré de difficulté avez-vous éprouvé au moment de passer à un autre fournisseur de services? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7, « extrêmement facile ».

Base : Nombre total des répondants qui ont choisi un autre fournisseur de services au cours des deux dernières années, en 2019 (n=231) et en 2018 (n=152)

WC14. [Si le répondant a répondu « 1 », « 2 » OU « 3 » à WC13] Pourquoi avez-vous trouvé difficile la transition vers un autre fournisseur?

Base : Nombre total des répondants qui ont trouvé cette transition difficile, en 2019 (n=24), en 2018 (n=19)

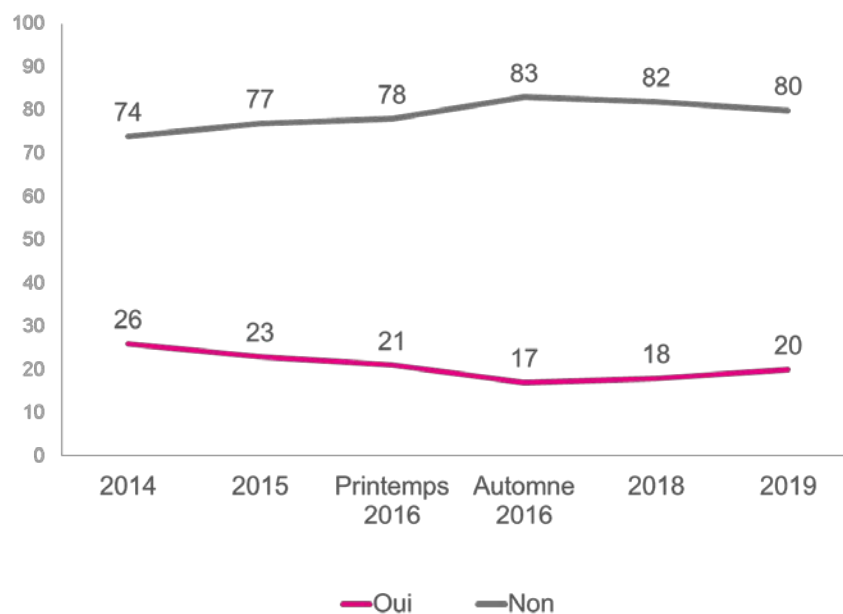
4.6. Plaintes

4.6.1. Plaintes déposées au cours des 12 derniers mois

Incidence

L'incidence des Canadiens ayant déposé des plaintes concernant leurs services sans fil est demeurée stable, augmentant légèrement, mais pas considérablement, si l'on compare à 2018 (20 % par rapport à 18 %), et elle est toujours plus faible qu'en 2014 (26 %).

Pièce 4.6.1.a. Plaintes liées aux services sans fil formulées au cours des 12 derniers mois



QB11a/QB11/QB4 Avez-vous porté plainte à propos de votre service sans fil au cours des 12 derniers mois?
Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277), à l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005), 2014 (n=1 016)

De même qu'en 2018, les Québécois sont moins susceptibles de porter plainte que les autres Canadiens (11 % et de 19 à 30 % respectivement). Ces taux sont largement attribuables à la loi provinciale de protection des consommateurs en vigueur au Québec depuis 2009, le projet de loi n° 60. Les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) sont plus susceptibles d'avoir porté plainte que les Canadiens de 55 ans et plus (de 22 à 23 % et 16 % respectivement).

Ce n'est guère étonnant que ceux qui ont eu de la difficulté à gérer leurs données soient plus susceptibles d'avoir porté plainte au cours de la dernière année (52 % et 15% respectivement).

Pièce 4.6.1.b. Plaintes liées aux services sans fil formulées au cours des 12 derniers mois selon l'âge et la région

Plaintes déposées concernant les services sans fil	Total (A)	Âge			Région					
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	1322 (%)	219 (%)	428 (%)	654 (%)	129 (%)	250 (%)	350 (%)	389 (%)	153 (%)	51 (%)
Oui	20	23 F	22 F	16	20 H	11	23 H	19 H	30 HJ	14
Non	80	76	78	84 DE	80	89 GIJK	76	81 K	69	86
Ne sait pas	1	1	1	*	-	-	1	*	1	-

QB11a. Avez-vous porté plainte à propos de vos services sans fil au cours des 12 derniers mois?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

Pièce 4.6.1.c. Plaintes liées aux services sans fil formulées au cours des 12 derniers mois selon la gestion des données

Plaintes déposées concernant les services sans fil	Total (A)	Gestion des données	
		Facile (F)	Difficile (G)
Base = réel	1322 (%)	821 (%)	132 (%)
Oui	20	15	52 F
Non	80	85 G	48
Ne sait pas	1	*	-

QB11a. Avez-vous porté plainte à propos de vos services sans fil au cours des 12 derniers mois?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

Motifs

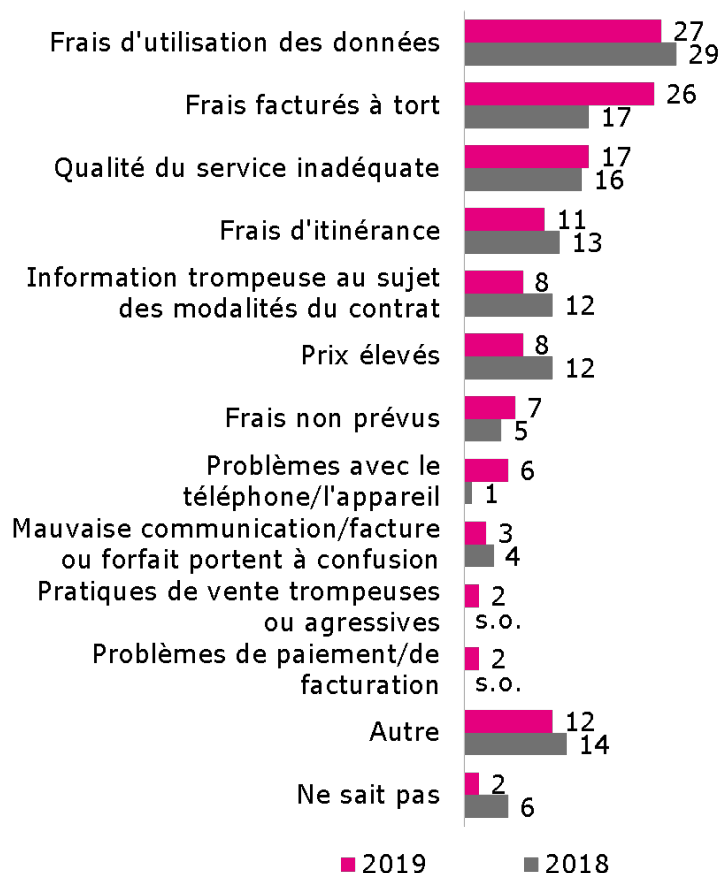
Les principaux motifs de plaintes sont demeurés semblables à ceux mentionnés en 2018, notamment :

- Frais d'utilisation de données (27 %)
- Frais incorrects sur la facture (26 %)
- Qualité de service inadéquate (17 %)

- Frais d'itinérance (11 %)
- Renseignements trompeurs au sujet des modalités du contrat (8 %)
- Prix élevés (8 %)

Comparativement à 2018, les Canadiens en 2019 sont plus susceptibles de mentionner des frais incorrects sur leurs factures (26 % et 17 % respectivement) ou des problèmes avec leur appareil (6 % et 1 % respectivement) comme motifs de plaintes.

Pièce 4.6.1.d. Motifs de plaintes



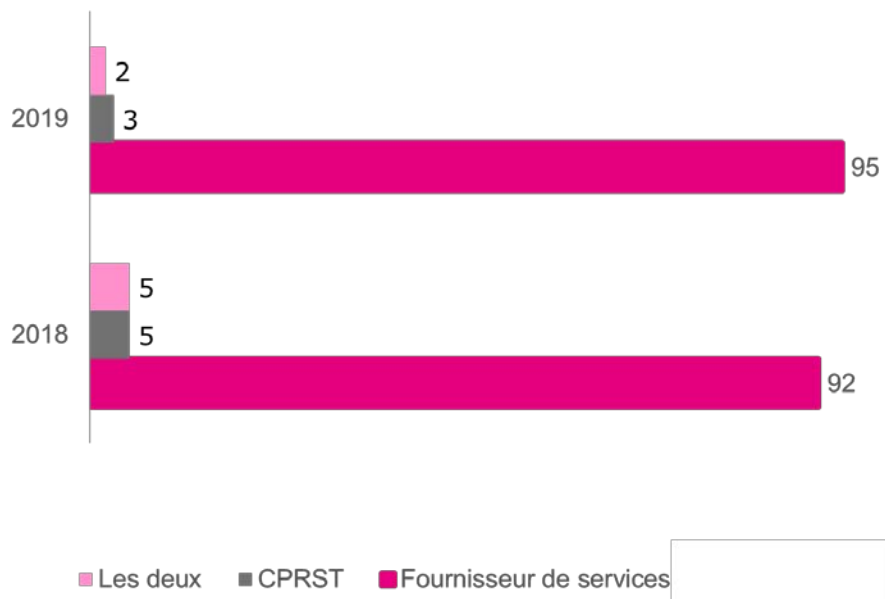
B11b. [Si le répondant a répondu « Oui » à B11a, DEMANDEZ] Quel était l'objet de votre plainte?

Base : Nombre total des répondants qui ont porté plainte au sujet des services sans fil au cours de la P12M en 2019 (n=255) et en 2018 (n=183)

Plaintes envoyées au fournisseur de services

Conformément aux constatations antérieures, plus de neuf Canadiens sur dix ayant déposé une plainte l'ont envoyée à leur fournisseur de services (95 %). Quelques plaintes ont été acheminées à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) [3 %], qui a pour mandat d'examiner les plaintes des clients qui sont insatisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée par leur fournisseur de services.

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



WC7. [Si le répondant a répondu « Oui » à B11a, DEMANDEZ] À qui avez-vous porté plainte? Avez-vous porté plainte à votre fournisseur de services, à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, aussi appelée la CPRST, ou aux deux?

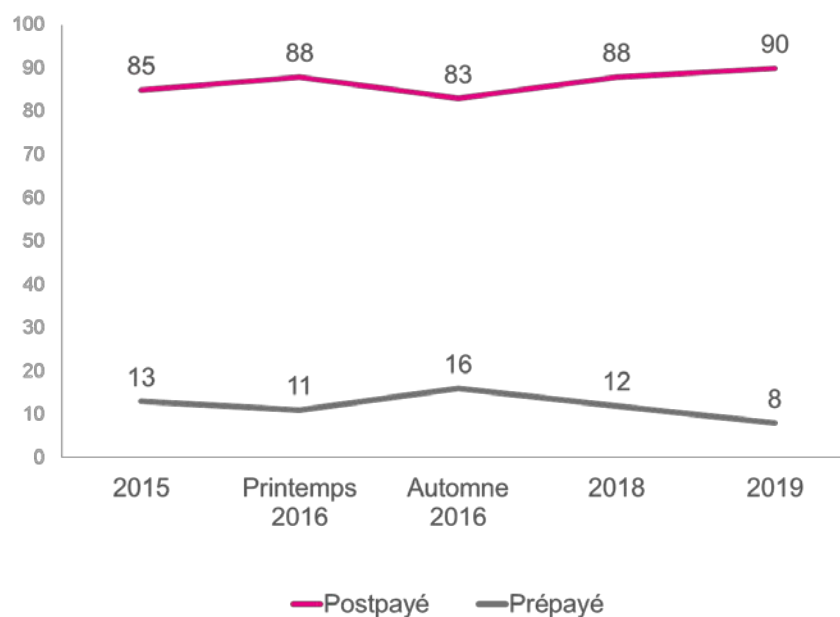
Base : Nombre total des répondants qui ont porté plainte au sujet des services sans fil au cours de la P12M en 2019 (n=255) et en 2018 (n=183)

4.7. Forfaits de service sans fil des Canadiens

4.7.1. Type de forfait

La plupart des Canadiens continuent d'acheter des services postpayés en 2019 (90 %). Un nombre considérablement moins élevé ont acheté des services prépayés en 2019 (8 %) comparativement à 2018 (12 %), une baisse qui se poursuit de façon continue depuis l'automne 2016 (16 %).

Pièce 4.7.1.a. Types de forfait de service

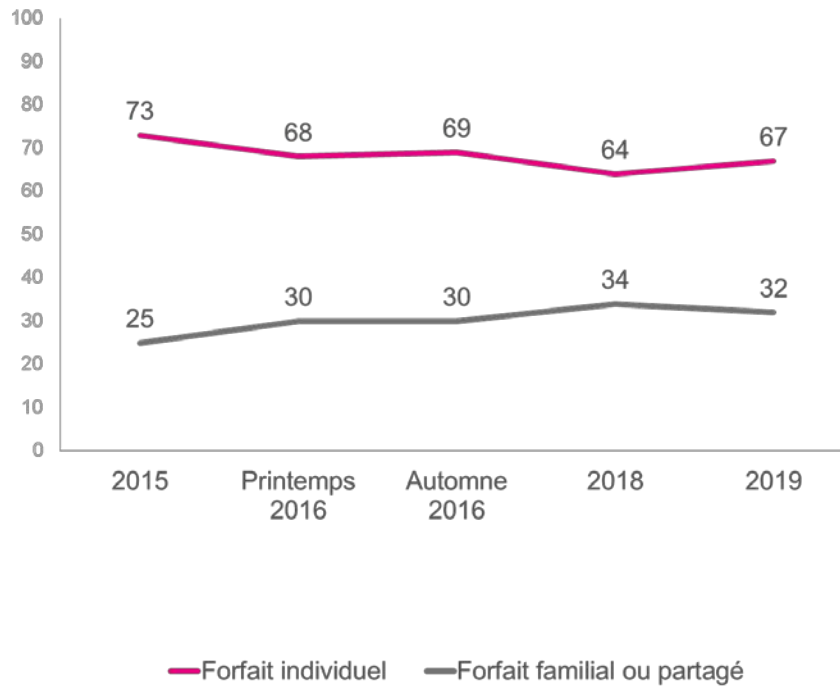


QB1c. S'agit-il d'un forfait mensuel, ou d'un forfait prépayé ou payable à l'utilisation?

Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277), nombre total des répondants à l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Bien que la plupart des Canadiens se servent d'un forfait individuel (67%), les forfaits familiaux sont à la hausse depuis 2015 (32 % et 25 % respectivement).

Pièce 4.7.1.b. Forfait individuel ou forfait familial/partagé



Forfait individuel ou forfait familial/partagé

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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277)

QB9a. À propos du contrat ou du forfait que vous avez pour votre appareil sans fil personnel... S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial?

Base : Répondants à l'hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

Les données démographiques tendent à jouer un rôle quant au type de forfait que choisissent les Canadiens. Plus particulièrement, les Québécois sont beaucoup plus susceptibles que les Canadiens des autres régions d'acheter un forfait individuel (80 % et de 48 à 65 % respectivement). Les jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) sont plus susceptibles d'acheter un forfait individuel que leurs homologues plus âgés (32 et 36 % respectivement).

Pièce 4.7.1.c. Forfait individuel ou forfait familial/partagé selon l'âge et la région

Forfait individuel ou forfait familial/partagé	Total (A)	Âge			Région					
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 322) %	(219) %	(428) %	(654) %	(129) %	(250) %	(350) %	(389) %	(153) %	(51) %
Forfait individuel	67	74E	62	66	56	80 GIJKO	65	63	64	48
Forfait familial/partagé	32	26	36D	32	44 HI	19	33 H	36 H	35 H	47 H
Autre	*	-	*	-	-	-	*	-	-	-
Ne sait pas	1	*	1	1	-	*	1	1	1	3

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

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

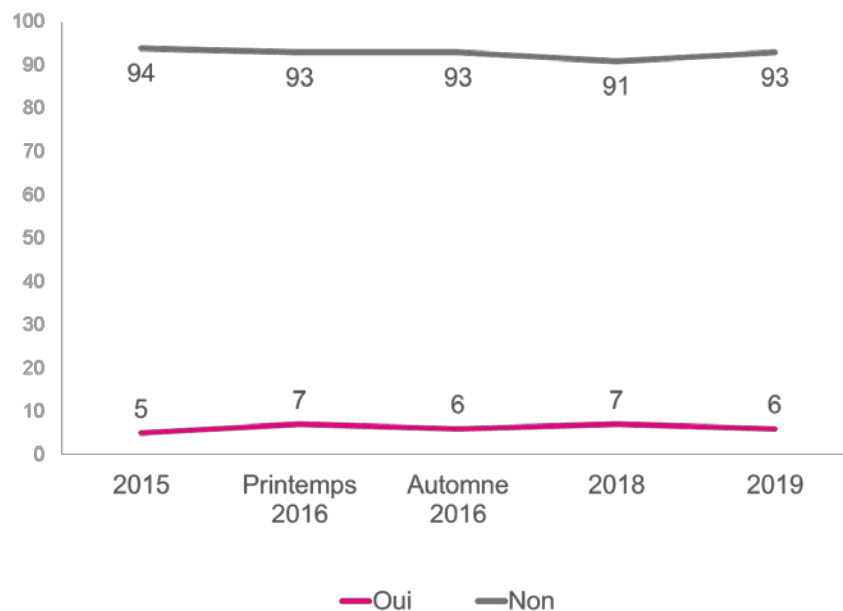
*Dénotation de moins de 1 %.

Promotion d'un employeur ou d'une association

Seul un petit nombre de Canadiens ont un forfait de service sans fil qu'ils ont obtenu dans le cadre d'une promotion de leur employeur ou d'une association dont ils font partie. Les Canadiens de 35 à 54 ans sont plus susceptibles de se faire offrir une promotion par leur employeur ou une association comparativement à ceux qui sont plus âgés (55 ans et plus) ou plus jeunes (de 18 à 34 ans) [10 % et de 4 à 5 % respectivement]. Ces taux sont probablement attribuables à la présence de ce groupe d'âge sur le marché du travail et son accès à un régime d'achat pour les employés. Les hommes plus que les femmes sont susceptibles d'avoir ces types de forfaits (8 % et 5 % respectivement), ainsi que ceux qui ont des revenus supérieurs à 60 000 \$ comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à ce montant (de 9 à 10 % et 3 % respectivement).

Pièce 4.7.1.d. Promotion d'un employeur ou d'une association

Caractéristiques du service – régime d'achat pour les employés



QB1d. *Votre forfait fait-il partie d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous faites partie, appelée aussi parfois « régime d'achat pour les employés » ?*

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277)

QB9d. *Enfin, votre forfait fait-il partie d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous faites partie, appelée aussi parfois « régime d'achat pour les employés » ?*

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

Pièce 4.7.1.e. Promotion d'un employeur ou d'une association selon le sexe et l'âge

Promotion d'un employeur ou d'une association	Total (A)	Sexe		Âge		
		Hommes (B)	Femmes (C)	18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)
Base = réel	(1322) %	(708) %	(614) %	(219) %	(428) %	(654) %
Oui	6	8 C	5	5	10 F	4
Non	93	92	94	93	90	95 E
Ne sait pas	1	*	1	2	-	1

QB1d. Votre forfait fait-il partie d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous faites partie, appelée aussi parfois « régime d'achat pour les employés »?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

*Dénotation de moins de 1 %.

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

Promotion d'un employeur ou d'une association	Total (A)	Revenu				
		<40 000 \$ (E)	40 000- <60 000 \$ (F)	60 000- <100 000 \$ (G)	100 000- <150 000 \$ (H)	150 000 \$ et + (I)
Base = réel	(1322) %	(249) %	(186) %	(312) %	(201) %	(191) %
Oui	6	3	3	9 EF	10 EF	10 EF
Non	93	96 GHI	95	91	90	90
Ne sait pas	1	1	3	-	-	-

QB1d. Votre forfait fait-il partie d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous faites partie, appelée aussi parfois « régime d'achat pour les employés »?

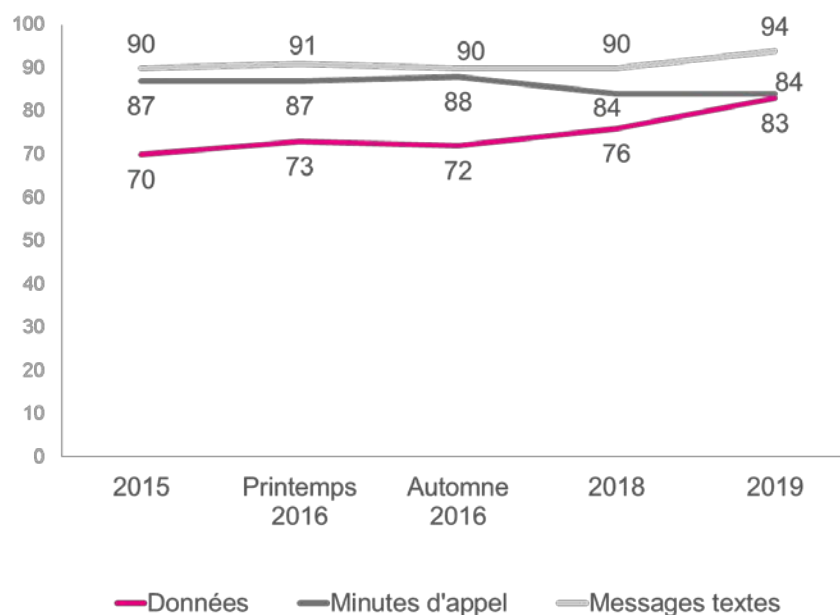
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.7.2. Caractéristiques des services compris dans le forfait

Minutes, messages texte et données

La composition des caractéristiques des forfaits de services sans fil a changé au cours de la dernière année. Bien que la plupart des forfaits de services sans fil comprennent toujours la messagerie texte (94 %) et les appels vocaux sortants (84 %), ils sont dorénavant beaucoup plus susceptibles de comprendre des données (83 % et 76 % respectivement en 2018), soit une augmentation de treize pour cent depuis 2015.

Pièce 4.7.2.a. Caractéristiques des services



QB2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322), en 2018 (n=1 111), à l'automne 2016 (n=1 277)

QB9c1. Votre forfait comprend-il des appels vocaux sortants?

QB9c2. Votre forfait comprend-il la messagerie texte?

QB9c3. Votre forfait comprend-il des données?

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

Ce n'est guère surprenant que les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) soient toujours plus susceptibles d'avoir dans leur forfait de services sans fil la messagerie texte (98 % par rapport à 88 %), des appels vocaux sortants (de 86 à 90 % par rapport à 79 %) et des données (de 88 à 91 % par rapport à 74 %). On remarque toutefois une adoption accrue chez les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) des messages textes (88 % et 80 % respectivement) et des données (74 % et 60 % respectivement) par rapport à l'année dernière.

Pièce 4.7.2.b. Caractéristiques des services selon l'âge

Caractéristiques des services	Total (A)	Âge		
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)
Base = réel	(1 322) %	(219) %	(428) %	(654) %
TOUT (NET)	98	100F	99F	96
Messages texte	94	98F	98F	88
Appels vocaux	84	90F	86F	79
Données	83	91F	88F	74
Non/ne sait pas	2	*	1	4DE

QB2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

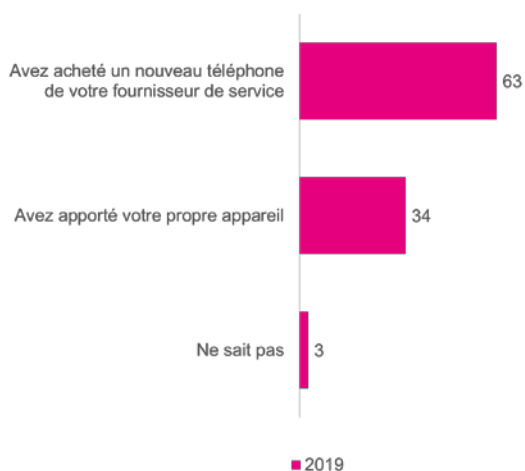
*Dénotation de moins de 1 %.

4.7.3. Appareils

Téléphone compris dans le contrat ou utilisation de son propre appareil

Presque le tiers des forfaits de services sans fil au Canada comprennent un nouveau téléphone acheté d'un fournisseur de services (63 %). Alors qu'en 2018 les résultats indiquaient que les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) préféraient les forfaits AVEC (apportez votre équipement personnel de communication), ce n'est pas le cas en 2019. Ceux qui habitent dans les Prairies sont beaucoup plus susceptibles d'avoir un forfait AVEC (76 % et de 53 à 63 % respectivement dans les autres régions). Les Canadiens qui ont un forfait individuel sont plus susceptibles d'acheter un nouvel appareil (36 %) que ceux qui ont un forfait familial (29 %).

Pièce 4.7.3.a. Téléphone compris dans le contrat



WC4. Le contrat pour votre forfait comprend-il un téléphone à prix réduit ou avez-vous fourni votre propre appareil, aussi appelé un forfait AVEC (apportez votre équipement personnel de communication)?

Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=1 322)

Pièce 4.7.3.b. Téléphone compris dans le contrat selon la région et le type de forfait

Téléphone compris dans le contrat	Total (A)	Région						Type de forfait	
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	Familial (P)	Individuel (Q)
Base = réel	(1322) %	(129) %	(250) %	(350) %	(389) %	(153) %	(51) %	(447) %	(854) %
Nouveau téléphone acheté du fournisseur de services sans fil	63	53	63	60	76 GHIKO	61	53	67	61
Utilisation de son propre appareil	34	43 J	33 J	37 J	23	36 J	42 J	29	36 J
Ne sait pas	3	4	4 J	3	1	3	5	4	2

WC4. Lorsque vous avez signé l'entente de votre forfait de services sans fil le plus récent, vous êtes-vous servi de votre propre appareil ou avez-vous acheté un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil?

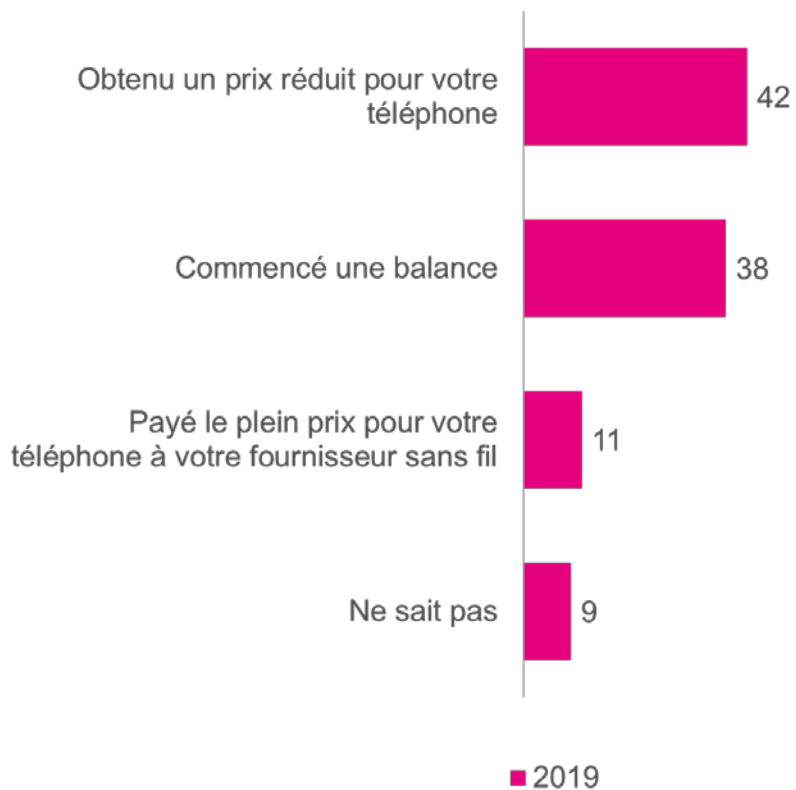
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Parmi ceux qui ont acheté un nouveau téléphone, peu ont payé plein prix (11 %), tandis que la plupart ont obtenu un rabais sur l'appareil (42 %). Une autre option, appelée montant du solde, comprend l'achat d'un téléphone à un coût initial réduit, à la suite duquel la différence est ajoutée à la facture mensuelle en vue de payer ce solde.

Quatre personnes sur dix (38 %) ont choisi cette option au moment d'acheter un appareil.

Les montants de solde sont beaucoup plus courants chez les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans; 38 et 48 % respectivement) que chez les Canadiens plus âgés (de 55 et plus; 30 %), dans les provinces de l'Atlantique (52 %) qu'au Québec, en Ontario ou dans les Prairies (de 34 à 40 %).

Pièce 4.7.3.c. Types d'achat d'un nouveau téléphone



WC4a. [SI le répondant a répondu à la QWC4 : Achat d'un nouveau téléphone du fournisseur de services sans fil] Avez-vous :
Base : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire en 2019 (n=840)

Pièce 4.7.3.d. Types d'achat d'un nouveau téléphone selon l'âge et la région

Types d'achat d'un nouveau téléphone	Total (A)	Région						Âge		
		Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)	18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)
Base = réel	(840) %	(68) %	(159) %	(206) %	(290) %	(89) %	(28) %	(144) %	(286) %	(399) %
Téléphone à prix réduit	42	36	43	41	48 K	29	44**	38	44	42
Ouverture d'un montant du solde	38	52 HJ	34	40	33	46	24**	48F	38 F	30
Téléphone payé plein prix au fournisseur de services sans fil	11	8	15	9	10	10	21**	9	9	15 E
Ne sait pas	9	3	7	9	9	15 G	11**	5	9	13 D

WC4a. [Si le répondant a répondu à la QWC4 : Achat d'un nouveau téléphone du fournisseur de services sans fil] Avez-vous :

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

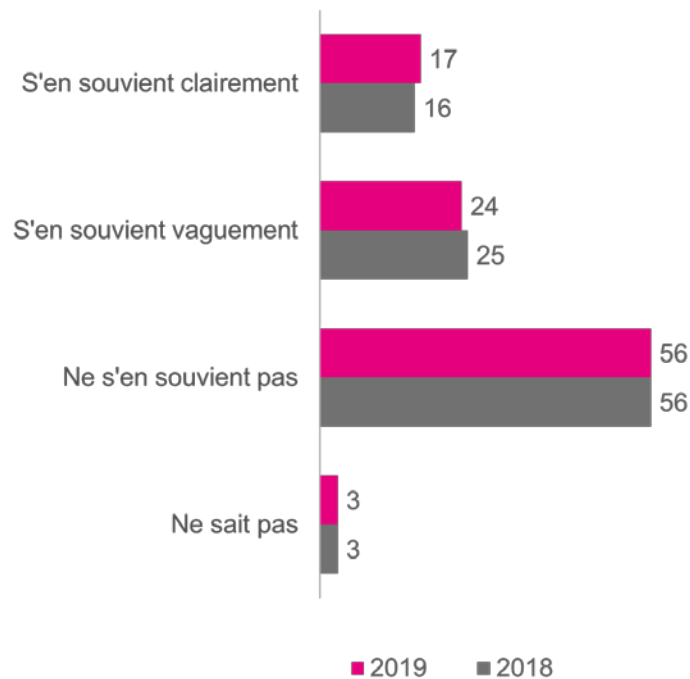
** Base très faible < 30

4.8. Code des fournisseurs de services de télévision

4.8.1. Rappel du Code des fournisseurs de services de télévision

En septembre 2017, un Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est entré en vigueur, établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code des FSTV garantit que les consommateurs de services de télévision auront les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché des services de télévision sera plus concurrentiel. Bien qu'il ait été mis en place il y a plus d'un an, ce Code est toujours peu connu. Seulement dix-sept pour cent des répondants se souviennent du Code des fournisseurs de services de télévision tandis que vingt-cinq pour cent des répondants s'en souviennent vaguement. Plus de la moitié des Canadiens ne se souviennent pas avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code (56 %).

Pièce 4.8.1.a. Rappel du Code des fournisseurs de services de télévision



FSTV1. En septembre 2017, un code des fournisseurs de services sans fil est entré en vigueur, établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision ont les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché du sans fil sera plus concurrentiel. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

Les données démographiques continuent de jouer un rôle quant au rappel du Code des FSTV, puisque les Canadiens de 18 à 34 ans sont toujours moins susceptibles de s'en souvenir (73 % et de 52 à 54 % ne s'en souviennent pas, respectivement), ainsi que ceux qui n'ont pas reçu un enseignement supérieur (68 % et 52 % respectivement). La langue semble aussi jouer un rôle, puisque les francophones sont moins susceptibles que les anglophones de s'en souvenir (61 % et 52 % respectivement).

Pièce 4.8.1.b. Rappel du Code des fournisseurs de services de télévision selon l'âge, le niveau d'éducation et la langue

Rappel du Code des fournisseurs de services de télévision	Âge				Éducation			Langue		
	Total (A)	18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Études secondaires ou niveau inférieur (P)	Collège (Q)	Études universitaires ou niveau supérieur (R)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
Base = réel	(1 107) %	(108) %	(323) %	(660) %	(297) %	(280) %	(508) %	(735) %	(215) %	(146) %
Ne s'en rappelle pas	56	73 EF	54	52	68 QR	52	52	52	61 B	62
S'en rappelle vaguement	24	10*	28 D	26 D	17	24	27 P	25 D	26	16
S'en rappelle clairement	17	10*	17	19 D	9	20 P	20 P	20 C	10	19 C
Ne sait pas	3	7 E*	1	3	6 R	4 R	1	3	4	3

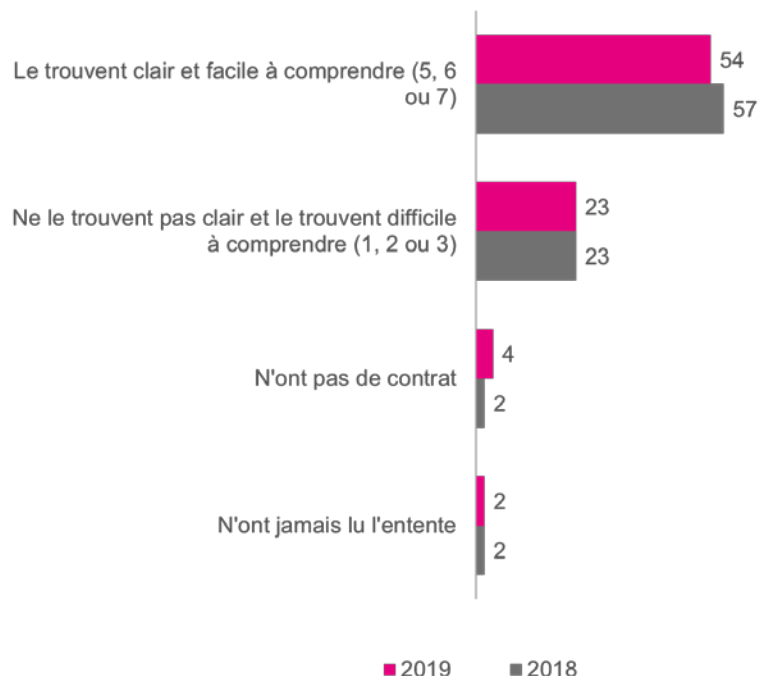
FSTV1. En septembre 2017, un code des fournisseurs de services sans fil est entré en vigueur, établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision ont les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché du sans fil sera plus concurrentiel. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.8.2. Clarté des contrats de télévision

Plus de la moitié des Canadiens continuent de dire que leur contrat de service de télévision est clair et facile à comprendre (54 % ont indiqué 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Seule une petite partie d'entre eux le trouve difficile à comprendre (23 % ont indiqué 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Ces taux sont conformes aux constatations de 2018, bien qu'en 2019 il y ait moins de disparités entre les données démographiques, y compris les régions et les langues.

Pièce 4.8.2.a. Clarté des contrats de télévision



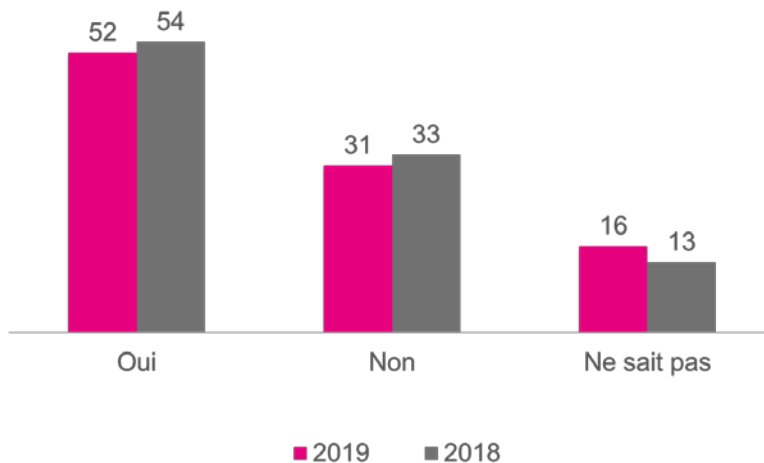
FSTV2. Selon vous, dans quelle mesure votre contrat de télévision est-il clair et facile à comprendre? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair et difficile à comprendre » et 7, « extrêmement clair et facile à comprendre ».

Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

4.8.3. Connaissance de l'ensemble des services de base

Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services s'assurent que leurs clients connaissent bien l'accessibilité, le prix et le contenu de leur offre pour des services de base (c.-à-d. l'ensemble des services de base). Près de la moitié des abonnés aux services de télévision estiment qu'on les a renseignés (52 %), tandis qu'un tiers (31 %) d'entre eux estiment qu'ils ne l'ont pas été, même si les fournisseurs de service sont obligés de renseigner les clients, nouveaux et anciens, peu importe le moment de la signature du contrat. Ces résultats sont semblables aux constatations de 2018, ce qui porte à croire que les consommateurs peuvent obtenir ces renseignements d'une façon quelconque, mais qu'on ne leur facilite pas la tâche.

Pièce 4.8.3.a. Connaissance de l'ensemble des services de base



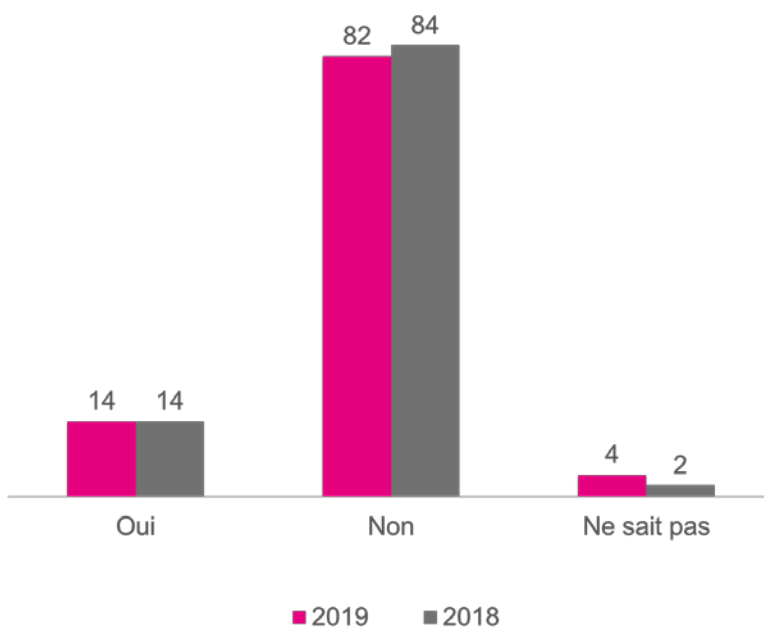
FSTV4. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services s'assurent que leurs clients connaissent bien l'accessibilité, le prix et le contenu de leur offre pour des services de base, aussi connu sous le nom d'ensemble des services de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il donné des renseignements sur son offre de base? Par courriel, par téléphone ou dans votre facture mensuelle?

Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

4.8.4. Appels de service

Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux consommateurs une idée de l'heure à laquelle aura lieu un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles liés au service et comment s'y prendre pour l'annuler ou le reporter. Tout comme en 2018, ces lignes directrices semblent bien fonctionner puisque peu de Canadiens signalent des problèmes liés aux appels de service (14 %).

Pièce 4.8.4.a. Appels de service



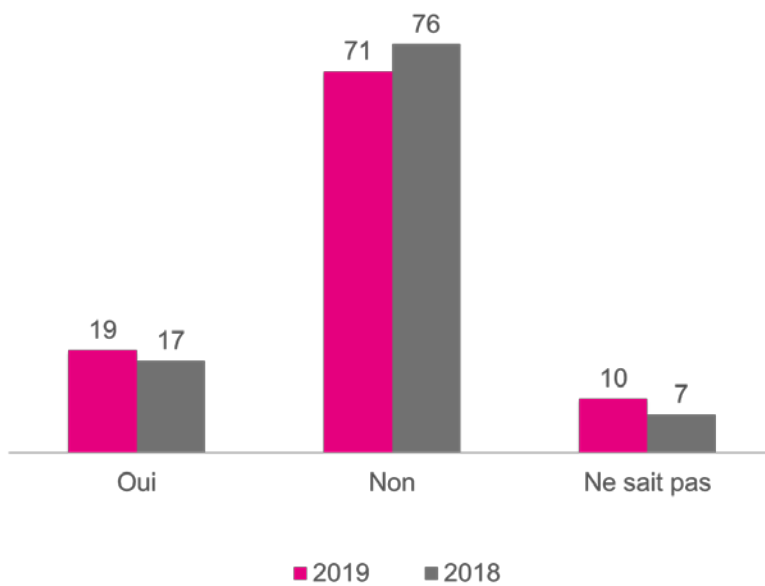
FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux consommateurs une idée de l'heure à laquelle aura lieu un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles liés au service et comment s'y prendre pour l'annuler ou le reporter. Avez-vous déjà eu des problèmes concernant les appels de service?

Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

4.8.5. Modifications des prix

Les fournisseurs de services n'ont pas le droit de modifier le prix d'une chaîne de télévision ou d'un regroupement de chaînes sans avertir leurs clients. Lorsqu'on leur demande si leur fournisseur de services a modifié le prix d'une chaîne ou d'un regroupement de chaînes sans les avertir, la plupart des Canadiens continuent de dire « non » (71 %). Un petit nombre, quoiqu'important, est d'avis que cette situation s'est produite (19 %).

Pièce 4.8.5.a. Modifications des prix



FSTV5. Au cours des douze derniers mois, votre fournisseur de services a-t-il modifié le prix d'une chaîne de télévision ou d'un regroupement de chaînes sans vous le dire d'abord?

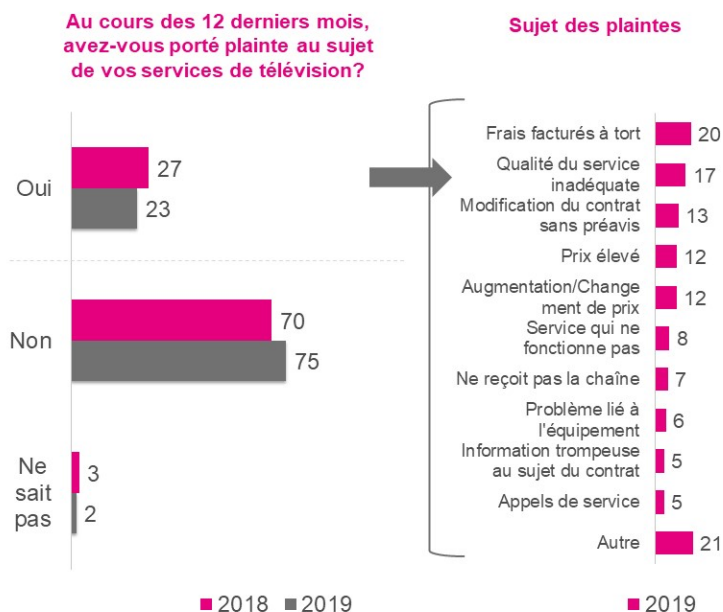
Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

4.8.6. Plaintes

Le nombre de Canadiens qui ont porté plainte au sujet de leur service de télévision au cours des 12 derniers mois a augmenté par rapport à 2018 (27 % et 23 % respectivement). La nature des plaintes varie, mais la plupart portent sur les frais erronés (20 %), la qualité inadéquate du service (17 %), les modifications apportées aux contrats sans avis (13 %), les changements de prix ou les prix élevés (12 %).

De même que pour les services sans fil, les Québécois sont moins susceptibles que les autres Canadiens d'avoir porté plainte (16 % et de 26 à 38 % respectivement).

Pièce 4.8.6.a. Plaintes



FSTV6. Avez-vous porté plainte à propos de votre service de télévision au cours des 12 derniers mois?
 Base : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision en 2019 (n=1 107) et en 2018 (n=1 096)

TVSP6b. [Si le répondant a répondu « Oui » à TVSP6b, DEMANDEZ] Quel était l'objet de votre plainte?
 Base : Total des répondants qui ont porté plainte, en 2019 (n=303)

Pièce 4.8.6.b. Plaintes par région

Plaintes	Total	Régions					
		Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	Colombie-Britannique	Territoires
	(A)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(O)
Base = réel	(1 107) %	(114) %	(216) %	(285) %	(317) %	(136) %	(39) %
Oui	27	38 HJN	16	31 H	26 H	34 H	15
Non	70	60	80 GIK	66	72 G	61	83
Ne sait pas	3	2	4	2	2	5	2

FSTV6. Avez-vous porté plainte à propos de votre service de télévision au cours des 12 derniers mois?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.9. CRTC

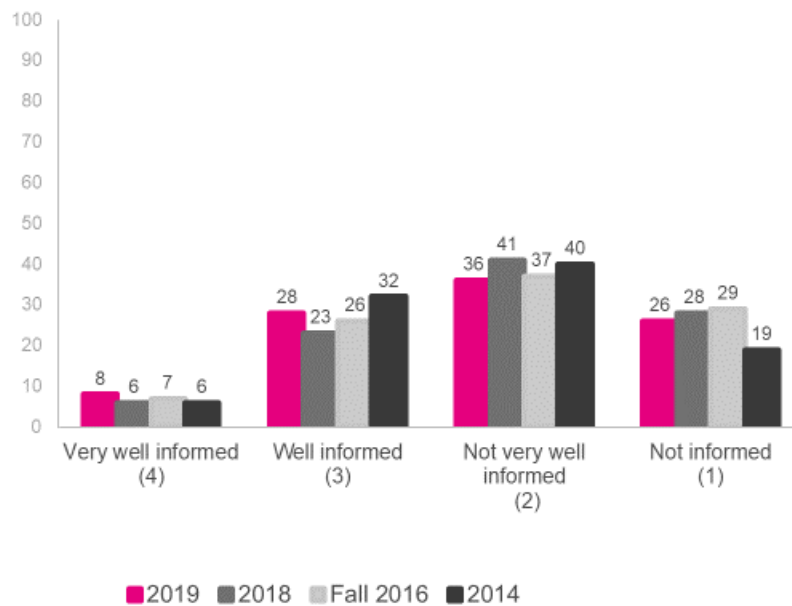
4.9.1. Compréhension des Canadiens concernant le mandat du CRTC

La compréhension du rôle et du mandat du CRTC s'est améliorée chez les Canadiens par rapport à 2018, mais en général elle demeure faible depuis 2014. Trente-six pour cent estiment qu'ils sont bien ou très bien renseignés au sujet du CRTC, par rapport à vingt-neuf pour cent en 2018.

Les hommes continuent d'estimer qu'ils sont mieux informés sur le rôle du CRTC (40 % par rapport à 32 %), mais la compréhension des femmes a augmenté considérablement au cours de l'année précédente (32 % par rapport à 23 %). Les Canadiens de 35 ans et plus continuent d'être mieux renseignés sur le rôle du CRTC que leurs homologues plus jeunes (de 38 à 40 % et 28 % respectivement). Le degré de compréhension des jeunes Canadiens a toutefois augmenté considérablement depuis 2018 (28 % et 17 % respectivement).

Les Canadiens qui possèdent un diplôme universitaire et ceux qui font partie d'un ménage à revenu élevé (150 000 \$ et plus par année) continuent de s'estimer renseignés (40 % et de 31 à 35 % respectivement; 49 % et de 29 à 40 % respectivement).

Pièce 4.9.1.a. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC



C1. En général, connaissez-vous le rôle et le mandat du CRTC?

Base : Total des répondants en 2019 (n=1 524), en 2018 (n=1 345), à l'automne 2016 (n=1 483), en 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		
		Hommes (B)	Femmes (C)	18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)
Base = réel	(1 524) %	(822) %	(702) %	(237) %	(481) %	(782) %
Informés (4 et 3)	36	40 C	32	28	38 D	40 D
Pas informés (2 et 1)	62	59	65 B	69 F	61	58

QC1. En général, connaissez-vous le rôle et le mandat du CRTC?

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.1.c. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC selon le revenu et le niveau d'éducation

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Revenu					Éducation		
		<40 000 \$ (E)	40 000- <60 000 \$ (F)	60 000- <100 000 \$ (G)	100 000- <150 000 \$ (H)	150 000 \$ et + (I)	Études secondaires ou niveau inférieur (P)	Collège (Q)	Études universitaires ou niveau supérieur (R)
Base = réel	(1 524) %	(309) %	(204) %	(339) %	(228) %	(221) %	(392) %	(392) %	(710) %
Informés (4 et 3)	36	29	34	40 E	40 E	49 EF	31	35	40 P
Pas informés (2 et 1)	62	68 I	65 I	59	60	51	67 R	62	59

QC1. En général, connaissez-vous le rôle et le mandat du CRTC?

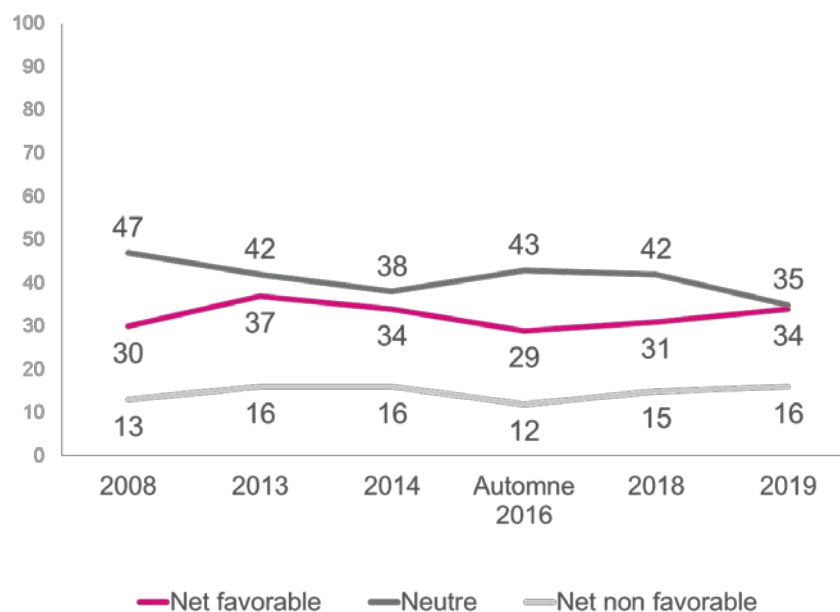
Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

4.9.2. Impressions sur le CRTC

Les impressions des Canadiens sur le CRTC sont moins neutres qu'en 2018 et se sont améliorées depuis l'automne 2016 (34 % et 29 % respectivement; 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5). Ce taux pourrait tenir compte du nombre accru de Canadiens qui, au cours de l'année dernière, estiment s'être bien informés sur le rôle du CRTC. Toutefois, et tout comme en 2018, il convient de noter que deux tiers des Canadiens admettent ne pas être bien renseignés sur le rôle du CRTC, ce qui signifie que les impressions des consommateurs à son sujet sont fondées sur des connaissances minimales ou inexistantes.

Tout comme en 2018, ceux qui estiment qu'ils sont bien ou très bien renseignés sur le rôle du CRTC sont plus positifs au sujet de l'organisation (de 49 à 54 % et de 14 à 30 % respectivement).

Pièce 4.9.2.a. Impressions sur le CRTC



QC2. Quelle est votre impression du CRTC?

Base : Total des répondants en 2019 (n=1 524), en 2018 (n=1 345), à l'automne 2016 (n=1 483), en 2014 (n=1 289)

Pièce 4.9.2.b. Impressions sur le CRTC selon la connaissance du rôle du CRTC

Impressions sur le CRTC	Total (A)	Rôle du CRTC			
		Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Pas bonne (N)
Base = réel	(1 524) %	(119) %	(459) %	(563) %	(354) %
Favorable (4 et 5)	34	49 MN	54 MN	30 N	14
Neutre (3)	35	22	31	43 KL	36 K
Défavorable (1 et 2)	16	22	14	18	15

QC2. Quelle est votre impression du CRTC? Selon vous, elle est :

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Bien que les impressions sur le CRTC soient à la hausse, les Canadiens ne sont pas plus susceptibles de dire que leur opinion du CRTC a changé en 2019. Quelques personnes ont déclaré qu'elle s'était améliorée (8 %) ou empirée (7 %), mais la plupart ont indiqué qu'elle était demeurée stable (72 %). Comme il a déjà été mentionné, étant donné

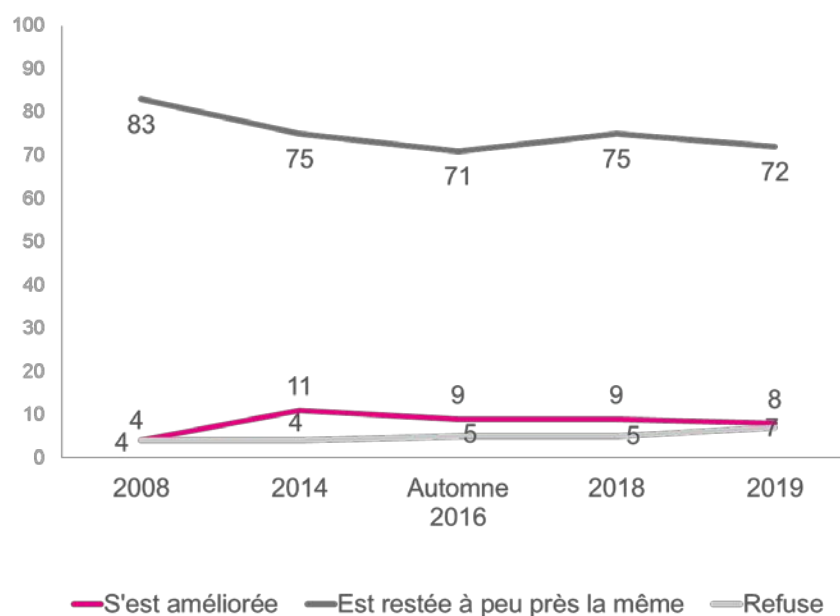
que la plupart des Canadiens continuent de déclarer qu'ils ne sont pas bien renseignés au sujet du rôle du CRTC, cela n'a rien d'étonnant.

L'âge semble être un facteur en ce qui a trait à une meilleure opinion. Les personnes de 18 à 34 ans sont plus susceptibles de dire que leur opinion s'est améliorée par rapport aux personnes de 55 ans et plus (12 % et 5 % respectivement). Il pourrait s'agir d'une augmentation soudaine du sentiment d'être mieux informé parmi ce groupe d'âge.

L'opinion des Canadiens dans les territoires est considérablement moins bonne que dans les autres régions (19 % et de 5 à 9 % respectivement). Ces résultats devraient toutefois être interprétés avec prudence en raison de la faible taille de l'échantillon.

La langue est aussi un facteur déterminant d'une opinion modifiée, les anglophones étant plus susceptibles de déclarer une diminution de leur opinion par rapport aux francophones (8 % et 3 % respectivement). Le fait d'être renseigné sur le rôle du CRTC influe sur l'opinion. Mais contrairement à 2018, ceux qui se disent très bien renseignés sont maintenant plus susceptibles de dire que leur opinion est moins positive qu'avant (13 % en 2019 et 4 % en 2018). Consulter la pièce 4.9.2.f. pour obtenir de plus amples renseignements.

Pièce 4.9.2.c. Impressions sur le CRTC au fil du temps



QC3. Au cours de la dernière année, votre impression du CRTC :

Base : Total des répondants en 2019 (n=1 524), en 2018 (n=1 345), à l'automne 2016 (n=1 483), en 2014 (n=1 289)

Pièce 4.9.2.d. Impressions sur le CRTC au fil du temps selon l'âge et la région

Impressions sur le CRTC	Total (A)	Âge			Région					
		18 à 34 (D)	35 à 54 (E)	55 et plus (F)	Atlantique (G)	Québec (H)	Ontario (I)	Prairies (J)	C.-B. (K)	Territoires (O)
Base = réel	(1 524) %	(237) %	(481) %	(782) %	(149) %	(291) %	(400) %	(450) %	(183) %	(51) %
Est restée à peu près la même	72	61	75 D	79 D	77	72	72	74	68	68
S'est améliorée	8	12 F	7	5	7	8	8	7	7	6
S'est amoindrie	7	7	8	5	6	5	6	6	9	19 GHIJ
Ne sait pas	14	20 EF	11	11	10	15	14	13	16	7

QC3. Au cours de la dernière année, votre impression du CRTC :

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Pièce 4.9.2.e. Impressions sur le CRTC au fil du temps selon la connaissance du rôle du CRTC

Impressions sur le CRTC	Total (A)	Rôle du CRTC			
		Très bonne (K)	Bonne (L)	Pas très bonne (M)	Pas bonne (N)
Base = réel	(1 524) %	(119) %	(459) %	(563) %	(354) %
Est restée à peu près la même	72	68	81 KN	77 N	60
S'est améliorée	8	11 N	9 N	9 N	4
S'est amoindrie	7	13 MN	7	6	6
Ne sait pas	14	8 L	2	8L	31 KLM

QC3. Au cours de la dernière année, votre impression du CRTC :

Remarque : Les lettres dénotent une différence importante sur le plan statistique. Par exemple, si la lettre B est indiquée, le résultat est considérablement supérieur au résultat correspondant dans la colonne B.

Annexe A : Méthodologie

4.10. Aperçu méthodologique

Réalisation du sondage

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 524 Canadiens de 18 ans et plus; dont 1 322 qui ont leur propre forfait de service sans fil et 202 qui n'en ont pas. Des entrevues ont été effectuées en combinant des échantillons à composition aléatoire (CA) pour la base d'échantillonnage des numéros terrestres et un échantillon de ménages uniquement cellulaires (sans ligne filaire) présélectionnés. Cet échantillon comprenait des Canadiens ayant conclu des contrats avec des fournisseurs de services de télévision. Le résultat obtenu naturellement est : 1 107 répondants sont abonnés à des services de câblodistribution, à des services par satellite ou à des services de télévision par protocole Internet [IPTV], dont 516 ménages canadiens uniquement cellulaires.

Un essai préliminaire constitué de dix entrevues en anglais ayant déjà été réalisées ainsi que de dix entrevues en français ayant déjà été réalisées a été effectué avant le lancement du sondage le 21 janvier 2019.

Le sondage a eu lieu du 22 janvier au 6 février 2019. Étant donné que cet échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés est considéré comme un échantillon non probabiliste, une marge d'erreur ne peut être appliquée et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être généralisées à toutes les populations.

Pour permettre la réalisation d'analyses régionales, des quotas régionaux ont également été établis comme suit :

Tableau 5.1.1.a : Quotas du sondage

Région	Sans fil	Quota	Nombre de sondages réalisés
Territoires	Avec	50	50
	Sans	0	0
Colombie-Britannique	Avec	150	151
	Sans	30	30
Alberta	Avec	125	125
	Sans	20	20
Manitoba	Avec	125	130
	Sans	20	20
Saskatchewan	Avec	125	133
	Sans	20	21
Ontario	Avec	350	354
	Sans	50	50
Québec	Avec	250	250

Région	Sans fil	Quota	Nombre de sondages réalisés
	Sans	40	41
Atlantique	Avec	125	127
	Sans	20	20

Les données du sondage ont été pondérées à l'aide des statistiques du Recensement de 2016 relativement à la région, à l'âge, au sexe et à la langue. De plus amples détails concernant la méthodologie sont présentés ci-dessous.

Questionnaire

Le questionnaire est un sondage de suivi. Or, les objectifs globaux n'ont pas changé, mais certaines questions ont été supprimées ou ajoutées au sondage depuis la vague de l'automne 2016. CRTC a d'ailleurs fourni à Kantar TNS les versions anglaise et française du sondage. La durée de ce sondage était d'environ 15 minutes.

Essai préliminaire

Un essai préliminaire a été entrepris le 21 janvier 2019, permettant de réaliser dix entrevues en anglais et dix en français. Les résultats ont été examinés afin de s'assurer que le sondage se déroulait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme prévu également. D'après les résultats de l'essai préliminaire, des changements mineurs au sondage étaient nécessaires. Par conséquent, les 20 entrevues ayant déjà été réalisées ont été incluses dans l'ensemble de données définitif.

Conception et sélection de l'échantillon

Un échantillon stratifié à l'échelle régionale a été prélevé dans le but d'obtenir des réponses de la part de Canadiens qui ont un forfait de services sans fil qui n'est pas payé par leur employeur et de Canadiens qui n'ont pas de forfait de services sans fil. L'échantillon a été stratifié à l'échelle régionale pour s'assurer que les quotas régionaux étaient atteints.

Un échantillon de numéros terrestres a été fourni par un générateur interne de numéros aléatoires dont les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone sont sélectionnés aléatoirement en fonction de combinaisons connues de l'indicatif régional/circonscriptions. Les répondants ayant des services filaires ont été sélectionnés pour s'assurer qu'ils s'étaient qualifiés pour l'étude. Les personnes répondant aux appels téléphoniques qui ont été sélectionnées pour l'étude doivent être âgées de 18 ans ou plus. Les quotas régionaux ont été attribués par des personnes qui ont des forfaits personnels de services sans fil et des personnes qui n'en ont pas.

Réalisation du sondage

Le sondage téléphonique a été réalisé au moyen de la technologie d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (CATI). Cette technologie garantit que tout se déroule dans le bon ordre grâce à des instructions « passez à » préprogrammées. Elle contrôle aussi les réponses de manière à obtenir des écarts adéquats et des données valides. L'échantillon est intégré directement au sondage pour assurer une consignation exacte des variables de l'échantillon, comme la région. De plus, le système automatise les ajouts au calendrier et les tâches de rappel afin que tous les rendez-vous soient respectés.

Les sondages ont été réalisés en anglais ou en français, selon le choix du répondant. Les entrevues ont été menées par des intervieweurs et des superviseurs qualifiés. Au moins cinq pour cent de tous les intervieweurs étaient surveillés de façon indépendante et leurs entrevues étaient validées en temps réel.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du commanditaire et du fournisseur et que toutes les réponses fournies resteraient confidentielles.

Marge d'erreur

Étant donné que cet échantillon de ménages uniquement cellulaires présélectionnés est considéré comme un échantillon non probabiliste, une marge d'erreur ne peut être appliquée et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être généralisées à toutes les populations.

Pondération

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

Tableau 4.1.c. Données du Recensement de 2016 selon la région, l'âge et le sexe

Région	Âge	Sexe	Population (N)	Population (%)
Atlantique	18 à 34	Hommes	222 130	0,79
		Femmes	223 220	0,79
	35 à 54	Hommes	307 195	1,09
		Femmes	328 985	1,17
	55 et plus	Hommes	392 955	1,40
		Femmes	441 700	1,57
Québec	18 à 34	Hommes	848 250	3,02
		Femmes	842 360	3,00
	35 à 54	Hommes	1 098 175	3,90
		Femmes	1 097 760	3,90
	55 et plus	Hommes	1 259 920	4,48
		Femmes	1 434 415	5,10
Ontario	18 à 34	Hommes	1 488 215	5,29
		Femmes	1 483 160	5,27
	35 à 54	Hommes	1 791 645	6,37
		Femmes	1 916 435	6,81
	55 et plus	Hommes	1 904 450	6,77
		Femmes	2 182 830	7,76
Prairies	18 à 34	Hommes	782 730	2,78
		Femmes	762 790	2,71
	35 à 54	Hommes	874 845	3,11

C.-B. et Territoires	55 et plus	Femmes	870 205	3,09	
		Hommes	803 335	2,86	
	18 à 34	Femmes	877 060	3,12	
		Hommes	524 675	1,87	
	35 à 54	Femmes	517 040	1,84	
		Hommes	627 710	2,23	
	55 et plus	Femmes	668 600	2,38	
		Hommes	734 570	2,61	
			Femmes	815 140	2,90
	Total			28 122 500	100,00

Tableau 4.1.d. Données du Recensement de 2016 selon la langue

Langue	Population (N)	Population (%)
Anglais	16 032 637	57,01
Français	5 908 537	21,01
Autre	6 181 326	21,98
Total	34 766 911	100,00

Taux de réponse

En tout, 116 827 numéros de téléphone canadiens ont été composés, dont 1 524 répondants (n=1 524) ont participé au sondage. Le taux de réponse global atteint dans le cadre de l'étude est de 2,79 %. Le tableau suivant présente la distribution de l'échantillon et le taux de réponse conformément aux lignes directrices de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

Tableau 5.1.1.e : Calcul du taux de réponse

	Total	Ménages uniquement cellulaires (présélectionnés)	Numéros terrestres (échantillons à composition aléatoire)
Nombre total de numéros composés	116 827	1 031	115 796
Non valide	43 419	3	43 416
Numéros hors service	41 307	3	41 304
Télécopieur/modem	2 095	0	2 095
Numéros d'affaire/non résidentiels	17	0	17
Cas non résolus (U)	58 910	127	58 783
Tonalité de ligne occupée	2 391	0	2 391
Pas de réponse	39 162	117	39 045
Répondeur	17 357	10	17 347
Cas non résolus (IS)	12 258	127	12 131
Problèmes de langue, maladie, handicap	293	5	288
Répondants sélectionnés non disponibles	6 326	12	6 314
Refus	5 291	55	5 236
Communication interrompue avec un répondant qualifié	348	55	293
Portée – unités ayant répondu (R)	2 240	774	1 466
Quota atteint	396	137	259
Autres disqualifications – aucun appareil n'est pas payé par l'employeur (T. N.-O., Nunavut et Yukon seulement)	15	0	15
Autres disqualifications – profession	105	48	57
Entrevues terminées	1 524	516	1 008
Taux de réponse = R/(U+IS+R)	2,79 %	73,40 %	1,85 %

Biais de non-réponse

Le taux de réponse à ce sondage est de 2,79 %. Afin d'obtenir le plus grand nombre de réponses possibles, TNS a pris les mesures suivantes :

- Au moins huit rappels ont été effectués avant qu'un numéro ne soit retiré.
- Les rappels ont été reportés à différents jours et à différentes heures, afin de maximiser la possibilité de réponse à l'appel.
- Le moment des rendez-vous et des rappels était flexible pour que les répondants puissent répondre au sondage au moment qui leur convenait le mieux.

Données mises en tableau

Des tableaux détaillés sont présentés sous pli séparé.

5. Annexe B : Outil de sondage

Renseignements généraux à l'intention des intervieweurs

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

- **Voici les principales caractéristiques du Code sur les services sans fil (2013) :** Le Code sur les services sans fil permet aux particuliers et aux petites entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et obligations connexes, d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie, et de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique. Grâce à ce Code, les frais de résiliation anticipée qui sont actuellement exigés par les fournisseurs de services sans fil de détail sont limités considérablement, ce qui permet aux consommateurs de tirer profit d'offres concurrentielles chaque deux ans, à tout le moins. Le Code exige également que les fournisseurs de services déverrouillent les appareils sans fil, afin d'offrir une période d'essai pour les contrats de services sans fil, et qu'ils établissent des limites par défaut des frais d'utilisation excédentaire des données et des frais d'itinérance de données.
- **Voici les principales mises à jour apportées au Code sur les services sans fil (2017) :** Désormais, le Code permet de s'assurer que des appareils déverrouillés sont fournis aux clients, de donner aux familles un contrôle accru en ce qui a trait à l'utilisation excédentaire de données, d'établir des limites d'utilisation minimale quant à la période d'essai correspondant à au moins la moitié des limites d'utilisation mensuelles du forfait du client, et de préciser que les données sont une modalité importante du contrat que l'on ne peut pas modifier au cours de la période d'engagement sans le consentement du client.

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) [2017] :** Le Code facilite la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs ententes de services de télévision et permet aux clients de faire valoir leurs droits auprès de FSTV (c.-à-d., le fournisseur de services de câblodistribution, de services par satellite ou de services d'IPTV). Le Code exige, entre autres, que les FSTV s'assurent de la clarté de leurs ententes écrites et de leurs offres. Il établit également de nouvelles règles relatives aux périodes d'essai pour les personnes handicapées, à la modification des choix de programmation, aux appels de service, aux interruptions de service et aux débranchements.

Section A : Présentation et sélection

Hello/Bonjour, Mon nom est _____ et je vous appelle de chez Kantar TNS au nom du gouvernement du Canada. Nous menons actuellement un sondage auprès de Canadiens de 18 ans et plus pour connaître leurs attitudes et leurs points de vue sur les questions importantes pour les Canadiens. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

Votre participation à ce sondage est volontaire. Veuillez être assuré que vos réponses demeureront confidentielles, qu'elles ne seront pas rapportées de manière individuelle et qu'elles ne permettront pas de vous identifier personnellement. Les renseignements recueillis serviront à élaborer une politique relative aux communications. La durée du sondage est de 15 minutes ou moins.

Oui	CONTINUEZ
Non, autre moment	FIXEZ UN RAPPEL
Non, refus	REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL

[SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : Kantar TNS est une entreprise de recherche professionnelle embauchée par le gouvernement du Canada pour mener ce sondage.]

[POSEZ TOUTES LES QUESTIONS] A1b. Possédez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil? Autrement dit, possédez-vous un téléphone qui n'est pas payé par votre employeur?

OUI	1
NON	2

HV1. Variable cachée : ménage uniquement cellulaire
ENREGISTREMENT TIRÉ DE L'ÉCHANTILLON

OUI – ménage uniquement cellulaire
NON

A1d. Votre ménage est-il abonné à des services de câblodistribution, à des services par satellite ou à des services d'IPTV?

Oui	1
Non	2
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE (BASE VOLONTAIRE)	9

[SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : Les services d'IPTV sont une différente façon d'obtenir des services de télévision traditionnels semblables à la méthode par câble ou par satellite. Ils sont différents de Netflix ou d'autres services de diffusion en continu. (Les services d'IPTV ne comprennent pas Netflix)]

A2. Êtes-vous, ou un membre de votre ménage ou de votre famille immédiate, employé dans l'un des secteurs d'activité suivants? [LISTE À LIRE]

Étude de marché	1 [REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL]
Relations publiques ou avec les médias ou publicité	2 [REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL]
Toute entreprise médiatique, comme l'impression, la radio, la télévision	3 [REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL]
Surveillance médiatique	4 [REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL]
Toute entreprise de télécommunications	5 [REMERCIEZ LA PERSONNE ET METTEZ FIN À L'APPEL]
Non	6 [CONTINUEZ]

Section : Code sur les services sans fil

[POSEZ TOUTES LES QUESTIONS]

I. RAPPEL DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

CSSF1. En 2013, un Code sur les services sans fil a été créé en vue de rendre les contrats de services sans fil plus clairs, de limiter les frais de résiliation, et de contribuer à un marché de services sans fil plus concurrentiel. Le Code a été mis à jour en 2017 pour mettre fin aux frais de déverrouillage. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

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

INSTRUCTIONS CONCERNANT LA PROGRAMMATION

SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU NON À A1B ET OUI À A1D, PASSEZ À LA SECTION DU CODE DES FSTV.
SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU NON À A1B ET NON À A1D, PASSEZ À LA SECTION DU CRTC.

II. TYPES DE CONTRAT DE SERVICES SANS FIL

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

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si la réponse du répondant est : « Je n'ai pas de forfait/j'ai un forfait payable à l'utilisation/un contrat à durée indéterminée (de mois en mois) », répondez : « Cette question porte sur votre entente de service ou votre forfait, peu importe si vous avez signé un contrat d'une durée déterminée, d'une durée indéterminée (de mois en mois) ou si vous utilisez des services prépayés. »]

FORFAITS INDIVIDUELS, FORFAITS FAMILIAUX ET PARTAGÉS

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

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la différence, répondez : « Payez-vous les services d'une seule personne (forfait individuel) ou partagez-vous un forfait avec votre famille en payant collectivement (forfait familial)? »]

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

WC2. [DEMANDEZ si le répondant a répondu « forfait familial/partagé » à B1a]

Combien de membres figurent sur votre forfait partagé?

2	1
3	2
4	3
5+	4
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

FORFAITS MENSUELS, PRÉPAYÉS OU PAYABLES À L'UTILISATION

B1c. S'agit-il d'un forfait mensuel, ou d'un forfait prépayé ou payable à l'utilisation?

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la différence, ajoutez « Si vous payez votre facture *après* que vous avez utilisé votre service, il s'agit d'un forfait mensuel ou postpayé. Si vous payez votre facture *avant* d'utiliser votre service sans fil, il s'agit d'un forfait prépayé ou payable à l'utilisation. »]

Forfait mensuel/postpayé (paiement après)	1
Forfait prépayé/payable à l'utilisation (paiement avant)	2
[NE PAS LIRE] Autre [VEUILLEZ PRÉCISER]	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

CONTRATS D'ENTREPRISE – RÉGIMES D'ACHAT POUR LES EMPLOYÉS

B1d. Votre forfait fait-il partie d'une promotion de votre employeur ou d'une association dont vous faites partie, appelée aussi parfois « régime d'achat pour les employés »?

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

III. SERVICES COMPRIS DANS LE FORFAIT SANS FIL

(VOIX, MESSAGERIE ET DONNÉES)

AFFICHAGE : J'aimerais maintenant vous poser quelques questions concernant les services compris dans votre forfait de services sans fil.

B2a. Lequel des suivants est inclus dans votre forfait de service sans fil?

- a) Appels vocaux [remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification, répondez « Cela vous permet de faire ou de recevoir des appels. »]
- b) Messagerie texte [remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification, répondez « Cela peut comprendre la messagerie texte et la messagerie multimédia, comme les photos ou les vidéos envoyées par messages texte. »]
- c) Données [remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification de données, répondez « Cela vous permet de naviguer dans Internet, d'accéder aux applications ou à vos courriels à l'aide de votre appareil sans fil. »]

REMARQUE CONCERNANT LA PROGRAMMATION : ACCEPTEZ LES OPTIONS DE RÉPONSE OUI, NON ET NE SAIT PAS

IV. APPAREILS

TÉLÉPHONE COMPRIS DANS LE CONTRAT (UTILISATION DE SON PROPRE APPAREIL, CONTRATS DE TYPE BALANCE ET AUTRES SUBVENTIONS D'APPAREIL)

WC4. Lorsque vous avez signé l'entente de votre forfait de services sans fil le plus récent, vous êtes-vous servi de votre propre appareil ou avez-vous acheté un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil?

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification d'utilisation de son propre appareil, répondez « L'utilisation de son propre appareil signifie que vous possédez déjà votre propre appareil mobile et que vous vous procurez simplement le service cellulaire d'une entreprise offrant des services sans fil. »]

Utilisation de son propre appareil	1
Nouveau téléphone acheté du fournisseur de services sans fil	2
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

INSTRUCTIONS CONCERNANT LA PROGRAMMATION : POSEZ LA QUESTION WC4A SEULEMENT SI LA RÉPONSE À LA QUESTION QWC4 EST « Nouveau téléphone acheté du fournisseur de services sans fil »

QWC4 : Type d'achat de votre téléphone :

Téléphone payé plein prix au fournisseur de services sans fil	1
Téléphone à prix réduit	2
Ouverture d'un montant du solde	3
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

[INSTRUCTION À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Si le répondant n'est pas certain de la signification de montants du solde, répondez « Les montants du solde consistent en une option d'achat de téléphone à coût initial réduit, dont le montant du coût restant du téléphone est ajouté à votre compte, créant ainsi le montant du solde. Chaque mois, un pourcentage de votre facture mensuelle est utilisé pour payer le montant de votre solde. »]

V. SERVICES DE DONNÉES

[DEMANDEZ si le répondant a répondu « Données » à B2a]

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions concernant les services de données compris dans votre forfait de services sans fil.

FORFAITS DE DONNÉES

B4. Certains forfaits de service sans fil offrent des données illimitées, tandis qu'elles sont limitées pour d'autres. Lorsqu'un forfait comprend une limite de données mensuelle, vous pourriez devoir payer des frais d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ne le permet votre forfait.

Quelle est la quantité mensuelle de données comprises dans votre forfait à l'heure actuelle?

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification de données, répondez « Cela vous permet de naviguer dans Internet, d'accéder aux applications ou à vos courriels à l'aide de votre appareil sans fil lorsque vous n'êtes pas connecté à un réseau Wi-Fi. »]

[LISTE « À NE PAS LIRE »]

INSTRUCTIONS CONCERNANT LA PROGRAMMATION : VEUILLEZ ASSURER UNE PROGRAMMATION PERMETTANT LES ENTRÉES NUMÉRIQUES, COMME SUIT :

_____ Mégaoctets (Mo) – N'ACCEPTÉZ PAS LES ENTRÉES DE MOINS DE 100 MO

_____ Gigaoctets (Go) – N'ACCEPTÉZ PAS LES ENTRÉES DE PLUS DE 100 GO

Illimitées

Aucune – aucune donnée comprise dans le forfait

Ne sait pas

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant indique un nombre de moins de 100 mégaoctets, demandez-lui de préciser s'il s'agit de mégaoctets ou de gigaoctets. En cas de confusion, veuillez indiquer « Ne sait pas »]

FAÇONS DE GÉRER L'UTILISATION DES DONNÉES

REMARQUE CONCERNANT LA PROGRAMMATION : ACCEPTÉZ LES OPTIONS DE RÉPONSE OUI, NON ET NE SAIT PAS

B5a. [Si le répondant n'a pas répondu « Illimitées ou aucune » à B4, DEMANDEZ] Lesquelles des activités suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter l'utilisation de vos données? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Utilisation d'outils pour faire le suivi de l'utilisation des données	1
Réduction de l'utilisation des données à la suite d'un avis selon lequel la limite est presque atteinte	2
Utilisation de la technologie Wi-Fi lorsqu'elle est accessible, plutôt que des données	3
Autre (précisez)	4
Utilisation non limitée des données (NE PAS LIRE)*	5
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

FACILITÉ À GÉRER LES DONNÉES

WC6. [Si le répondant a répondu « Données » à B2a et non le code 3 (AUCUNE DONNÉE) à B4, DEMANDEZ] Comment trouvez-vous la gestion mensuelle de vos données ou celles de votre famille?

Veillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7, « extrêmement facile ».

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification de données, répondez « Cela vous permet de naviguer dans Internet et d'accéder aux applications ou à vos courriels à l'aide de votre appareil sans fil. »]

7 – Extrêmement facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement 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. [*« Données » à B2a et non le code 3 (AUCUNE DONNÉE) à B4.*] Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire?

LISTE À LIRE

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : si le répondant n'est pas certain de la signification de données, répondez « Cela vous permet de naviguer dans Internet et d'accéder aux applications ou à vos courriels à l'aide de votre appareil sans fil. »]

Jamais	1
1-2 fois	2
3-6 fois	3
7-9 fois	4
10-12 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?

LISTE À LIRE

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

RAISON DE LA SURPRISE AU MOMENT DE RECEVOIR LA FACTURE

B10a. [*Si le répondant a répondu « Oui » à B10*] Pourquoi avez-vous eu une surprise lorsque vous avez reçu votre facture? (principale raison)

LISTE « À NE PAS LIRE » – SÉLECTIONNEZ TOUT CE QUI EST APPLICABLE

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT RÉPOND « ITINÉRANCE/FRAIS D'ITINÉRANCE », DEMANDEZ-LUI DE PRÉCISER S'IL ÉTAIT AU CANADA OU DANS UN AUTRE PAYS.

Forfaits familiaux ou partagés – difficultés liées à la gestion de 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 appels vocaux	05
Frais d'interurbain	06
Frais d'utilisation excédentaire des messages texte	07
Problèmes ou erreurs de facturation	08
Frais d'accès au réseau/de service non prévus	09
Frais imprévus (frais d'accès au réseau, 911, etc.)	10
Offre ou forfait promis non obtenu	11
Autre (précisez)	77
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

MONTANT DE LA FACTURE-SURPRISE

B10b. [Si le répondant a répondu « Oui » à B10] Quel était le montant des frais inattendus sur votre facture?

LISTE À LIRE

Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle	01
De 50 à 100 \$	02
De 101 à 250 \$	03
De 251 à 500 \$	04
De 501 à 1 000 \$	05
Plus de 1 000 \$	06
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

FRAIS D'ITINÉRANCE EN VOYAGE

B9. Si vous vous servez de votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez devoir payer des frais d'itinérance. Est-ce facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance en voyage?

Veillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7, « extrêmement facile ».

7 – Extrêmement facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement difficile	01
Je n'apporte pas mon téléphone en voyage (NE PAS LIRE)	08
Ne sait pas (NE PAS LIRE)	99

VII. PLAINTES

B11a. Avez-vous porté plainte à propos de vos services sans fil au cours des 12 derniers mois?

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

SUJET DES PLAINTES

B11b. [Si le répondant a répondu « Oui » à B11a, DEMANDEZ] Quel était l'objet de votre plainte? LISTE À LIRE AU BESOIN, CHOISISSEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

Renseignements trompeurs au sujet des modalités du contrat	1
Pratiques de vente trompeuses ou agressives	13
Frais incorrects sur la facture	2
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	3
Qualité de service inadéquate	4
Crédit ou remboursement non obtenu	5
Frais d'utilisation des données	6
Rupture du contrat	7
Modifications au contrat sans avis	8
Politique d'annulation de 30 jours	9
Déverrouillage du téléphone	10
Évaluation du crédit	11
Autre (précisez)	77
Ne sait pas (ne pas lire)	99

REMARQUES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DES ASPECTS SUIVANTS AVANT L'ENTREVUE (LIRE AU BESOIN)

- **Renseignements trompeurs au sujet des modalités** : Par exemple, ce qui est compris dans un contrat ou la façon dont il doit être interprété, la question à savoir si la conduite du fournisseur est conforme à ses obligations contractuelles ou un malentendu concernant les détails du contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses ou agressives** : Par exemple, les vendeurs fournissent des détails sur des produits ou des services sans fil auxquels vous n'êtes pas intéressés ou qui, finalement, sont faux, des offres promotionnelles entraînant des changements pendant la période, des offres de rabais dont les modalités diffèrent des renseignements initiaux fournis par le fournisseur de services ou des représentants de soutien technique qui tentent de vendre des produits ou des services lors d'un appel ou d'une interaction visant à obtenir du soutien.
- **Frais incorrects** : Par exemple, des plaintes de clients qui se voient facturer un montant supérieur au prix convenu, qui sont surfacturés en raison d'une erreur de système de facturation ou d'un prix qui est différent de celui annoncé, ou qui se voient facturer des services payables à l'utilisation qu'ils disent ne pas avoir utilisés.
- **Frais de résiliation anticipée** : Par exemple, une plainte concernant le montant ou la légitimité des frais de résiliation anticipée facturés au client lorsqu'il annule ses services.
- **Qualité du service inadéquate** : Par exemple, l'installation, la réparation de l'équipement ou le débranchement des services, y compris la qualité du service, les interruptions non raisonnables des services et le changement de fournisseur de services.
- **Crédit ou remboursement non reçu** : Cela est assez simple – normalement, les remboursements sont payables à la suite de l'annulation des services.
- **Frais d'utilisation des données** : Toutes les plaintes liées aux forfaits ou aux services de données de clients, y compris les différends concernant les frais d'utilisation excédentaire, à la capacité de plusieurs utilisateurs d'un forfait familial ou partagé à consentir à dépasser la limite des frais d'utilisation excédentaire.
- **Rupture du contrat** : Par exemple, les différends concernant la conformité aux modalités du contrat d'un client.
- **Modifications au contrat sans avis** : Un fournisseur de services apporte des changements à une modalité importante du contrat sans en aviser le client.
- **Évaluation du crédit** : Cette question porte sur les cotes de crédit et le recouvrement des dettes. Par exemple, un client reçoit à tort une facture trop élevée et ne paie pas le montant en souffrance. Cela peut avoir une incidence sur son crédit ou il pourrait devoir composer avec des agences de recouvrement des dettes pendant que la plainte est traitée.

À QUI AVEZ-VOUS ENVOYÉ VOTRE PLAINTE?

WC7. [Si le répondant a répondu « Oui » à B11a, DEMANDEZ] À qui avez-vous porté plainte? Avez-vous porté plainte à votre fournisseur de services, à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, aussi appelée la CPRST, ou aux deux?

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

VIII. CLARTÉ ET EXPLICATIONS

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions concernant la mesure dans laquelle vous trouvez votre contrat de services sans fil clair et facile à comprendre.

EXPLICATION DE LA PÉRIODE D'ESSAI

WC8. Le Code exige des fournisseurs de services qu'ils incluent une période d'essai aux contrats qui comprennent un appareil. Au cours de la période d'essai, vous pouvez résilier votre contrat sans pénalité. La période d'essai doit dorénavant s'étendre sur la moitié d'un mois de service et doit comprendre la moitié du service qui fait partie de votre forfait mensuel.

Votre fournisseur de service vous a-t-il bien expliqué la période d'essai?

Veillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair » et 7, « extrêmement clair ».

7 – Extrêmement clair	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement peu clair	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 une période d'essai	10
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

EXPLICATION DES FRAIS DE RÉSILIATION

WC9. Au moment de signer votre contrat ou d'accepter votre entente de service, votre fournisseur a-t-il bien expliqué les frais applicables si vous résiliez votre contrat ou votre entente de service plus tôt que prévu? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair » et 7, « extrêmement clair ».

7 – Extrêmement clair	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement peu clair	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. Votre contrat est-il clair et facile à comprendre? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair et difficile à comprendre » et 7, « extrêmement clair et facile à comprendre ».

7 – Extrêmement clair et facile à comprendre	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement peu clair 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

WC11. Avez-vous déjà constaté que votre fournisseur de service avait modifié votre forfait sans vous mettre expressément au courant des modifications apportées aux modalités?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

[POSEZ TOUTES LES QUESTIONS]

CHANGEMENT DE FOURNISSEURS DE SERVICES

WC16. Avez-vous changé de fournisseur de service au cours des deux dernières années?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

RAISONS DU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES

WC12. [Si le répondant a répondu « Oui » à WC16] Pourquoi avez-vous choisi un autre fournisseur de services? (LISTE « À NE PAS LIRE » – SÉLECTIONNEZ TOUT CE QUI EST APPLICABLE)

Votre contrat avait pris fin	1
Vous n'étiez plus satisfait de votre fournisseur de services	2
Vous avez eu une meilleure offre d'un autre fournisseur	3
Vous aviez besoin d'un nouveau téléphone/d'une mise à jour	4
Autre [contrat flexible]	77
Ne sait pas	99

FACILITÉ À CHANGER DE FOURNISSEUR

WC13 [Si le répondant a répondu « Oui » à WC16] Quel degré de difficulté avez-vous éprouvé au moment de passer à un autre fournisseur de services? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement difficile » et 7, « extrêmement facile ».

7 – Extrêmement facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03

2	02
1 – Extrêmement difficile	01
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

RAISONS DE LA DIFFICULTÉ À CHANGER

WC14. [Si le répondant a répondu « 1 », « 2 » OU « 3 » à WC13] Pourquoi avez-vous trouvé difficile la transition vers un autre fournisseur? LISTE « À NE PAS LIRE » – SÉLECTIONNEZ TOUT CE QUI EST APPLICABLE

Problèmes techniques	01
Difficulté à garder le numéro de téléphone	02
Coûts élevés de la résiliation du contrat	03
Impossibilité à avoir le téléphone que vous vouliez	04
Autre [contrat flexible]	77
Ne sait pas	99

Section : Code des FSTV

Si le répondant a répondu « Oui » à A1d, POSEZ les questions de la section du CODE DES FSTV

Les prochaines questions portent sur votre fournisseur de services de télévision. Il s'agit de votre fournisseur de services de câblodistribution, de services par satellite ou de services d'IPTV. Les services de diffusion en continu tels que Netflix ne sont pas compris.

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT INDIQUE QU'IL N'UTILISE PAS DE SERVICES DE CÂBLODISTRIBUTION, DE SERVICES PAR SATELLITE OU DE SERVICES D'IPTV, VEUILLEZ OMETTRE LA PRÉSENTE SECTION.

FSTV1. En septembre 2017, un code des fournisseurs de services sans fil est entré en vigueur, établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision ont les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché du sans fil sera plus concurrentiel. Vous souvenez-vous avoir entendu ou lu quelque chose à propos de ce code? Vous en souvenez-vous clairement, vaguement ou pas du tout?

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

FSTV2. Selon vous, dans quelle mesure votre contrat de télévision est-il clair et facile à comprendre? Veuillez vous servir d'une échelle de cotation à 7 chiffres dans laquelle 1 signifie « extrêmement peu clair et difficile à comprendre » et 7, « extrêmement clair et facile à comprendre ».

7 – Extrêmement clair et facile à comprendre	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extrêmement peu clair 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

FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux consommateurs une idée de l'heure à laquelle aura lieu un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles liés au service et comment s'y prendre pour l'annuler ou le reporter. Avez-vous déjà eu des problèmes concernant les appels de service?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

FSTV4. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services s'assurent que leurs clients connaissent bien l'accessibilité, le prix et le contenu de leur offre pour des services de base, aussi connu sous le nom d'ensemble des services de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il donné des renseignements sur son offre de base? Par courriel, par téléphone ou dans votre facture mensuelle?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

FSTV5. Au cours des douze derniers mois, votre fournisseur de services a-t-il modifié le prix d'une chaîne de télévision ou d'un regroupement de chaînes sans vous le dire d'abord?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

FSTV6. Avez-vous porté plainte à propos de votre service de télévision au cours des 12 derniers mois?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

SUJET DES PLAINTES

TVSP6b. [Si le répondant a répondu « Oui » à TVSP6b, DEMANDEZ] Quel était l'objet de votre plainte? LISTE À LIRE AU BESOIN, CHOISISSEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

Renseignements trompeurs au sujet des modalités du contrat	1
Pratiques de vente trompeuses ou agressives	2
Frais incorrects sur la facture	3
Légitimé ou montant des frais de résiliation anticipée	4
Qualité de service inadéquate	5
Crédit ou remboursement non obtenu	6
Rupture du contrat	7
Modifications au contrat sans avis	8
Politique d'annulation de 30 jours	9
Évaluation du crédit	10
Installation	11
Appels de service	12
Autre (précisez)	77
Ne sait pas (ne pas lire)	99

REMARQUES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DES ASPECTS SUIVANTS AVANT L'ENTREVUE (LIRE AU BESOIN)

- **Renseignements trompeurs au sujet des modalités** : Par exemple, ce qui est compris dans un contrat ou la façon dont il doit être interprété, la question à savoir si la conduite du fournisseur est conforme à ses obligations contractuelles ou un malentendu concernant les détails du contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses ou agressives** : Par exemple, les vendeurs fournissent des détails sur des produits ou des services de télévision auxquels vous n'êtes pas intéressés ou qui, finalement, sont faux, des offres promotionnelles entraînant des changements pendant la période, des offres de rabais dont les modalités diffèrent des renseignements initiaux fournis par le fournisseur de services ou des représentants de soutien technique qui tentent de vendre des produits ou des services lors d'un appel ou d'une interaction visant à obtenir du soutien.
- **Frais incorrects** : Par exemple, des plaintes de clients qui se voient facturer un montant supérieur au prix convenu, qui sont surfacturés en raison d'une erreur de système de facturation ou d'un prix qui est différent de celui annoncé, ou qui se voient facturer des services payables à l'utilisation qu'ils disent ne pas avoir utilisés.
- **Frais de résiliation anticipée** : Par exemple, une plainte concernant le montant ou la légitimité des frais de résiliation anticipée facturés au client lorsqu'il annule ses services.
- **Qualité du service inadéquate** : Par exemple, la qualité du service, les interruptions non raisonnables des services, les débranchements et les problèmes liés au changement de fournisseur de services.
- **Crédit ou remboursement non reçu** : Cela est assez simple – normalement, les remboursements sont payables à la suite de l'annulation des services.
- **Rupture du contrat** : Par exemple, les différends concernant la conformité aux modalités du contrat d'un client.

- **Modifications au contrat sans avis** : Un fournisseur de services apporte des changements à une modalité importante du contrat sans en aviser le client, y compris des changements aux options de programmation de télévision (c.-à-d., les chaînes fournies ou l'augmentation du tarif).
- **Évaluation du crédit** : Des problèmes liés aux cotes de crédit et au recouvrement des dettes de clients. Par exemple, un client reçoit à tort une facture trop élevée et ne paie pas le montant en souffrance. Cela peut avoir une incidence sur son crédit ou il pourrait devoir composer avec des agences de recouvrement des dettes pendant que la plainte est traitée.
- **Installation** : Des problèmes liés à l'installation des services.
- **Appels de service** : Des problèmes liés aux appels de service, y compris les services de réparation, comme le défaut de se présenter pendant la période prévue ou les changements relatifs aux appels de service.

Section du CRTC : POSEZ TOUTES LES QUESTIONS RELATIVES AU CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est une agence indépendante du gouvernement qui est responsable de régir les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications.

C1. En général, connaissez-vous le rôle et le mandat du CRTC? (LISTE À LIRE)

Très bien informées	1
Bien informées	2
Pas très bien informées	3
Pas informées	4
Ne sait pas (ne pas lire)	99

C2. Quelle est votre impression du CRTC? Selon vous, elle est : (LISTE À LIRE)

[Répétez la définition de CRTC, au besoin : Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est une agence indépendante du gouvernement qui est responsable de régir les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications].

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, votre impression du CRTC : (LISTE À LIRE)

[Répétez la définition de CRTC, au besoin : Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est une agence indépendante du gouvernement qui est responsable de régir les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications].

S'est améliorée	1
S'est amoindrie	2
Est restée à peu près la même	3
Ne sait pas (ne pas lire)	99

Section : Données démographiques

Merci. Voici maintenant quelques questions qui seront utilisées à des fins de classification. Veuillez être assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

D1. Indiquez le sexe [NE PAS DEMANDER]

Hommes	1
Femmes	2

D2. Quelle est votre année de naissance?

_____ [INDIQUEZ L'ANNÉE POUR CALCULER L'ÂGE] Ne sait pas/préfère ne pas répondre à **D3 [si la réponse à D2 = Ne sait pas/préfère ne pas répondre]** À des fins de classification, pouvez-vous me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez? [LISTE À LIRE]

De 18 à 34 ans	1
De 35 à 49 ans	2
De 50 à 54 ans	3
De 55 à 64 ans	4
65 ans ou plus	5
PRÉFÈRE NE PAS RÉPONDRE (NE PAS LIRE)	

[POSEZ TOUTES LES QUESTIONS]

D4. Dans quelle province ou quel territoire résidez-vous? [LISTE À LIRE]

Alberta	1
Colombie-Britannique	2
Manitoba	3
Nouveau-Brunswick	4
Terre-Neuve	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 est le niveau d'éducation formelle le plus élevé que vous avez achevé? [LIRE AU BESOIN – CODE UN SEULEMENT]

Huitième année ou moins	1
Études secondaires non terminées	2
Diplôme d'études secondaires ou 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 au baccalauréat	8
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

D6. Quelle est votre langue maternelle, c'est-à-dire la première langue apprise à la maison?
(NE PAS LIRE)

[CODE UN SEULEMENT]

Anglais	1
Français	2
Autre (précisez _____)	8
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE (BASE VOLONTAIRE)	99

D7. Dans quelle échelle salariale se trouve votre revenu familial total, c'est-à-dire le total des revenus avant impôts de toutes les personnes habitant avec vous? **[LIRE – CODE UN SEULEMENT]**

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) Préfère ne pas répondre	99

D8. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Êtes-vous...? **[LIRE – CODE UN SEULEMENT]**

Employé(e) à temps plein (35 heures par semaine ou plus)	1
Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	2
Travailleur ou travailleuse autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant(e) à temps plein	5
À la retraite	6
Absent(e) du marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et n'en recherchant pas)	7
Autre situation d'emploi	8
(NE PAS LIRE) Préfère ne pas répondre	99

C'était toutes les questions que je souhaitais vous poser aujourd'hui. Je vous remercie de votre temps pour cette importante étude! Les résultats seront publiés sur le site Web Bibliothèque et Archives Canada une fois qu'ils auront été compilés. [SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : à l'adresse <https://www.bac-lac.gc.ca/>].