

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

*Ce rapport est aussi disponible en anglais.*

Canada

# 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<sup>er</sup> 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.

A handwritten signature in black ink that reads "Tanya Whitehead". The signature is written in a cursive, flowing style.

Tanya Whitehead

Kantar TNS