



Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

# Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Printemps 2020

## Rapport final



**Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

Nom du fournisseur : Kantar

Numéro de contrat : 82082-200074/001/CY

Valeur du contrat : 114 337,12 \$

Date d'attribution du contrat : 18 novembre 2019

Date de livraison : 21 février 2020

Numéro d'enregistrement : ROP 034-19

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse [communications@crtc.gc.ca](mailto:communications@crtc.gc.ca)

*This report is also available in English.*

**Canada**

## **Rapport final**

### **Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**

Nom du fournisseur : Kantar

Février 2020

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a demandé à Kantar de mener une recherche sur l'opinion publique afin d'obtenir des données permettant de faire un suivi de la mesure dans laquelle les consommateurs comprennent leur contrat de services sans fil et leurs droits connexes et d'analyser davantage différents sujets, comme les plaintes relatives 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 édition de la recherche se penchera de nouveau sur la façon dont les Canadiens perçoivent le CRTC ainsi que sur les questions relatives au Code des fournisseurs de services de télévision. Cette publication rend compte des résultats de cette recherche.

This publication is also available in English under the title: « Wireless Code Public Opinion Research – Spring 2020 ».

### **Autorisation de reproduction**

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du CRTC. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse [communications@crtc.gc.ca](mailto:communications@crtc.gc.ca) ou à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

1, Promenade du Portage

Gatineau (Québec) J8X 4B1

### **Numéro de catalogue :**

BC92-96/2020F-PDF

### **Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-33982-5

### **Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 034-19) :**

Numéro de catalogue : BC92-96/2020E-PDF (rapport définitif, anglais)

ISBN 978-0-660-33981-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2020

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Table des matières</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>1. Sommaire exécutif</b>                                   | <b>5</b>  |
| 1.1 But et objectifs de la recherche                          | 5         |
| 1.2 Résumé des conclusions                                    | 5         |
| 1.3 Méthodologie  | 10        |
| 1.4 Valeur du contrat   | 10        |
| 1.5 Énoncé de neutralité politique                            | 10        |
| <b>2. Avant-propos</b>  | <b>11</b> |
| 2.1 Contexte  | 11        |
| 2.2 Objectifs de la recherche                                 | 11        |
| 2.3 Aperçu de la méthodologie                                 | 12        |
| <b>3. Faits saillants et répercussions stratégiques</b>       | <b>13</b> |
| 3.1 Utilisation des données sans fil                          | 13        |
| 3.2 Factures-surprises et frais d'itinérance                  | 13        |
| 3.3 Compréhension des contrats                                | 13        |
| 3.4 Changements   | 14        |
| 3.5 Plaintes  | 14        |
| 3.6 Forfaits sans fil des Canadiens                           | 14        |
| 3.7 Différences démographiques                                | 14        |
| 3.8 Code des fournisseurs de services de télévision           | 15        |
| 3.9 CRTC  | 16        |
| 3.10 Répercussions stratégiques                               | 16        |
| <b>4. Code sur les services sans fil</b>                      | <b>18</b> |
| 4.1 Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil | 18        |
| 4.2 Utilisation des données sans fil                          | 21        |
| 4.2.1 Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données | 24        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 4.2.2     | Facilité à gérer l'utilisation des données                                 | 27        |
| 4.2.3     | Frais d'utilisation excédentaire de données                                | 28        |
| 4.3       | Factures-surprises et frais d'itinérance                                   | 30        |
| 4.3.1     | Factures-surprises   | 30        |
| 4.3.2     | Frais d'itinérance   | 36        |
| 4.4       | Compréhension des contrats   | 37        |
| 4.4.1     | Compréhension du contrat   | 37        |
| 4.4.2     | Période d'essai  | 39        |
| 4.4.3     | Frais de résiliation   | 42        |
| 4.5       | Modification   | 43        |
| 4.5.1     | Modifications au contrat   | 43        |
| 4.5.2     | Changement de fournisseurs de services                                     | 45        |
| 4.6       | Plaintes   | 47        |
| 4.6.1     | Plaintes au cours des 12 derniers mois                                     | 47        |
| 4.7       | Forfaits de services sans fil des Canadiens                                | 51        |
| 4.7.1     | Types de forfait   | 51        |
| 4.7.2     | Contenu des forfaits   | 55        |
| 4.7.3     | Appareils  | 56        |
| 4.8       | Code des fournisseurs de services de télévision                            | 60        |
| 4.8.1     | Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision | 60        |
| 4.8.2     | Clarté des contrats de service de télévision                               | 62        |
| 4.8.3     | Connaissance du forfait de service de base                                 | 64        |
| 4.8.4     | Appels de service  | 65        |
| 4.8.5     | Modifications de prix  | 67        |
| 4.8.6     | Plaintes   | 68        |
| 4.9       | CRTC   | 70        |
| 4.9.1     | Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC                       | 70        |
| 4.9.2     | Opinion sur le CRTC  | 72        |
|           | <b>Annexe A : Méthodologie</b>   | <b>75</b> |
| 4.10      | Aperçu de la méthodologie  | 75        |
| <b>5.</b> | <b>Annexe B : Instrument de sondage</b>                                    | <b>81</b> |

# 1. Sommaire exécutif

## 1.1 But et objectifs de la recherche

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

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil. Un premier examen a été réalisé en 2017 pour établir s'il respecte ses objectifs et continue de les atteindre, notamment celui de s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil. Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé de multiples changements au Code sur les services sans fil qui sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2017.

L'information recueillie dans le cadre de la recherche sur l'opinion publique (ROP) de 2020 concernant le Code sur les services sans fil aidera le CRTC à établir si les Canadiens sont satisfaits des changements et si d'autres changements sont nécessaires pour garantir que les objectifs du Code sur les services sans fil continuent d'être atteints. Cette recherche permet d'analyser davantage différents sujets, comme les plaintes relatives 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. Elle se penche également sur la perception qu'ont les Canadiens à l'égard du CRTC ainsi que sur les questions relatives au Code des fournisseurs de services de télévision.

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec les précédentes recherches sur le Code sur les services sans fil, menées de 2014 à 2019.

La présente recherche a été conçue pour aborder les objectifs suivants :

- mieux comprendre certaines des questions qui touchent le plus les Canadiens en ce qui a trait à leurs services sans fil et de télévision;
- obtenir des données afin d'évaluer si le Code sur les services sans fil continue d'atteindre ses objectifs, dont celui de s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil;
- mieux comprendre la perception des Canadiens à l'égard du CRTC et comment elle évolue au fil du temps.

## 1.2 Résumé des conclusions

### Utilisation des données des services sans fil

La plupart des Canadiens continuent d'opter pour des forfaits qui comprennent des données (83 %). Cependant, un nombre croissant de personnes choisissent maintenant des forfaits à données illimitées (13 % contre 8 % en 2019). Presque tous (97 %) les Canadiens ayant un forfait comprenant des données tentent de gérer leur utilisation des données afin de ne pas engager de coûts supplémentaires.

Ceux dont le forfait comprend des données continuent d'avoir confiance en leur capacité de gérer leurs données, la plupart d'entre eux déclarant qu'ils trouvent cela facile (81 %). Cela se traduit par une diminution du nombre de Canadiens qui signalent payer des frais d'utilisation excédentaire de données par rapport aux années précédentes (41 % contre 48 % en 2018 et 49 % en 2019).

## **Factures-surprises et frais d'itinérance**

Néanmoins, bien que la proportion de Canadiens payant des frais d'utilisation excédentaire de données soit généralement moins élevée, un Canadien sur cinq (22 %) continue de recevoir des factures-surprises, proportion similaire à celle des années précédentes. Ce décalage donne à penser que si les Canadiens parviennent mieux à gérer leurs données, nombre d'entre eux ne comprennent pas parfaitement leurs contrats ou ignorent comment gérer certains frais et services de manière à éviter les factures-surprises.

Les frais d'utilisation excédentaire de données restent la principale raison des factures-surprises, quoique dans une moindre mesure (50 % contre 56 %), tandis que les frais de configuration ou de service non prévus sont devenus un motif plus fréquent (7 % en 2020 contre 2 % en 2019). Par ailleurs, si la plupart des Canadiens maintiennent qu'ils trouvent les frais d'itinérance clairs et faciles à comprendre (51 %), la proportion des factures-surprises attribuables aux voyages à l'étranger est plus élevée que l'année dernière (17 % contre 12 %).

Le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$, à moins qu'un utilisateur autorisé ne consente à payer des frais supplémentaires. Pourtant, les deux tiers (66 %) des personnes ayant reçu une facture-surprise affirment qu'on leur a imposé des frais de plus de 50 \$ au cours de la dernière année, la plupart (55 %) de ces frais variant entre 50 \$ et 100 \$.

## **Compréhension des contrats**

En ce qui concerne la compréhension qu'ont les Canadiens de leurs contrats de services sans fil, peu de choses ont changé par rapport à 2019. Les Canadiens continuent majoritairement (57 %) à trouver leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre, et, comme en 2019, près de la moitié d'entre eux (49 %) jugent que l'explication des frais de résiliation est claire et facile à comprendre.

Toutefois, de nombreux Canadiens continuent de trouver l'explication de la période d'essai quelque peu floue (41 %), alors qu'elle est en place depuis deux ans. Cela peut donner à penser que la période d'essai n'est pas un élément clairement compris par certains Canadiens.

## **Changements**

Le nombre de Canadiens qui ont changé de fournisseur augmente lentement (4 % de plus qu'en 2017). Dans l'ensemble, un Canadien sur cinq (20 %) déclare avoir changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années. La raison la plus fréquemment donnée pour justifier le changement de fournisseur de services est qu'un autre fournisseur a présenté une meilleure offre (58 %), et peu de gens (14 %) ont trouvé le processus de changement de fournisseur de services difficile.

## Plaintes

Le nombre de plaintes déposées par les Canadiens est resté stable depuis l'automne 2016, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a un impact positif pour les consommateurs de services sans fil. Dans l'ensemble, le nombre de plaintes a diminué de 9 % par rapport à 2014 (17 % contre 26 %).

Les motifs des plaintes ont changé au cours de l'année dernière, probablement en raison de la diminution des frais d'utilisation excédentaire de données mentionnée plus haut. Les erreurs de facturation sont maintenant le motif principal des plaintes (35 % contre 26 % en 2019). Parmi les autres motifs figurent toujours les frais d'utilisation de données (27 %) et la qualité du service inadéquate (22 %). Par rapport à 2019, un plus grand nombre de Canadiens invoquent désormais des renseignements trompeurs sur les modalités du contrat comme motif de plainte (19 % contre 8 %).

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) répond aux plaintes des consommateurs si ceux-ci croient que leur fournisseur de services ne règle pas la plainte. Les consommateurs continuent de se plaindre principalement à leurs fournisseurs de services (93 %) et quelques-unes de ces plaintes (5 %) sont également adressées à la CPRST.

## Forfaits sans fil des Canadiens

Peu de choses ont changé au cours de la dernière année en ce qui concerne le type de forfaits que les Canadiens se procurent. La plupart ont continué de se prévaloir d'un forfait postpayé en 2020 (89 %), la proportion optant pour un forfait prépayé étant faible (10 %). Comme pour les deux dernières années, de nombreux Canadiens sont abonnés à un forfait individuel (65 %), tandis qu'un tiers d'entre eux (33 %) ont un forfait familial.

## Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont aussi été effectuées, portant sur l'âge, le sexe, la scolarité, le revenu et la langue. En comparaison avec les années précédentes, les différences régionales se sont dissipées. Des différences démographiques ont toutefois été constatées quant aux facteurs suivants :

### Âge :

Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans continuent de se distinguer de leurs aînés (55 ans et plus) à plusieurs égards :

- Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans sont toujours plus susceptibles d'avoir un forfait comportant des données que les Canadiens âgés de 55 ans et plus (entre 87 % et 92 % contre 72 %).
- Les Canadiens plus jeunes continuent d'être plus enclins à prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation des données. Le constat est vrai en ce qui concerne le passage au Wi-Fi lorsqu'il est disponible (de 93 % à 97 % pour les 18 à 54 ans contre 85 % pour les 55 ans et plus), la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 74 % à 75 % pour les 18 à 54 ans contre 54 % pour les 55 ans et plus) et l'utilisation d'outils de suivi des données (de 46 % à 54 % pour les 18 à 54 ans contre 36 % pour les 55 ans et plus).
- Les Canadiens plus jeunes restent plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise que les 55 ans et plus (de 24 % à 27 % contre 17 %).

Les Canadiens appartenant à la cohorte d'âge la plus jeune (de 18 à 34 ans) diffèrent de ceux de 35 ans et plus dans les domaines suivants :

- Les plus jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) demeuraient plus nombreux que leurs homologues de 35 ans et plus à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (48 % contre 38 % à 40 %).
- Les plus jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) étaient plus nombreux que les 35 ans et plus à affirmer que leur contrat de services sans fil est facile à comprendre (66 % contre 51 % à 53 %).

Une analyse approfondie des Canadiens plus âgés (55 ans et plus) a été entreprise afin de relever toute différence significative entre ceux âgés de 55 à 64 ans, de 65 à 74 ans et de 75 ans et plus, et leurs homologues moins âgés (de 18 à 54 ans). L'analyse a révélé qu'en dépit de la présence de variations entre les groupes des 55 à 64 ans, des 65 à 74 ans et des 75 ans et plus, ces variations sont généralement similaires dans ces trois groupes d'âge (c.-à-d. que les proportions sont toutes plus élevées ou moins élevées que celles des 18 à 54 ans). Ainsi, pour plus de clarté et pour faciliter la lecture du présent rapport, les Canadiens les plus âgés ont été regroupés dans la cohorte des 55 ans et plus.

#### Langue :

Quelques différences notables ont été observées parmi les Canadiens dont la principale langue parlée n'est pas une des langues officielles :

- Ceux qui ne parlent pas une des langues officielles sont plus à risque de recevoir une facture-surprise (30 % contre 18 % à 21 %).
- Ceux qui ne parlent pas une des langues officielles sont plus susceptibles d'avoir trouvé que l'explication de la période d'essai pour les nouveaux contrats n'était pas claire (55 % contre 38 à 39 %).

#### **Code des fournisseurs de services de télévision**

Bien qu'il soit en place depuis plus de deux ans, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est peu connu et l'est encore moins qu'il y a quelques années. En 2020, une petite proportion de Canadiens (13 % contre 17 %) se rappelle du Code des FSTV, tandis qu'une plus grande proportion ne s'en souvient pas du tout (60 % contre 56 %). Cela s'explique peut-être par le fait que les médias accordent moins d'attention au Code des FSTV avec le temps.

Seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (50 %) croient avoir été informés de l'offre de service de base, malgré l'exigence que tous les clients en soient informés. Étant donné que cette situation perdure, il est possible que la manière dont l'information est diffusée aux Canadiens pose problème.

Dans l'ensemble, la plupart des Canadiens continuent de trouver leur contrat de télévision clair et facile à comprendre (55 %), et peu d'entre eux (14 %) ont éprouvé des difficultés liées aux appels de service pour la télévision. La plupart des Canadiens ont de nouveau affirmé qu'aucun changement n'a été apporté à leurs canaux ou à leur forfait sans qu'ils en soient informés (76 %).

Le nombre de Canadiens qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision au cours des 12 derniers mois est resté stable depuis 2019 (23 %), mais reste inférieur à celui de 2018 (27 %). La nature de ces plaintes varie, mais la plupart portent encore sur les erreurs de facturation (32 %), la qualité du service inadéquate (22 %) ou le prix (18 %).



## **CRTC**

Le niveau de compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC est resté stable par rapport à 2019 et avoisine celui de 2014. En effet, 36 % des Canadiens se considèrent aujourd'hui comme bien ou très bien informés sur le CRTC, par rapport à 38 % en 2014.

L'opinion des Canadiens par rapport au CRTC est comparable à celle de 2019, et reste plus positive qu'à l'automne 2016 (33 % contre 29 %). Cela s'explique peut-être par l'augmentation du nombre de Canadiens qui se considèrent comme bien informés au sujet du rôle du CRTC au cours des deux dernières années. Il convient toutefois de noter que 62 % des Canadiens affirment ne pas bien connaître le rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion qu'ont de nombreux consommateurs au sujet du CRTC repose sur une connaissance limitée, voire nulle.

## **Répercussions stratégiques**

Les résultats de cette recherche indiquent que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens. Ils donnent également des renseignements qu'il conviendra de prendre en compte lors des prochaines mises à jour du Code sur les services sans fil ou du Code des FSTV.

1. Les données et, par conséquent, la gestion des données continuent d'être un élément très important pour les Canadiens. L'augmentation du nombre de Canadiens qui choisissent des forfaits à données illimitées, ainsi que la réduction du nombre de Canadiens qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données, laissent supposer que les Canadiens sont de plus en plus sensibilisés à la gestion de leur forfait et qu'ils y participent davantage. Cette situation est encourageante, mais la proportion de Canadiens qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données reste élevée. Bien qu'il soit possible que certains Canadiens soient à l'aise avec le paiement occasionnel de frais d'utilisation excédentaire de données dans l'intérêt d'avoir une facture mensuelle moins élevée, le taux plus élevé de factures-surprises parmi ceux qui ont payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours de la dernière année donne à penser que le Code sur les services sans fil pourrait aider davantage certains consommateurs à cet égard.
2. Bien que de manière générale les Canadiens sont moins nombreux à payer des frais d'utilisation excédentaire de données, ils continuent de recevoir autant de facture-surprise qu'en 2016. D'autres facteurs contribuent de plus en plus aux frais imprévus, à savoir les voyages à l'étranger et les frais de configuration ou de service non prévus. Il s'agit peut-être d'un élément à l'égard duquel le Code sur les services sans fil pourrait aider davantage les Canadiens.
3. Les résultats laissent penser que de nombreux Canadiens ne comprennent pas parfaitement les modalités entourant les périodes d'essai, et que la plupart trouvent l'explication plus floue que claire. Cette tendance est encore plus marquée chez les consommateurs qui ne parlent pas une des langues officielles. Le Code sur les services sans fil peut aider les consommateurs à cet égard, en veillant à ce que les fournisseurs de services sans fil fassent de plus grands efforts pour rendre l'explication de la période d'essai plus facile à comprendre et que les consommateurs puissent ainsi mieux en tirer parti.
4. L'incidence du Code des FSTV commence à se faire sentir. Le nombre de plaintes est resté en deçà de celui de 2018. Peu de choses ont changé en ce qui concerne les autres éléments du Code des FSTV; il reste peu connu, mais peu de Canadiens ont du mal à comprendre les contrats ou ont des problèmes liés aux appels de service. Cela donne à penser que le manque de connaissance n'est pas un problème majeur. Comme un bon nombre de Canadiens ignorent toujours les services de base offerts, il pourrait être avantageux pour eux d'encourager les fournisseurs de services à attirer l'attention sur ce point.

5. L'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC s'est améliorée avec le temps et est de plus en plus positive. Toutefois, de nombreux Canadiens affirment qu'ils ne connaissent pas bien le rôle du CRTC, ce qui laisse entrevoir la possibilité de mieux informer les consommateurs.

### **1.3 Méthodologie**

La méthodologie a été conçue afin d'assurer la conformité avec les précédentes recherches sur le Code sur les services sans fil, menées de 2014 à 2019. L'échantillon a été divisé en deux groupes distincts : les Canadiens qui ont actuellement un forfait de services sans fil personnel (ou de détail) comprenant des services tels que la téléphonie, les messages textes et les données, et les Canadiens qui n'ont pas actuellement de forfait sans fil personnel (ou de détail). Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 510 Canadiens ayant 18 ans et plus; 1 322 d'entre eux avaient leur propre forfait de services sans fil, et les 188 autres n'en avaient pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire (n=502). Il comprenait également des Canadiens qui avaient un contrat avec un fournisseur de services de télévision (n=1 060).

Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire pour l'échantillon de Canadiens possédant un téléphone fixe et pour l'échantillon présélectionné de Canadiens ne possédant qu'un téléphone cellulaire. La composition aléatoire permet que tous les numéros de téléphone aient une probabilité égale d'être sélectionnés, ce qui limite le biais d'échantillonnage pour cette partie de l'échantillon. Comme l'échantillonnage aléatoire des ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire est très dispendieux, un échantillon présélectionné a été utilisé pour le sous-échantillon de ces ménages.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 10 janvier 2020. Comme aucune modification n'a été apportée à la suite de l'essai préliminaire, les données ont été incluses dans l'ensemble de données finales. Le sondage a eu lieu du 16 au 30 janvier 2020.

En raison de l'inclusion d'un échantillon présélectionné de ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire, il s'agit d'un échantillon non probabiliste et, à ce titre, aucune marge d'erreur n'est applicable.

### **1.4 Valeur du contrat**

La valeur totale du contrat associé à ce projet était de **114 337,12 \$**, incluant les taxes applicables.

### **1.5 Énoncé de neutralité politique**

J'atteste, par les présentes, à titre de représentant de Kantar, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



**Tanya Whitehead**

Kantar

Directrice principale, responsable des pratiques publiques

## 2. Avant-propos

### 2.1 Contexte

Le Code sur les services sans fil, qui a été mis en place en 2013 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil et vise deux principaux objectifs : garantir que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées au sur les services sans fil et faire en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles. Le Code sur les services sans fil comprend des dispositions touchant la clarté, les contrats et les documents connexes, la modification du contrat, la gestion de la facturation, les questions relatives aux appareils mobiles et la résiliation.

Le Code sur les services sans fil s'applique à l'ensemble des services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts aux consommateurs et aux petites entreprises du Canada. Le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats de services sans fil à partir du 3 juin 2015.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil et à utiliser les résultats obtenus dans le cadre de son processus d'examen officiel. Le premier examen officiel a été achevé en 2017. L'examen du Code sur les services sans fil permet d'évaluer si le Code sur les services sans fil atteint ses objectifs et continue de les atteindre, notamment celui d'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil. Des points de référence ont été recueillis en 2014 et un suivi a été effectué de 2015 à 2019.

Le 15 juin 2017, le CRTC a annoncé l'apport de multiples changements au Code sur les services sans fil. L'information recueillie dans le cadre des recherches de 2017 à 2019 a aidé le CRTC à déterminer si les Canadiens étaient satisfaits des changements et si d'autres changements sont nécessaires pour garantir que les objectifs du Code sur les services sans fil continuent d'être atteints. Le Conseil doit maintenant obtenir une année supplémentaire de données afin de pouvoir continuer de suivre l'efficacité du Code sur les services sans fil et les impressions des Canadiens au fil du temps.

### 2.2 Objectifs de la recherche

L'objectif général de cette recherche était d'obtenir des données permettant de faire un suivi de la mesure dans laquelle les consommateurs comprennent leur contrat de services sans fil et leurs droits connexes et d'analyser davantage différents sujets, comme les plaintes relatives 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. La recherche se penche également sur la façon dont les Canadiens perçoivent le CRTC, ainsi que sur les questions relatives au Code des fournisseurs de services de télévision.

Pour assurer la cohérence du suivi et la comparabilité des données dans le temps, le sondage qui a été utilisé pour la recherche sur l'opinion publique de 2019 concernant le Code sur les services sans fil a été repris, avec un minimum de changements.

Plus précisément, le sondage a été conçu en fonction des objectifs suivants :

- mieux comprendre certaines des questions qui touchent le plus les Canadiens en ce qui a trait aux services sans fil et de télévision;
- recueillir des données pour évaluer si le Code sur les services sans fil atteint ses objectifs, qui consistent notamment à assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil;
- mieux comprendre la perception des Canadiens à l'égard du CRTC et comment elle évolue au fil du temps.

### 2.3 Aperçu de la méthodologie

À des fins de suivi et de comparaison dans le temps, la plupart des questions sont restées identiques ou semblables à celles qui ont été utilisées dans la recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de 2019.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 510 Canadiens de 18 ans et plus, dont 1 322 avaient leur propre forfait de services sans fil et 188 n'en avaient pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire (n=502). Il comprenait également des Canadiens qui avaient un contrat avec des fournisseurs de services de télévision (n=1 060).

Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire pour l'échantillon de ménages possédant un téléphone fixe et d'un échantillon présélectionné pour les ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire. Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, lequel est considéré comme étant non probabiliste, aucune marge d'erreur n'est applicable et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être extrapolées à aucune population.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 10 janvier 2020. Comme aucune modification n'a été apportée à la suite de l'essai préliminaire, les données ont été incluses dans l'ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 16 au 30 janvier 2020.

Une description détaillée de la méthodologie se trouve au chapitre 4.10.

*Remarque : Une analyse a été réalisée pour établir dans quelle mesure il y a un lien entre les variables telles que le sexe, l'âge, la région, le niveau de scolarité atteint, la langue parlée, le revenu du ménage, le type de forfait (familial ou individuel; prépayé ou postpayé; employé; données limitées ou illimitées; contrat de type « balance »), la facilité de gérer les données, le souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision, la connaissance du rôle du CRTC, les plaintes, les factures-surprises et l'échantillon des ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire. Seuls les écarts significatifs à un degré de confiance de 95 % sont indiqués dans le présent rapport. Tout écart statistiquement significatif entre des sous-groupes est indiqué par une lettre majuscule renvoyant à la colonne applicable.*

*Les chiffres présentés dans le rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, pour cette raison, il peut sembler que les cotes regroupées sont différentes d'un point de pourcentage par rapport à leur présentation individuelle et les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 %. En outre, les données de 2014 et de 2015 ont été reprises directement des rapports de recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de ces années. Kantar a intégré ces résultats ainsi que ceux du printemps et de l'automne 2016, 2017, 2018 et 2019 dans le rapport de 2020 à des fins de comparaison d'une année à l'autre, dans la mesure du possible.*

# 3. Faits saillants et répercussions stratégiques

## 3.1 Utilisation des données sans fil

La plupart des Canadiens continuent d'opter pour des forfaits qui comprennent des données (83 %) et un nombre croissant de personnes choisissent maintenant des forfaits à données illimitées (13 % contre 8 % en 2019). La quasi-totalité (97 %) des Canadiens dont le forfait comprend des données prend des mesures pour gérer leur utilisation des données afin de ne pas engager de coûts supplémentaires.

Ceux dont le forfait comprend des données continuent d'avoir confiance en leur capacité de gérer leurs données, la plupart d'entre eux déclarant qu'ils trouvent cela facile (81 %). Cela se traduit par une diminution du nombre de Canadiens qui signalent payer des frais d'utilisation excédentaire de données par rapport aux années précédentes (41 % contre 48 % en 2018 et 49 % en 2019).

## 3.2 Factures-surprises et frais d'itinérance

En revanche, malgré le fait que les Canadiens sont généralement moins nombreux à payer des frais d'utilisation excédentaire de données, un Canadien sur cinq (22 %) continue de recevoir des factures-surprises, tout comme les années précédentes. Ce décalage donne à penser que si les Canadiens parviennent mieux à gérer leurs données, nombre d'entre eux ne comprennent pas parfaitement leurs contrats ou ignorent comment gérer certains frais et services de manière à éviter les factures-surprises.

Les frais d'utilisation excédentaire de données restent la principale raison des factures-surprises, quoique dans une moindre mesure au cours de la dernière année (50 % contre 56 %), tandis que les frais de configuration ou de service non prévus sont devenus un motif plus fréquent (7 % en 2020 contre 2 % en 2019). Par ailleurs, si la plupart des Canadiens maintiennent qu'ils trouvent les frais d'itinérance clairs et faciles à comprendre (51 %), la proportion des factures-surprises attribuables aux voyages à l'étranger est plus élevée que l'année dernière (17 % contre 12 %).

Le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$, à moins qu'un utilisateur autorisé ne consente à payer des frais supplémentaires. Pourtant, les deux tiers (66 %) des personnes ayant reçu une facture-surprise affirment qu'on leur a imposé des frais de plus de 50 \$ au cours de la dernière année, la plupart (55 %) de ces frais variant entre 50 \$ et 100 \$.

## 3.3 Compréhension des contrats

En ce qui concerne la compréhension qu'ont les Canadiens de leurs contrats de services sans fil, peu de choses ont changé par rapport à 2019. Les Canadiens continuent majoritairement (57 %) à trouver leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre, et, comme en 2019, près de la moitié d'entre eux (49 %) jugent que l'explication des frais de résiliation est claire et facile à comprendre.

Toutefois, de nombreux Canadiens continuent de trouver l'explication de la période d'essai quelque peu floue (41 %), alors qu'elle est en place depuis deux ans. Cela peut donner à penser que la période d'essai n'est pas un élément clairement compris par certains Canadiens.

### 3.4 Changements

Le nombre de Canadiens qui ont changé de fournisseur augmente lentement (4 % de plus qu'en 2017). Dans l'ensemble, un Canadien sur cinq (20 %) déclare avoir changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années. La raison la plus fréquemment donnée pour justifier le changement de fournisseur de services est qu'un autre fournisseur a présenté une meilleure offre (58 %), et peu de gens (14 %) ont trouvé le processus de changement de fournisseur de services difficile.

### 3.5 Plaintes

Le nombre de plaintes déposées par les Canadiens est resté stable depuis l'automne 2016, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a un impact positif pour les consommateurs de services sans fil. Dans l'ensemble, le nombre de plaintes a diminué de 9 % par rapport à 2014 (17 % contre 26 %).

Les motifs des plaintes ont changé au cours de l'année dernière, probablement en raison de la diminution des frais d'utilisation excédentaire de données mentionnée plus haut. Les erreurs de facturation sont maintenant le motif principal des plaintes (35 % contre 26 % en 2019). Parmi les autres motifs figurent toujours les frais d'utilisation de données (27 %) et la qualité du service inadéquate (22 %). Par rapport à 2019, un plus grand nombre de Canadiens invoquent désormais des renseignements trompeurs sur les modalités du contrat comme motif de plainte (19 % contre 8 %).

Le CPRST répond aux plaintes des consommateurs si ceux-ci croient que leur fournisseur de services ne règle pas la plainte. Les consommateurs continuent de se plaindre principalement à leurs fournisseurs de services (93 %) et quelques-unes de ces plaintes (5 %) sont également adressées au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications du Canada (CPRST).

### 3.6 Forfaits sans fil des Canadiens

Peu de choses ont changé au cours de la dernière année en ce qui concerne le type de forfaits que les Canadiens se procurent. La plupart ont continué de se prévaloir d'un forfait postpayé en 2020 (89 %), la proportion optant pour un forfait prépayé étant faible (10 %). Similairement aux deux dernières années, de nombreux Canadiens sont abonnés à un forfait individuel (65 %), tandis qu'un tiers d'entre eux (33 %) ont un forfait familial.

### 3.7 Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont aussi été effectuées, portant sur l'âge, le sexe, la scolarité, le revenu et la langue. En comparaison avec les années précédentes, les différences régionales se sont dissipées. Des différences démographiques ont toutefois été constatées quant aux facteurs suivants :

#### Âge :

Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans continuent de se distinguer de leurs aînés (55 ans et plus) à plusieurs égards :

- Les Canadiens âgés de 18 à 54 ans sont toujours plus susceptibles d'avoir un forfait comportant des données que les Canadiens âgés de 55 ans et plus (entre 87 % et 92 % contre 72 %).
- Les Canadiens plus jeunes continuent d'être plus enclins à prendre des mesures pour gérer ou limiter l'utilisation des données. Le constat est vrai en ce qui concerne le passage au Wi-Fi lorsqu'il est disponible (de 93 % à 97 % pour les 18 à 54 ans contre 85 % pour les 55 ans et plus), la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 74 % à 75 % pour les 18 à 54 ans contre 54 % pour

les 55 ans et plus) et l'utilisation d'outils de suivi des données (de 46 % à 54 % pour les 18 à 54 ans contre 36 % pour les 55 ans et plus).

- Les Canadiens plus jeunes restent plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise que les 55 ans et plus (de 24 % à 27 % contre 17 %).

Les Canadiens appartenant à la cohorte d'âge plus jeune (de 18 à 34 ans) diffèrent de ceux de 35 ans et plus dans les domaines suivants :

- Les plus jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) demeuraient plus nombreux que leurs homologues de 35 ans et plus à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (48 % contre 38 % à 40 %).
- Les plus jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) étaient plus nombreux que les 35 ans et plus à affirmer que leur contrat de services sans fil est facile à comprendre (66 % contre 51 % à 53 %).

Une analyse approfondie des Canadiens plus âgés (55 ans et plus) a été entreprise afin de relever toute différence significative entre ceux de 55 à 64 ans, de 65 à 74 ans et de 75 ans et plus, et leurs homologues moins âgés (de 18 à 54 ans). L'analyse a révélé qu'en dépit de la présence de variations entre les groupes des 55 à 64 ans, des 65 à 74 ans et des 75 ans et plus, ces variations sont généralement similaires dans ces trois groupes d'âge (c.-à-d. que les proportions sont toutes plus élevées ou moins élevées que celles des 18 à 54 ans). Ainsi, pour plus de clarté et pour faciliter la lecture du présent rapport, les Canadiens les plus âgés ont été regroupés dans la cohorte des 55 ans et plus.

#### Langue :

Quelques différences notables ont été observées parmi les Canadiens dont la principale langue parlée n'est pas une des langues officielles :

- Ceux qui ne parlent pas une des langues officielles sont plus à risque de recevoir une facture-surprise (30 % contre 18 % à 21 %).
- Ceux qui ne parlent pas une des langues officielles sont plus susceptibles d'avoir trouvé que l'explication de la période d'essai pour les nouveaux contrats n'était pas claire (55 % contre 38 à 39 %).

### **3.8 Code des fournisseurs de services de télévision**

Bien qu'il soit en place depuis plus de deux ans, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est peu connu et l'est encore moins qu'il y a quelques années. En 2020, une petite proportion de Canadiens (13 % contre 17 %) se rappelle du Code des fournisseurs de services de télévision, tandis qu'une plus grande proportion ne s'en souvient pas du tout (60 % contre 56 %). Cela s'explique peut-être par le fait que les médias accordent moins d'attention au Code avec le temps.

Seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (50 %) croient avoir été informés de l'offre de service de base, malgré l'exigence que tous les clients en soient informés. Étant donné que cette situation perdure, il est possible que la manière dont l'information est diffusée aux Canadiens pose problème.

Dans l'ensemble, la plupart des Canadiens continuent de trouver leur contrat de télévision clair et facile à comprendre (55 %), et peu d'entre eux (14 %) ont éprouvé des difficultés liées aux appels de service pour la télévision. La plupart des Canadiens ont de nouveau affirmé qu'aucun changement n'a été apporté à leurs canaux ou à leur forfait sans qu'ils en soient informés (76 %).

Le nombre de Canadiens qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision au cours des 12 derniers mois est resté stable depuis 2019 (23 %), mais reste inférieur à celui de 2018 (27 %). La nature de ces plaintes varie, mais la plupart portent encore sur les erreurs de facturation (32 %), la qualité du service inadéquate (22 %) ou le prix (18 %).

### 3.9 CRTC

Le niveau de compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC est resté stable par rapport à 2019 et avoisine celui de 2014. En effet, 36 % des Canadiens se considèrent aujourd'hui comme bien ou très bien informés sur le CRTC, par rapport à 38 % en 2014.

L'opinion qu'on les Canadiens au sujet du CRTC est comparable à celle de 2019, et reste plus positive qu'à l'automne 2016 (33 % contre 29 %). Cela s'explique peut-être par l'augmentation du nombre de Canadiens qui se considèrent comme étant bien informés au sujet du rôle du CRTC au cours des deux dernières années. Il convient toutefois de noter que 62 % des Canadiens affirment ne pas bien connaître le rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion qu'ont de nombreux consommateurs au sujet du CRTC repose sur une connaissance limitée, voire nulle.

### 3.10 Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche indiquent que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des répercussions positives sur les Canadiens. Ils donnent également des renseignements qu'il conviendra de prendre en compte lors des prochaines mises à jour du Code sur les services sans fil ou du Code des fournisseurs de services de télévision.

1. Les données et, par conséquent, la gestion des données continuent d'être un élément de première importance pour les Canadiens. L'augmentation du nombre de Canadiens qui choisissent des forfaits à données illimitées, ainsi que la réduction du nombre de Canadiens qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données, donnent à penser que les Canadiens sont de plus en plus sensibilisés à la gestion des forfaits et qu'ils y participent davantage. Cette situation est encourageante, mais la proportion de Canadiens qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données demeure élevée. Bien qu'il soit possible que certains Canadiens soient à l'aise avec le paiement occasionnel de frais d'utilisation excédentaire de données dans l'intérêt d'avoir une facture mensuelle moins élevée, le taux plus élevé de factures-surprises parmi ceux qui ont payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours de la dernière année donne à penser que le Code sur les services sans fil pourrait aider davantage certains consommateurs à cet égard.
2. Bien que de manière générale les Canadiens sont moins nombreux à payer des frais d'utilisation excédentaire de données, ils continuent de recevoir autant de facture-surprise qu'en 2016. D'autres facteurs contribuent de plus en plus aux frais imprévus, à savoir les voyages à l'étranger et les frais de configuration ou de service non prévus. Il s'agit peut-être d'un élément à l'égard duquel le Code sur les services sans fil pourrait aider davantage les Canadiens.
3. Les résultats laissent penser que de nombreux Canadiens ne comprennent pas parfaitement les modalités entourant les périodes d'essai, et que la plupart trouvent l'explication plus floue que claire. Cette tendance est encore plus marquée chez les consommateurs qui ne parlent pas une des langues officielles. Le Code sur les services sans fil peut aider les consommateurs à cet égard, en veillant à ce que les fournisseurs de services sans fil fassent de plus grands efforts pour rendre l'explication de la période d'essai plus facile à comprendre et pour que les consommateurs puissent ainsi mieux en tirer parti.
4. L'incidence du Code des FSTV commence à se faire sentir. Le nombre de plaintes est resté en deçà de celui de 2018. Peu de choses ont changé en ce qui concerne les autres éléments du Code des FSTV; il reste peu connu, mais peu de Canadiens ont du mal à comprendre les contrats ou ont des problèmes liés aux appels de service. Cela donne à penser que le manque de connaissance n'est pas un problème majeur. Comme un bon nombre de Canadiens ignorent toujours les services de base offerts, il pourrait être avantageux pour eux d'encourager les fournisseurs de services à attirer l'attention sur ce point.



5. L'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC s'est améliorée avec le temps et est de plus en plus positive. Toutefois, de nombreux Canadiens affirment qu'ils ne connaissent pas bien le rôle du CRTC, ce qui laisse entrevoir la possibilité de mieux informer les consommateurs.

## 4. Code sur les services sans fil

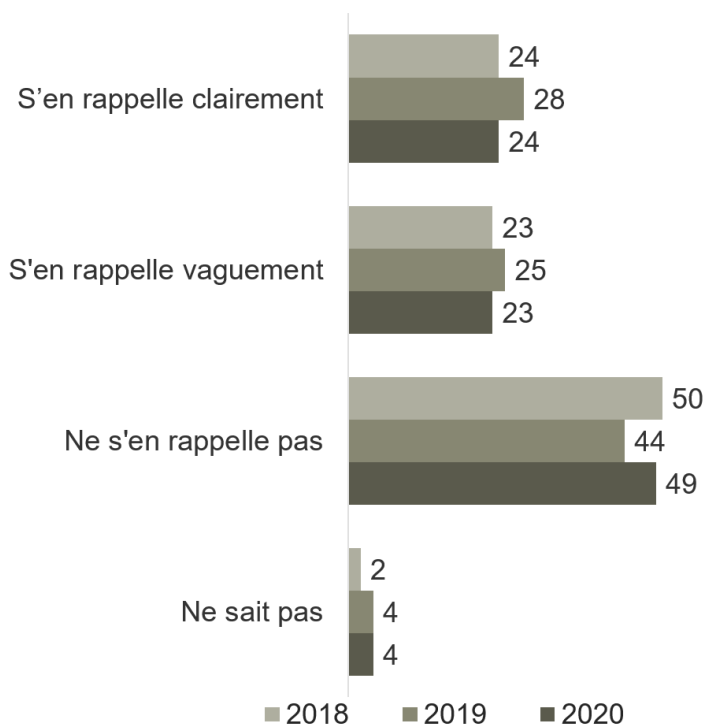
### 4.1 Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et a été mis à jour en 2017. Il garantit donc maintenant que les clients obtiennent des appareils déverrouillés et que les forfaits familiaux/partagés permettent d'exercer un contrôle accru sur l'utilisation excédentaire de données. Il établit la limite d'utilisation minimale des périodes d'essai, laquelle correspond à au moins la moitié de la limite mensuelle d'utilisation prévue dans le forfait du client. Il précise enfin que les données sont une condition fondamentale des contrats qui ne peuvent être modifiées pendant l'entente sans le consentement des clients.

Par rapport à 2019, les Canadiens sont moins nombreux à connaître le Code sur les services sans fil, et plus nombreux à dire qu'ils ne se rappellent pas en avoir entendu parler (49 % contre 44 % en 2019), ce qui est comparable aux résultats de 2018 (50 %). Cela peut s'expliquer par une diminution de la couverture médiatique au cours de la dernière année.

Comme l'indique le tableau 4.1.b, l'âge continue de jouer un rôle dans le souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil. Les Canadiens d'âge moyen (35 à 54 ans) se souviennent davantage du Code que leurs homologues plus jeunes (18 à 34 ans) ou plus âgés (55 ans et plus); ils sont 31 % à s'en souvenir clairement, contre 21 % et 22 % respectivement. Comme l'indique le tableau 4.1.c, les répondants ayant des revenus plus élevés (100 000 \$ ou plus) sont également plus susceptibles de se souvenir du Code sur les services sans fil que ceux qui gagnent moins de 100 000 \$ (35 % à 39 % contre 16 % à 26 %), tout comme les répondants ayant un niveau de scolarité supérieur (27 % à 29 % pour les diplômés du collège ou de l'université, contre 15 % pour ceux qui n'ont pas fait d'études supérieures).

**Pièce 4.1.a Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil**



QCSSF1. Le Code sur les services sans fil a été créé en 2013 afin de rendre les contrats de service plus clairs, de limiter les frais de résiliation et de contribuer à un marché des services sans fil concurrentiel. En 2017, le Code a été mis à jour pour mettre fin aux frais de déverrouillage. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Référence : Total des répondants, 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345)

**Tableau 4.1.b Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil**

| Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil | Total<br>(A) | Âge              |                    |                       | Éducation                  |                |   |
|---|--------------|------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|----------------|---|
|   |              | 18-34 ans<br>(D) | 35 à 54 ans<br>(E) | 55 ans et plus<br>(F) | Secondaire ou moins<br>(P) | Collège<br>(Q) | Études universitaires ou supérieures<br>(R) |
| <b>Référence = actuelle</b>                               | <b>1510</b>  | <b>233</b>       | <b>513</b>         | <b>716</b>            | <b>398</b>                 | <b>363</b>     | <b>685</b>                                  |
| Ne s'en rappelle pas                                      | 49           | 50 E             | 39                 | 55 E                  | 61 QR                      | 48             | 41  |
| S'en rappelle clairement                                  | 24           | 22               | 31 DF              | 21                    | 15                         | 27 P           | 29 P  |
| S'en rappelle vaguement                                   | 23           | 24               | 26                 | 21                    | 16                         | 23             | 28 P  |
| Ne sait pas   | 4            | 5                | 3                  | 3                     | 8 QR                       | 2              | 2   |

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

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

**Tableau 4.1.c Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil**

| Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil | Total<br>(A) | Revenus                   |  |   |  |                           |
|---|--------------|---------------------------|--|---|--|---------------------------|
|   |              | moins de<br>40 k\$<br>(E) | de 40 k\$ à<br>moins de<br>60 k\$<br>(F) | de 60 k\$ à<br>moins de<br>100 k\$<br>(G) | de 100 k\$<br>à moins<br>de 150 k\$<br>(H) | 150 k\$ et<br>plus<br>(I) |
| <b>Référence = actuelle</b>                               | <b>1510</b>  | <b>297</b>                | <b>188</b>                               | <b>352</b>                                | <b>221</b>                                 | <b>203</b>                |
| Ne s'en rappelle pas                                      | 49           | 64 GHI                    | 56 HI                                    | 48 HI                                     | 31   | 31                        |
| S'en rappelle clairement                                  | 24           | 16                        | 23                                       | 26 E                                      | 35 EFG                                     | 39 EFG                    |
| S'en rappelle vaguement                                   | 23           | 14                        | 19                                       | 25 E                                      | 34 EF                                      | 29 E                      |
| Ne sait pas   | 4            | 6 G                       | 2  | 2   | *  | 2                         |

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

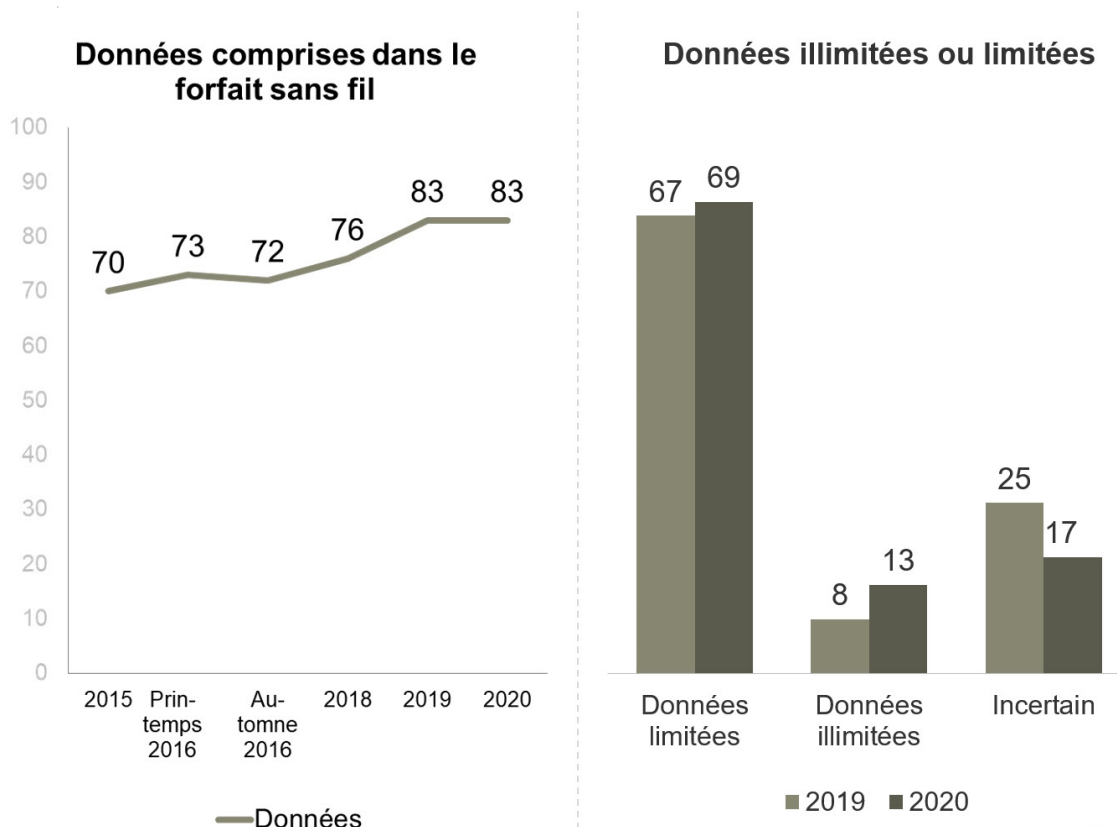
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %.

#### 4.2 Utilisation des données sans fil

Plus de quatre-vingts pour cent (soit 83 %) des Canadiens choisissent des forfaits comprenant des données; cette proportion est élevée, mais cohérente avec celle de 2019. Le type de forfait le plus courant reste le forfait aux données limitées (69 %), bien que le nombre de Canadiens ayant un forfait aux données illimitées ait augmenté (13 % contre 8 % en 2019). En outre, les Canadiens semblent être plus nombreux à savoir si leur forfait comprend ou non des données, car ils sont moins nombreux à se déclarer incertains de leur type de forfait (17 % en 2020 contre 25 % en 2019).

**Pièce 4.2.a. Données incluses dans le forfait de services sans fil, au fil du temps, et forfaits avec données illimitées ou données limitées**



QB2a. Lesquelles des situations suivantes s'appliquent à votre forfait de services sans fil?

Référence : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322)

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

Référence : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2020 (n=1 054), 2019 (n=1 076)

Comme le démontrent les tableaux 4.2.b et 4.2.c, le choix des Canadiens d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données ou non continue de dépendre de divers facteurs démographiques :

- **Âge** – Les jeunes Canadiens (de 18 à 54 ans) sont toujours plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données que les Canadiens de 55 ans et plus (entre 87 % et 92 % contre 72 %).
- **Revenu** — Les personnes dont le revenu du ménage est plus élevé (60 000 \$ par an ou plus) ont plus tendance que celles de la tranche de revenu le plus faible (moins de 40 000 \$ par an) à avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (85 % à 93 % contre 74 %, respectivement).
- **Région** — Les Canadiens vivant dans les Territoires ont moins tendance à avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données (55 %) que ceux vivant dans le reste du Canada (77 % à 88 %).

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

| Données incluses dans le forfait de services sans fil | Total (A)   | Âge           |               |                    | Région         |            |             |              |            |                 |
|---|-------------|---------------|---------------|--------------------|----------------|------------|-------------|--------------|------------|-----------------|
|   |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) | Atlantique (G) | Québec (H) | Ontario (I) | Prairies (J) | C.-B. (K)  | Territoires (O) |
| <b>Référence = actuelle</b>                           | <b>1306</b> | <b>225</b>    | <b>460</b>    | <b>585</b>         | <b>127</b>     | <b>251</b> | <b>350</b>  | <b>378</b>   | <b>150</b> | <b>50</b>       |
| Oui   | 83          | 92 F          | 87 F          | 72                 | 77 O           | 81 O       | 84 O        | 86 GO        | 88 GO      | 55              |

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

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

**Tableau 4.2.c. Type de données incluses dans les forfaits sans fil, par région**

| Données incluses dans le forfait de services sans fil | Total (A)   | Revenus             |                                 |                                  |                                   |                     |
|---|-------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
|   |             | Moins de 40 k\$ (E) | de 40 k\$ à moins de 60 k\$ (F) | de 60 k\$ à moins de 100 k\$ (G) | de 100 k\$ à moins de 150 k\$ (H) | 150 k\$ et plus (I) |
| <b>Référence = actuelle</b>                           | <b>1054</b> | <b>169</b>          | <b>130</b>                      | <b>272</b>                       | <b>174</b>                        | <b>169</b>          |
| Données limitées                                      | 69          | 71                  | 75                              | 70                               | 71                                | 69                  |
| Données illimitées                                    | 13          | 10                  | 12                              | 13                               | 11                                | 14                  |
| Ne sait pas   | 17          | 16                  | 13                              | 16                               | 17                                | 17                  |

QB4. Certains forfaits de services sans fil offrent une des données illimitées, d'autres, des données limitées. Lorsqu'un forfait comprend une limite mensuelle de données, vous pouvez avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire de données si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait.

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

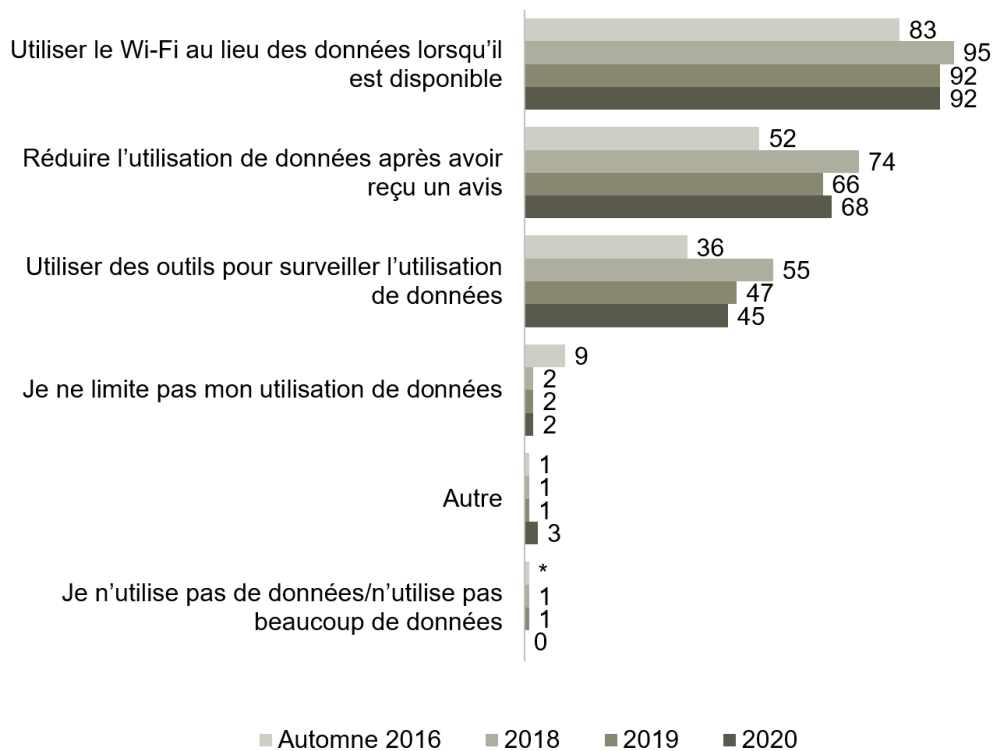
#### 4.2.1 Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données

Comme durant les années précédentes, la grande majorité des Canadiens qui ont un forfait de services sans fil comprenant des données essaient de gérer ou de limiter l'utilisation des données (97 %). Les principales méthodes pour y parvenir restent l'utilisation du Wi-Fi lorsqu'il est disponible (92 %), suivi de la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (68 %) ou le suivi actif de l'utilisation des données (45 %).

Comme l'indique le tableau 4.2.1.b, les plus jeunes Canadiens (18 à 54 ans) sont plus enclins à recourir à des méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation des données que leurs aînés (55 ans et plus) [99 % contre 94 %]. Le constat est également vrai pour le passage au Wi-Fi lorsqu'il est disponible (de 93 % à 97 % pour les 18-54 ans contre 85 % pour les 55 ans et plus), la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (de 74 % à 75 % pour les 18-54 ans contre 54 % pour les 55 ans et plus) et l'utilisation d'outils de suivi des données (de 46 % à 54 % pour les 18-54 ans contre 36 % pour les 55 ans et plus). Ces tendances sont cohérentes avec celles de 2019, et indiquent que les Canadiens plus âgés continuent de moins bien gérer leur utilisation des données.

Comme on pouvait s'y attendre, ceux qui ont reçu une facture-surprise dans le passé sont plus portés à réduire leur utilisation de données à la réception d'un avis (76 % contre 66 %) et à utiliser des outils pour les aider à suivre leur utilisation de données (53 % contre 43 %). Le tableau 4.2.1.b. donne un aperçu de ces tendances.

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



QB5a. [DEMANDER si n'a pas répondu « Illimitées ou Aucun » à la question B4] Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Référence : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2020 (n=898), 2019 (n=971), 2018 (n=651), automne 2016 (n=831)



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

| Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation des données   | Total<br>(A) | Âge              |                    |                       | Factures-surprises |            |
|--|--------------|------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|------------|
|  |              | 18-34 ans<br>(D) | 35 à 54 ans<br>(E) | 55 ans et plus<br>(F) | Oui<br>(P)         | Non<br>(Q) |
| <b>Référence = actuelle</b>  | <b>898</b>   | <b>185</b>       | <b>347</b>         | <b>349</b>            | <b>199</b>         | <b>696</b> |
| TOUT (NET)   | 97           | 99 F             | 99 F               | 94                    | 99                 | 97         |
| Utilisation de la technologie Wi-Fi  | 92           | 93 F             | 97 F               | 85                    | 93                 | 91         |
| Réduction de l'utilisation des données à la suite d'un avis selon lequel la limite est presque atteinte  | 68           | 74 F             | 75 F               | 54                    | 76 Q               | 66         |
| Surveillance de l'utilisation des données à l'aide du téléphone ou d'une application sur le téléphone  | 45           | 46 F             | 54 F               | 36                    | 53 Q               | 43         |
| Désactivation des services de données lorsque la limite est atteinte   | 2            | 2                | 2                  | 1                     | 3                  | 1          |
| Surveillance de l'utilisation des données ou examen de la facture  | 1            | 1                | *                  | 1                     | 1                  | 1          |
| Évitement d'activités pour lesquelles une quantité importante de données mobiles doit être utilisée (p. ex. la diffusion vidéo en continu, les jeux, etc.) | 3            | 5                | 2                  | 2                     | 3                  | 3          |
| Utilisation non limitée des données  | 2            | 2                | 1                  | 4                     | 2                  | 2          |
| Avis lorsque la limite est atteinte ou presque atteinte  | 1            | 1                | 1                  | -                     | *                  | 1          |
| Non-utilisation de données mobiles   | *            | 1                | -                  | *                     | -                  | *          |
| Utilisation d'un autre appareil (p. ex. un ordinateur) pour accéder à Internet   | 1            | -                | 1                  | 1                     | 1                  | *          |
| Achat d'une plus grande quantité de données  | *            | -                | *                  | -                     | *                  | *          |
| Autre  | 3            | 3                | 4                  | 1                     | 5                  | 2          |
| Aucune   | 3            | 1                | 1                  | 6 DE                  | 1                  | 3          |

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

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

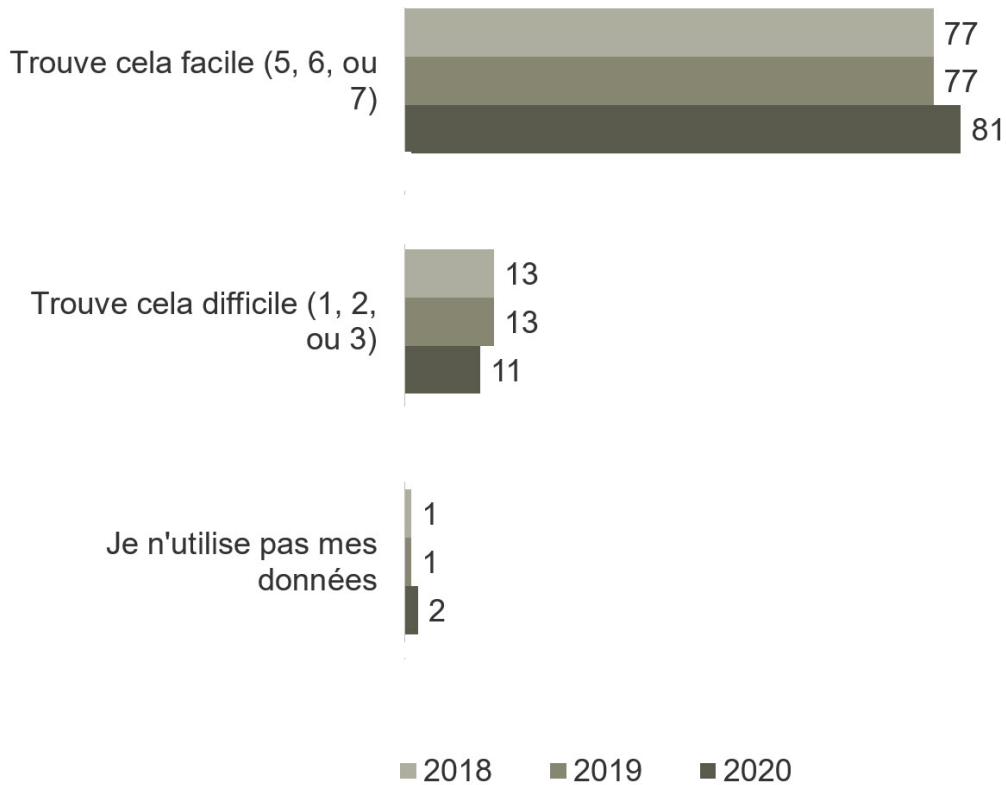
Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - signifie 0.

#### 4.2.2 Facilité à gérer l'utilisation des données

Comme les années précédentes, la plupart des Canadiens trouvent qu'il est facile de gérer leur utilisation de données chaque mois. Plus de quatre Canadiens sur cinq (81 %) considèrent cela comme facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

##### Pièce 4.2.2.a. Niveau de difficulté à gérer l'utilisation mensuelle des données chez les personnes ayant un forfait comprenant des données



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

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

Référence : Total des répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2020 (n=1 039), 2019 (n=1 069), 2018 (n=792)

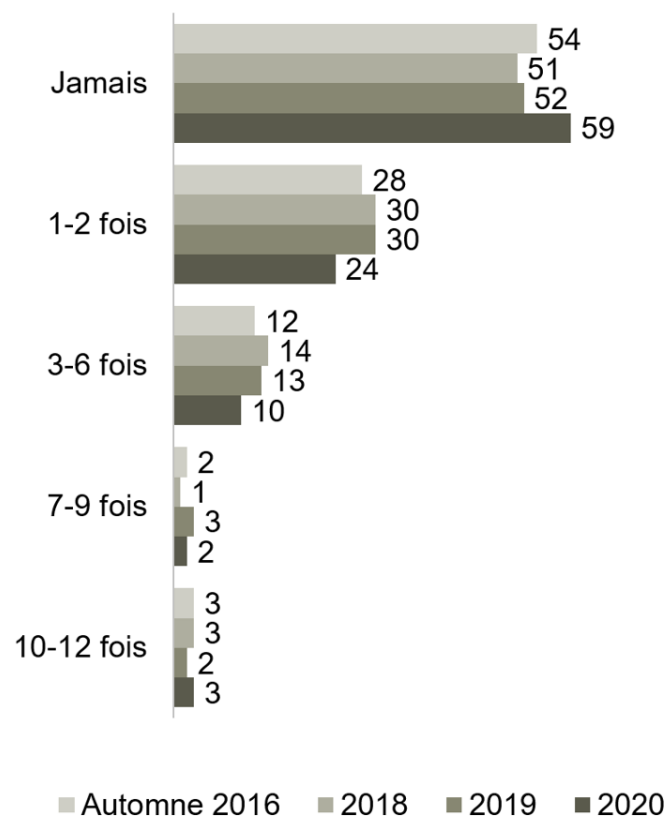
### 4.2.3 Frais d'utilisation excédentaire de données

Un nombre moins important de Canadiens paient des frais d'utilisation excédentaire de données par rapport aux années précédentes. Quatre répondants sur dix (41 %) ont payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, comparativement à près de la moitié (48 et 49 %) en 2018 et 2019. Par ailleurs, les frais d'utilisation excédentaire de données semblent entraîner moins de factures-surprises, car la fréquence à laquelle des frais d'utilisation excédentaire de données sont payés a diminué chez les personnes qui ont reçu une facture-surprise au cours de la dernière année (69 % en 2020 contre 89 % en 2019).

On continue de relever des différences au chapitre de l'âge des personnes qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données (voir le tableau 4.2.3.b). Cependant, si les plus jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) restent plus nombreux que leurs aînés (55 ans et plus) à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données (48 % contre 38 %), l'écart entre les Canadiens d'âge moyen (35 à 54 ans) et les Canadiens plus âgés se réduit, les premiers étant moins nombreux à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours de la dernière année (40 % en 2020 contre 52 % en 2019).

Comme le démontre le tableau 4.2.3.c, les répondants qui ont un forfait familial étaient plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours de la dernière année (46 % contre 38 %), tout comme ceux qui trouvent la gestion des données difficile (71 % contre 35 % pour ceux qui trouvent cela facile).

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



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

Référence : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2020 (n=1 039), 2019 (n=1 069), 2018 (n=796), automne 2016 (n=831)

**Tableau 4.2.3.b. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois, par âge**

| Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois | Total (A)   | Âge           |               |                    |
|---|-------------|---------------|---------------|--------------------|
|   |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1039</b> | <b>206</b>    | <b>396</b>    | <b>414</b>         |
| Jamais  | 59          | 52            | 60            | 66 D               |
| 1-2 fois  | 24          | 24            | 26            | 23                 |
| 3-6 fois  | 10          | 15 F          | 9             | 7                  |
| 7-9 fois  | 2           | 3             | 2             | 1                  |
| 10-12 fois  | 3           | 3             | 3             | 1                  |
| Ne sait pas   | 2           | 2             | *             | 2                  |

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

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

Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %.

**Tableau 4.2.3.c. Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois, par forfait et données**

| Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois | Total (A)   | Forfait      |                | Gestion des données |               |
|---|-------------|--------------|----------------|---------------------|---------------|
|   |             | Familial (J) | Individuel (K) | Facile (F)          | Difficile (G) |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1039</b> | <b>392</b>   | <b>636</b>     | <b>839</b>          | <b>107</b>    |
| Jamais  | 59          | 54           | 62 J           | 65 G                | 29            |
| 1-2 fois  | 24          | 27           | 23             | 24                  | 28            |
| 3-6 fois  | 10          | 11           | 10             | 7                   | 31 F          |
| 7-9 fois  | 2           | 2            | 2              | 1                   | 3             |
| 10-12 fois  | 3           | 3            | 2              | 2                   | 6 F           |
| Ne sait pas   | 2           | 3 K          | 1              | 1                   | 3             |

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

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

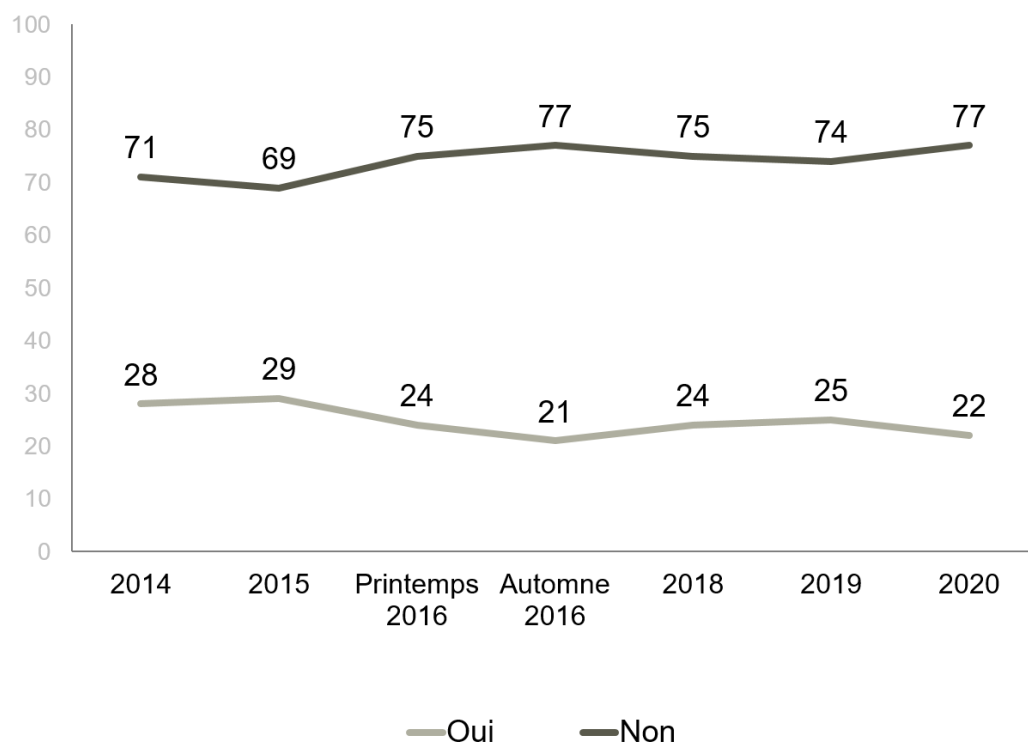
### 4.3 Factures-surprises et frais d'itinérance

#### 4.3.1 Factures-surprises

##### Fréquence

Plus d'un Canadien sur cinq (22 %) continue de recevoir des factures-surprises. Bien que la fréquence soit basse, cela indique qu'en dépit des changements apportés au Code sur les services sans fil en 2017, les Canadiens continuent de recevoir autant de factures-surprises qu'en 2016.

### **Pièce 4.3.1.a. Personnes ayant reçu une facture-surprise**



QB10/B6. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment élevée?

Référence : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277), total des répondants, hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005), 2014 (n=1 016)

Tout comme en 2019, les jeunes Canadiens et les Canadiens d'âge moyen (18 à 54 ans) sont toujours plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (24 % à 27 % contre 17 %). De plus, ceux dont la langue principale n'est pas une langue officielle ont plus de problèmes liés aux factures-surprises (30 % contre 18 % à 21 %). Le tableau 4.3.1.b. donne un aperçu de ces tendances.

Comme on pouvait s'y attendre, les factures-surprises continuent d'être plus fréquentes chez les personnes qui ont du mal à gérer leurs données (50 % contre 19 %). Cela est également vrai pour les personnes ayant des contrats de type « balance » (29 % contre 21 %). Voir le tableau 4.3.1.c pour plus de détails.

**Tableau 4.3.1.b. Personnes ayant reçu une facture-surprise, par âge et langue parlée**

| Personnes ayant reçu une facture-surprise | Total (A)   | Âge           |               |                    | Langue      |              |            |
|---|-------------|---------------|---------------|--------------------|-------------|--------------|------------|
|   |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) | Anglais (B) | Français (C) | Autre (D)  |
| <b>Référence = actuelle</b>               | <b>1306</b> | <b>225</b>    | <b>460</b>    | <b>585</b>         | <b>901</b>  | <b>244</b>   | <b>139</b> |
| Oui                                       | 22          | 27 F          | 24 F          | 17                 | 21          | 18           | 30BC       |
| Non                                       | 77          | 72            | 76            | 81 D               | 78D         | 81D          | 69         |
| Ne sait pas                               | 1           | 1             | 1             | 1                  | 1           | 2            | 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 indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

**Tableau 4.3.1.c. Personnes ayant reçu une facture-surprise, par contrat de type « balance » et gestion des données**

| Personnes ayant reçu une facture-surprise | Total (A)   | Contrat de type « balance » |            | Gestion des données |               |
|---|-------------|-----------------------------|------------|---------------------|---------------|
|   |             | Oui (B)                     | Non (C)    | Facile (F)          | Difficile (G) |
| <b>Référence = actuelle</b>               | <b>1306</b> | <b>305</b>                  | <b>496</b> | <b>839</b>          | <b>107</b>    |
| Oui                                       | 22          | 29 C                        | 21         | 19                  | 50 F          |
| Non                                       | 77          | 70                          | 78 B       | 81 G                | 48            |
| Ne sait pas                               | 1           | 1                           | 1          | *                   | 2             |

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

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

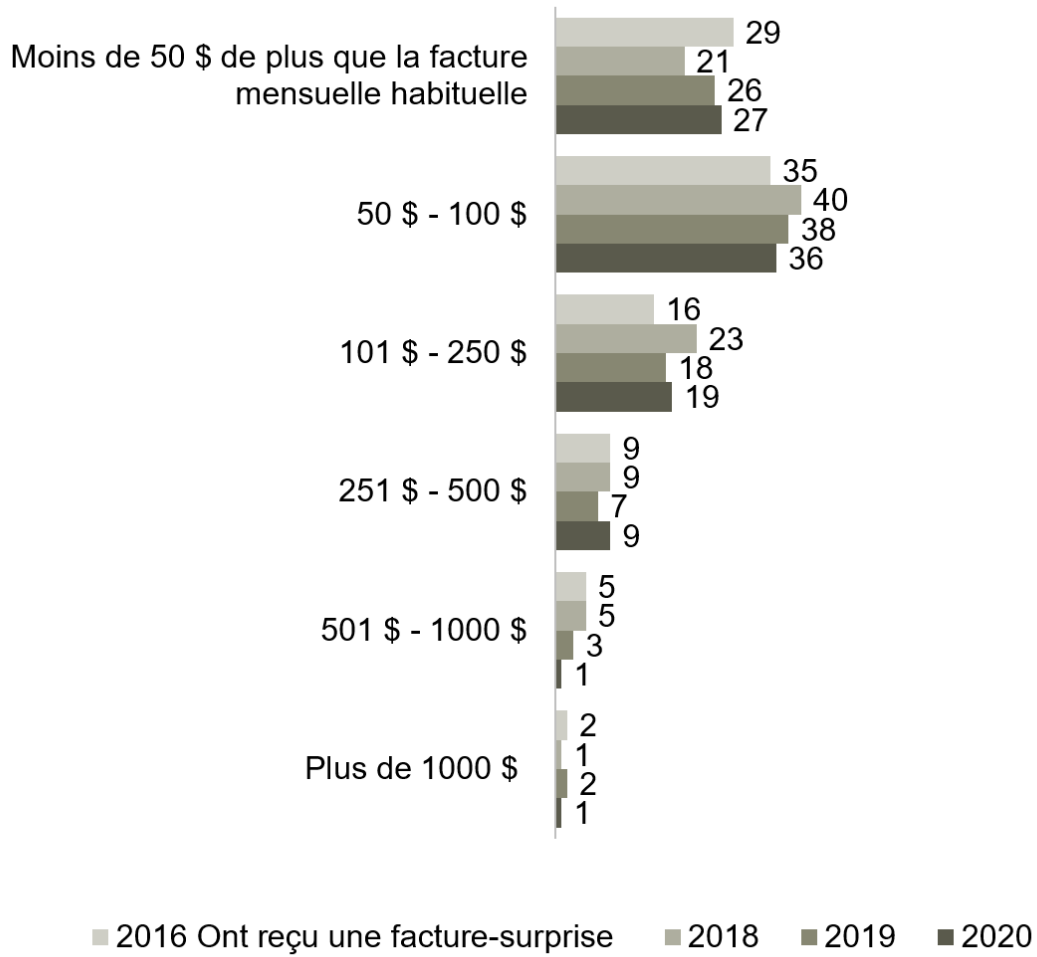
Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %

### Montant

Le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données dès qu'ils dépassent 50 dollars, à moins qu'un utilisateur autorisé ne consente à payer des frais supplémentaires. Malgré cela, les Canadiens continuent de se faire imposer différents frais imprévus, allant de moins de 50 dollars à plus de 1 000 dollars par cycle de facturation. Comme les années précédentes, la plupart des frais imprévus restent inférieurs à 50 dollars (27 %) ou se situent entre 50 et 100 dollars (36 %).



**Pièce 4.3.1.d. Montant des frais imprévus dans le cas des personnes ayant reçu une facture-surprise**



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

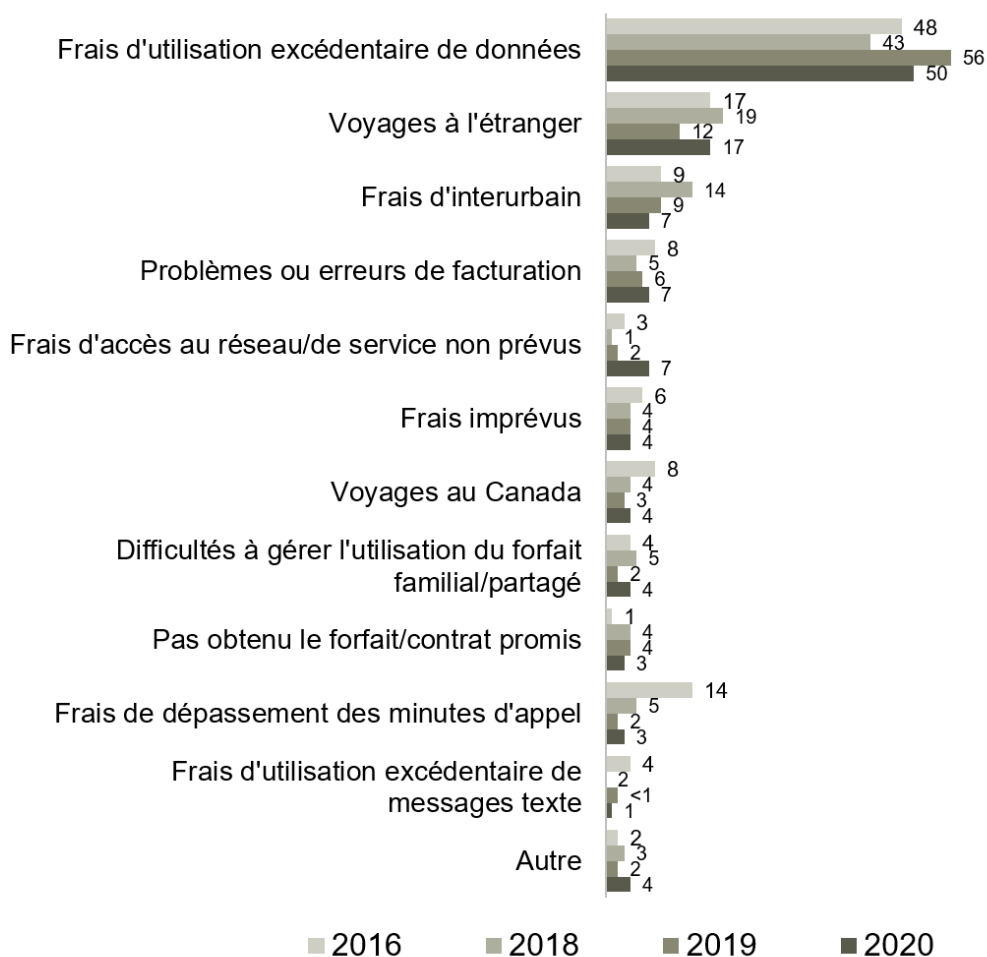
Référence : Répondants ayant reçu une facture-surprise, 2020 (n=261), 2019 (n=320), 2018 (n=211), automne 2016 (n=285)

## Motif

Les frais d'utilisation excédentaire de données continuent d'être le principal motif des factures-surprises (50 %), suivis par les frais d'itinérance internationaux (17 %), les frais d'interurbain et les erreurs de facturation (7 % chacun). Les frais de configuration ou de service non prévus sont toutefois plus fréquents (7 % en 2020 contre 2 % en 2019). Voir la pièce 4.3.1.e ci-dessous pour plus de détails.

Comme on peut le voir dans le tableau 4.3.1.f, les frais d'utilisation excédentaire de données sont plus courants chez les jeunes Canadiens (18 à 34 ans) [66 %] que chez les 35 ans et plus (38 % à 42 %). Il s'agit d'une amélioration chez les Canadiens d'âge moyen (35 à 54 ans) qui, en 2019, ont fait état de beaucoup plus de factures-surprises (60 % contre 42 % en 2020). On constate également d'une diminution directionnelle chez les 55 ans et plus (38 % en 2020 contre 45 % en 2019).

### Pièce 4.3.1.e. Motif principal de la facture-surprise



QB10a/B6a. Quel était le motif principal des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?

Référence : Répondants qui ont reçu une facture-surprise, 2020 (n=261), 2019 (n=320), 2018 (n=211), automne 2016 (n=250), hiver 2016 (n=208), 2015 (n=289), 2014 (n=282)

**Tableau 4.3.1.f. Motif principal de la facture-surprise, par âge**

| Motif principal de la facture-surprise                             | Total<br>(A) | Âge              |                  |                          |
|--|--------------|------------------|------------------|--------------------------|
|  |              | 18-34 ans<br>(D) | 35-54 ans<br>(E) | 55 ans et<br>plus<br>(F) |
| <b>Référence = actuelle</b>  | <b>261</b>   | <b>54</b>        | <b>106</b>       | <b>96</b>                |
| Frais d'utilisation excédentaire de données                        | 50           | 66 EF            | 42               | 38                       |
| Voyages à l'étranger – Frais d'itinérance                          | 17           | 11               | 27 F             | 12                       |
| Frais d'interurbain  | 7            | 6                | 8                | 8                        |
| Problèmes ou erreurs de facturation                                | 7            | 4                | 7                | 10                       |
| Autres frais imprévus (frais d'accès au réseau, service 911, etc.) | 4            | 2                | 4                | 6                        |
| Le forfait ou contrat obtenu n'est pas celui qui a été promis      | 3            | -                | 4                | 5                        |
| Voyages au Canada – Frais d'itinérance                             | 4            | 3                | 8                | 1                        |
| Forfait familial ou partagé – Difficile de gérer l'utilisation     | 4            | 4                | 7                | 1                        |
| Frais de dépassement des minutes d'appel                           | 3            | 2                | 5                | 2                        |
| Frais d'utilisation excédentaire de messages texte                 | 1            | -                | 2                | 1                        |
| Frais de configuration ou de service non prévus                    | 7            | 8                | 4                | 11                       |
| Autre (préciser)   | 4            | 4                | 5                | 3                        |
| Ne sait pas  | 6            | 2                | 3                | 13 DE                    |

QB10a. [Si la personne a répondu « Oui » à la question B10] Quel était le principal motif des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?

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

Un - signifie 0.

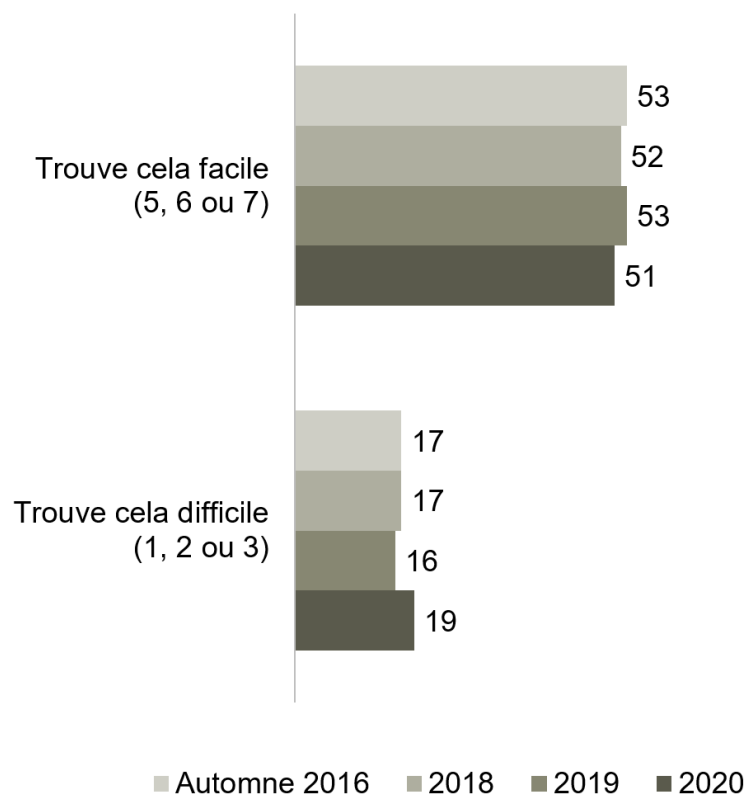
### 4.3.2 Frais d'itinérance

Le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de services qu'ils avertissent les clients lorsque ceux-ci utilisent des services d'itinérance, et qu'ils limitent les frais d'itinérance de données à 100 \$ par cycle de facturation, à moins que le client ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.

La plupart des Canadiens estiment être en mesure de gérer leurs frais d'itinérance lorsqu'ils voyagent et peu de choses ont changé depuis 2016. Plus de la moitié des Canadiens (51 %) continuent de trouver qu'il est facile de gérer les frais d'itinérance (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), tandis que 19 % des Canadiens trouvent cela difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Comme l'indique le tableau 4.3.2.b, ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles que les autres de déclarer avoir du mal à gérer leurs frais d'itinérance (53 % contre 43 %), tout comme ceux qui ont reçu une facture-surprise (54 % contre 42 %).

#### **Pièce 4.3.2.a. Niveau de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage**



QB9. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez avoir à payer des frais d'itinérance. Est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez? Veuillez utiliser une échelle à sept points, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

Sans surprise, les répondants qui ont déposé une plainte (31 %) ont plus tendance à trouver difficile de gérer leurs frais d'itinérance (12 %), tout comme ceux qui ont reçu une facture-surprise par rapport à ceux qui n'en ont pas reçu (33 % contre 11 %).

**Tableau 4.3.2.b. Niveau de difficulté à gérer les frais d'itinérance, par facture-surprise et par plainte**

| Niveau de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage | Total (A)   | Factures-surprises |             | Plaintes            |                       |
|---|-------------|--------------------|-------------|---------------------|-----------------------|
|   |             | Oui (P)            | Non (Q)     | En a déposé une (S) | N'en a pas déposé (T) |
| <b>Référence = actuelle</b>                                   | <b>1306</b> | <b>261</b>         | <b>1034</b> | <b>222</b>          | <b>1076</b>           |
| Trouve cela facile (5, 6 ou 7)                                | 51          | 42                 | 54 P        | 43                  | 53 S                  |
| Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)                             | 19          | 30 Q               | 15          | 31 T                | 16                    |

QB9. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez avoir à payer des frais d'itinérance. Est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez?

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

#### 4.4 Compréhension des contrats

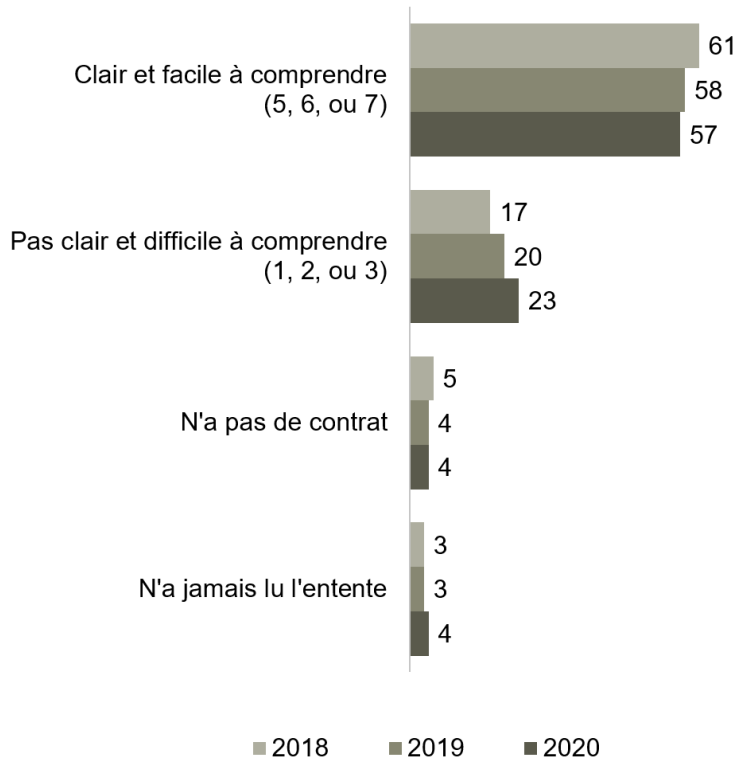
##### 4.4.1 Compréhension du contrat

Le Code sur les services sans fil comprend plusieurs règles relatives à la clarté des contrats, y compris l'exigence pour les fournisseurs de services de donner aux clients un résumé des renseignements essentiels mettant en évidence les modalités les plus importantes de leur contrat.

Depuis deux ans, le niveau de compréhension des Canadiens à l'égard de leur contrat est resté stable, la majorité (57 %) continuant de trouver leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Ceci est particulièrement vrai pour les répondants âgés de 18 à 34 ans, par rapport aux 35 ans et plus (66 % contre 51 % à 53 %). Voir le tableau 4.4.1.b.

Comme les années précédentes, ceux qui ont reçu une facture-surprise sont beaucoup plus nombreux à déclarer que leur contrat est difficile à comprendre (36 % contre 19 %; 1,2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), ce qui peut laisser penser que la mauvaise compréhension des contrats contribue aux factures-surprises. Le tableau 4.4.1.b. donne un aperçu de ces tendances.

**Pièce 4.4.1.a. Niveau de facilité de compréhension des contrats de services sans fil**



CSSF10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

**Tableau 4.4.1.b. Niveau de facilité de compréhension des contrats de services sans fil, par âge et par facture-surprise**

| Niveau de facilité de compréhension des contrats de services sans fil | Total (A)   | Âge           |               |                    | Factures-surprises |             |
|---|-------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|-------------|
|   |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) | Oui (P)            | Non (Q)     |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1306</b> | <b>225</b>    | <b>460</b>    | <b>585</b>         | <b>261</b>         | <b>1034</b> |
| Trouve cela facile (5, 6 ou 7)  | 57          | 66 EF         | 53            | 51                 | 38                 | 63 P        |
| Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)                                     | 23          | 14            | 28 D          | 27 D               | 36 Q               | 19          |

CSSF10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

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

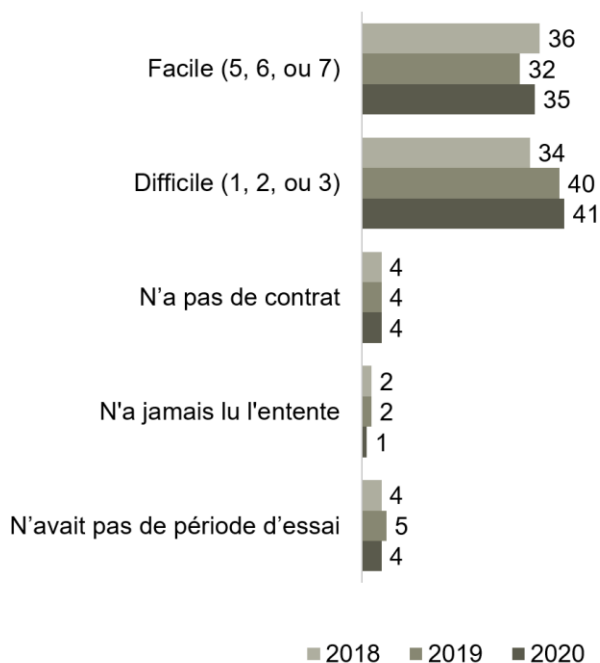
#### 4.4.2 Période d'essai

Depuis 2013, le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services accordent une période d'essai pour les nouveaux contrats. Pendant cette période d'essai, les détenteurs d'un contrat de services sans fil peuvent résilier celui-ci sans pénalité. Cette période d'essai doit être d'au moins 15 jours de service et, à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2017, elle doit permettre au client d'utiliser jusqu'à la moitié des limites mensuelles dont est assorti le forfait pour les services vocaux, de messagerie texte et de données.

Au cours de la dernière année, peu de choses ont changé en ce qui concerne le niveau de clarté des explications de la période d'essai fournies aux Canadiens au moment de conclure leur contrat de services sans fil. Ils sont plus nombreux à le trouver peu clair (41 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) que clair (35 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Une minorité des répondants déclare toujours ne pas avoir lu le contrat (1 %), ne pas avoir de contrat (4 %) ou ne pas avoir de période d'essai (4 %).

Comme l'indique le tableau 4.4.2.b, les Canadiens dont la langue principale n'est pas une des langues officielles sont plus à risque de trouver l'explication de la période d'essai peu claire (55 % contre 38 % et 39 %). Comme pour les autres aspects liés à la facilité de gestion et de compréhension des forfaits, les Canadiens qui reçoivent une facture-surprise ont plus tendance à trouver l'explication de la période d'essai peu claire (55 % contre 37 %), tout comme ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois (58 % contre 38 %). Cela peut donner à penser que certains Canadiens ne comprennent toujours pas très bien la façon dont leurs contrats sont établis et comment les gérer par la suite.

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



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

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

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

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %



**Tableau 4.4.2.b. Facilité à comprendre l'explication de la période d'essai, par facture-surprise et par plainte**

| Explications au sujet de la période d'essai | Total (A)   | Langue      |              |           | Factures-surprises |             | Plaintes            |                       |
|---|-------------|-------------|--------------|-----------|--------------------|-------------|---------------------|-----------------------|
|   |             | Anglais (B) | Français (C) | Autre (D) | Oui (P)            | Non (Q)     | En a déposé une (S) | N'en a pas déposé (T) |
| <b>Référence = actuelle</b>                 | <b>1306</b> | 901         | 244          | 139       | <b>261</b>         | <b>1034</b> | <b>222</b>          | <b>1076</b>           |
| 7 – Très clair                              | 18          | 19          | 18           | 15        | 11                 | 20 P        | 10                  | 20 S                  |
| 6   | 7           | 7           | 7            | 5         | 4                  | 7           | 3                   | 7                     |
| 5   | 10          | 10          | 15 BD        | 6         | 7                  | 11          | 7                   | 11                    |
| 4   | 6           | 6           | 5            | 5         | 7                  | 6           | 8                   | 6                     |
| 3   | 6           | 5           | 1            | 14 BC     | 5                  | 7           | 12 T                | 5                     |
| 2   | 7           | 5           | 7            | 13 B      | 11 Q               | 5           | 8                   | 6                     |
| 1 – Très confus                             | 28          | 28          | 31           | 28        | 39 Q               | 25          | 39 T                | 26                    |
| N'a pas de contrat                          | 4           | 5           | 3            | 3         | 3                  | 5           | 3                   | 4                     |
| N'a jamais lu l'entente                     | 1           | 1           | 1            | -         | 1                  | 1           | *                   | 1                     |
| N'avait pas de période d'essai              | 4           | 4           | 5            | 4         | 3                  | 4           | 3                   | 4                     |
| Ne sait pas                                 | 10          | 11          | 6            | 7         | 9                  | 9           | 7                   | 10                    |

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

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

Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %

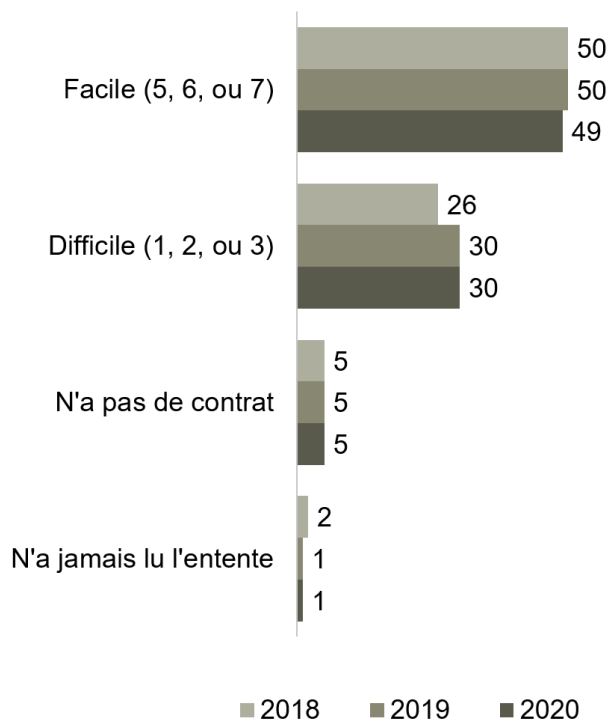
Un - signifie 0.

### 4.4.3 Frais de résiliation

Le Code sur les services sans fil comprend plusieurs règles sur les frais de résiliation; il établit des formules pour calculer les frais de résiliation maximums qu'un fournisseur de services peut imposer, exige la divulgation de tous les frais dans le contrat et le résumé des renseignements essentiels, et limite les frais de résiliation à deux ans.

La plupart des fournisseurs de services exigent que les clients paient des frais de résiliation s'ils annulent leurs contrats avant la date de fin convenue. Cela doit être soigneusement expliqué aux clients pour qu'ils comprennent bien les conséquences d'une résiliation anticipée. Comme en 2019, la moitié (49 %) des Canadiens qui ont un forfait sans fil trouvent l'explication claire, tandis que près d'un tiers la trouvent floue (30 %; note 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Étant donné que la situation n'a pas changé au cours des deux dernières années, cela démontre que les fournisseurs de services doivent clarifier davantage les frais de résiliation, ou que les contrats actuels restent difficiles à comprendre pour de nombreux consommateurs.

#### **Pièce 4.4.3.a. Clarté de l'explication relative à la résiliation anticipée d'un contrat**



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

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

## 4.5 Modification

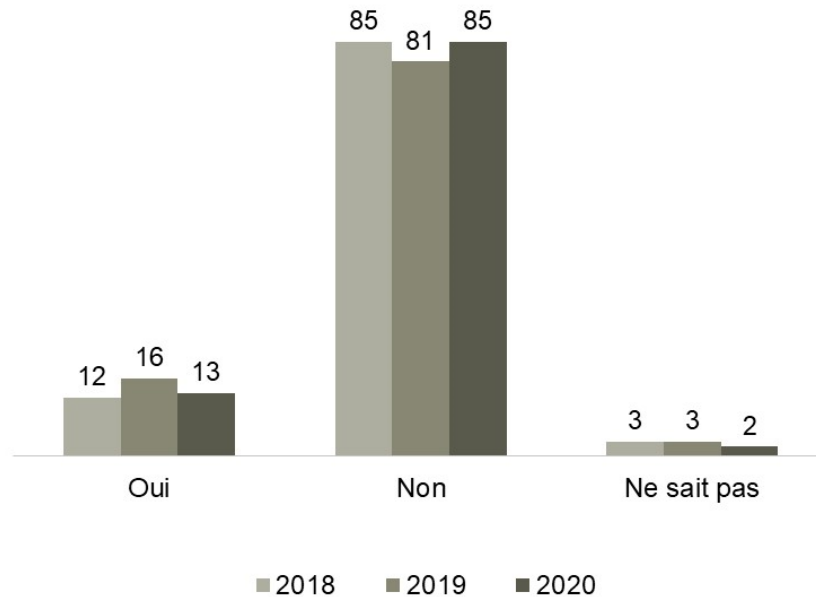
### 4.5.1 Modifications au contrat

Le Code sur les services sans fil empêche les fournisseurs de services de modifier les modalités de base des contrats de services postpayés sans le consentement du client, et exige des fournisseurs qu'ils informent les clients avant de modifier les modalités secondaires.

Une proportion modeste, mais significative, de Canadiens déclare que des changements ont été apportés aux services sans fil sans qu'ils aient expressément été informés des nouvelles modalités (13 %). Cette proportion se maintient depuis deux ans (12 % et 16 %).

Comme l'indique le tableau 4.5.1.b, les modifications apportées aux services sans fil sans que le consommateur soit expressément informé des nouvelles modalités sont le plus souvent signalées par ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois (32 % contre 9 %), ainsi que par ceux qui ont reçu une facture-surprise (24 % contre 10 %) ou qui ont du mal à gérer leurs données (24 % contre 12 %). Cela donne à penser qu'il peut y avoir un facteur commun à ces problèmes, comme la modification imprévue des services ou le manque de clarté d'un contrat.

#### **Pièce 4.5.1.a. Modifications au contrat sans divulgation des modifications apportées aux modalités**



CSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services avait modifié votre forfait sans vous aviser expressément des modifications apportées aux modalités?

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

**Tableau 4.5.1.b. Modifications au contrat sans divulgation des modifications apportées aux modalités, par gestion des données, facture-surprise et plainte**

| Modifications au contrat sans divulgation des modifications apportées aux modalités | Total (A)   | Factures-surprises |             | Gestion des données |               | Plaintes            |                       |
|---|-------------|--------------------|-------------|---------------------|---------------|---------------------|-----------------------|
|   |             | Oui (P)            | Non (Q)     | Facile (F)          | Difficile (G) | En a déposé une (S) | N'en a pas déposé (T) |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1306</b> | <b>261</b>         | <b>1034</b> | <b>839</b>          | <b>107</b>    | <b>222</b>          | <b>1076</b>           |
| Oui   | 13          | 24 Q               | 10          | 12                  | 24 F          | 32 T                | 9                     |
| Non   | 85          | 75                 | 89 P        | 87 G                | 73            | 67                  | 89 S                  |
| Ne sait pas   | 2           | 1                  | 2           | 1                   | 3             | 2                   | 2                     |

CSSF11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services avait modifié votre forfait sans vous aviser expressément des modifications apportées aux modalités?

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

## 4.5.2 Changement de fournisseurs de services

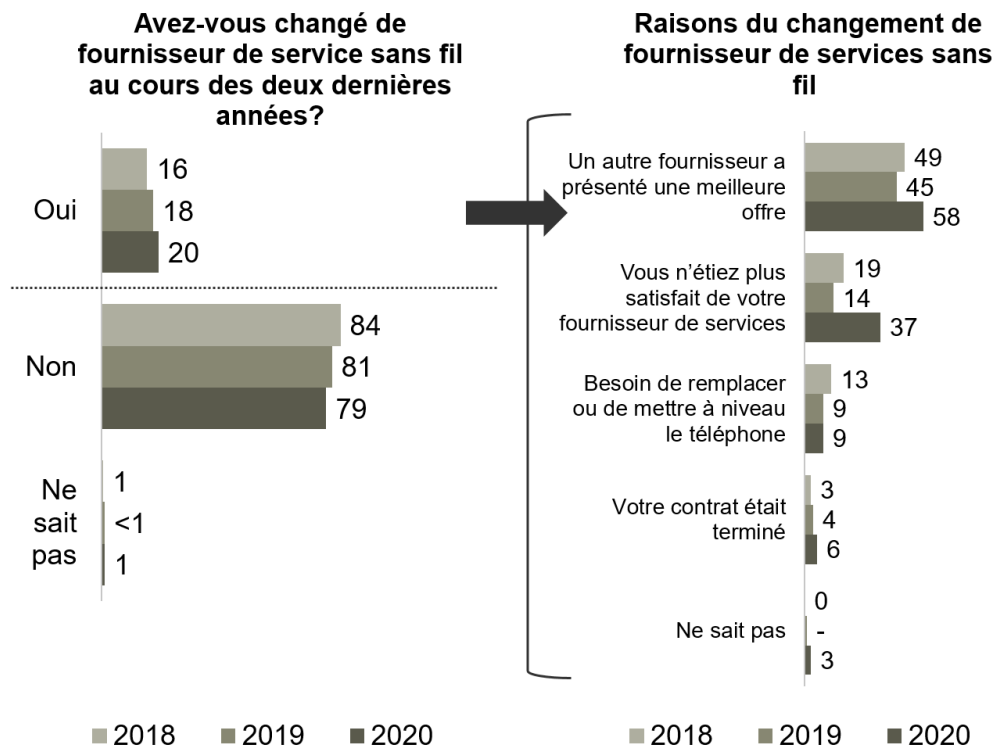
Lorsque le Code sur les services sans fil a été mis en place en 2013, il a empêché les fournisseurs de services d'imposer des frais de résiliation anticipée pendant plus de 2 ans, dans le but de permettre aux consommateurs de changer plus facilement de fournisseur pour profiter d'offres concurrentielles.

Le nombre de Canadiens qui ont changé de fournisseur de services augmente lentement (4 % de plus qu'en 2017). Dans l'ensemble, un Canadien sur cinq (20 %) déclare avoir changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années.

La pièce 4.5.2.a présente les raisons les plus souvent invoquées par les répondants au cours des deux dernières années pour justifier un changement de fournisseur. Par rapport à 2019, les Canadiens sont plus nombreux à citer notamment une meilleure affaire présentée par un autre fournisseur (58 % en 2020 contre 45 % en 2019), et une insatisfaction à l'égard de leur fournisseur de services (37 % contre 14 %). Les raisons les moins souvent données sont le besoin de changer de téléphone ou de le mettre à niveau (9 %) ou la fin du contrat (6 %). Cela laisse supposer que le Code sur les services sans fil a un impact positif sur la capacité des Canadiens à profiter d'un forfait amélioré et potentiellement plus économique.

La plupart des répondants maintiennent qu'ils ont pu facilement s'orienter dans le processus de changement, plus du quatre cinquièmes (82 %) déclarant qu'il était facile de changer de fournisseur (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

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



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

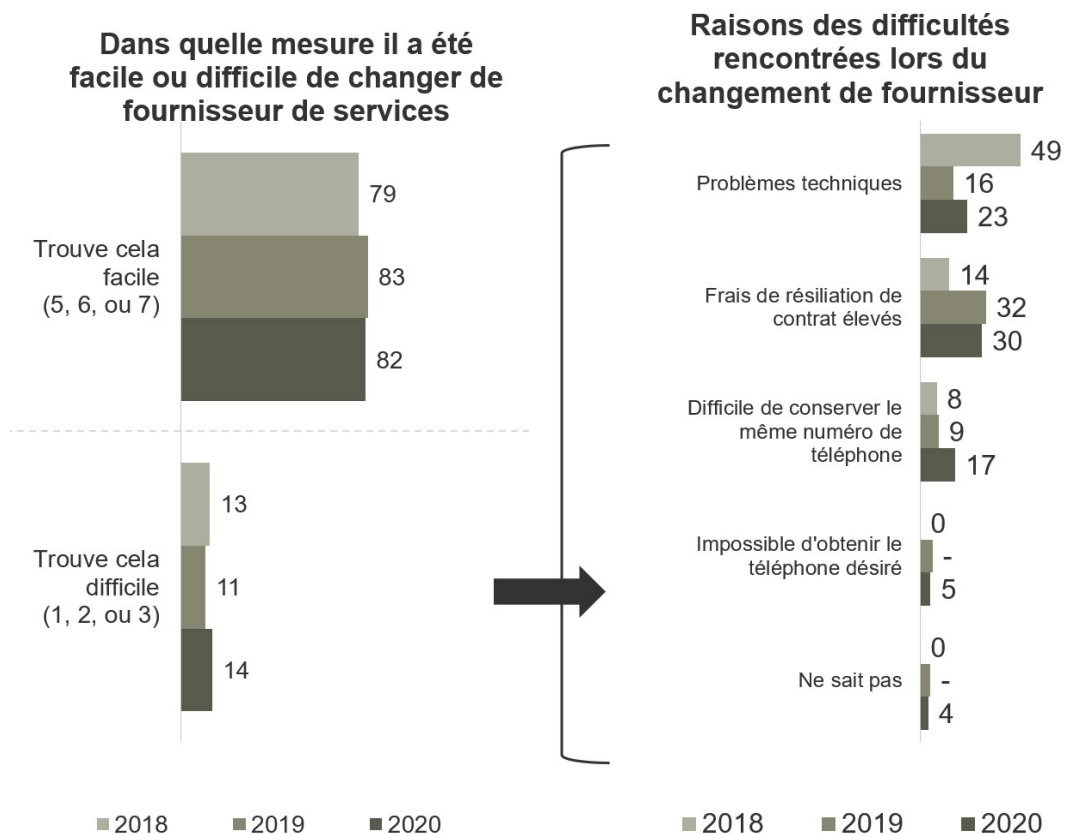
Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

CSSF12. [Si répondu « Oui » à la question CSSF16] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services?

Référence : Total des répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2020 (n=233), 2019 (n=231), 2018 (n=152)

Parmi les 14 % de Canadiens qui ont trouvé le processus difficile (notes de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), le coût élevé de la résiliation de leur contrat (30 %), les problèmes techniques (23 %) ou la difficulté à conserver un numéro de téléphone (17 %) ont été les principales raisons des difficultés rencontrées. En outre, il y a eu une augmentation directionnelle du nombre de répondants qui ont éprouvé de la difficulté à conserver leur numéro de téléphone (17 % en 2020 contre 9 % en 2019). Voir la pièce 4.5.2.b pour plus de détails.

**Pièce 4.5.2.b. Facilité à changer de fournisseur de services sans fil et raisons pour lesquelles il a été difficile de changer de fournisseur**



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

Référence : Total de répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2020 (n=233), 2019 (n=231), 2018 (n=152)

CSSF14. [Si répondu 1, 2 ou 3 à la question CSSF13] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services?

Référence : Total des répondants pour qui il a été difficile de changer de fournisseur de services, 2020 (n=29)\*\*, 2019 (n=24)\*\*, 2018 (n=19)\*\*

\*\* Référence très faible, moins de 30

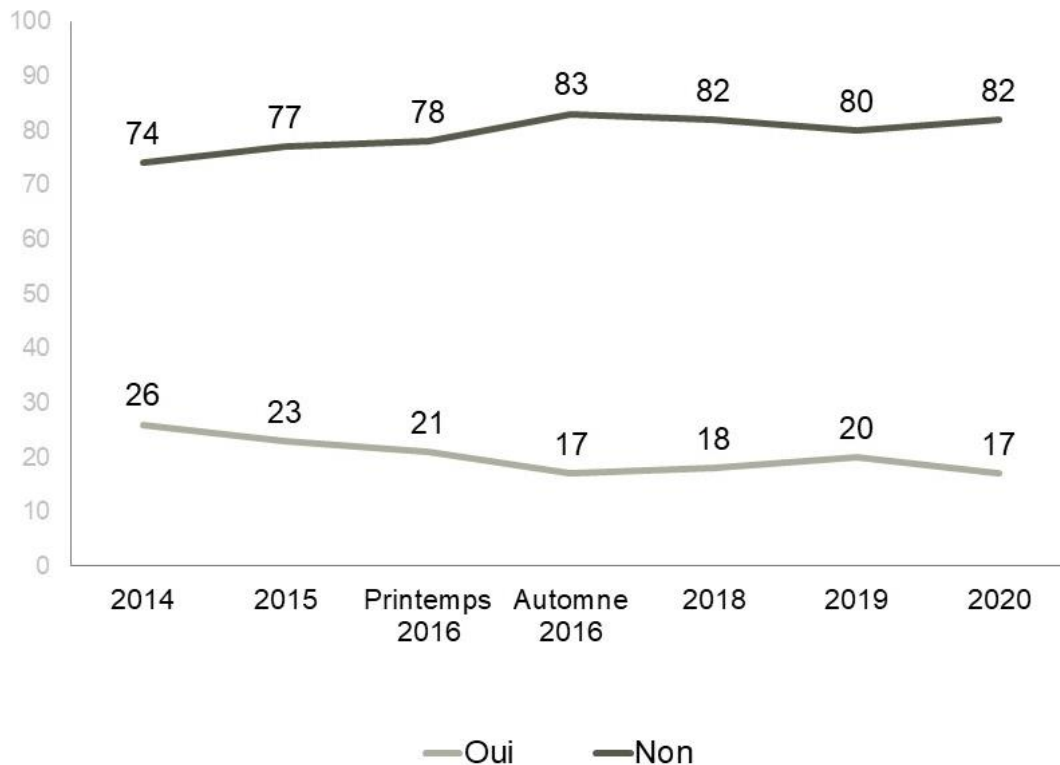
## 4.6 Plaintes

### 4.6.1 Plaintes au cours des 12 derniers mois

#### Fréquence

Le nombre de Canadiens qui déclarent avoir déposé des plaintes au sujet de leurs services sans fil est resté stable, suivant les résultats de 2016 à 2019 (17 % contre 17 % à 21 %) et reste inférieur à celui de 2014 (26 %).

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



QB11a/QB11/QB4 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

Référence : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306); 2019 (1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277), hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005), 2014 (n=1 016)

Les différences régionales se sont dissipées par rapport aux années précédentes. Le reste du pays est maintenant à égalité avec le Québec, qui a eu moins de plaintes en raison de la loi 60.

Sans surprise, les répondants qui trouvent la gestion de leurs données difficile sont encore plus susceptibles d'avoir déposé une plainte au cours de la dernière année (42 % contre 14 %). Voir le tableau 4.6.1.b.

**Tableau 4.6.1.b. Plaintes relatives aux services sans fil déposées dans les 12 derniers mois, par gestion des données**

| Plaintes relatives aux services sans fil | Total<br>(A) | Gestion des données |                  |
|--|--------------|---------------------|------------------|
|  |              | Facile<br>(F)       | Difficile<br>(G) |
| <b>Référence = actuelle</b>              | <b>1306</b>  | <b>839</b>          | <b>107</b>       |
| Oui                                      | 17           | 14                  | 42               |
| Non                                      | 82           | 86                  | 58               |
| Ne sait pas                              | 1            | *                   | -                |

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

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

Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %

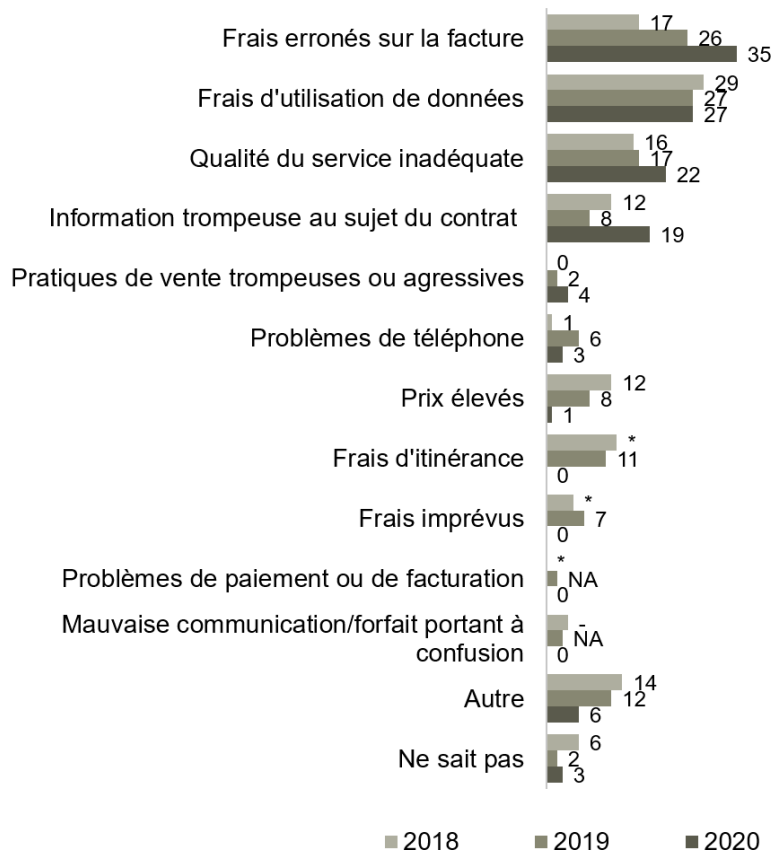
Un — signifie 0.

### Motifs

Les motifs des plaintes ont beaucoup changé au cours de la dernière année. Les erreurs de facturation sont désormais le motif principal des plaintes (35 % en 2020 contre 26 % en 2019), tandis que le nombre de Canadiens qui invoquent des renseignements trompeurs sur les modalités du contrat a également augmenté au cours de la dernière année (19 % contre 8 %). En revanche, le nombre de répondants qui citent les frais d'itinérance a diminué (<0,5 % en 2020 contre 11 % en 2019) ou les prix élevés (1 % contre 8 %). Les autres motifs de plaintes sont restés similaires, y compris les frais de données (27 %) et la qualité du service inadéquate (22 %). Voir la pièce 4.6.1.c ci-dessous pour plus de détails.



**Pièce 4.6.1.c. Motif des plaintes**



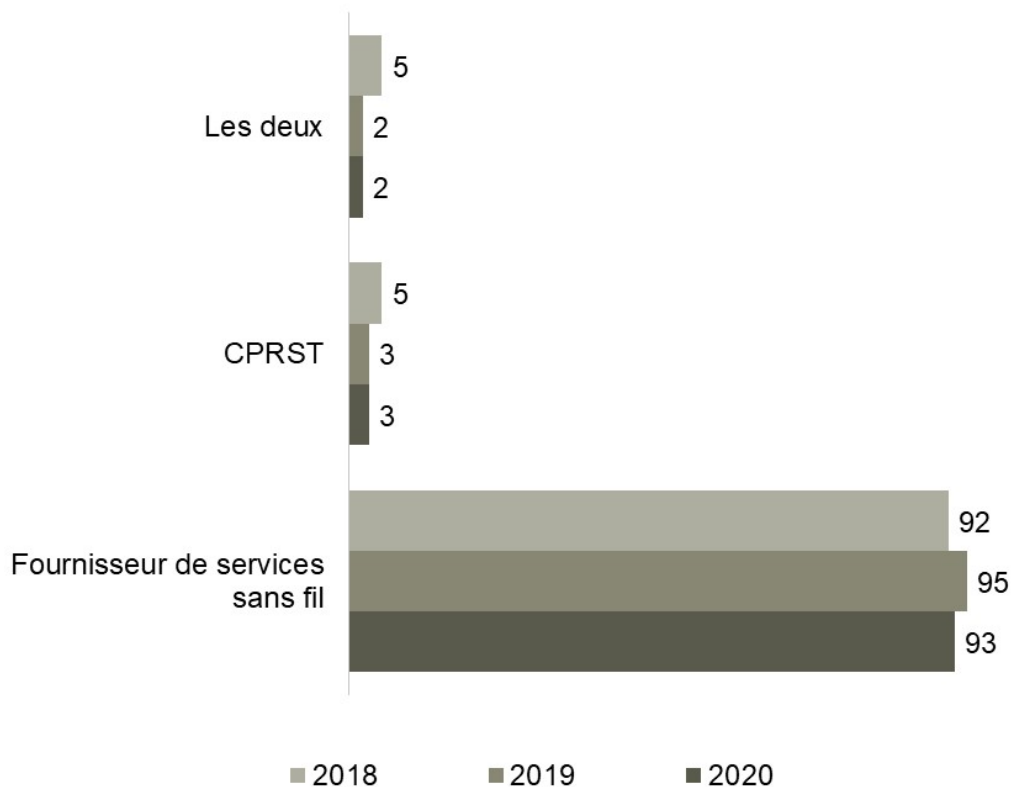
B11b. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question B11a] Quel était le sujet de votre plainte?

Référence : Total des répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2020 (n=222), 2019 (n=255), 2018 (n=183)

### Plaintes envoyées au fournisseur de services

Conformément aux constatations précédentes, plus de neuf Canadiens sur dix qui ont déposé une plainte l'ont fait auprès de leur fournisseur de services (93 %). Quelques plaintes sont acheminées à la CPRST (3 %), qui a pour mandat d'examiner les plaintes des clients qui sont insatisfaits de la manière dont leur plainte a été traitée par leur fournisseur de services.

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



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

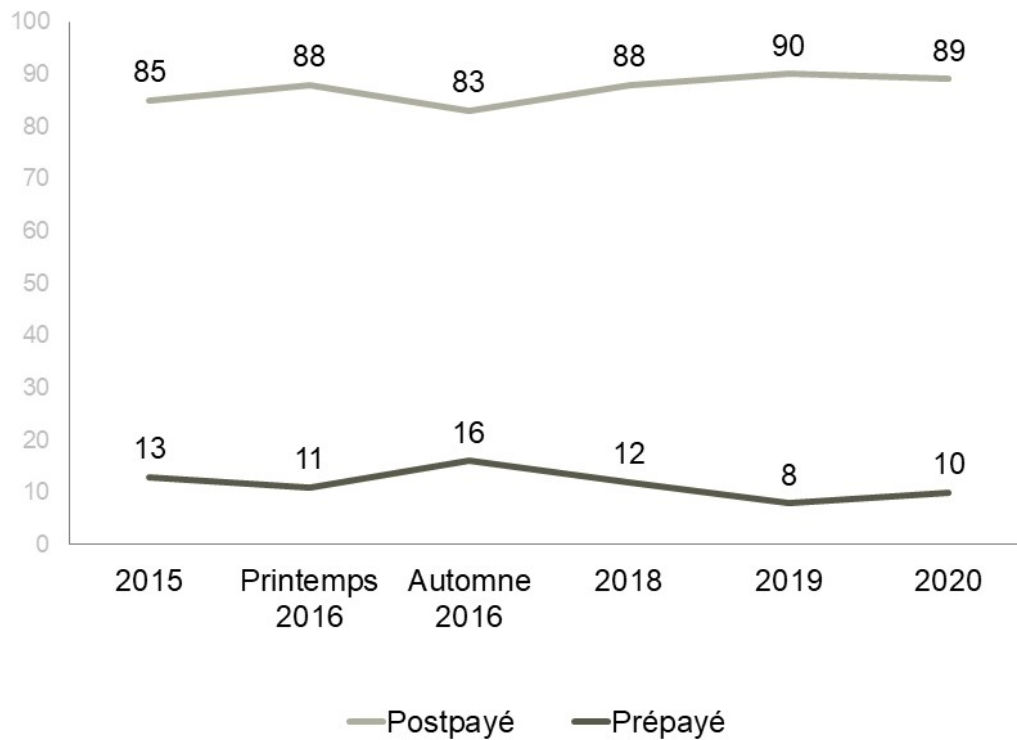
Référence : Total des répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2020 (n=222), 2019 (n=255), 2018 (n=183)

## 4.7 Forfaits de services sans fil des Canadiens

### 4.7.1 Types de forfait

La majorité des Canadiens continuent de se procurer des services postpayés en 2020 (89 %). Les services prépayés sont légèrement plus populaires qu'en 2019 (10 % contre 8 %), mais le sont moins qu'en 2015 (-3 %). Voir la pièce 4.7.1.a ci-dessous pour plus de détails.

#### Pièce 4.7.1.a. Types de forfait

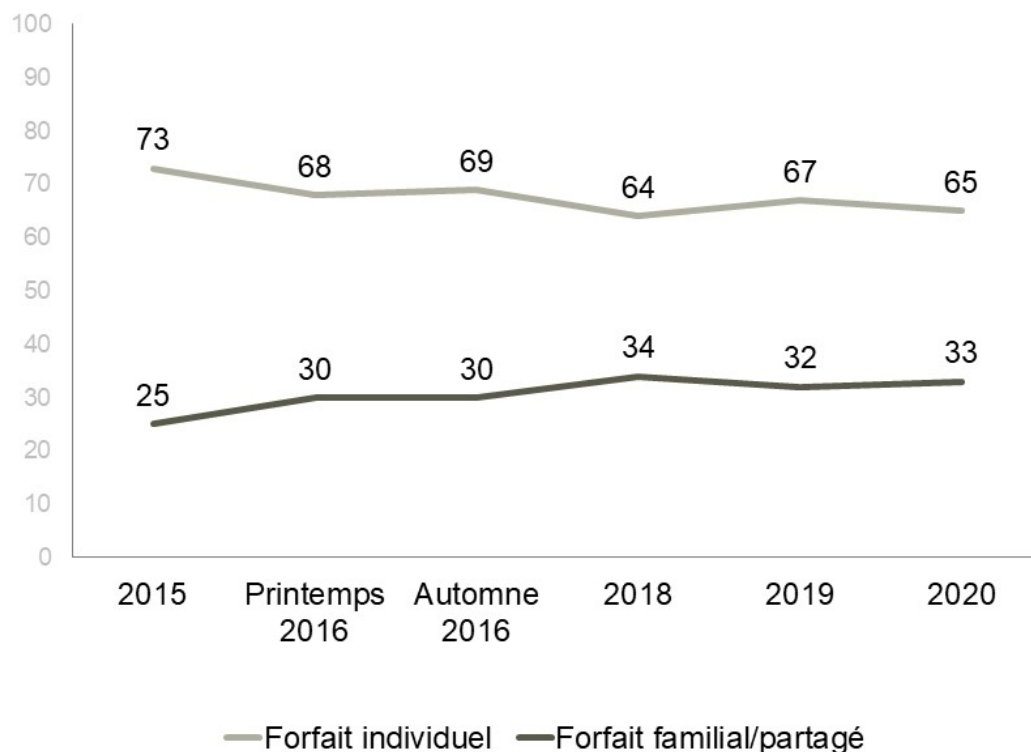


QB1c. Et s'agit-il d'un forfait mensuel, d'un forfait prépayé ou d'un forfait à la carte?

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

Alors que la majorité des Canadiens optent toujours pour un forfait individuel (65 %), les forfaits familiaux continuent d'être plus populaires qu'en 2015 (33 % contre 25 %), quoique leur popularité soit restée relativement stable depuis 2018. Les détails annuels sont présentés à la pièce 4.7.1.b.

### Pièce 4.7.1.b. Forfaits individuel ou familial/partagé



*Forfait individuel ou familial/partagé*

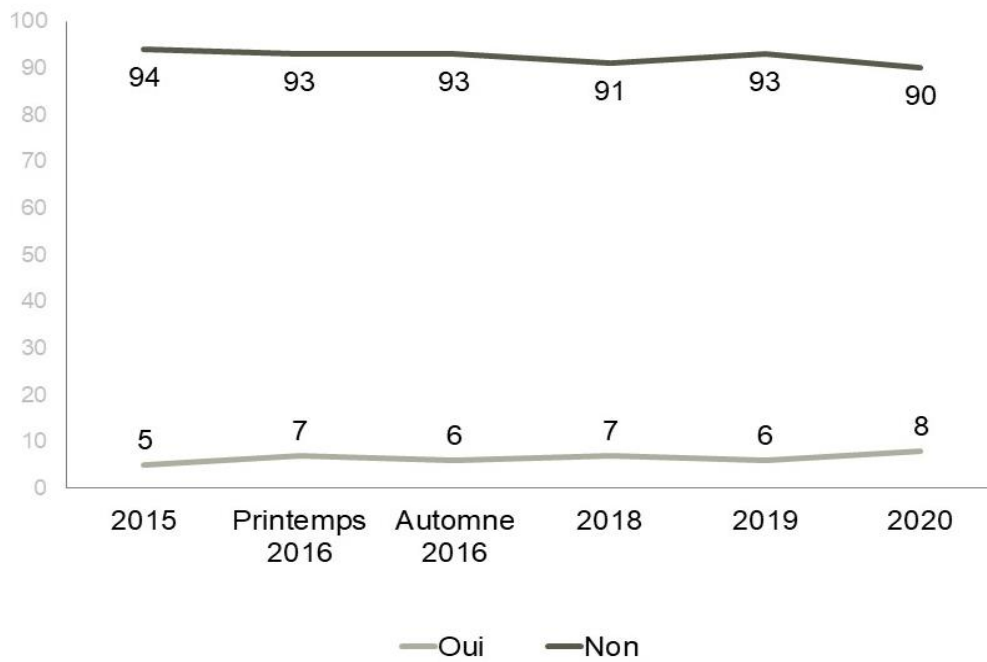
*QB1a. S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial ou partagé?*

*Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)*

### **Promotion par l'employeur ou une association**

Seul un petit nombre de Canadiens (8 %) bénéficient d'un forfait de services sans fil qui fait partie d'une promotion par leur employeur ou une association dont ils sont membres. Si ce nombre est resté relativement stable d'une année à l'autre, les promotions par les employeurs et les associations ont connu une augmentation globale par rapport à 2015 (8 % contre 5 %). Comme les années précédentes, les répondants de 35 à 54 ans ont plus de chances de bénéficier d'une promotion par l'intermédiaire d'un employeur ou d'une association que les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) ou plus jeunes (18 à 34 ans) [11 % contre 5 % à 8 %]. Cela est probablement dû au fait que plus de Canadiens de ce groupe d'âge sont sur le marché du travail et ont donc accès à un programme d'achat des employés. Les hommes sont également plus nombreux que les femmes à profiter de ce type de forfait (11 % contre 5 %), tout comme les Québécois par rapport aux autres répondants vivant dans le reste du pays (12 % contre 3 % à 9 %). Les tableaux 4.7.1.e et 4.7.1.f ci-dessous donnent plus de détails.

**Pièce 4.7.1.d. Promotion par l'employeur ou une association**



QB1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion par votre employeur ou une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

Référence : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

**Tableau 4.7.1.e. Promotion par l'employeur ou une association, par sexe et âge**

| Promotion par l'employeur ou une association | Total<br>(A) | Sexe         |              | Âge              |                    |                       |
|--|--------------|--------------|--------------|------------------|--------------------|-----------------------|
|  |              | Homme<br>(B) | Femme<br>(C) | 18-34 ans<br>(D) | 35 à 54 ans<br>(E) | 55 ans et plus<br>(F) |
| <b>Référence = actuelle</b>                  | <b>1306</b>  | <b>710</b>   | <b>596</b>   | <b>225</b>       | <b>460</b>         | <b>585</b>            |
| Oui  | 8            | 11 C         | 5            | 8                | 11 F               | 5                     |
| Non  | 90           | 88           | 93 B         | 89               | 88                 | 94 DE                 |
| Ne sait pas                                  | 2            | 1            | 2            | 3                | 1                  | 1                     |

QB1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion par votre employeur ou une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

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

**Tableau 4.7.1.f. Promotion par l'employeur ou une association, par région**

| Type de téléphone acheté    | Total<br>(A) | Région            |               |                |                 |              |                    |
|-----------------------------|--------------|-------------------|---------------|----------------|-----------------|--------------|--------------------|
|                             |              | Atlantique<br>(G) | Québec<br>(H) | Ontario<br>(I) | Prairies<br>(J) | C.-B.<br>(K) | Territoires<br>(O) |
| <b>Référence = actuelle</b> | <b>1306</b>  | <b>127</b>        | <b>251</b>    | <b>350</b>     | <b>378</b>      | <b>150</b>   | <b>50</b>          |
| Oui                         | 8            | 6                 | 12 JK         | 9 J            | 4               | 5            | 3                  |
| Non                         | 90           | 94 H              | 85            | 90             | 94 H            | 94 H         | 94                 |
| Ne sait pas                 | 2            | -                 | 2             | 1              | 3               | 1            | 3                  |

QB1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion par votre employeur ou une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de programme d'achat des employés?

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

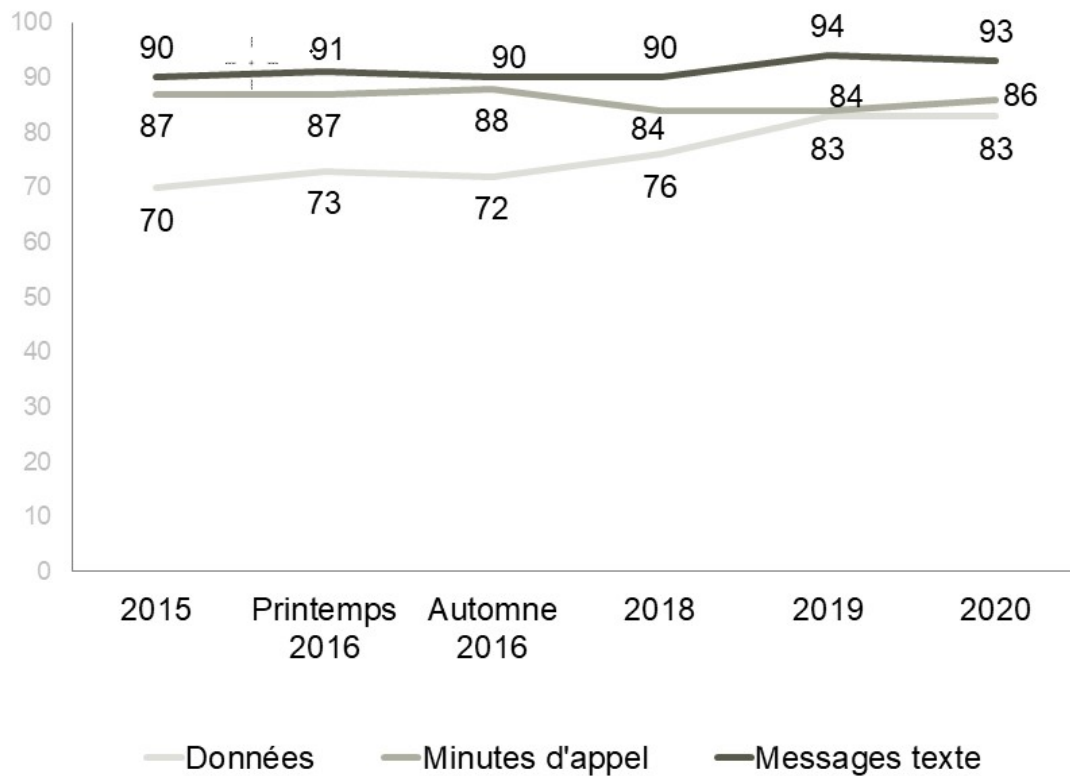
Un — signifie 0.

#### 4.7.2 Contenu des forfaits

##### Minutes d'appel, messages textes et données

Au cours de la dernière année, les fonctions comprises dans les forfaits de services sans fil sont demeurées sensiblement les mêmes. Si la majorité des forfaits de services sans fil continuent d'inclure la messagerie texte (93 %) et les minutes d'appels (86 %), le nombre de personnes dont le forfait comprend des données n'a pas augmenté; il commence à se stabiliser en 2020, avec plus de huit personnes sur dix (83 %) qui ont un forfait de services sans fil comprenant des données.

##### Pièce 4.7.2.a. Fonctions du service



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

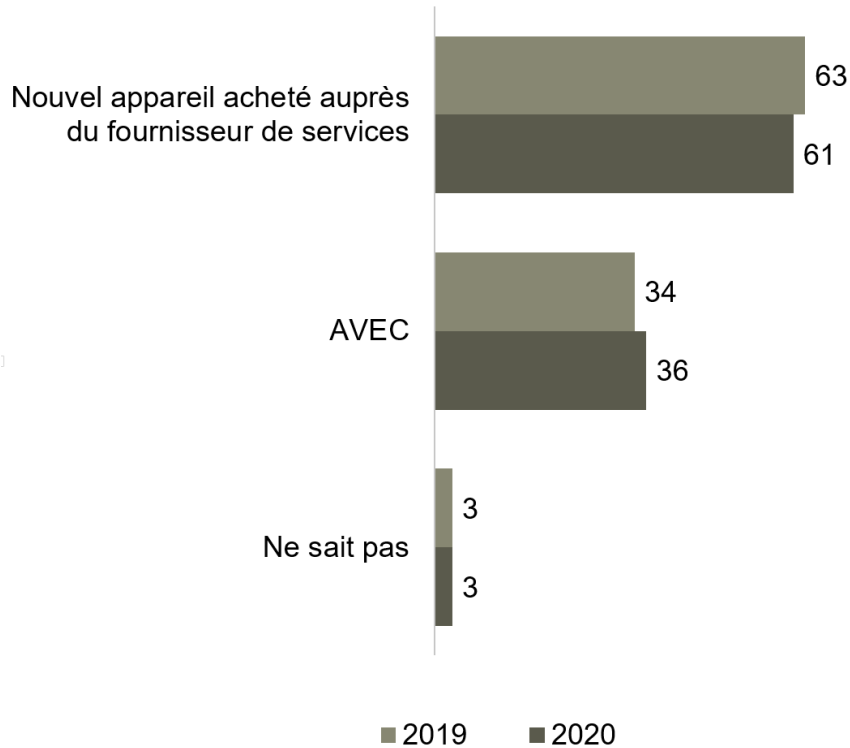
Référence : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277), printemps 2016 (n=925), 2015 (n=1 005)

### 4.7.3 Appareils

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

La proportion de contrats AVEC reste semblable à celle de 2019, un peu plus d'un tiers (36 %) des répondants choisissant cette option. En 2020, les données démographiques n'influent aucunement sur la popularité des contrats AVEC. Cependant, comme l'indique le tableau 4.7.3.a, les Canadiens qui ont des forfaits individuels ou prépayés sont plus nombreux à opter pour ce type de contrat (41 % contre 28 % et 60 % contre 33 % respectivement).

#### Pièce 4.7.3.a. Téléphone inclus dans le contrat



CSSF4. Et votre forfait comprend-il un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre équipement, ce qu'on appelle parfois un forfait AVEC?

Référence : Total des répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322)



**Tableau 4.7.3.b. Téléphone inclus dans le contrat, par partage et type de forfait**

| Téléphone inclus dans le contrat                              | Total<br>(A) | Forfait partagé |                   | Forfait sans fil |                |
|---|--------------|-----------------|-------------------|------------------|----------------|
|   |              | Familial<br>(J) | Individuel<br>(K) | Mensuel<br>(L)   | Prépayé<br>(M) |
| <b>Référence = actuelle</b>                                   | <b>1306</b>  | <b>435</b>      | <b>847</b>        | <b>1158</b>      | <b>126</b>     |
| Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil | 61           | 70 K            | 57                | 64 M             | 35             |
| Apportez votre équipement personnel de communication          | 36           | 28              | 41 J              | 33               | 60 L           |
| Ne sait pas   | 3            | 2               | 3                 | 2                | 5              |

*CSSF4. Lorsque vous avez signé votre dernier forfait de services sans fil, avez-vous fourni votre propre équipement ou avez-vous fait l'achat d'un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil?*

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

Parmi les répondants qui ont acheté un nouveau téléphone, seuls quelques-uns ont payé le plein prix (13 %), tandis qu'ils sont nombreux à avoir bénéficié d'une réduction sur l'appareil (37 %) ou à avoir choisi un contrat de type « balance » (41 %). Cette dernière option 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.

En 2020, par rapport à 2019, un nombre légèrement plus élevé de personnes ont choisi de payer le plein prix de leur téléphone (+2 %), tandis que moins de personnes (-5 %) ont profité d'une réduction. Les personnes qui ont choisi un contrat de type « balance » sont, pour leur part, un peu plus nombreuses (+3 %).

Comme l'indique le tableau 4.7.3.d, les jeunes Canadiens (18 à 54 ans; 44 % à 54 %) continuent d'être plus nombreux que les Canadiens plus âgés (55 ans et plus; 31 %) à obtenir un contrat de type « balance ». Par ailleurs, l'achat d'un téléphone à prix réduit est beaucoup plus fréquent en Saskatchewan que dans le reste du Canada (59 % contre 25 % à 33 %).

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



CSSF4a. [SI la réponse à la question CSSF4 est « Achat d'un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil »] Avez-vous :

Référence : Total des répondants qui possèdent un téléphone cellulaire, 2020 (n=801), 2019 (n=840)

**Tableau 4.7.3.d. Types d'achat d'un nouveau téléphone, par âge et par région**

| Type d'achat d'un nouveau téléphone                         | Total<br>(A) | Âge              |                  |                       | Région            |               |                |                 |              |                     |                |                 |                    |    |    |    |    |
|---|--------------|------------------|------------------|-----------------------|-------------------|---------------|----------------|-----------------|--------------|---------------------|----------------|-----------------|--------------------|----|----|----|----|
|   |              | 18-34 ans<br>(D) | 35-54 ans<br>(E) | 55 ans et plus<br>(F) | Atlantique<br>(G) | Québec<br>(H) | Ontario<br>(I) | Prairies<br>(J) | C.-B.<br>(K) | Saskatchewan<br>(L) | Alberta<br>(M) | Manitoba<br>(N) | Territoires<br>(O) |    |    |    |    |
| <b>Référence = actuelle</b>                                 | <b>801</b>   | <b>139</b>       | <b>291</b>       | <b>354</b>            | <b>82</b>         | <b>151</b>    | <b>205</b>     | <b>249</b>      | <b>94</b>    | <b>88</b>           | <b>79</b>      | <b>82</b>       | <b>20**</b>        |    |    |    |    |
| Obtenu un prix réduit sur votre téléphone                   | 37           | 29               | 37               | 41<br>D               | 25                | 33            | 38             | 41              | GN           | 45<br>G             | 59             | GHIJMN          | 37                 | 28 | 33 |    |    |
| Opté pour un contrat de type « balance »                    | 41           | 54<br>F          | 44<br>F          | 31                    | 50                | KL            | 38             | 46              | L            | 40                  | L              | 32              | 29                 | 49 | L  | 42 | 37 |
| Payé le plein prix à votre fournisseur de services sans fil | 13           | 12               | 12               | 14                    | 14                | 18            | 1              | 9               | 12           | 13                  | 8              | 11              | 16                 | 11 |    |    |    |
| Ne sait pas   | 9            | 5                | 7                | 15<br>DE              | 11                | 12            | 8              | 7               | 10           | 4                   | 3              | 13              | 19                 |    |    |    |    |

CSSF4a. [SI la réponse à la question CSSF4 est « Achat d'un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil »] Avez-vous :

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

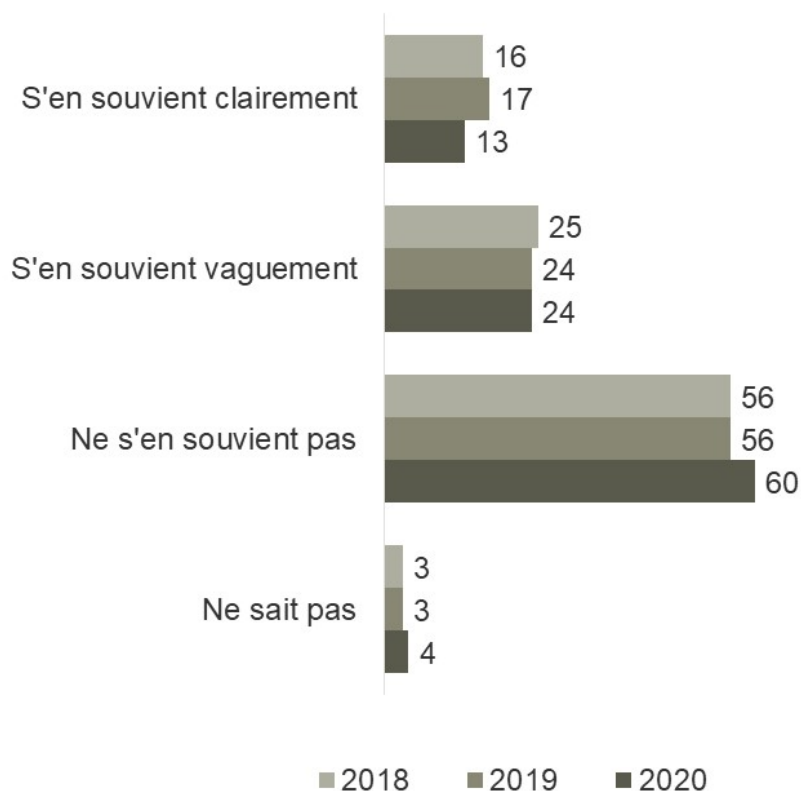
\*\* Référence très faible, moins de 30

## 4.8 Code des fournisseurs de services de télévision

### 4.8.1 Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision

En septembre 2017, le 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 soit en place depuis plus de deux ans, le Code des FSTV est toujours peu connu et l'est encore moins qu'il y a quelques années. En 2020, une plus petite proportion des répondants (13 % contre 17 %) se souviennent du Code des FSTV et ils sont plus nombreux à ne pas s'en souvenir du tout (60 % contre 56 %). Cela s'explique probablement par le fait que les médias accordent moins d'attention au Code avec le temps.

#### Pièce 4.8.1.a. Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision



FSTV1. En septembre 2017, un Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision auront les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché des services sans fil sera plus concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

Comme l'indique le tableau 4.8.1.b, les facteurs démographiques continuent de jouer un rôle en ce qui a trait au souvenir de l'existence du Code des FSTV, car les Canadiens de 18 à 34 ans ont encore moins tendance à se souvenir du Code des FSTV (71 % ne s'en souviennent pas contre 55 % à 59 %), tout comme ceux qui n'ont pas fait d'études supérieures (71 % contre 54 % à 60 %). Les langues officielles ne jouent plus de rôle dans le souvenir de l'existence du Code en 2020; la proportion des répondants qui parlent anglais ou français qui ne se rappellent pas du Code des FSTV étant semblable (57 % contre 58 %).

**Tableau 4.8.1.b. Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision, par âge, scolarité et langue**

| Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision par âge, scolarité et langue | Total (A)   | Âge           |               |                    | Éducation               |             |  | Langue      |              |            |
|---|-------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|-------------|--|-------------|--------------|------------|
|   |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) | Secondaire ou moins (P) | Collège (Q) | Études universitaires ou supérieures (R) | Anglais (B) | Français (C) | Autre (D)  |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1060</b> | <b>102</b>    | <b>338</b>    | <b>585</b>         | <b>268</b>              | <b>263</b>  | <b>483</b>                               | <b>703</b>  | <b>219</b>   | <b>117</b> |
| Ne s'en rappelle pas  | 60          | 71 E          | 55            | 59                 | 71 QR                   | 60          | 54                                       | 57          | 58           | 69 B       |
| S'en rappelle vaguement   | 24          | 17            | 26            | 26                 | 16                      | 26 P        | 28 P                                     | 24          | 29           | 21         |
| S'en rappelle clairement  | 13          | 8             | 15            | 14                 | 8                       | 13          | 15 P                                     | 16 C        | 8            | 10         |
| Ne sait pas   | 4           | 5             | 4 F           | 1                  | 5                       | 2           | 2  | 3           | 5 D          | -          |

*FSTV1. En septembre 2017, un Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur établissant des lignes directrices pour les fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision seront en mesure de prendre des décisions éclairées et que le marché des services sans fil sera plus concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?*

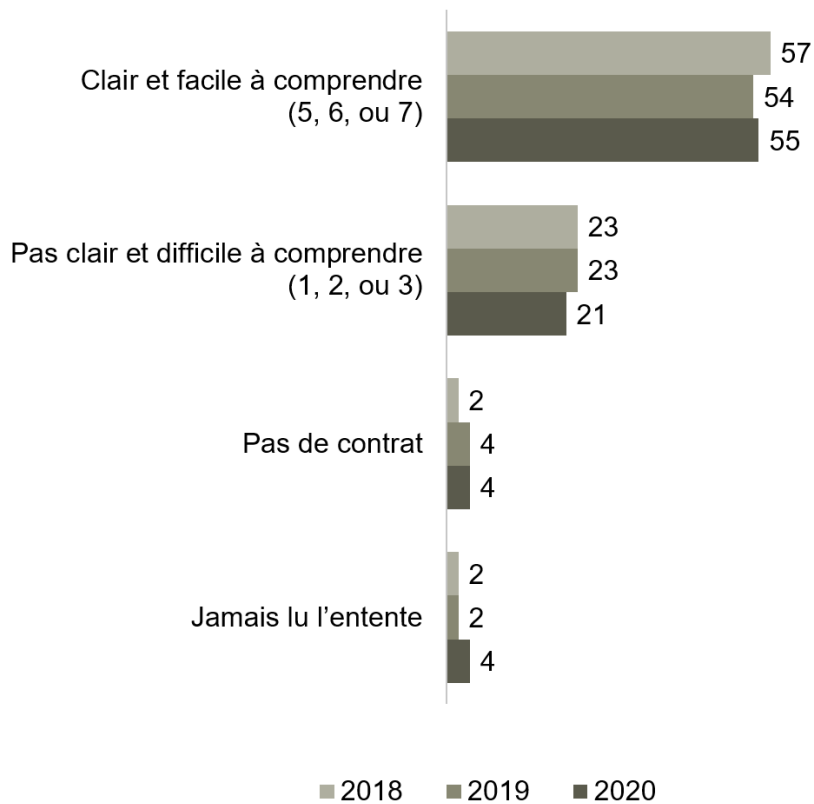
*Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.*

*Un — signifie 0.*

#### 4.8.2 Clarté des contrats de service de télévision

Le niveau de clarté des contrats est resté constant au cours des trois dernières années. Plus de la moitié des Canadiens continuent de déclarer qu'ils trouvent leur contrat de service de télévision clair et facile à comprendre (54 %; note de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) et seule une petite portion (21 %; note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) le trouve difficile à comprendre. Cela est cohérent avec les résultats des deux dernières années; cependant, en 2020, des disparités démographiques semblent exister. Comme l'indique le tableau 4.8.2.b, les personnes vivant dans les Prairies (61 % contre 43 % à 58 %) et celles dont le revenu du ménage est de moins de 40 000 \$ (66 % contre 50 % à 54 %) ont plus de chances de trouver leur contrat de télévision clair et facile à comprendre. En outre, ceux qui se souviennent du Code des FSTV ont également plus de chances de trouver leur contrat de télévision clair et facile à comprendre (62 % à 68 % contre 49 %).

##### Pièce 4.8.2.a. Clarté des contrats de service de télévision



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

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

**Tableau 4.8.2.b. Clarté des contrats de service de télévision, par région et par le souvenir de l'existence du Code des FSTV**

| Clarté et facilité à comprendre le contrat de service de télévision | Total (A)   | Région         |            |             |              |            |                 | Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision |               |                 |
|---|-------------|----------------|------------|-------------|--------------|------------|-----------------|--|---------------|-----------------|
|   |             | Atlantique (G) | Québec (H) | Ontario (I) | Prairies (J) | C.-B. (K)  | Territoires (O) | Clairement (H)   | Vaguement (I) | Ne sait pas (J) |
| <b>Référence = actuelle</b>   | <b>1060</b> | <b>104</b>     | <b>222</b> | <b>277</b>  | <b>308</b>   | <b>120</b> | <b>29**</b>     | <b>149</b>   | <b>270</b>    | <b>608</b>      |
| 7 – Très clair et facile à comprendre                               | 26          | 19             | 27         | 28          | 23           | 18         | 41              | 37 IJ  | 19            | 26              |
| 6   | 11          | 12             | 9          | 11          | 16 HK        | 5          | 15              | 13   | 16 J          | 8               |
| 5   | 18          | 18             | 14         | 19          | 22 H         | 20         | 7               | 17   | 27 J          | 15              |
| 4   | 12          | 19 I           | 14         | 9           | 10           | 19 I       | 7               | 10   | 15            | 12              |
| 3   | 8           | 10             | 6          | 9           | 7            | 9          | 10              | 12   | 8             | 8               |
| 2   | 5           | 4              | 3          | 6           | 6            | 3          | 2               | 2  | 4             | 5               |
| 1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre                     | 8           | 7              | 9          | 7           | 5            | 14 J       | -               | 5  | 6             | 9               |
| Pas de contrat  | 4           | 2              | 7          | 3           | 4            | 3          | -               | 3  | 2             | 4               |
| N'a jamais lu l'entente   | 4           | 3              | 7          | 5           | 2            | 3          | -               | -  | 1             | 6 I             |
| Ne sait pas   | 5           | 6              | 5          | 3           | 4            | 5          | 19              | 1  | 1             | 6 I             |

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

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

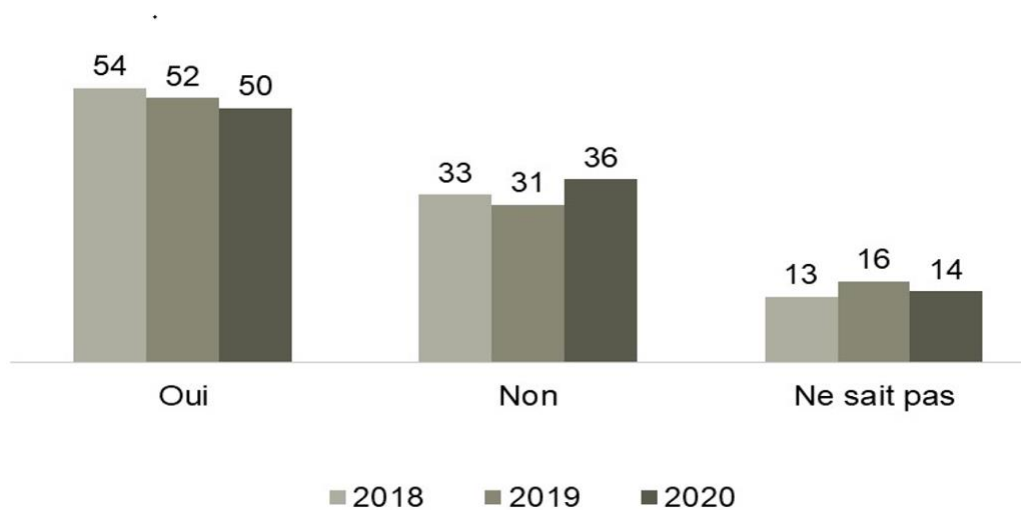
\*\* Référence très faible, moins de 30

Un — signifie 0.

### 4.8.3 Connaissance du forfait de service de base

Le Code des FSTV exige des fournisseurs de services qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme (qu'on appelle aussi forfait de service de base). Le niveau de connaissance de l'offre du forfait de service de base est resté stable depuis 2017, la moitié des abonnés au service de télévision déclarant en avoir été informés (50 %), tandis qu'un peu plus d'un tiers (36 %) ne pensent pas en avoir été informés. Les fournisseurs de services sont tenus d'informer les nouveaux et les anciens clients du service de base, quelle que soit la date de signature de leur contrat, ce qui laisse supposer que les consommateurs ne sont toujours pas activement orientés vers les renseignements sur le forfait de service de base.

#### Pièce 4.8.3.a. Connaissance du forfait de service de base



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

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)



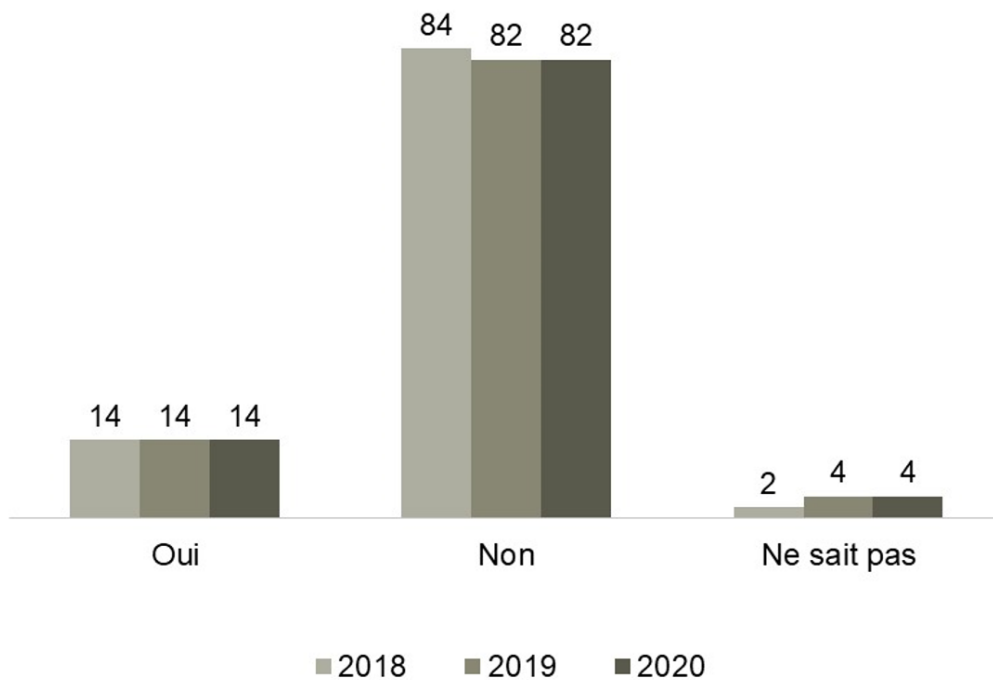
#### 4.8.4 Appels de service

Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une période de temps pendant laquelle un appel de service à domicile débutera, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et comment s'y prendre pour l'annuler ou le déplacer. Cette exigence continue de bien fonctionner, car peu de Canadiens signalent des problèmes liés aux appels de service (14 %). Fait intéressant, certains groupes sont plus susceptibles de rencontrer des problèmes liés aux appels de service :

- Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de connaître des problèmes (17 % contre 12 %);
- Les répondants vivant hors des Prairies ou du Québec (16 % à 24 % contre 9 % à 10 %);
- Les ménages dont le revenu annuel est de plus de 40 000 \$ (15 % à 20 % contre 7 %).

Voir le tableau 4.8.4.b ci-dessous pour plus de détails.

##### Pièce 4.8.4.a. Appels de service



FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une période de temps pendant laquelle un appel de service à domicile débutera, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et comment l'annuler ou le déplacer. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

**Tableau 4.8.4.b. Appels de service, par sexe, région et revenu du ménage**

| Problèmes liés aux appels de service | Total (A)   | Sexe       |            | Région         |            |             |              |            |                 | Revenus                |                        |                          |                          |                     |
|--------------------------------------|-------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|--------------|------------|-----------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
|                                      |             | Homme (B)  | Femme (C)  | Atlantique (G) | Québec (H) | Ontario (I) | Prairies (J) | C.-B. (K)  | Territoires (O) | de 40 k\$ à 40 k\$ (E) | de 60 k\$ à 60 k\$ (F) | de 100 k\$ à 100 k\$ (G) | de 150 k\$ à 150 k\$ (H) | 150 k\$ et plus (I) |
| <b>Référence = actuelle</b>          | <b>1060</b> | <b>566</b> | <b>494</b> | <b>104</b>     | <b>222</b> | <b>277</b>  | <b>308</b>   | <b>120</b> | <b>29**</b>     | <b>189</b>             | <b>126</b>             | <b>250</b>               | <b>160</b>               | <b>157</b>          |
| Oui                                  | 14          | 17 C       | 12         | 16             | 9          | 17 H        | 10           | 24 HJ      | 14              | 7                      | 20 E                   | 17 E                     | 16 E                     | 15 E                |
| Non                                  | 82          | 80         | 83         | 83             | 84 K       | 80          | 86 K         | 73         | 86              | 89 GI                  | 79                     | 80                       | 80                       | 79                  |
| Ne sait pas                          | 4           | 3          | 5          | 1              | 7          | 3           | 4            | 3          | -               | 4                      | 1                      | 3                        | 3                        | 5                   |

FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une période de temps pendant laquelle un appel de service à domicile débutera, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et comment l'annuler ou le déplacer. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

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

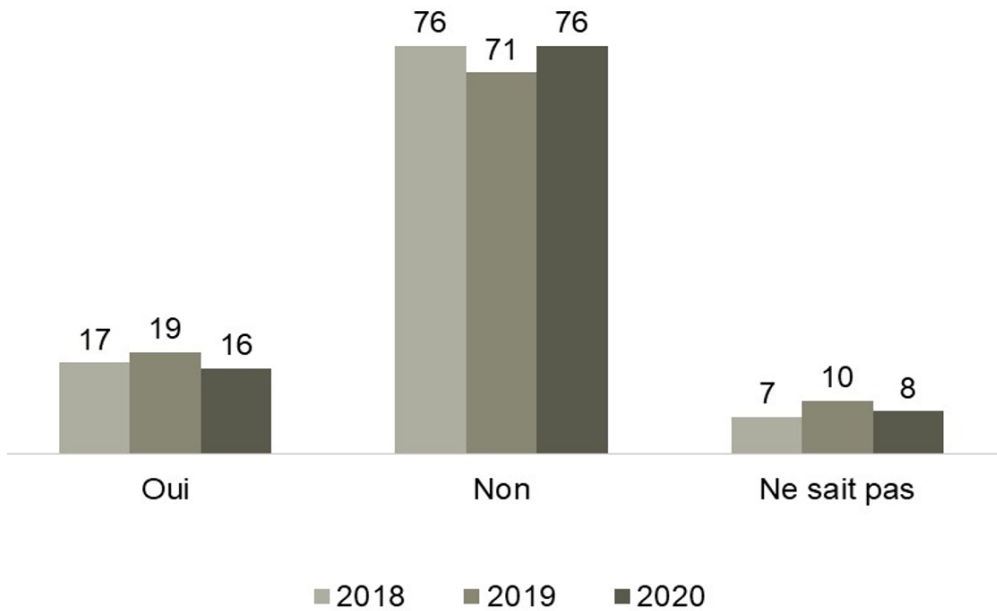
\*\* Référence très faible, moins de 30

Un — signifie 0.

#### 4.8.5 Modifications de prix

Les fournisseurs de services ne peuvent pas modifier le prix d'un canal de télévision ou d'un forfait de canaux sans en aviser leurs clients. Lorsqu'on leur demande si leur fournisseur de services a changé le prix de leurs canaux ou forfaits sans les en aviser, la plupart des Canadiens continuent d'affirmer ne pas avoir subi de modification de prix sans en avoir été avisés (76 %). Cependant, une petite, mais significative minorité (16 %) continue de signaler des modifications de prix sans qu'ils en soient avisés.

##### Pièce 4.8.5.a. Modifications de prix



FSTV5. Au cours des 12 derniers mois, votre fournisseur de services de télévision a-t-il modifié le prix d'un canal ou d'un forfait de canaux sans vous en aviser à l'avance?

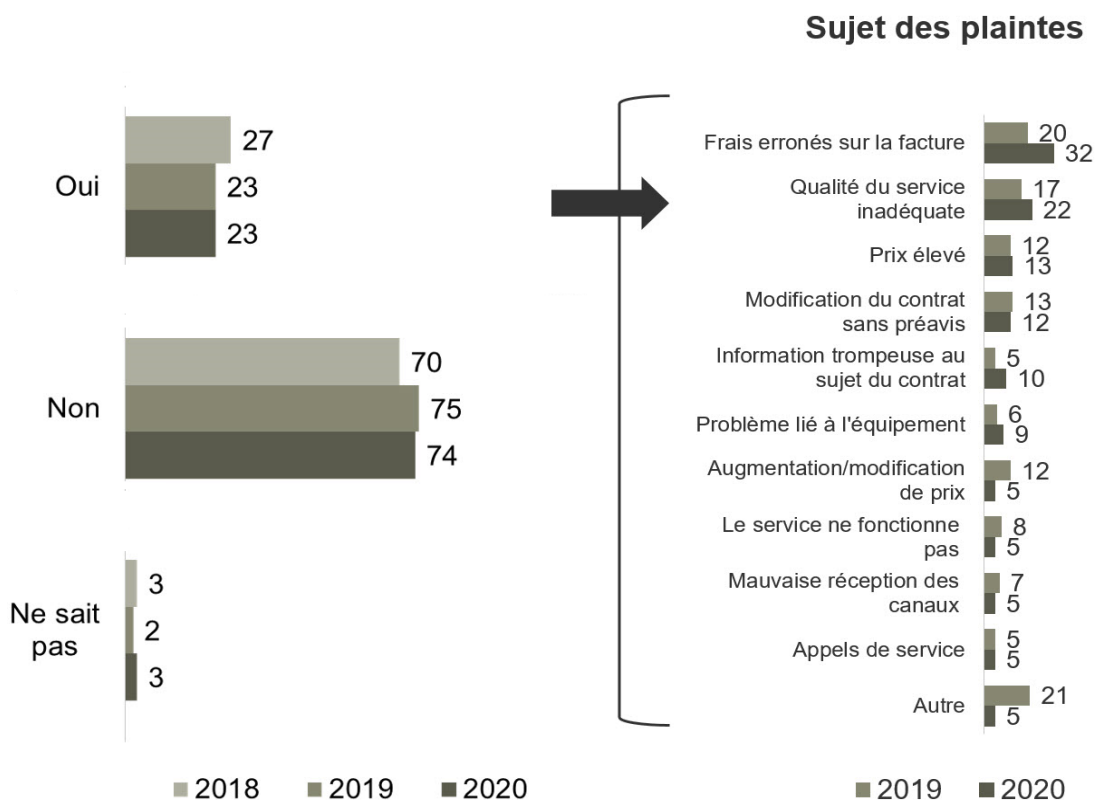
Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

### 4.8.6 Plaintes

Le nombre de Canadiens qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision au cours des 12 derniers mois est resté stable depuis 2019 (23 %). La nature des plaintes varie, mais la plupart continuent à porter sur des erreurs de facturation (32 %), la qualité du service inadéquate (22 %), le prix (18 %), la modification de leur contrat sans préavis (12 %) ou des modalités trompeuses (10 %). Il y a eu une augmentation significative des plaintes liées aux erreurs de facturation (+12 %) par rapport à 2019, mais le nombre de toutes les autres plaintes est resté statistiquement similaire.

Comme pour les services sans fil, et comme le montre le tableau 4.8.6.b, les répondants du Québec sont moins susceptibles d'avoir déposé une plainte que ceux des autres régions du Canada (12 % contre 26 % à 30 %).

#### Pièce 4.8.6.a. Plaintes



FSTV6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

FSTV6b. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question FSTV6] Quel était le sujet de votre plainte?

Référence : Total des répondants qui ont porté plainte, 2020 (n=255), 2019 (n=303)

**Pièce 4.8.6.b. Plaintes, par région**

| Plaintes                        | Total<br>(A) | Régions           |               |                |                 |                                 |                    |
|---------------------------------|--------------|-------------------|---------------|----------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|
|                                 |              | Atlantique<br>(G) | Québec<br>(H) | Ontario<br>(I) | Prairies<br>(J) | Colombie-<br>Britannique<br>(K) | Territoires<br>(O) |
| <b>Référence =<br/>actuelle</b> | <b>1060</b>  | <b>104</b>        | <b>222</b>    | <b>277</b>     | <b>308</b>      | <b>120</b>                      | <b>29**</b>        |
| Oui                             | 23           | 30 H              | 12            | 29 H           | 23 H            | 29 H                            | 15                 |
| Non                             | 74           | 66                | 83 GIK        | 70             | 75              | 68                              | 85                 |
| Ne sait pas                     | 3            | 4                 | 5 I           | 1              | 2               | 3                               | -                  |

FSTV6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

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

\*\* Référence très faible, moins de 30

Un — signifie 0.

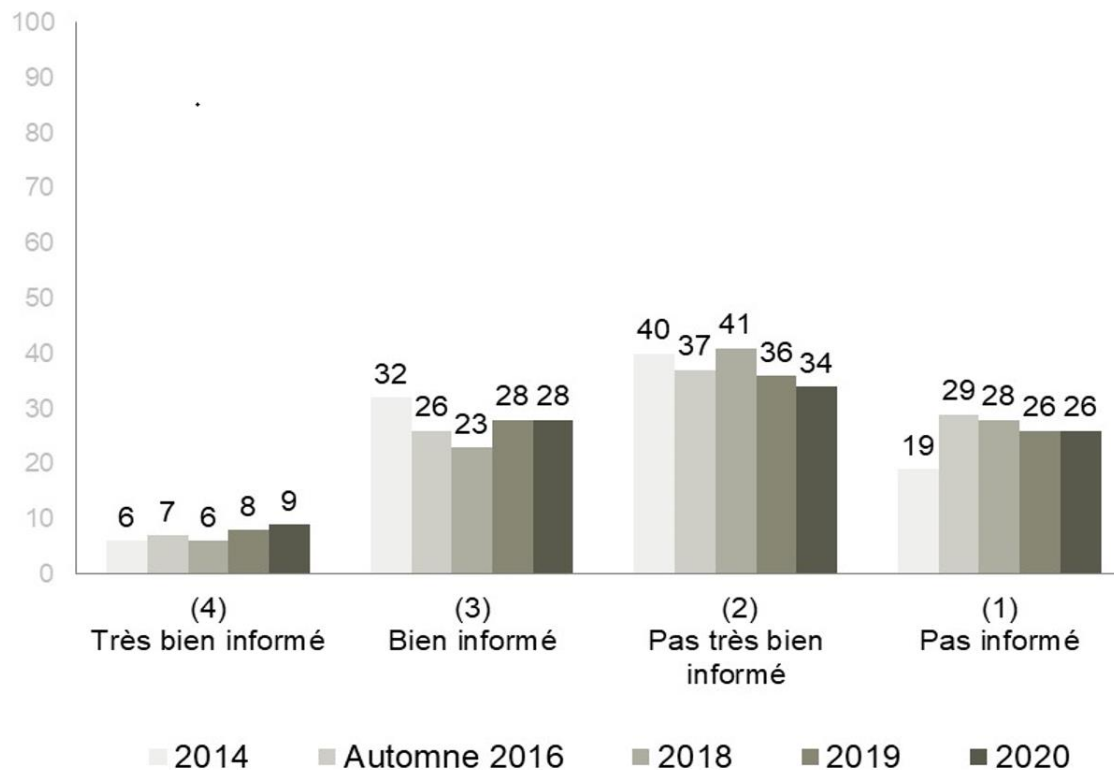
## 4.9 CRTC

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

Le niveau de compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC est resté stable par rapport à 2019, et avoisine celui de 2014. En effet, 36 % d'entre eux s'estiment aujourd'hui bien/très bien informés sur le CRTC, par rapport à 38 % en 2014.

En 2020, le sexe de la personne n'a plus d'incidence sur le sentiment d'être informé sur le CRTC. Cependant, les Canadiens de 35 ans et plus continuent de se dire mieux informés sur le rôle du CRTC que leurs homologues plus jeunes (40 % contre 26 %). En outre, les Canadiens ayant fait des études universitaires ainsi que les Canadiens vivant dans des ménages à revenu élevé (100 000 \$ et plus) ont toujours plus tendance à s'estimer informés (43 % contre 29 % à 36 % et 43 % à 49 % contre 31 % à 34 %). Les tableaux 4.9.1.b et 4.9.1.c ci-dessous fournissent tous les détails.

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



#### *Connaissance du mandat et du rôle du CRTC*

*C1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?*

*Référence : Total des répondants, 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)*

**Tableau 4.9.1.b. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, par âge**

| Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC | Total (A)   | Âge           |               |                    |
|--|-------------|---------------|---------------|--------------------|
|  |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) |
| <b>Référence = actuelle</b>                          | <b>1510</b> | <b>233</b>    | <b>513</b>    | <b>716</b>         |
| Informé (4 et 3)                                     | 36          | 26            | 40 D          | 40 D               |
| Pas informé (2 et 1)                                 | 60          | 70 EF         | 56            | 58                 |

QC1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

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

**Tableau 4.9.1.c. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, par revenu et niveau d'éducation**

| Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC | Total (A)   | Revenus             |                                 |                                  |                                   |                        | Éducation               |             |  |
|--|-------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------|--|
|  |             | moins de 40 k\$ (E) | de 40 k\$ à moins de 60 k\$ (F) | de 60 k\$ à moins de 100 k\$ (G) | de 100 k\$ à moins de 150 k\$ (H) | de 150 k\$ et plus (I) | Secondaire ou moins (P) | Collège (Q) | Études universitaires ou supérieures (R) |
| <b>Référence = actuelle</b>                          | <b>1510</b> | <b>297</b>          | <b>188</b>                      | <b>352</b>                       | <b>221</b>                        | <b>203</b>             | <b>398</b>              | <b>363</b>  | <b>685</b>                               |
| Informé (4 et 3)                                     | 36          | 33                  | 31                              | 34                               | 49 EFG                            | 43 F                   | 29                      | 36          | 43 P                                     |
| Pas informé (2 et 1)                                 | 60          | 63 H                | 67 H                            | 65 H                             | 49                                | 56                     | 67 R                    | 61          | 56                                       |

QC1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

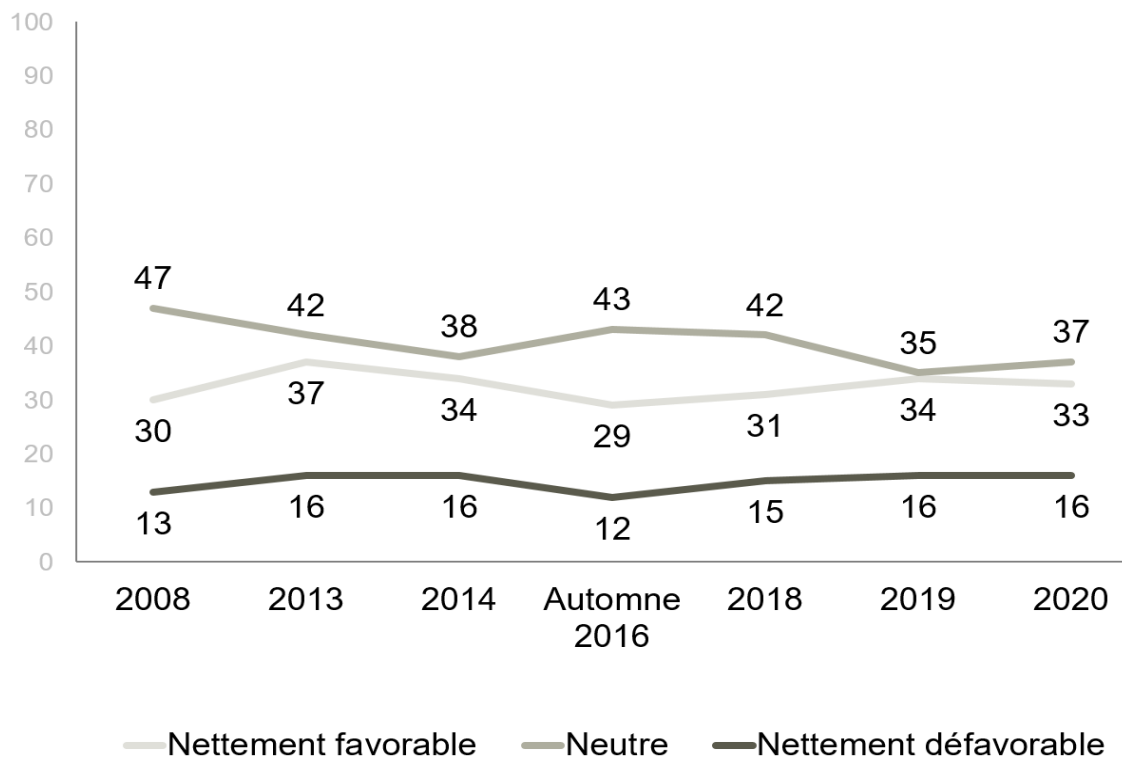
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

#### 4.9.2 Opinion sur le CRTC

L'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC est comparable à celle de 2019, et reste plus positive qu'à l'automne 2016 (33 % contre 29 %; note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5). Encore une fois, cela s'explique peut-être par l'augmentation du nombre de Canadiens qui s'estiment bien informés au sujet du rôle du CRTC, au cours des deux dernières années. Il convient toutefois de noter que 62 % des Canadiens affirment ne pas bien connaître le rôle du CRTC, ce qui signifie que l'opinion qu'ont de nombreux consommateurs au sujet du CRTC repose sur une connaissance limitée, voire nulle.

Comme l'indique le tableau 4.9.2.b, les facteurs démographiques jouent un rôle considérable dans l'opinion qu'ont les répondants sur le CRTC. Les Canadiens ayant 35 ans et plus (34 % à 37 % contre 29 %) et les Québécois (43 % contre 30 % à 35 %) ont une meilleure opinion du CRTC que leurs homologues. En outre, comme les années précédentes, ceux qui se disent très bien ou bien informés sur le rôle du CRTC ont une opinion plus positive de l'organisation (47 % à 54 % contre 16 % à 28 %).

##### Pièce 4.9.2.a. Opinion sur le CRTC



QC2. Quelle opinion avez-vous du CRTC?

Référence : Total des répondants, 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)



**Tableau 4.9.2.b. Opinion sur le CRTC, par âge, région et revenu des ménages**

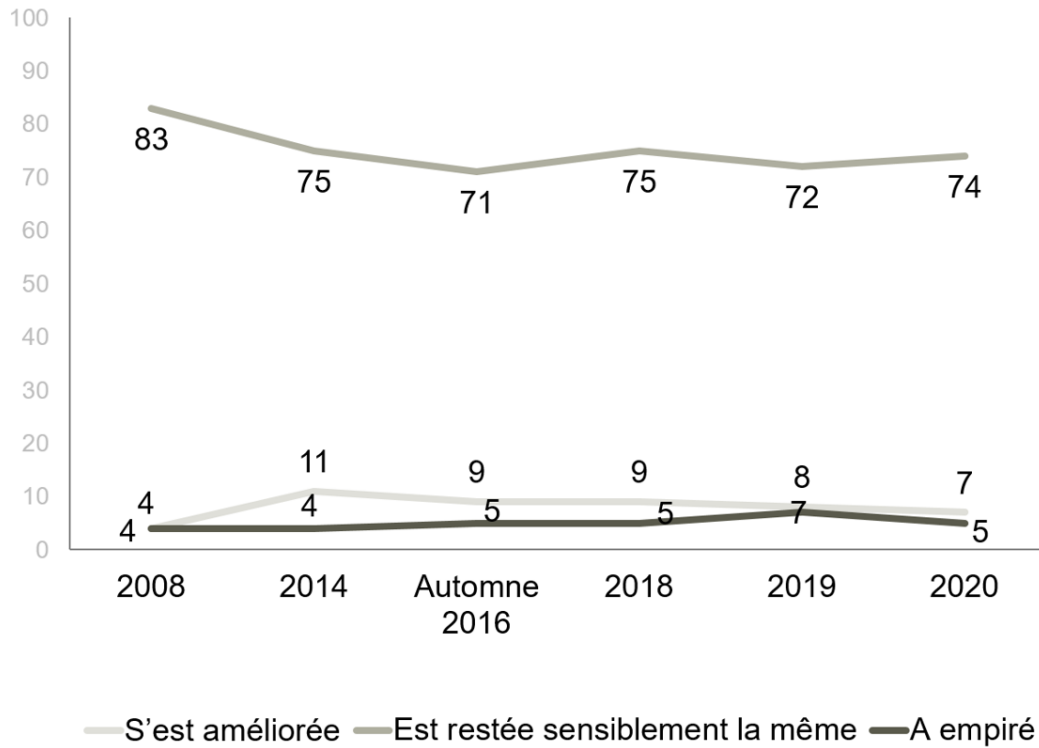
| Opinion sur le CRTC         | Total (A)   | Âge           |               |                    | Région         |            |             |              |            |                 | Revenus             |                                 |                                  |                                   |                     |
|-----------------------------|-------------|---------------|---------------|--------------------|----------------|------------|-------------|--------------|------------|-----------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
|                             |             | 18-34 ans (D) | 35-54 ans (E) | 55 ans et plus (F) | Atlantique (G) | Québec (H) | Ontario (I) | Prairies (J) | C.-B. (K)  | Territoires (O) | moins de 40 k\$ (E) | de 40 k\$ à moins de 60 k\$ (F) | de 60 k\$ à moins de 100 k\$ (G) | de 100 k\$ à moins de 150 k\$ (H) | 150 k\$ et plus (I) |
| <b>Référence = actuelle</b> | <b>1510</b> | <b>233</b>    | <b>513</b>    | <b>716</b>         | <b>149</b>     | <b>291</b> | <b>400</b>  | <b>439</b>   | <b>181</b> | <b>50</b>       | <b>297</b>          | <b>188</b>                      | <b>352</b>                       | <b>221</b>                        | <b>203</b>          |
| Favorable (4 et 5)          | 33          | 29            | 34            | 37 D               | 35 K           | 43 IJK     | 31          | 30           | 23         | 32              | 36                  | 39                              | 32                               | 41                                | 32                  |
| Neutre (3)                  | 37          | 45 F          | 40 F          | 31                 | 43 HO          | 28         | 39 HO       | 41 HO        | 49 HO      | 20              | 34                  | 39                              | 41                               | 37                                | 40                  |
| Non favorable (1 et 2)      | 16          | 12            | 17            | 18 D               | 16             | 13         | 19          | 15           | 16         | 12              | 14                  | 11                              | 18                               | 18                                | 19                  |

QC2. Quelle opinion avez-vous du CRTC? Diriez-vous qu'elle est :

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

Malgré une tendance à la hausse de l'opinion qu'ont les consommateurs sur le CRTC, en 2020, les Canadiens n'ont toujours pas tendance à dire que leur opinion du CRTC a changé. Quelques-uns déclarent avoir une meilleure (7 %) ou une moins bonne (5 %) opinion, mais la plupart maintiennent le même avis (74 %). Cela n'est pas surprenant, étant donné que la plupart des Canadiens continuent de dire qu'ils ne sont pas bien informés sur le rôle du CRTC, comme on l'a mentionné précédemment. En 2020, les facteurs démographiques n'ont pas beaucoup d'incidence sur l'opinion générale qu'ont les répondants sur le CRTC.

**Pièce 4.9.2.c. Opinion sur le CRTC au fil du temps**



QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion sur le CRTC s'est :

Référence : Total des répondants, 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

# Annexe A : Méthodologie

## 4.10 Aperçu de la méthodologie

### Réalisation du sondage

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 510 Canadiens âgés de 18 ans et plus dont 1 322 qui avaient leur propre forfait de services sans fil et 188 n'en avaient pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire (n=502). Il comprenait également des Canadiens qui avaient un contrat avec des fournisseurs de services de télévision (n=1 060).

Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire pour l'échantillon de ménages possédant un téléphone fixe et pour l'échantillon présélectionné de ménages ne possédant qu'un téléphone cellulaire. Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, lequel est considéré comme étant non probabiliste, aucune marge d'erreur n'est applicable et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être extrapolées à aucune population.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 10 janvier 2020. Comme aucune modification n'a été apportée à la suite de l'essai préliminaire, les données ont été incluses dans l'ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 16 au 30 janvier 2020.

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 | Achèvements |
|----------------------|-----------------------|-------|-------------|
| Territoires          | Avec forfait sans fil | 50    | 50          |
|                      | Sans forfait sans fil | 0     | 0           |
| Colombie-Britannique | Avec forfait sans fil | 150   | 150         |
|                      | Sans forfait sans fil | 30    | 31          |
| Alberta              | Avec forfait sans fil | 125   | 128         |
|                      | Sans forfait sans fil | 20    | 20          |
| Manitoba             | Avec forfait sans fil | 125   | 125         |
|                      | Sans forfait sans fil | 20    | 20          |
| Saskatchewan         | Avec forfait sans fil | 125   | 125         |
|                      | Sans forfait sans fil | 20    | 21          |
| Ontario              | Avec forfait sans fil | 350   | 350         |
|                      | Sans forfait sans fil | 50    | 50          |
| Québec               | Avec forfait sans fil | 250   | 251         |
|                      | Sans forfait sans fil | 40    | 40          |
| Atlantique           | Avec forfait sans fil | 125   | 128         |
|                      | Sans forfait sans fil | 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

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

### Essai préliminaire

Un essai préliminaire a été réalisé le 10 janvier 2020, lequel a permis de réaliser 10 entrevues en anglais et 10 entrevues en français. Les résultats ont été examinés afin d'assurer que le sondage fonctionnait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme voulu. D'après les résultats de l'essai préliminaire, des modifications mineures au sondage étaient nécessaires. Par conséquent, les 20 entrevues ayant déjà été réalisées ont été incluses dans l'ensemble des données final.

## **Conception et sélection de l'échantillon**

Un échantillon stratifié à l'échelle régionale a été prélevé afin 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 afin de garantir que les quotas régionaux étaient atteints.

Un échantillon de répondants possédant un téléphone fixe a été obtenu grâce à un générateur interne de numéros qui rend aléatoires les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone à partir de combinaisons connues d'indicatifs régionaux et de circonscriptions. Les répondants possédant un téléphone fixe étaient évalués pour confirmer qu'ils étaient admissibles à l'étude. La personne répondant au téléphone était sélectionnée en vue du sondage si elle était âgée de 18 ans et plus. Les quotas régionaux ont été distribués entre les répondants qui ont un forfait de services sans fil et ceux qui n'en ont pas.

## **Réalisation du sondage**

Le sondage téléphonique a été réalisé à l'aide 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, telles que la région. De plus, le système automatise les ajouts au calendrier et les tâches de rappel afin de garantir 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 réalisées par des intervieweurs et superviseurs qualifiés. Un minimum de 5 % des entrevues réalisées ont été surveillées et validées de façon indépendante et en temps réel.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du commanditaire et du fournisseur et du fait que leurs réponses seraient confidentielles.

## **Marge d'erreur**

Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, lequel est considéré comme étant non probabiliste, aucune marge d'erreur n'est applicable et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être extrapolées à aucune population.

## **Pondération**

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

**Tableau 5.1.1.b. Données du Recensement de 2016, par région, âge et sexe**

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

**Tableau 5.1.1.c. Données du Recensement de 2016, par la langue**

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

**Taux de réponse**

Au total, 116 827 numéros de téléphone canadiens ont été composés. De ce nombre, n=1524 ont répondu au sondage jusqu'au bout. Le taux de réponse global obtenu pour le sondage est de 2,79 %. Le tableau suivant présente la disposition de l'échantillon et le taux de réponse conformément aux lignes directrices établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

**Tableau 5.1.1.d : Calcul du taux de réponse**

|                               | Total          | Téléphone<br>cellulaire<br>seulement<br>(présélectionné) | Ligne fixe<br>(composition<br>aléatoire) |
|-------------------------------|----------------|--|--|
| Nombre de tentatives d'appels | <b>113 535</b> | <b>949</b>   | <b>112 586</b>                           |
| <b>Invalide</b>               | <b>37 570</b>  | <b>16</b>  | <b>37 554</b>                            |
| SNE                           | 35 079         | 16   | 35 063                                   |
| Télécopieur/modem             | 1674           | 0  | 1674                                     |
| Entreprise/non résidentiel    | 817            | 0  | 817                                      |
| <b>Non résolu (NR)</b>        | <b>67 150</b>  | <b>111</b>   | <b>67 039</b>                            |
| Occupé                        | 2985           | 2  | 2983                                     |
| Pas de réponse                | 48 016         | 88   | 47 928                                   |
| Répondeur                     | 16 149         | 21   | 16 128                                   |
| <b>Non-résolu (NR)</b>        | <b>6952</b>    | <b>125</b>   | <b>6827</b>                              |

|  |              |               |              |
|--|--------------|---------------|--------------|
| Problème de langue/maladie, incapacité   | 233          | 2             | 231          |
| Le répondant choisi n'est pas disponible   | 2427         | 8             | 2419         |
| Refus  | 4076         | 43            | 4033         |
| Le répondant qualifié raccroche  | 216          | 72            | 144          |
| <b>Répondants potentiels – unités répondantes (UR)</b>                                 | <b>1863</b>  | <b>697</b>    | <b>1166</b>  |
| Quota atteint  | 280          | 156           | 124          |
| Autre disqualification — Aucun appareil non payé par l'employeur (TNO/NU/YK seulement) | 8            | 0             | 8            |
| Autre disqualification — Profession  | 69           | 39            | 30           |
| Entrevues effectuées   | 1506         | 502           | 1004         |
| <b>Taux de réponse = UR/(U+NR+UR)</b>  | <b>2,5 %</b> | <b>74,7 %</b> | <b>1,6 %</b> |

### Biais de non-réponse

Le taux de réponse au sondage a été de 2,5 %. Afin de maximiser le nombre de réponses, TNS a pris les mesures suivantes :

- Au moins huit appels ont été effectués avant d'abandonner un numéro.
- Les rappels étaient 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 afin que les répondants puissent répondre au sondage au moment qui leur convenait le mieux.

### Mise en tableau des données

Des tableaux détaillés sont joints sous pli séparé.



## 5. Annexe B : Instrument de sondage

### *Renseignements généraux à l'intention des intervieweurs*

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

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

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

- ***Voici les principales caractéristiques du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) [2017]*** : Le Code facilite la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs ententes de services de télévision et renforce la position des clients dans leurs relations avec les FSTV (c.-à-d. les fournisseurs de services de télévision par câble, satellite ou protocole Internet). Entre autres, le Code exige 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 services, aux interruptions de service et aux débranchements.

### **Section A : Introduction et présélection**

Hello/Bonjour, Mon nom est \_\_\_\_\_, je vous appelle de chez Kantar, au nom du gouvernement du Canada. Nous réalisons un sondage auprès des Canadiens de 18 ans et plus pour connaître leurs attitudes et leurs opinions relatives à des questions d'importance pour les Canadiens. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

Votre participation à ce sondage est volontaire. Soyez assurés que vos réponses seront traitées en toute confidentialité, qu'elles ne seront pas rapportées de manière individuelle et qu'elles ne permettront pas de vous identifier personnellement. Les renseignements serviront à élaborer une politique relative aux communications. Le sondage durera tout au plus 15 minutes.

|                     |   |
|---------------------|---|
| Oui                 | CONTINUER                                     |
| Non, pas maintenant | PRÉVOIR UN RAPPEL                             |
| Non, refus          | REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN |

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE : Kantar est une firme de recherche professionnelle embauchée par le gouvernement du Canada pour effectuer le sondage.]

**[DEMANDER À TOUS]** A1b. Possédez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil? Autrement dit, un téléphone qui n'est pas payé par votre employeur?

|     |   |
|-----|---|
| OUI | 1 |
| NON | 2 |

HV1. Variable cachée : Ménage ne possédant qu'un téléphone cellulaire  
ENREGISTREMENT TIRÉ DE L'ÉCHANTILLON

OUI — Ménage ne possédant qu'un téléphone cellulaire  
NON

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

|   |   |
|---|---|
| Oui   | 1 |
| Non   | 2 |
| Ne sait pas ou pas de réponse (base volontaire) | 9 |

[SI LE RÉPONDANT LE DEMANDE : La télévision par protocole Internet est une façon différente d'obtenir la télévision traditionnelle, similaire à la télévision par câble ou satellite. La télévision par protocole Internet est différente de Netflix ou d'autres services de diffusion en continu (la télévision par protocole Internet n'inclut pas Netflix).]

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

|  |   |
|--|---|
| Étude de marché  | 1 – [REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION] |
| Relations publiques ou avec les médias, ou publicité                                 | 2 – [REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION] |
| Toute entreprise médiatique, telles que la presse écrite, la radio ou la télévision) | 3 – [REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION] |
| Surveillance médiatique  | 4 – [REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION] |
| Toute entreprise de télécommunications   | 5 – [REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION] |
| Non  | 6 [CONTINUER]                                   |

**Section : Code sur les services sans fil**

[DEMANDER À TOUS]

**I. SOUVENIR DE L'EXISTENCE DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL**

CSSF1. Le Code sur les services sans fil a été créé en 2013 afin de rendre les contrats de service plus clairs, de limiter les frais de résiliation et de contribuer à un marché des services sans fil concurrentiel. En 2017, le Code a été mis à jour pour mettre fin aux frais de déverrouillage. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

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

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION :

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

SI LA RÉPONSE EST « NON » AUX QUESTIONS A1B ET A1D, PASSER À LA SECTION SUR LE 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 on répond « Je n'ai pas de forfait/je paie à l'utilisation ou de mois en mois », répondre : « Cette question porte sur l'entente ou sur le forfait de services, sans égard au fait que vous ayez ou non signé un contrat pour une période fixe ou que vous utilisez un service de mois en mois ou des cartes prépayées. »]

### **FORFAITS INDIVIDUELS, FAMILIAUX ET PARTAGÉS**

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

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : En cas de doute quant à la différence, préciser « Payez-vous pour une seule personne (forfait individuel) ou partagez-vous un forfait payé conjointement avec votre famille (forfait familial)? »]

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Forfait individuel             | 1  |
| Forfait familial ou partagé    | 2  |
| [NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER] | 77 |
| Ne sait pas [NE PAS LIRE]      | 99 |

**CSSF2.** [DEMANDER si répondu « forfait familial ou partagé » à la question B1a]

Combien de personnes partagent votre forfait?

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 2                         | 1  |
| 3                         | 2  |
| 4                         | 3  |
| 5 ou plus                 | 4  |
| Ne sait pas [NE PAS LIRE] | 99 |

## **FORFAITS MENSUELS, PRÉPAYÉS ET À LA CARTE**

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

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : En cas de doute quant à la différence, dites « Si vous payez la facture après avoir utilisé votre service sans fil, il s'agit d'un forfait mensuel ou postpayé. Si vous payez avant d'utiliser votre service sans fil, s'il s'agit d'un forfait prépayé ou à la carte. »]

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

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

B1d. Votre forfait est-il offert dans le cadre d'une promotion par votre employeur ou par une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent appelé programme d'achat des employés?

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

## **III. SERVICES COMPRIS DANS LE FORFAIT DE SERVICES SANS FIL**

### **(SERVICES DE MESSAGERIE TEXTE, VOCAUX ET DONNÉES)**

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

B2a. Lesquels des suivants sont compris dans votre forfait de services sans fil?

- Minutes d'appel [Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre la signification, dites « C'est ce qui vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques. »]
- Messages textes [Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre la signification, dites « Cela peut comprendre les messages texte et les messages multimédia, comme les photos ou vidéos envoyées par texto. »]
- Données [Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre le concept des données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

**REMARQUE SUR LA PROGRAMMATION : VEUILLEZ PERMETTRE LES RÉPONSES « OUI », « NON » ET « NE SAIT PAS ».**

#### **IV. APPAREILS**

##### **TÉLÉPHONE COMPRIS DANS LE CONTRAT (APPORTEZ VOTRE PROPRE ÉQUIPEMENT DE COMMUNICATION, CONTRATS DE TYPE « BALANCE » ET AUTRES SUBVENTIONS D'APPAREILS)**

CSSF4. Lorsque vous avez choisi votre dernier forfait de services sans fil, avez-vous apporté votre propre équipement de communication ou avez-vous fait l'achat d'un nouvel appareil auprès de votre fournisseur de services?

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas certain de comprendre ce qu'on entend par « apportez votre propre équipement de communication », dites « Il s'agit d'un forfait pour lequel vous possédez déjà un appareil mobile et achetez simplement un service cellulaire d'une entreprise de télécommunications sans fil »]

|   |    |
|---|----|
| Apportez votre propre équipement de communication             | 1  |
| Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil | 2  |
| Ne sait pas [NE PAS LIRE]                                     | 99 |

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION : DEMANDEZ SEULEMENT QCSSF4A SI QWC4 est Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil.

QCSSF4A : Avez-vous :

|   |    |
|---|----|
| Payé le plein prix à votre fournisseur de services sans fil | 1  |
| Obtenu une réduction sur votre téléphone                    | 2  |
| Choisi l'option montant du solde                            | 3  |
| Ne sait pas [NE PAS LIRE]                                   | 99 |

[REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre le sens de l'option montant du solde, dite « Les montants du solde consistent en une option d'achat de téléphone à un prix initial réduit, dont le montant du coût restant est porté à votre compte, créant ainsi le montant du solde. Chaque mois, un pourcentage de votre facture sert à payer le montant du solde. »]

## **V. SERVICES DE DONNÉES**

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

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

### **FORFAITS DE DONNÉES**

B4. Certains forfaits de services sans fil offrent une utilisation illimitée de données, d'autres, une utilisation limitée. Lorsqu'un forfait comprend une limite mensuelle de données, vous pouvez avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire de données si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait.

Quelle est la quantité mensuelle de données présentement incluse dans votre forfait?

*[Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant ne comprend pas la signification de données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil lorsque celui-ci n'est pas connecté au wifi. »]*

[NE PAS LIRE LA LISTE]

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION : SVP PROGRAMMER AFIN DE PERMETTRE UNE ENTRÉE NUMÉRIQUE COMME SUIT

\_\_\_\_\_ Mégaoctets (Mo) – N'ACCEPTÉEZ PAS D'ENTRÉES DE MOINS DE 100

\_\_\_\_\_ Gigaoctets (Go) – N'ACCEPTÉEZ PAS D'ENTRÉES DE PLUS DE 100

Illimité

Aucune — pas de données dans le forfait

Ne sait pas

*[Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant indique un nombre de moins de 100 mégaoctets, SVP lui demander s'il fait référence à des gigaoctets. S'il y a confusion, inscrire « Ne sait pas ».]*

## MÉTHODES DE GESTION DE L'UTILISATION DES DONNÉES

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

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

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

## FACILITÉ À GÉRER LES DONNÉES

CSSF6. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a et pas le code 3 (AUCUNE DONNÉES) à la question B4]

Est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données ou celle de votre famille chaque mois?

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

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre la signification de données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

|  |    |
|--|----|
| 7 – Très facile                            | 07 |
| 6  | 06 |
| 5  | 05 |
| 4  | 04 |
| 3  | 03 |
| 2  | 02 |
| 1 – Très difficile                         | 01 |
| JE N'UTILISE PAS MES DONNÉES (NE PAS LIRE) | 09 |
| Ne sait pas (NE PAS LIRE)                  | 99 |



## FRAIS D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE DE DONNÉES

B8. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a et pas le code 3 (PAS DE DONNÉES) à la question B4] Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données?

LIRE LA LISTE

[Remarque à l'intention de l'intervieweur : Si le répondant n'est pas sûr de comprendre la signification de données, dites « C'est ce qui vous permet de naviguer sur Internet, d'accéder à des applications ou de lire vos courriels sur votre appareil sans fil. »]

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Jamais                    | 1  |
| 1-2 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?

LIRE LA LISTE

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

### RAISON DE LA FACTURE-SURPRISE

B10a. [Si répondu « Oui » à la question B10] Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?

NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT INDIQUE LES ITINÉRANCE/FRAIS D'ITINÉRANCE, DÉTERMINER S'IL S'AGIT D'ITINÉRANCE AU CANADA OU À L'ÉTRANGER.

|  |    |
|--|----|
| Forfaits familial ou partagé – difficulté à gérer l'utilisation    | 01 |
| Voyages à l'étranger – Frais d'itinérance                          | 02 |
| Voyages au Canada – Frais d'itinérance                             | 03 |
| Frais d'utilisation excédentaire de données                        | 04 |
| Frais de dépassement des minutes d'appel                           | 05 |
| Frais d'interurbain  | 06 |
| Frais d'utilisation excédentaire de messages texte                 | 07 |
| Problèmes ou erreurs de facturation                                | 08 |
| Frais de configuration ou de service non prévus                    | 09 |
| Autres frais imprévus (frais d'accès au réseau, service 911, etc.) | 10 |
| Le forfait, le contrat obtenu n'est pas celui qui a été promis     | 11 |
| Autre (préciser)   | 77 |
| Ne sait pas (NE PAS LIRE)  | 99 |

### MONTANT DE LA FACTURE-SURPRISE

B10b. [Si répondu « Oui » à la question B10] Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture?

LIRE LA LISTE

|  |    |
|--|----|
| Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle | 01 |
| 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 utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez avoir à payer des frais d'itinérance. Est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez?

Veuillez utiliser une échelle à sept points, dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

|   |    |
|---|----|
| 7 – Très facile                                   | 07 |
| 6   | 06 |
| 5   | 05 |
| 4   | 04 |
| 3   | 03 |
| 2   | 02 |
| 1 – Très difficile                                | 01 |
| Je ne voyage pas avec mon téléphone (NE PAS LIRE) | 08 |
| Ne sait pas (NE PAS LIRE)                         | 99 |

## **VII. PLAINTES**

B11a. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

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

## SUJET DES PLAINTES

B11b. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question B11a] Quel était le sujet de votre plainte? LIRE LA LISTE AU BESOIN, SÉLECTIONNER TOUTE RÉPONSE PERTINENTE

|   |    |
|---|----|
| Information trompeuse au sujet des modalités du contrat | 1  |
| Pratiques de vente trompeuses ou agressives             | 13 |
| Frais erronés sur la facture                            | 2  |
| Légitimité ou montant de frais de résiliation anticipée | 3  |
| Qualité du service inadéquate                           | 4  |
| Crédit ou remboursement non reçu                        | 5  |
| Frais d'utilisation de données                          | 6  |
| Rupture de contrat                                      | 7  |
| Modification du contrat sans préavis                    | 8  |
| Politique d'annulation de 30 jours                      | 9  |
| Déverrouillage du téléphone                             | 10 |
| Rapport de solvabilité                                  | 11 |
| Données illimitées                                      |    |
| Autre (préciser)  | 77 |
| Ne sait pas (NE PAS LIRE)                               | 99 |

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT L'ENTREVUE - LIRE AU BESOIN

- **Information trompeuse sur les 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 ou les modalités d'un contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses et agressives** : Il peut s'agir par exemple de vendeurs fournissent des détails sur des produits ou services sans fil qui ne vous intéressent pas ou qui s'avèrent faux, des offres promotionnelles changeant au cours du contrat, d'offres promotionnelles dont les modalités diffèrent des renseignements fournis originalement par le fournisseur de services, ou des représentants de soutien technique qui essaient de vous vendre des produits ou des services lors d'une interaction ou d'un appel de service.
- **Frais erronés** : Par exemple, des plaintes de consommateurs ayant accepté un tarif et à qui on demande plus que le tarif convenu, dont les services sont surfacturés en raison d'une erreur du système de facturation ou dont le tarif facturé diffère de celui annoncé, ou qui reçoivent une facture pour des services payables à l'utilisation qu'ils soutiennent n'avoir pas utilisés.
- **Frais de résiliation anticipée** : Plainte au sujet du montant ou de la légitimité de frais de résiliation anticipée imposés au client à l'annulation du service.
- **Qualité du service inadéquate** : Cela peut comprendre l'installation, les services de réparation et de déconnexion, ainsi que la qualité du service ou les interruptions déraisonnables de service et le transfert de service d'un fournisseur à un autre.

- **Crédit ou remboursement non reçu** : Cela est relativement simple ; un remboursement est normalement exigible à l'annulation du service.
- **Frais d'utilisation de données** : Toute plainte au sujet du forfait ou des services de données, y compris des différends au sujet des frais d'utilisation excédentaire de données et de la capacité des utilisateurs d'un forfait familial ou partagé de consentir à dépasser les limites d'utilisation de données.
- **Rupture de contrat** : Cela comprend les différends au sujet de la conformité aux modalités du contrat du client.
- **Modification du contrat sans préavis** : Lorsque le fournisseur de services modifie une modalité importante du contrat du client sans donner de préavis.
- **Rapport de solvabilité** : Ce problème est relatif à la cote de solvabilité ou au recouvrement de dettes d'un client. Par exemple, si des frais sont portés en trop à la facture du client par erreur et que le client ne paie pas le montant en souffrance, cela peut avoir une incidence sur sa cote de solvabilité, il pourrait aussi devoir traiter avec des agences de recouvrement pendant la résolution de la plainte.
- **Données illimitées** : Toute plainte liée à la définition perçue de données illimitées ou à la manière dont les données illimitées sont fournies.

### *AUPRÈS DE QUI AVEZ-VOUS DÉPOSÉ VOTRE PLAINTÉ?*

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

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

### **VIII. CLARTÉ ET EXPLICATIONS**

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

#### ***EXPLICATIONS DE LA PÉRIODE D'ESSAI***

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

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

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

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

#### **EXPLICATION DES FRAIS DE RÉSILIATION**

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

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

CSSF10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 signifie très clair et facile à comprendre.

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

## **IX. MODIFICATIONS**

### ***MODIFICATIONS AU CONTRAT***

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

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

[DEMANDER À TOUS]

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES

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

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

## RAISONS MOTIVANT LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE SERVICES

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

|   |    |
|---|----|
| Fin du contrat                                      | 1  |
| Non satisfait du fournisseur de services            | 2  |
| Un autre fournisseur a présenté une meilleure offre | 3  |
| Besoin d'un nouveau téléphone / d'une mise à jour   | 4  |
| Autre [réponse libre]                               | 77 |
| Ne sait pas   | 99 |

## FACILITÉ DU CHANGEMENT

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

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



RAISONS POUR LESQUELLES LE CHANGEMENT A ÉTÉ DIFFICILE

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

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

### Section : Code des FSTV

POSER les questions de la section CODE DES FSTV si la réponse à la question A1d était oui.

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

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

FSTV1. En septembre 2017, un Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur établissant des lignes directrices pour ces fournisseurs. Le Code garantit que les consommateurs de services de télévision auront les moyens de prendre des décisions éclairées et que le marché des services sans fil sera plus concurrentiel. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

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

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

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

FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une idée de l'heure à laquelle aura lieu un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et comment l'annuler ou le déplacer. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

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

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

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

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

FSTV6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

|             |    |
|-------------|----|
| Oui         | 1  |
| Non         | 2  |
| Ne sait pas | 99 |

## SUJET DES PLAINTES

**FSTV6b. [DEMANDEZ si répondu « Oui » à la question FST6] Quel était le sujet de votre plainte? LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE. SÉLECTIONNEZ TOUS LES CHOIX QUI S'APPLIQUENT**

|   |   |
|---|---|
| Information trompeuse au sujet des modalités du contrat | 1 |
| Pratiques de vente trompeuses ou agressives             | 2 |
| Frais erronés sur la facture                            | 3 |
| Légitimité ou montant de frais de résiliation anticipée | 4 |
| Qualité du service inadéquate                           | 5 |
| Crédit ou remboursement non reçu                        | 6 |
| Rupture de contrat                                      | 7 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Modification du contrat sans préavis | 8  |
| Politique d'annulation de 30 jours   | 9  |
| Rapport de solvabilité               | 10 |
| Installation                         | 11 |
| Appels de service                    | 12 |
| Autre (préciser)                     | 77 |
| Ne sait pas (NE PAS LIRE)            | 99 |

**NOTES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT L'ENTREVUE - LIRE AU BESOIN**

- **Information trompeuse au sujet des modalités** : Par exemple, ce qui est compris dans un contrat ou la façon dont il doit être interprété, la question de savoir si la conduite du fournisseur est conforme à ses obligations contractuelles ou un malentendu concernant les détails ou les modalités d'un contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses ou agressives** : Il peut s'agir par exemple de vendeurs qui fournissent des détails sur des produits ou services de télévision qui ne vous intéressent pas ou qui finissent par être faux, d'offres promotionnelles qui changent en cours de route, d'offres de rabais ou de remises dont les modalités diffèrent des renseignements fournis originalement par le fournisseur de services, ou de représentants de soutien technique qui essaient de vous vendre des produits ou services pendant un appel de soutien ou une interaction.
- **Frais erronés** : Par exemple, des plaintes de consommateurs ayant accepté un tarif et à qui on demande plus que le tarif convenu, dont les services sont surfacturés en raison d'une erreur du système de facturation ou dont le tarif facturé diffère de celui annoncé, ou qui reçoivent une facture pour des services payables à l'utilisation qu'ils soutiennent n'avoir pas utilisés.
- **Frais de résiliation anticipée**: Plainte au sujet du montant ou de la légitimité de frais de résiliation anticipée imposés au client à l'annulation du service.
- **Qualité du service inadéquate** : Cela peut comprendre la qualité du service, les interruptions déraisonnables de service, les déconnexions et les problèmes de transfert de service d'un fournisseur à un autre.
- **Crédit ou remboursement non reçu** : Cela est relativement simple ; un remboursement est normalement exigible à l'annulation du service.
- **Rupture de contrat** : Cela comprend les différends au sujet de la conformité aux modalités du contrat du client.
- **Modification du contrat sans préavis** : Lorsqu'un fournisseur de services modifie une modalité importante du contrat du client sans donner de préavis, y compris des modifications dans les options de programmation télévisuelle (par exemple, les canaux fournis ou une augmentation de tarifs).
- **Rapport de solvabilité** : Ce problème est relatif à la cote de solvabilité ou au recouvrement de dettes d'un client. Par exemple, si des frais sont portés en trop à la facture du client par erreur et que le client ne paie pas le montant en souffrance, cela peut avoir une incidence sur sa cote de solvabilité, il pourrait aussi devoir traiter avec des agences de recouvrement pendant la résolution de la plainte.
- **Installation** : Problèmes liés à l'installation des services.
- **Appels de service** : Problèmes liés aux appels de service, y compris aux services de réparation, tels que le non-respect des délais prévus ou les frais liés aux appels de service.

## Section CRTC : CRTC — DEMANDER À TOUS

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

C1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC? (LIRE LA LISTE)

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Très bien informé         | 1  |
| Bien informé              | 2  |
| Peu informé               | 3  |
| Pas informé               | 4  |
| Ne sait pas (Ne pas lire) | 99 |

C2. Quelle opinion avez-vous du CRTC? Diriez-vous qu'elle est... [LIRE LA LISTE]

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

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Très favorable            | 1  |
| Quelque peu favorable     | 2  |
| Neutre                    | 3  |
| Quelque peu défavorable   | 4  |
| Très défavorable          | 5  |
| Ne sait pas (Ne pas lire) | 99 |

C3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion au sujet du CRTC: (LIRE LA LISTE)

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

|                           |    |
|---------------------------|----|
| S'est améliorée           | 1  |
| A empiré                  | 2  |
| N'a à peu près pas changé | 3  |
| Ne sait pas (Ne pas lire) | 99 |

## Section : Données démographiques

Merci. Nous avons maintenant quelques questions qui seront utilisées à des fins de classification. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

D1. Indiquer le sexe de l'interlocuteur [NE PAS LE DEMANDER]

|       |   |
|-------|---|
| Homme | 1 |
| Femme | 2 |

D2. Pouvez-vous m'indiquer votre année de naissance?

\_\_\_\_\_ [INDIQUER L'ANNÉE POUR CALCULER L'ÂGE] Ne sait pas ou refus **D3 [Si la réponse à la question D2 est « Ne sait pas ou refus »]** À des fins de classification, pourriez-vous me dire si vous avez :

[LIRE LA LISTE]

|                      |   |
|----------------------|---|
| Entre 18 et 34       | 1 |
| Entre 35 et 49       | 2 |
| Entre 50 et 54       | 3 |
| Entre 55 et 64       | 4 |
| Entre 65-74          | 5 |
| 75 ans et plus       | 6 |
| REFUSE [NE PAS LIRE] |   |

[DEMANDER À TOUS]

**D4.** Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous? [LIRE LA LISTE]

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 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 niveau de scolarité avez-vous achevé? [LIRE LA LISTE AU BESOIN – N'INSCRIRE QU'UNE RÉPONSE]

|  |    |
|--|----|
| École primaire   | 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  |
| Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat                                | 8  |
| [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre   | 99 |

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

**[N'INSCRIRE QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Anglais                       | 1  |
| Français                      | 2  |
| Autre (PRÉCISER _____)        | 8  |
| Ne sait pas ou pas de réponse | 99 |

D7. Dans quelle catégorie se situe le revenu total de votre ménage? C'est-à-dire la combinaison avant taxes du revenu total de toutes les personnes de votre ménage. **[LIRE LA LISTE – N'INSCRIRE QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

|  |    |
|--|----|
| Moins de 20 000 \$                         | 1  |
| De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$          | 2  |
| De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$          | 3  |
| De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$          | 5  |
| De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$         | 6  |
| De 100 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$ | 7  |
| 150 000 \$ et plus                         | 8  |
| [NE PAS LIRE] Refus                        | 99 |

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

|  |    |
|--|----|
| Employé(e) à temps plein (35 heures ou plus par semaine)   | 1  |
| Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)  | 2  |
| Travailleur/travailleuse autonome  | 3  |
| Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi   | 4  |
| Étudiant(e) à temps plein  | 5  |
| Retraité(e)  | 6  |
| À l'extérieur du marché du travail (personne au foyer à temps plein ou sans emploi et non à la recherche d'emploi) | 7  |
| Autre situation d'emploi   | 8  |
| [NE PAS LIRE] Refus  | 99 |

Cela met fin aux questions que je voulais vous poser aujourd'hui. Je vous remercie du temps que vous avez consacré à cette importante étude! Les résultats, une fois compilés, pourront être consultés sur le site Web de Bibliothèque et Archives. [SI ON LE DEMANDE : au <https://www.bac-lac.gc.ca/>].