



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

Sommaire exécutif



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: 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

Canada

This report is also available in English.

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^{er} 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.

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

Tanya Whitehead

Kantar

Directrice principale, Chef des pratiques publiques