



# Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Printemps 2021

## Rapport final



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

Nom du fournisseur : Kantar

Numéro de contrat : EP363-140002/020/CY

Valeur du contrat : 121 848,54 \$

Date d'attribution du contrat : 27 octobre 2020

Date de livraison : 22 février 2021

Numéro d'enregistrement : ROP 052-20

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

*This report is also available in English.*

# Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Printemps 2021

## Rapport final

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

Nom du fournisseur : Kantar

Février 2021

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 façon dont les consommateurs comprennent leurs contrats 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 et sur les nouvelles questions liées au Code sur les services Internet. 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 2021 ».

### 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 [ROP-POR@crtc.gc.ca](mailto:ROP-POR@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 : BC92-96/2021F-PDF**

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-37944-9**

**Publications connexes (numéro d'enregistrement) : Wireless code public opinion research – Spring 2021.**

Numéro de catalogue : BC92-96/2021E-PDF  
ISBN : 978-0-660-37943-2

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2021.

The logo for the Government of Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag above the letter 'a'.



# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Avant-propos</b>	<b>6</b>
1.1	Contexte	6
1.2	Objectifs de la recherche	6
1.3	Aperçu de la méthodologie	7
1.4	Valeur du contrat	7
1.5	Énoncé de neutralité politique	7
<b>2.</b>	<b>Faits saillants et répercussions stratégiques</b>	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>Code sur les services sans fil</b>	<b>15</b>
3.1	Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil	15
3.2	Utilisation des données sans fil	18
3.2.1	Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données	20
3.2.2	Facilité à gérer l'utilisation des données	23
3.2.3	Frais d'utilisation excédentaire de données	24
3.3	Factures-surprises et frais d'itinérance	26
3.3.1	Factures-surprises	26
3.3.2	Frais d'itinérance	30
3.4	Clarté du contrat	31
3.4.1	Compréhension du contrat	31
3.4.2	Période d'essai	33
3.4.3	Frais de résiliation	36
3.5	Modification	37
3.5.1	Modifications au contrat	37
3.5.2	Changement de fournisseurs de services	39
3.6	Plaintes	41
3.6.1	Plaintes au cours des 12 derniers mois	41
3.7	Forfaits de services sans fil des Canadiens	45
3.7.1	Type de forfait	45
3.7.2	Contenu des forfaits	48

3.7.3	Appareils	50
3.8	Code des fournisseurs de services de télévision	54
3.8.1	Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision	54
3.8.2	Clarté des contrats de service de télévision	56
3.8.3	Connaissance du forfait de service de base	57
3.8.4	Appels de service	59
3.8.5	Modifications de prix	61
3.8.6	Plaintes	61
3.9	Code sur les services Internet	63
3.9.1	Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet	63
3.9.2	Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet (source)	65
3.10	CRTC	66
3.10.1	Compréhension qu'ont les Canadiens du mandat du CRTC	66
3.10.2	Opinion sur le CRTC	68
<b>Annexe A : Méthodologie</b>		<b>70</b>
4.1	Aperçu de la méthodologie	70
<b>Annexe B : Instrument de sondage</b>		<b>76</b>

# 1. Avant-propos

## 1.1 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 concernant 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 qui touchent la clarté, les contrats et les documents connexes, la modification des contrats, 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 s'il 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 2020.

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 2021 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.

## 1.2 Objectifs de la recherche

L'objectif général de cette recherche était d'obtenir des données permettant de faire un suivi de la façon dont les consommateurs comprennent leurs contrats 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 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 et au Code sur les services Internet.

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, outre les deux questions supplémentaires liées au Code sur les services Internet.

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 à leurs services sans fil, de télévision et Internet;
- 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.

### 1.3 Aperçu de la méthodologie

À des fins de suivi et de comparabilité des données 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 2020, avec l'ajout de deux nouvelles questions liées au Code sur les services Internet.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 561 Canadiens de 18 ans et plus; 1 353 d'entre eux avaient leur propre forfait de services sans fil, et les 208 autres n'en avaient pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des ménages ne possédant que le téléphone cellulaire (n=526). Il comprenait également des Canadiens qui avaient un contrat avec un fournisseur de services de télévision (n=1 102).

Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire pour l'échantillon de Canadiens possédant le téléphone fixe et pour l'échantillon présélectionné de ménages canadiens ne possédant que le 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 11 janvier 2021. 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 20 au 31 janvier 2021.

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 que le 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, de 2017, de 2018, de 2019 et de 2020 dans le rapport de 2021 à des fins de comparaison d'une année à l'autre, dans la mesure du possible.*

### 1.4 Valeur du contrat

La valeur totale du contrat associé à ce projet était de **121 848,54 \$**, incluant les taxes applicables.

### 1.5 Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de représentante 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, reading "Tanya Whitehead". The script is fluid and cursive, with the first letter 'T' being particularly large and stylized.

**Tanya Whitehead**

Kantar

Directrice principale, responsable des pratiques publiques



## 2. Faits saillants et répercussions stratégiques

### Utilisation des données sans fil

Le pourcentage de Canadiens qui choisissent des forfaits de services sans fil avec données demeure élevé (85 %) et a maintenu sa tendance à la hausse depuis 2015. Un nombre faible, mais croissant de Canadiens choisit maintenant des forfaits à données illimitées (15 %). Parmi ceux qui ont un forfait de services sans fil comprenant des données, la grande majorité (97 %) prend des mesures pour essayer de gérer ou de limiter l'utilisation des données.

Ceux dont le forfait comprend des données ont de plus en plus confiance en leur capacité de gérer leurs données (85 % par rapport à 81 % en 2020), la plupart d'entre eux déclarent qu'ils trouvent cela facile. Par conséquent, moins de Canadiens signalent payer des frais d'utilisation excédentaire de données en 2021 que les années précédentes (73 % n'ont payé aucuns frais d'utilisation excédentaire contre 51 % à 59 % de 2016 à 2020).

### Factures-surprises et frais d'itinérance

Comme, dans l'ensemble, moins de Canadiens paient des frais d'utilisation excédentaire, moins de Canadiens signalent également recevoir des factures-surprises en 2021 que toutes les autres années (16 % signalent avoir reçu des factures-surprises contre 21 % à 29 % de 2014 à 2020). Cette tendance suggère que les modifications du Code sur les services sans fil ont un impact positif sur la capacité des Canadiens à comprendre et à gérer leurs contrats de manière à éviter les factures-surprises. Cependant, comme beaucoup de Canadiens étaient plus susceptibles de passer plus de temps à la maison en raison des restrictions liées à la COVID-19 et que beaucoup d'entre eux ont également une connexion Internet résidentielle, il est possible que ce soit un facteur atténuant les frais d'utilisation excédentaire qui auraient pu être engagés s'ils avaient passé plus de temps ailleurs qu'à la maison.

Parmi les 16 % qui ont reçu une facture-surprise en 2021, les frais d'utilisation excédentaire des données continuent d'être le motif le plus mentionné (41 %), même si sa fréquence a diminué depuis 2020 (50 %). La part des frais d'interurbain a augmenté dans les motifs par rapport à l'année précédente (16 % par rapport à 7 %), tandis que l'importance des frais d'itinérance a diminué (7 % par rapport à 17 %), ce qui reflète probablement l'impact des restrictions liées à la COVID-19 sur les voyages.

Toutefois, le nombre de frais inattendus parmi ceux qui ont reçu une facture-surprise est resté stable depuis 2019. 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, plus des deux tiers (70 %) 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 (67 %) de ces frais variant entre 50 \$ et 100 \$.

### Compréhension des contrats

Les Canadiens trouvent leurs contrats de services sans fil de plus en plus faciles à comprendre, la majorité (62 %) affirme trouver leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Cela représente une augmentation de 5 % par rapport à 2020.

Cependant, peu de choses ont changé depuis 2020 relativement à la compréhension qu'ont les Canadiens des périodes d'essai, alors que seulement la moitié d'entre eux (51 %) trouvent l'explication claire et facile à comprendre. De même, la moitié des Canadiens continuent de penser que l'explication de la résiliation des

contrats est claire et facile à comprendre (51 %), ce qui correspond à 2020. Cela peut donner à penser que les périodes d'essai et la résiliation des contrats ne sont pas des éléments clairement compris par certains Canadiens.

### **Changement de fournisseurs de services**

Le nombre de Canadiens qui ont changé de fournisseur au cours des deux dernières années demeure stable, à 20 %. Comme les années précédentes, la plupart des Canadiens qui ont changé de fournisseur de services disent avoir reçu une meilleure offre (53 %). Parmi ceux qui ont changé de fournisseur, peu ont trouvé le processus de changement de fournisseur de services difficile (7 %).

### **Plaintes**

La proportion de Canadiens qui signalent avoir déposé des plaintes à propos de leurs services sans fil est restée stable au cours de la dernière année (16 %) et demeure inférieure aux chiffres de 2014 (26 %), ce qui suggère que le Code sur les services sans fil a un impact positif sur les consommateurs de services sans fil.

Les motifs des plaintes ont beaucoup changé au cours de la dernière année. La qualité de service inadéquate est désormais le motif le plus mentionné (29 % par rapport à 22 % en 2020). Comme prévu, compte tenu de la faible fréquence des factures-surprises, le nombre de plaintes liées aux erreurs de facturation a diminué (20 % par rapport à 35 % en 2020). Cependant, comme mentionné précédemment, les restrictions liées à la COVID-19 pourraient être un nouveau facteur influençant le nombre de clients confrontés à une utilisation excédentaire des données.

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. Comme les années précédentes, plus de neuf Canadiens sur dix ayant déposé une plainte l'ont fait uniquement auprès de leur fournisseur de services (93 %), et quelques-unes de ces plaintes (4 %) sont également adressées à la CPRST. Presque aucun Canadien n'a signalé avoir déposé une plainte qu'à la CPRST (moins de 1 %), ce qui signifie qu'ils comprennent que la procédure nécessite qu'ils contactent d'abord leur fournisseur.

### **Forfaits de services 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 2021 (90 %), la proportion qui opte pour un forfait prépayé étant faible (9 %). Comme pour les deux dernières années, de nombreux Canadiens sont abonnés à un forfait individuel (68 %), tandis qu'un tiers d'entre eux (31 %) 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, sauf mention contraire. 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 plus susceptibles de gérer ou de limiter leur utilisation de données que leurs aînés (55 ans et plus; de 99 % à 100 % pour les deux groupes les plus jeunes contre 82 % à 96 % pour les groupes de plus de 55 ans).
- Les Canadiens plus jeunes (de 18 à 54 ans) continuent d'être plus enclins que leurs aînés (55 ans et plus) à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire des données au moins une fois dans la dernière année (30 % des Canadiens de 18 à 34 ans n'ont payé aucuns frais d'utilisation excédentaire contre 19 % à 21 % pour les groupes de 55 ans et plus).
- Comme les années précédentes, les jeunes Canadiens et les Canadiens d'âge moyen (de 18 à 54 ans) sont toujours plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (de 18 % à 20 % contre 10 % à 13 % pour les 55 ans et plus).

Comme en 2020, une analyse approfondie des Canadiens plus âgés (55 ans et plus) a été entreprise afin de déterminer s'il y avait des différences significatives 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). En 2020, 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, donc ces âges ont été regroupés dans une seule cohorte d'aînés (de 55 ans et plus) à des fins de clarté. En 2021, il existe un plus grand écart entre le groupe des 75 ans et plus et les autres groupes, donc l'analyse complète est présentée pour refléter cette nuance.

Les Canadiens de la cohorte plus âgée (de 75 ans et plus) diffèrent de ceux de 18 à 74 ans sur les plans suivants :

- Les Canadiens de 75 ans et plus sont moins susceptibles de posséder un téléphone cellulaire (74 % contre 88 % à 92 % chez les Canadiens de 18 à 74 ans).
- Les Canadiens de 75 ans et plus qui possèdent un téléphone cellulaire sont moins susceptibles d'avoir des données dans leur forfait que les autres groupes d'âge (57 % contre 70 % à 93 %).
- Les Canadiens de 75 ans et plus qui ont des données dans leur forfait sont moins susceptibles de gérer activement leurs données (82 % contre 95 % à 100 %).
- Les Canadiens de 75 ans et plus sont moins susceptibles de signaler une réduction de leur utilisation des données à la réception d'un avis (28 % contre 45 % à 72 %) et la surveillance de leur utilisation des données au moyen d'outils (5 % contre 29 % à 51 %).
- Les Canadiens de 75 ans et plus sont plus susceptibles d'avoir un forfait prépayé (20 % contre 6 % à 11 %).
- Les Canadiens de 75 ans et plus sont plus susceptibles d'avoir leur propre appareil au moment de l'adhésion à un nouveau forfait de services sans fil (56 % contre 35 % à 41 %).
- Les Canadiens de 75 ans et plus sont moins susceptibles d'être au courant du rôle du CRTC (29 %) que ceux de 35 à 74 ans (de 39 % à 43 %).

#### *Langue :*

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

- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont plus susceptibles de trouver qu'il est difficile de gérer les frais d'itinérance que ceux dont la langue maternelle est le français ou l'anglais (24 % contre 11 % à 15 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).
- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont également moins susceptibles de se souvenir du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) (79 % contre 58 % à 59 % qui ne s'en souviennent pas).
- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont plus susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés liées aux appels de service (27 % contre 6 % à 14 %).
- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont moins susceptibles d'avoir l'impression d'être informés du mandat du CRTC (78 % contre 57 % à 62 % qui se disent pas très bien informés ou pas informés).
- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont également moins susceptibles de se souvenir du Code sur les services Internet (82 % contre 64 % à 69 %).

## Région :

Les Canadiens vivant dans les Territoires diffèrent de ceux des provinces sur les plans suivants :

- Les Canadiens vivant dans les Territoires (76 %) et les provinces de l'Atlantique (79 %) ont moins tendance à avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données que ceux vivant dans le reste du Canada (de 84 % à 89 %).
- Ceux vivant dans les Territoires sont moins susceptibles de dire qu'ils ont été informés de l'offre de service de base (24 % contre 47 % à 64 % pour les autres régions).
- Ceux vivant dans les Territoires sont moins susceptibles de se souvenir du Code sur les services Internet (53 % contre 66 % à 76 %).
- Ceux vivant dans les Territoires se considèrent comme mieux informés du mandat du CRTC (51 % contre 32 % à 38 % dans les autres régions).

## Code des fournisseurs de services de télévision

Bien qu'il soit en place depuis plus de trois 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 2021, une petite proportion de Canadiens (11 %) se souvient clairement du Code des FSTV, tandis qu'une plus grande proportion ne s'en souvient pas du tout (60 %). Cela s'explique probablement par le fait que les médias accordent moins d'attention au Code des FSTV avec le temps.

Comme les années précédentes, seulement la moitié des abonnés aux services de télévision (55 %) croient avoir été informés de l'offre de service de base, malgré l'exigence que tous les clients en soient informés par leur fournisseur de services. 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 (59 %), et peu d'entre eux (13 %) ont éprouvé des difficultés liées aux appels de service pour la télévision. 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 (22 %), mais reste inférieur à celui de 2018 (27 %). 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 %).

## Code sur les services Internet

Le Code sur les services Internet est géré par la CPRST et s'applique aux grands fournisseurs de services Internet (FSI) nationaux et régionaux, bien que le CRTC s'attende à ce que tous les FSI se comportent d'une manière conforme aux principes du Code sur les services Internet.

Juste un peu plus du quart des Canadiens (28 %) se souviennent avoir entendu parler du Code sur les services Internet. Cependant, parmi ceux-ci, la plupart s'en souviennent vaguement (21 %), tandis que quelques-uns s'en souviennent clairement (7 %). Parmi ceux qui se souviennent du Code sur les services Internet, la plupart disent en avoir entendu parler à la télévision (33 %), puis par des FSI (23 %) ou dans les médias imprimés (21 %).

## CRTC

Le niveau de compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC est resté stable au cours de la dernière année. En effet, 35 % se considèrent comme bien ou très bien informés sur le CRTC.

L'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC est comparable à celle de 2020, et reste plus positive qu'à l'automne 2016 (35 % contre 29 %). Comme l'opinion du CRTC est restée stable, la plupart des Canadiens disent que leur opinion du CRTC n'a pas changé. Quelques-uns déclarent avoir une meilleure (7 %) ou une moins bonne (5 %) opinion, mais la plupart maintiennent le même avis (79 %).

## 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 et que les modifications apportées au Code sur les services sans fil en 2017 et en 2019 ont réglé certains des problèmes relevés lors des études précédentes. 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, du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet.

1. La majorité des forfaits de services sans fil des Canadiens comprennent des données, et un nombre faible, mais croissant choisit maintenant des forfaits à données illimitées. Presque tous les Canadiens qui ont des forfaits à données limitées prennent des mesures pour gérer leur utilisation des données. Cela suggère que le Code sur les services sans fil réussit à aider les clients dans ce domaine. Cependant, il convient de porter une plus grande attention aux groupes démographiques qui éprouvent des difficultés à gérer les frais d'itinérance et les frais d'utilisation excédentaire, y compris ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle et ceux de 18 à 54 ans.
2. Compte tenu des restrictions liées à la COVID-19 qui ont été mises en place en mars 2020, il est important de déterminer les facteurs qui ont pu être influencés par ces restrictions, plutôt que par les modifications du Code sur les services sans fil. Parmi les différences considérables année après année, les suivantes pourraient avoir été influencées par la COVID-19 :
  - L'augmentation de la facilité à gérer les données et la réduction des taux de factures-surprises pourraient être dues à l'augmentation du temps passé à la maison, où les Canadiens peuvent sans doute utiliser leur service Internet résidentiel pour accéder à Internet plutôt que leur forfait de données sans fil.
  - La réduction des frais d'utilisation excédentaire des données donnant lieu à des factures-surprises est aussi probablement causée par l'augmentation du temps passé à la maison et l'utilisation de l'Internet résidentiel plutôt que des forfaits de données sans fil. La fréquence accrue des frais d'interurbain peut être le résultat des communications des Canadiens avec leurs amis et leur famille en raison des restrictions du confinement. De même, les frais d'itinérance internationaux parmi les motifs de factures-surprises ont diminué, presque certainement en raison des restrictions de voyage.

Par conséquent, il sera important de déterminer quelles fluctuations demeurent en 2022 aux fins de l'analyse de l'efficacité continue du Code sur les services sans fil.

3. Les périodes d'essai et les frais de résiliation continuent d'être des sources de confusion pour de nombreux Canadiens. Cela suggère qu'il s'agit d'un domaine clé dans lequel le Code sur les services sans fil devrait aider les consommateurs, particulièrement parce que les Canadiens choisissent de plus en plus les forfaits de type « balance » ou les forfaits avec financement d'appareils qui ont commencé à être offerts par les grands fournisseurs de services à l'été 2019.
4. Peu de choses ont changé relativement à la connaissance 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 peut-être 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. Plus de gens connaissent le Code sur les services Internet que le Code des FSTV, probablement en raison d'une plus grande attention dans les médias, car il a été présenté en 2019 et est entré en vigueur

en 2020. Cependant, la compréhension de l'objectif du Code sur les services Internet est probablement faible, car la plupart ne se souviennent que vaguement d'en avoir entendu parler. Comme pour le Code des FSTV, il pourrait être avantageux pour les Canadiens que les fournisseurs de services attirent l'attention sur le Code sur les services Internet, surtout puisque de plus en plus de gens travaillent de la maison en raison de la COVID-19 et des mesures prises pour lutter contre celui-ci.

6. L'opinion qu'ont les Canadiens du CRTC demeure positive. Cependant, la plupart continuent de dire qu'ils ne sont pas bien informés quant au rôle du CRTC. Cela suggère qu'il pourrait être bon de renseigner les consommateurs afin qu'ils comprennent leurs droits.

## 3. Code sur les services sans fil

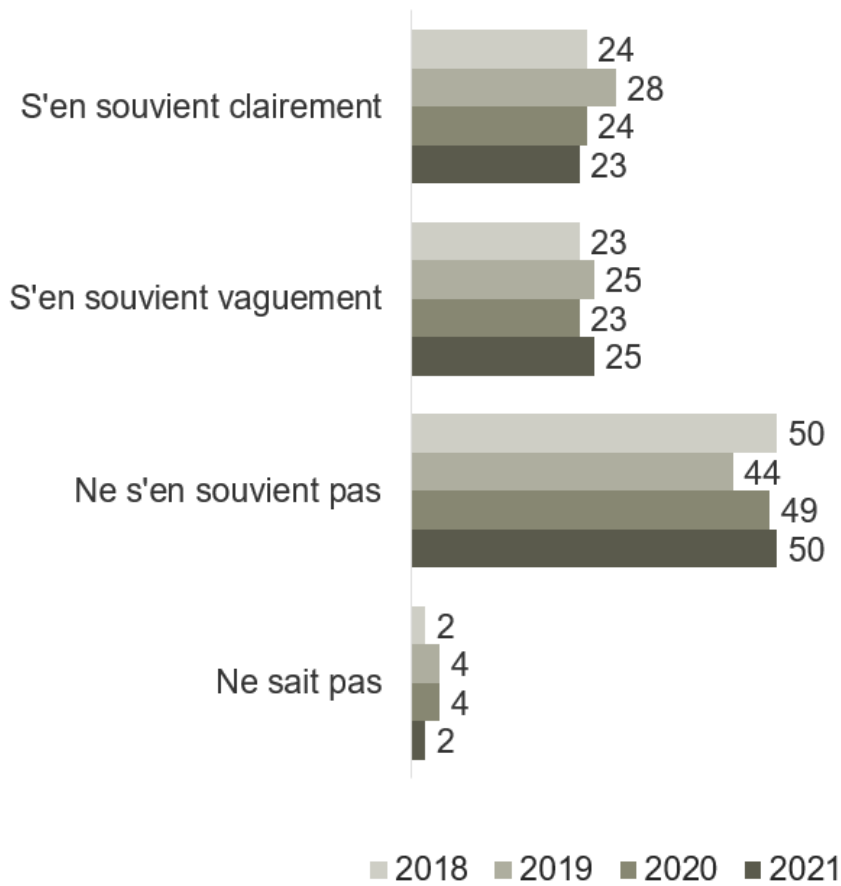
### 3.1 Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et a été révisé en 2017. Il garantit donc maintenant que les clients obtiennent des appareils déverrouillés et que les forfaits familiaux ou 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 et qu'on ne peut les modifier pendant l'entente sans le consentement du client.

La connaissance du Code sur les services sans fil est demeurée stable depuis 2020, et la moitié (50 %) des Canadiens disent ne pas se souvenir d'en avoir entendu parler.

Comme l'indique le tableau 3.1.b, le sexe joue un rôle dans le souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil, car les hommes s'en souviennent davantage que les femmes (45 % ne s'en souviennent pas par rapport à 54 % respectivement). Comme les années précédentes, l'âge continue de jouer un rôle dans le souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil. En effet, les Canadiens d'âge moyen (de 35 à 54 ans) se souviennent davantage du Code que leurs homologues plus jeunes (de 18 à 34 ans) ou plus âgés (55 ans et plus). Ils sont 30 % à s'en souvenir clairement, contre 10 % à 25 %. De plus, les diplômés du collège ou de l'université sont plus susceptibles de se souvenir du Code sur les services sans fil que ceux qui ont suivi des études secondaires ou moins (de 25 % à 27 % s'en souviennent clairement par rapport à 17 % respectivement).

**Pièce 3.1.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, 2021 (n=1 561), 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345)



**Tableau 3.1.b Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil**

Souvenir de l'existence du Code sur les services sans fil	Total (A)	Sexe		Âge						Éducation		
		Homme (B)	Femme (C)	De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Secondaire ou moins (S)	Collège (T)	Études universitaires ou supérieures (U)
<b>Référence = actuelle</b>	<b>1 561</b>	<b>799</b>	<b>744</b>	<b>229</b>	<b>518</b>	<b>788</b>	<b>327</b>	<b>276</b>	<b>163</b>	<b>362</b>	<b>416</b>	<b>738</b>
Ne s'en souvient pas	50	45	54B	54E	42	54E	48	51E	69DEGH	54	49	48
S'en souvient clairement	23	27C	20	22I	30FHI	20	25I	19I	10	17	27S	25S
S'en souvient vaguement	25	26	24	23	27I	25	26I	28I	16	24	22	27
Ne sait pas	2	2	2	1	2	2	1	1	5DEGH	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?

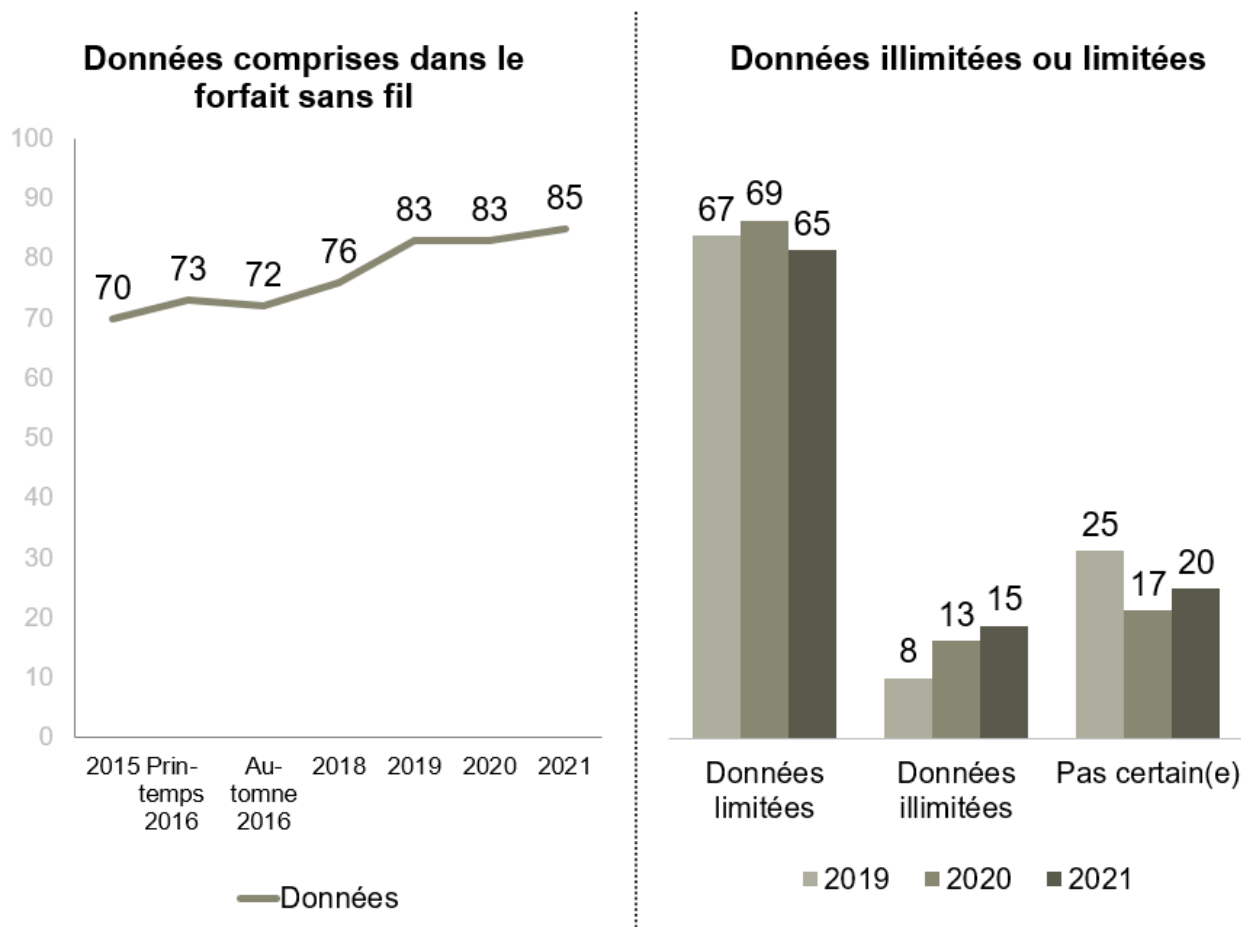
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

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

### 3.2 Utilisation des données sans fil

Le pourcentage de Canadiens qui choisissent des forfaits avec données demeure élevé et a augmenté légèrement depuis 2020. Plus de 80 % des Canadiens ont des forfaits de services sans fil avec données (85 % par rapport à 83 % en 2019 et en 2020). Le type de forfait le plus courant reste le forfait à données limitées (65 %), bien que l'on constate une tendance à la hausse du nombre de Canadiens ayant un forfait à données illimitées (15 %). De plus, le taux de ce type de forfait a presque doublé par rapport à 2019 (+7 %).

**Pièce 3.2.a. Données incluses dans le forfait de services sans fil, au fil du temps, et forfaits à données illimitées ou données limitées**



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

Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 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, 2021 (n=1 144), 2020 (n=1 054), 2019 (n=1 076)

Comme le démontrent les tableaux 3.2.b et 3.2.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 et les Canadiens d'âge moyen (de 18 à 64 ans) sont plus susceptibles d'avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données que les Canadiens de 65 ans et plus (de 87 % à 93 % contre 57 % à 70 %). Comme nous pourrions nous y attendre, les Canadiens de 75 ans et plus sont moins susceptibles d'avoir des données dans leur forfait que les autres groupes d'âge (57 % contre 70 % à 93 %).
- **Région** : Les Canadiens vivant au Canada atlantique et dans les Territoires (de 76 à 79 %) ont moins tendance à avoir un forfait de services sans fil qui comprend des données que ceux vivant dans le reste du Canada (de 84 % à 89 %).
- **Revenu** : Les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ ont moins tendance à avoir des données dans leur forfait (de 76 % à 77 %) que celles qui gagnent plus de 60 000 \$ (de 86 % à 95 %).

**Tableau 3.2.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					
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)
Référence=actuelle	1 371	209	465	679	299	241	119	130	266	384	387	154	50
Oui	85	93 FGHI	90 FHI	75	87 HI	70 I	57	79	84	86	89 JR	89 J	76

QB2a. Lesquelles des fonctions 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 3.2.c. Données incluses dans le forfait de services sans fil, par revenu**

Données incluses dans le forfait de services sans fil	Total (A)	Revenu				
		Moins de 40 000 \$ (E)	De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$ (F)	De 60 000 \$ à moins de 100 000 \$ (G)	De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$ (H)	150 000 \$ et plus (I)
Référence=actuelle	1 371	154	136	286	189	199
Oui	98	77	76	86 EF	93 EF	95 EFG

QB2a. Lesquelles des fonctions 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.

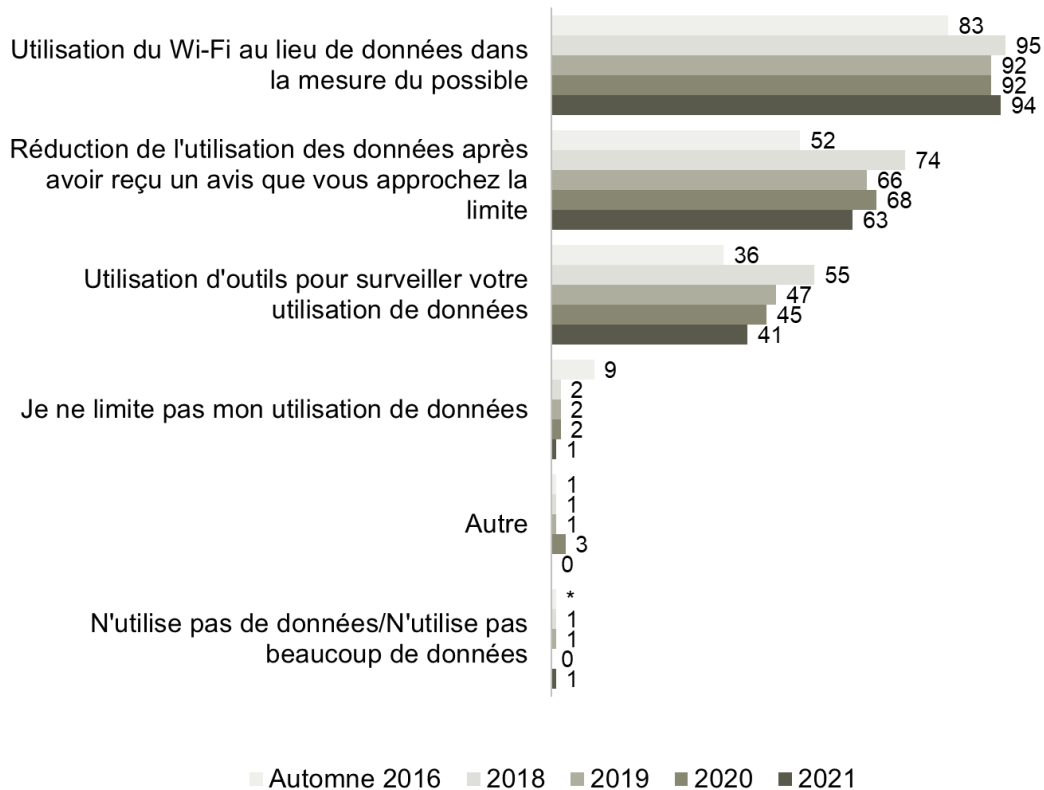
### 3.2.1 Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données

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 (94 %), suivi de la réduction de l'utilisation des données à la réception d'un avis (63 %) ou l'utilisation active d'outils pour surveiller l'utilisation des données (41 %).

Comme l'indique le tableau 3.2.1.b, les plus jeunes Canadiens (de 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) (de 99 à 100 % contre 82 % à 96 %). Les Canadiens de 75 ans et plus sont moins enclins à gérer leurs données (82 %). Plus spécifiquement, ils sont moins susceptibles de basculer vers le Wi-Fi lorsqu'il est disponible (de 96 % à 99 % pour le groupe de 18 à 54 ans contre 76 % à 92 % pour les 55 ans et plus), de réduire leur utilisation des données à la réception d'un avis (de 67 % à 72 % pour le groupe de 18 à 54 ans contre 45 % à 61 % pour celui de 55 à 65 ans et 28 % pour les 75 ans et plus), et de surveiller leur utilisation des données à l'aide d'outils (de 45 % à 51 % pour le groupe des 18 à 54 ans contre 29 % à 37 % pour celui de 55 à 64 ans et 5 % pour les 75 ans et plus).

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 (72 % contre 60 %). Le tableau 3.2.1.b donne un aperçu de ces tendances.

### Pièce 3.2.1.a. Méthodes pour gérer ou limiter l'utilisation de données



QB5a. [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.

Référence : Répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2021 (n=966), 2020 (n=898), 2019 (n=971), 2018 (n=651), automne 2016 (n=831)

Tableau 3.2.1.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 (A)	Âge						Factures-surprises	
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Oui (P)	Non (Q)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>966</b>	<b>153</b>	<b>356</b>	<b>445</b>	<b>222</b>	<b>151</b>	<b>60</b>	<b>159</b>	<b>796</b>
TOUT (NET)	97	100FHI	99FGHI	94	96I	95I	82	98	97
Utilisation de la technologie Wi-Fi	94	99FGHI	96FGHI	88	92I	88	76	94	94
Non-utilisation de données mobiles	1	*	1	1	2	*	-	1	*

Désactivation des services de données lorsque la limite est atteinte, ou blocage automatique des données lorsque la limite est atteinte	2	2	2	1	1	-	-	1	2
Désactivation des services de données, activation du mode avion ou mise hors tension du téléphone	3	3	2	3	3	3	-	4	2
Évitement d'activités pour lesquelles une quantité importante de données mobiles doit être utilisée (p. ex. la diffusion vidéo en continu, les jeux, etc.)	1	1	2	1	1	1	2	3	1
Surveillance de l'utilisation des données à l'aide du téléphone ou d'une application sur le téléphone	42	51FGHI	47FGHI	30	37I	29I	5	45	42
Avis lorsque la limite de données est atteinte ou presque atteinte	1	4EF	*	*	*	-	-	-	2
Surveillance de l'utilisation des données ou examen de la facture	*	-	*	1	1	2	-	1	*
Utilisation d'un autre appareil (p. ex. un ordinateur) pour accéder à Internet	2	*	3	3	2	3	2	2	2
Achat d'une plus grande quantité de données	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restriction des médias sociaux (p. ex. Facebook, etc.)	*	-	*	*	1	-	-	-	*
Réduction de l'utilisation de vos données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	63	72FHI	67FHI	50	61HI	45	28	72Q	60
Utilisation non limitée des données	*	*	-	1	-	2	2	-	1
Autre	*	*	-	*	-	1	-	1	*
Aucune	3	*	1	6DE	4E	5DE	18DEGH	2	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.

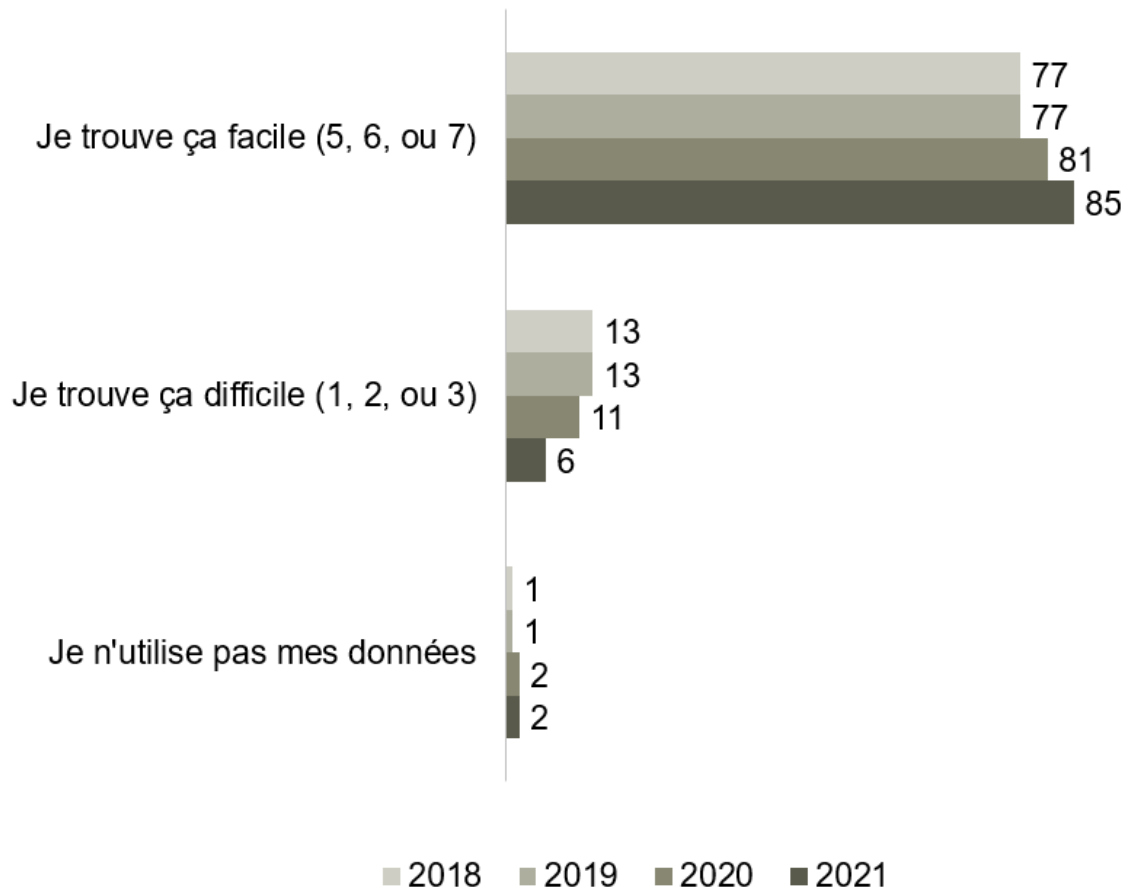
Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - signifie 0.

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

Les Canadiens trouvent de plus en plus qu'il est facile de gérer leur utilisation de données chaque mois. Plus de quatre Canadiens sur cinq (85 %) considèrent cela comme facile (81 % en 2020; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

#### Pièce 3.2.2.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?

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 dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

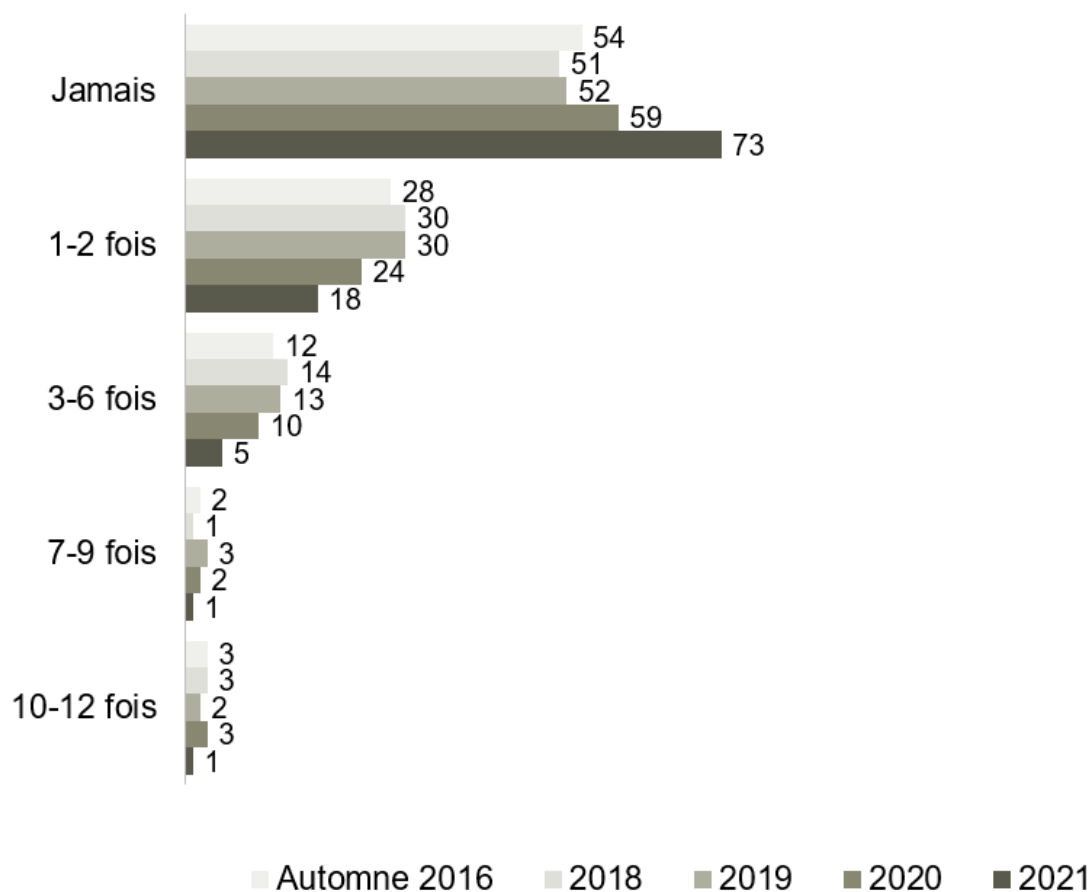
Référence : Total des répondants dont le forfait de services sans fil comprend des données, 2021 (n=1 139), 2020 (n=1 039), 2019 (n=1 069), 2018 (n=792)

### 3.2.3 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. Le quart des répondants (27 %) ont payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois, comparativement à près de la moitié (de 41 % à 49 %) de 2018 et 2020. Cependant, comme souligné précédemment, cela peut être dû aux restrictions liées à la COVID-19, car les Canadiens sont plus susceptibles d'être à la maison et d'utiliser leur connexion Internet résidentielle.

Cependant, 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 3.2.3.b). Les Canadiens jeunes et d'âge moyen (de 18 à 54 ans) continuent d'être plus enclins que leurs aînés (55 ans et plus) à avoir payé des frais d'utilisation excédentaire des données au moins une fois dans la dernière année (30 % contre 19 % à 21 % pour ceux de 55 ans et plus). Comme les Canadiens plus jeunes sont également plus enclins à gérer leur utilisation des données, cela pourrait être une conclusion étonnante, ou ça pourrait expliquer pourquoi ils jouent un rôle plus actif dans la gestion de leur utilisation de données.

**Pièce 3.2.3.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, 2021 (n=1 139), 2020 (n=1 039), 2019 (n=1 069), 2018 (n=796), automne 2016 (n=831)



**Tableau 3.2.3.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					
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 139</b>	<b>191</b>	<b>417</b>	<b>516</b>	<b>258</b>	<b>173</b>	<b>69</b>
Jamais	73	70	70	80DE	79E	81DE	80
1 ou 2 fois	18	21F	21FG	13	14	14	10
De 3 à 6 fois	5	8	5	4	5	2	4
De 7 à 9 fois	1	1	1	*	*	-	-
De 10 à 12 fois	1	1	1	1	1	1	-
Ne sait pas	2	*	2	2	1	2	5D

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 %.

Un - signifie 0.

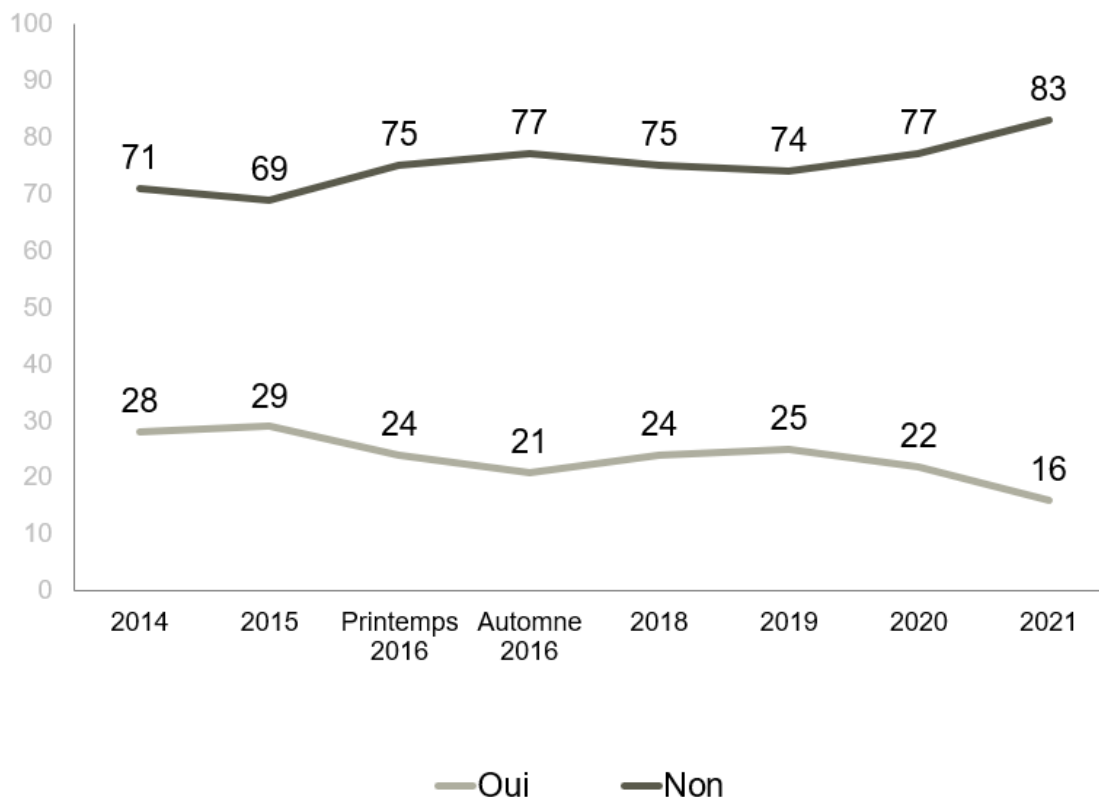
### 3.3 Factures-surprises et frais d'itinérance

#### 3.3.1 Factures-surprises

##### Fréquence

Moins de Canadiens reçoivent des factures-surprises que les années précédentes (16 % par rapport à 22 % en 2020 et à 25 % en 2019), ce qui indique une tendance positive après les modifications apportées en 2017 au Code sur les services sans fil. Cependant, comme nous l'avons mentionné, ces résultats devront être réexaminés en 2022 pour déterminer si les restrictions liées à la COVID-19 entrent en ligne de compte, car les Canadiens sont plus susceptibles d'utiliser leur accès Internet résidentiel et de voyager moins souvent.

##### Pièce 3.3.1.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, 2021 (n=1 371), 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)

Comme les années précédentes, les jeunes Canadiens et les Canadiens d'âge moyen (de 18 à 54 ans) sont toujours plus susceptibles de recevoir une facture-surprise que leurs aînés (de 18 % à 20 % contre 10 % à 13 % pour les 55 ans et plus). Les Canadiens ayant fait des études collégiales ou universitaires sont aussi moins susceptibles de recevoir des factures-surprises que ceux ayant fait des études secondaires ou moins (14 % par rapport à 22 % respectivement). Le tableau 3.3.1.b donne un aperçu de ces tendances.

Comme on pouvait s'y attendre, les factures-surprises sont plus fréquentes chez les personnes qui ont du mal à gérer leurs données chaque mois que chez ceux qui trouvent cela facile (38 % contre 14 % respectivement). Le tableau 3.3.1.c donne un aperçu de ces tendances.

**Tableau 3.3.1.b. Personnes ayant reçu une facture-surprise, par âge et éducation**

Personnes ayant reçu une facture-surprise	Total (A)	Âge						Éducation		
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Secondaire ou moins (S)	Collège (T)	Études universitaires ou supérieures (U)
<b>Référence = actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>209</b>	<b>465</b>	<b>679</b>	<b>299</b>	<b>241</b>	<b>119</b>	<b>298</b>	<b>378</b>	<b>660</b>
Oui	16	20FH	18FH	12	13	11	10	22TU	14	14
Non	83	78	81	87DE	85	88DE	89	76	85S	84S
Ne sait pas	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1

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

Remarque : Les lettres 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.

**Tableau 3.3.1.c. Personnes ayant reçu une facture-surprise, par gestion des données**

Personnes ayant reçu une facture-surprise	Total (A)	Gestion des données	
		Facile (F)	Difficile (G)
<b>Référence = actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>958</b>	<b>77</b>
Oui	16	14	38F
Non	83	85G	62
Ne sait pas	1	1	-

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

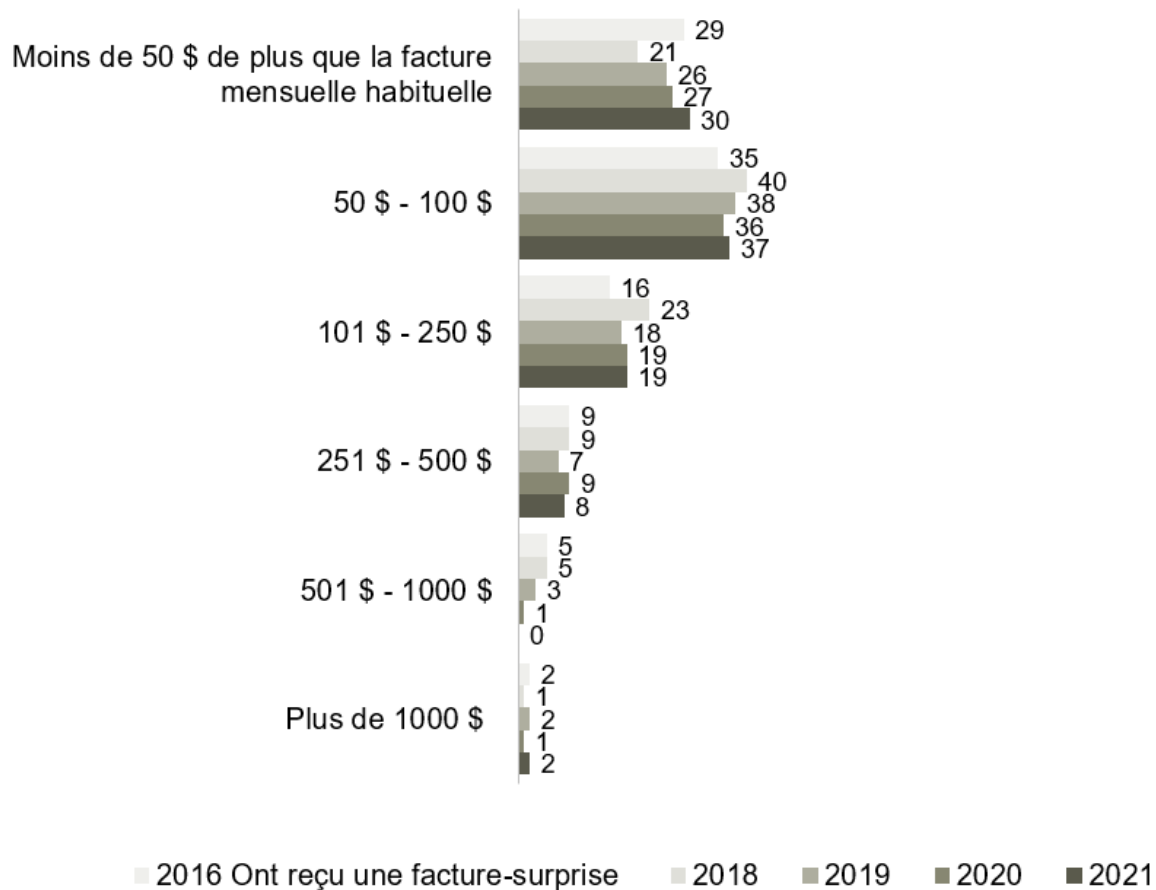
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un - signifie 0.

## Montant

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. Malgré cela, les Canadiens continuent de se faire imposer différents frais imprévus, allant de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation. Comme les années précédentes, la plupart des frais imprévus restent inférieurs à 50 \$ (30 %) ou se situent entre 50 et 100 \$ (37 %).

### Pièce 3.3.1.d. Montant des frais imprévus facturés dans le cas des personnes ayant reçu une facture-surprise



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

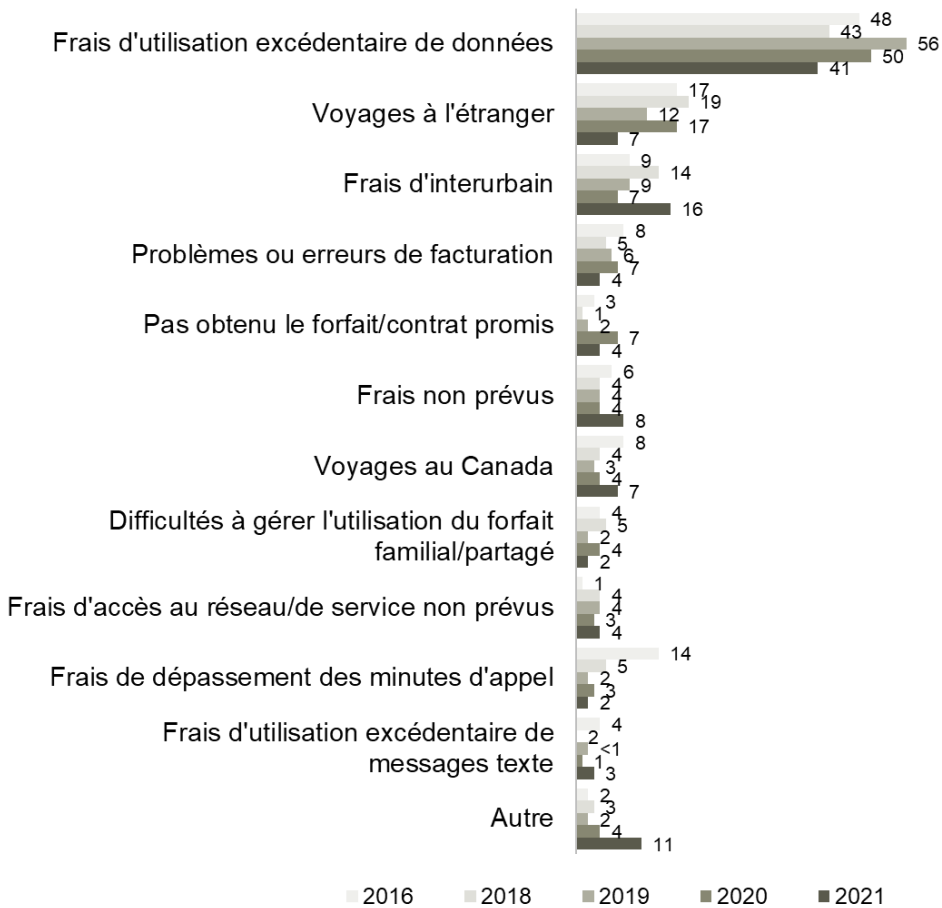
Référence : Répondants ayant reçu une facture-surprise, 2021 (n=201), 2020 (n=261), 2019 (n=320), 2018 (n=211), automne 2016 (n=285)

## Motif

Les frais d'utilisation excédentaire des données continuent d'être le motif des factures-surprises le plus mentionné (41 %), même si sa fréquence a diminué depuis 2020 (50 %). La part des frais d'interurbain a augmenté dans les motifs (16 % par rapport à 7 % en 2020), tandis que l'importance des frais d'itinérance a diminué (7 % par rapport à 17 %). Cependant, il est possible que cette tendance reflète l'impact des restrictions

liées à la COVID-19, car les Canadiens sont moins susceptibles de voyager et plus enclins à passer du temps à interagir avec d'autres personnes par téléphone. Voir la pièce 3.3.1.e ci-dessous pour obtenir plus de détails.

**Pièce 3.3.1.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, 2021 (n=201), 2020 (n=261), 2019 (n=320), 2018 (n=211), automne 2016 (n=250), hiver 2016 (n=208), 2015 (n=289), 2014 (n=282)

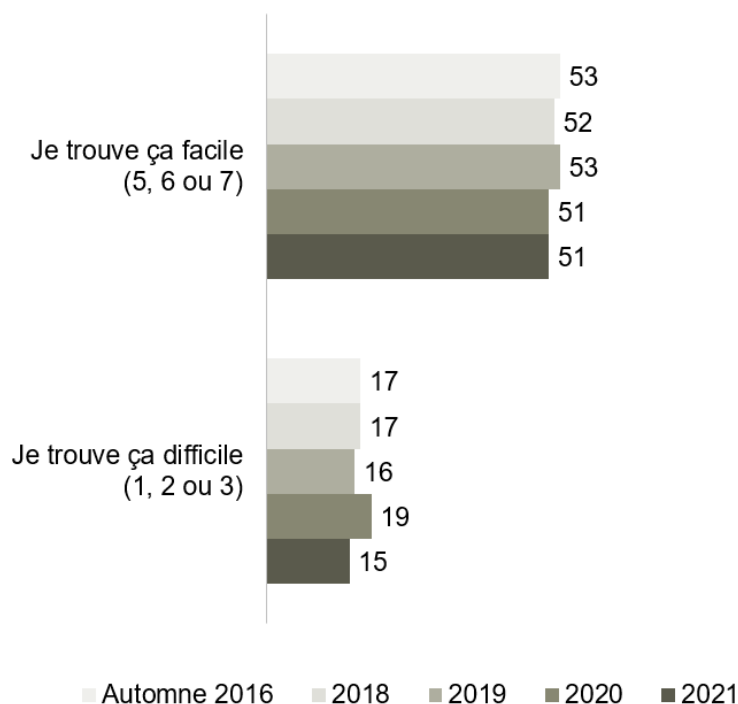
### 3.3.2 Frais d'itinérance

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 15 % des Canadiens trouvent cela difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Comme l'indique le tableau 3.3.2.b, ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont plus susceptibles de trouver qu'il est difficile de gérer les frais d'itinérance que ceux dont la langue maternelle est le français ou l'anglais (24 % contre 11 % à 15 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

#### Pièce 3.3.2.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, 2021 (n=1 371), 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 3.3.2.b. Niveau de difficulté à gérer les frais d'itinérance, par langue**

Niveau de difficulté à gérer les frais d'itinérance en voyage	Langue		
	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
<b>Référence = actuelle</b>	<b>960</b>	<b>254</b>	<b>157</b>
Trouve cela facile (5, 6 ou 7)	53D	52D	37
Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)	15	11	24BC

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.

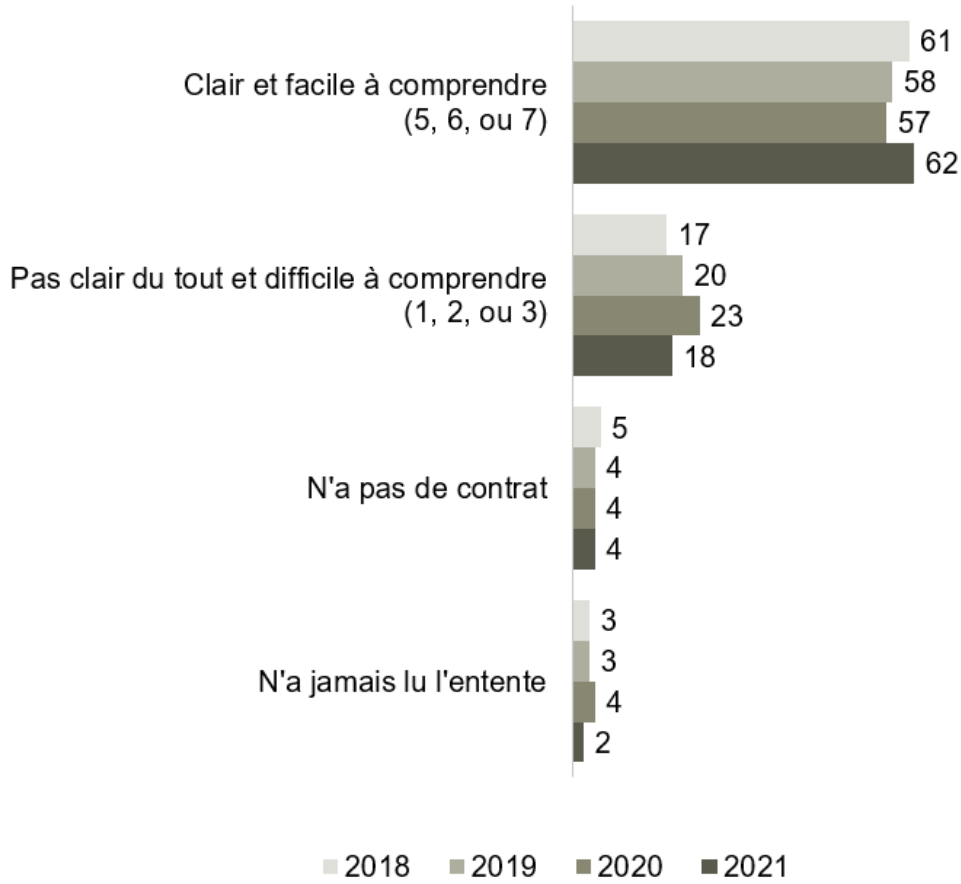
### 3.4 Clarté du contrat

#### 3.4.1 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.

Au cours de la dernière année, le niveau de compréhension des Canadiens à l'égard de leur contrat a augmenté (+5 %), la majorité (62 %) 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). Comme l'indique le tableau 3.4.1.b., ceux qui ont reçu une facture-surprise au cours de la dernière année sont beaucoup plus nombreux à déclarer que leur contrat est difficile à comprendre (32 % contre 15 %; 1,2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

**Pièce 3.4.1.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 : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)



**Tableau 3.4.1.b. Niveau de facilité de compréhension des contrats de services sans fil, par facture-surprise**

Niveau de facilité de compréhension des contrats de services sans fil	Total (A)	Factures-surprises	
		Oui (P)	Non (Q)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>201</b>	<b>1 153</b>
Trouve cela facile (5, 6 ou 7)	62	46	65P
Trouve cela difficile (1, 2 ou 3)	18	32Q	15

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.

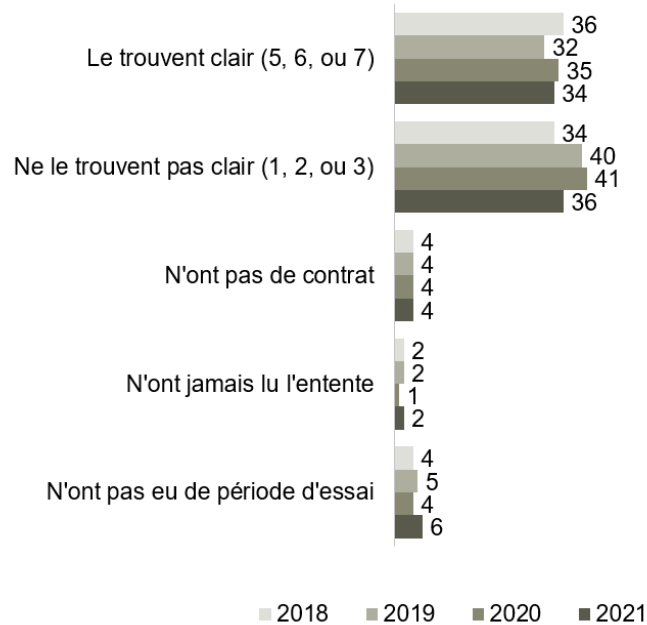
### 3.4.2 Période d'essai

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 (36 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) que clair (34 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Une minorité des répondants déclare toujours ne pas avoir lu le contrat (2 %), ne pas avoir de contrat (4 %) ou ne pas avoir de période d'essai (6 %).

Comme l'indique le tableau 3.4.2.b, les Canadiens plus jeunes de (de 18 à 54 ans) sont plus enclins à trouver que l'explication de la période d'essai n'est pas claire (de 41 % à 39 % contre 23 % à 30 % chez les 55 ans et plus). 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 (53 % contre 33 %), tout comme ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois (54 % contre 32 %). 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 3.4.2.a. Facilité à comprendre l'explication de la période d'essai



CSSF8. Le Code exige des fournisseurs de services 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 : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

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

**Tableau 3.4.2.b. Facilité à comprendre l'explication de la période d'essai, par âge, par facture-surprise et par plainte**

Explications au sujet de la période d'essai	Total (A)	Âge						Plaintes		Factures-surprises	
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	En a déposé une (V)	N'en a pas déposé (W)	Oui (P)	Non (Q)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>209</b>	<b>465</b>	<b>679</b>	<b>299</b>	<b>241</b>	<b>119</b>	<b>203</b>	<b>1 160</b>	<b>201</b>	<b>1 153</b>
La trouve claire (5, 6 ou 7)	34	33	32	36	37	38	31	22	36 V	24	36 P
La trouve floue (1, 2 ou 3)	36	41FGHI	39FGHI	28	30	28	23	54 W	32	53 Q	33
N'a pas de contrat	4	2	3	5	4	2	12DEGH	3	4	3	4
N'a jamais lu l'entente	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2
N'avait pas de période d'essai	6	4	4	9E	8	8	11DE	5	7	5	7
Ne sait pas	12	9	12	15	13	14	18D	7	13V	5	13P

CSSF8. Le Code exige des fournisseurs de services 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 %.

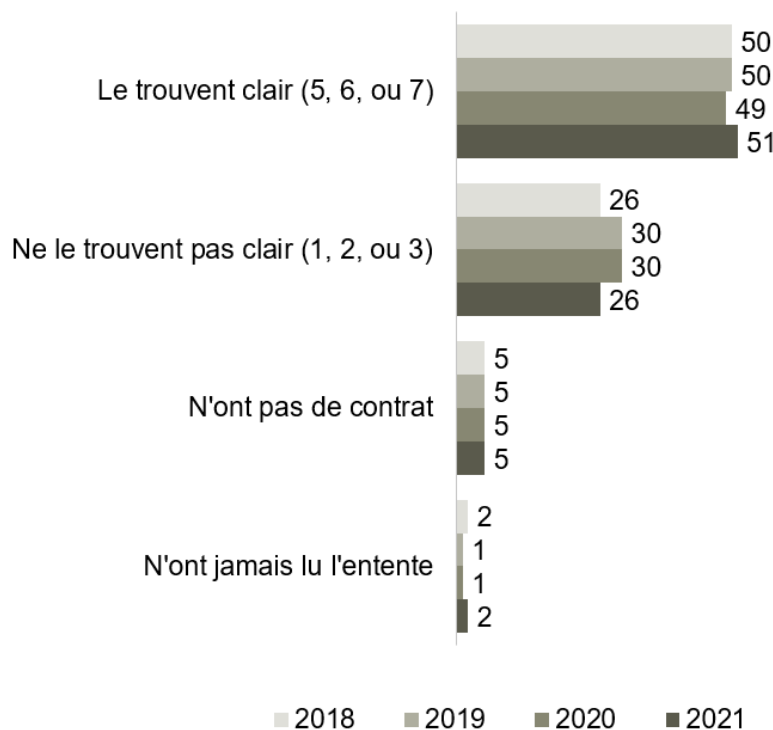
Un - signifie 0.

### 3.4.3 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 maximaux 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 2020, la moitié (51 %) des Canadiens qui ont un forfait sans fil trouvent l'explication claire, tandis que près d'un quart la trouvent floue (26 %; note 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7). Étant donné que la situation n'a pas changé au cours des quatre 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 3.4.3.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 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.

Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

### 3.5 Modification

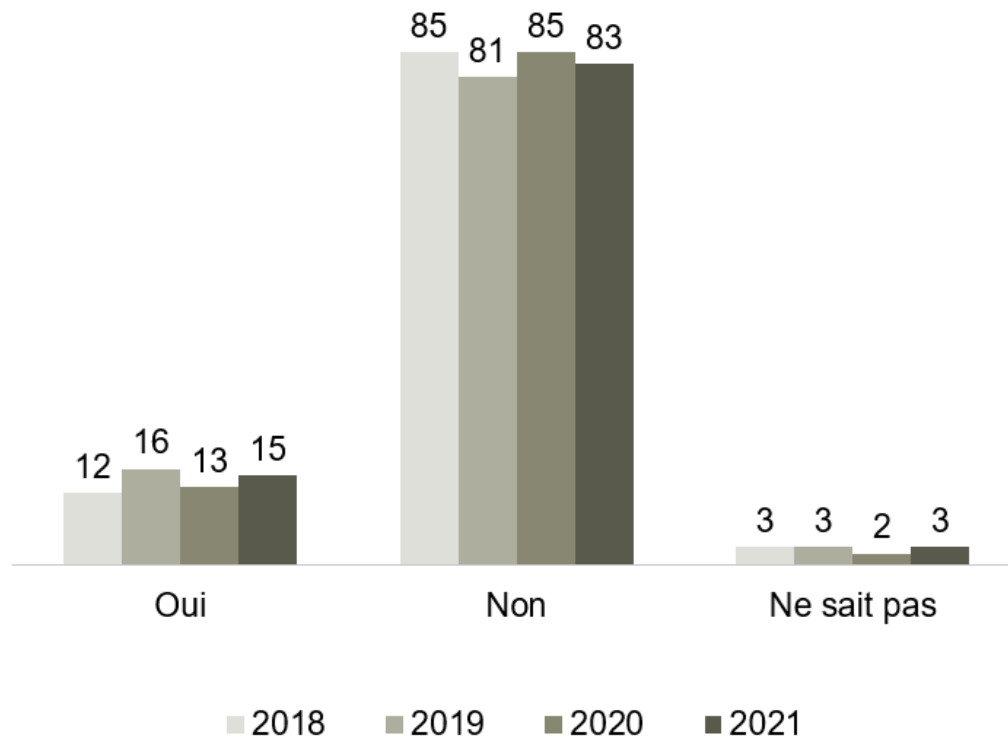
#### 3.5.1 Modifications au contrat

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 petite proportion, 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 (15 %). Cette proportion se maintient depuis trois ans (de 12 % à 16 %).

Comme les années précédentes, 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 (26 % contre 12 %), ainsi que par ceux qui ont reçu une facture-surprise (27 % 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. Le tableau 3.5.1.b donne un aperçu de ces tendances.

**Pièce 3.5.1.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 : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

**Tableau 3.5.1.b. Modifications au contrat sans divulgation des modifications apportées aux modalités, par facture-surprise et par plainte**

Modifications au contrat sans divulgation des modifications apportées aux modalités	Total (A)	Plaintes		Factures-surprises	
		En a déposé une (V)	N'en a pas déposé (W)	Oui (P)	Non (Q)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>203</b>	<b>1 160</b>	<b>201</b>	<b>1 153</b>
Oui	15	26W	12	27Q	12
Non	83	70	85V	68	86P
Ne sait pas	3	3	3	5	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?

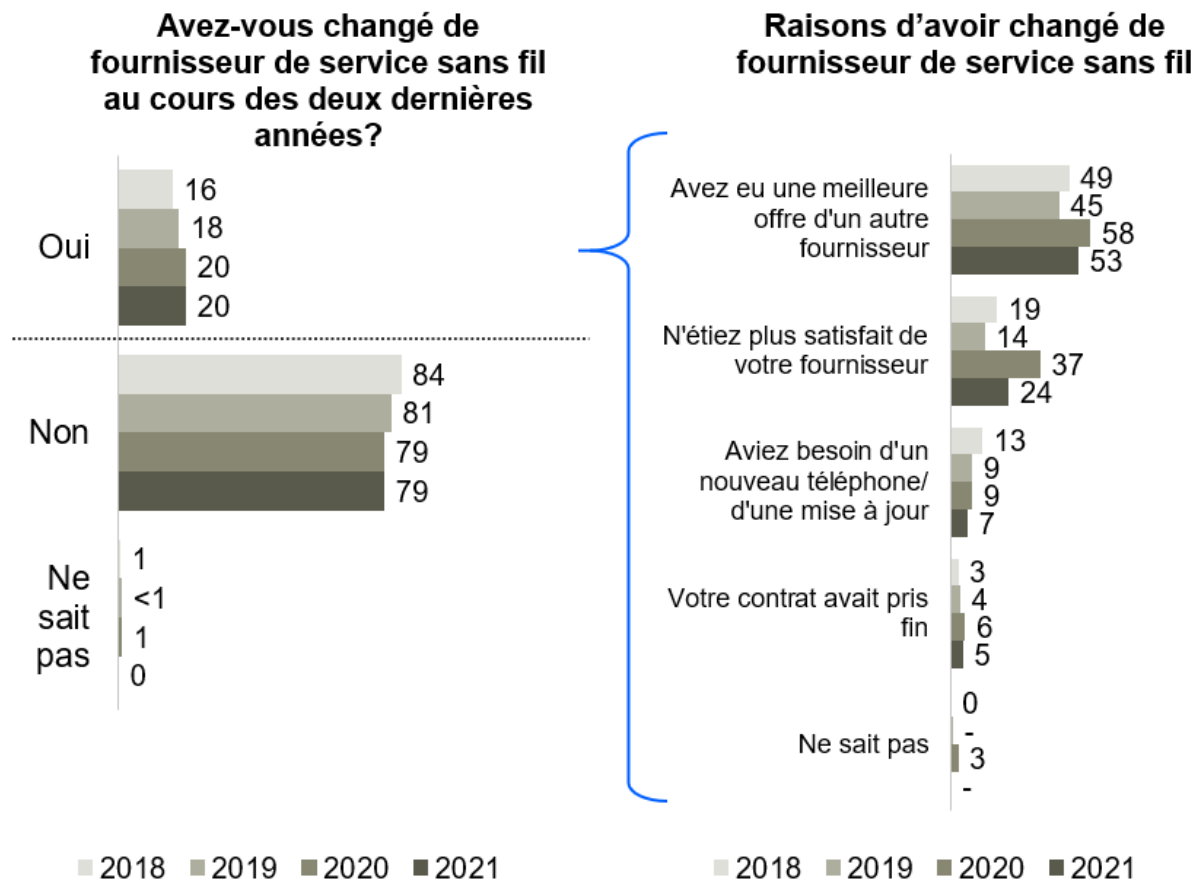
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

### 3.5.2 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 après deux 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 demeure stable, à 20 %. Comme les années précédentes, les motifs de changement de fournisseur les plus souvent mentionnés étaient notamment qu'un autre fournisseur avait proposé une meilleure offre (53 %), que le répondant n'était plus satisfait de son fournisseur de services (24 %) et que le répondant avait besoin d'un surclassement (7 %). Voir la pièce 3.5.2.a pour obtenir plus de détails.

#### Pièce 3.5.2.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 : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111)

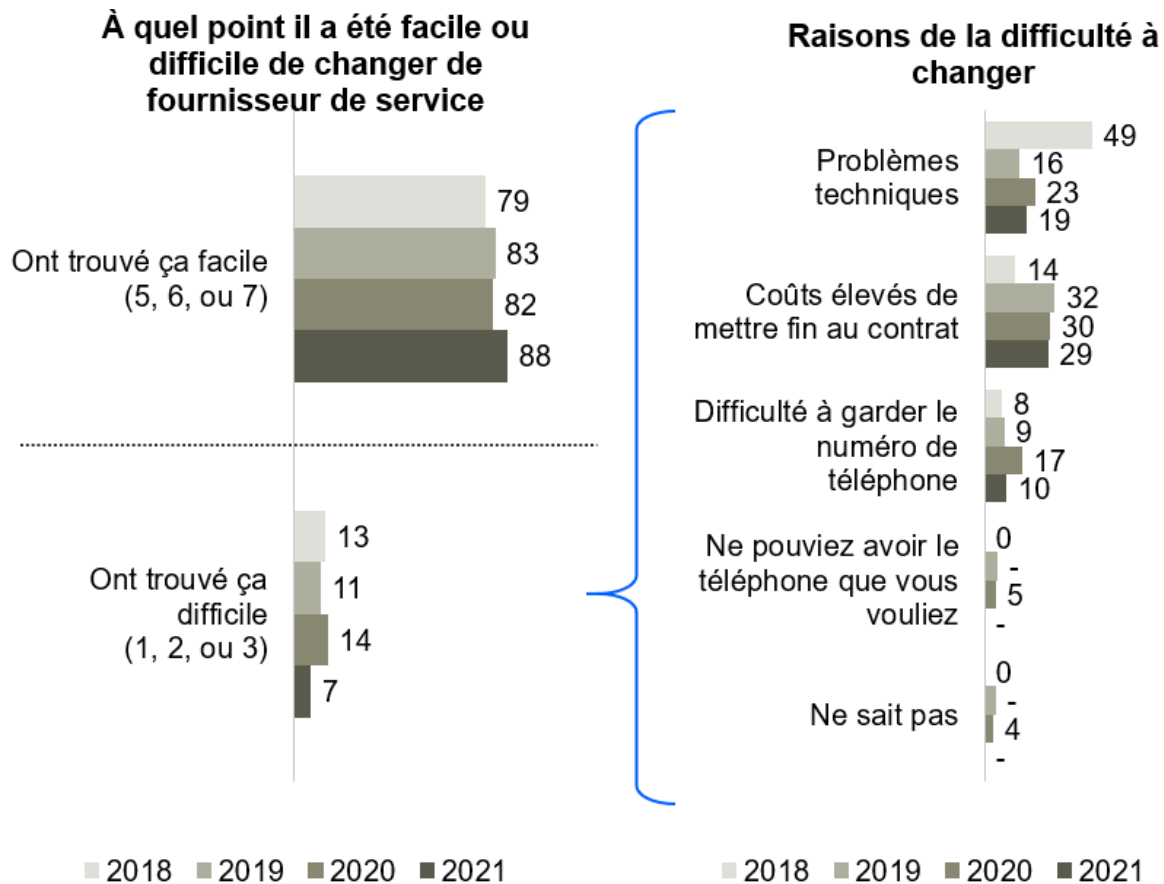
CSSF12. [Si répondu « Oui » à la question CSSF16] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services?

Référence : Total des répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2021 (n=254), 2020 (n=233), 2019 (n=231), 2018 (n=152)

La grande majorité (88 %) a dit avoir pu facilement s'orienter dans le processus de changement (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Cela constitue une augmentation considérable par rapport aux trois années précédentes (de 79 à 83 % de 2018 à 2020).

Parmi les 7 % 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 (29 %), les problèmes techniques (19 %) ou la difficulté à conserver un numéro de téléphone (10 %) ont été les principaux motifs des difficultés rencontrées.

**Pièce 3.5.2.b. Facilité à changer de fournisseur de services sans fil et motifs pour lesquels 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 des répondants qui ont changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années, 2021 (n=254), 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, 2021 (n=23)\*\*, 2020 (n=29)\*\*, 2019 (n=24)\*\*, 2018 (n=19)\*\*

\*\* Référence très faible, moins de 30



### 3.6 Plaintes

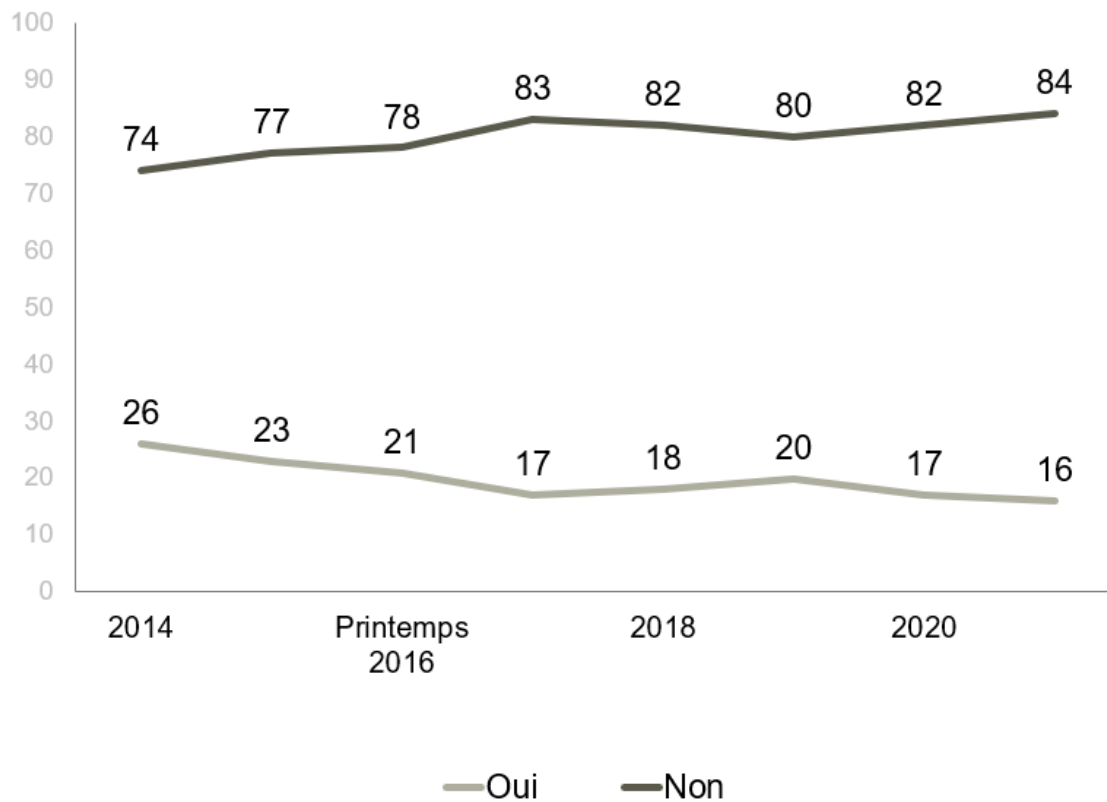
#### 3.6.1 Plaintes au cours des 12 derniers mois

##### 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 2020 (16 % contre 17 % à 21 %) et reste inférieur à celui de 2014 (26 %).

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 (32 % contre 14 %). Voir le tableau 3.6.1.b. Ceux qui ont des forfaits familiaux sont également plus susceptibles d'avoir déposé une plainte que ceux qui ont des forfaits individuels (20 % par rapport à 14 % respectivement).

##### Pièce 3.6.1.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, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277), hiver 2016 (n=925), 2015 (n=1 005), 2014 (n=1 016)

**Tableau 3.6.1.b. Plaintes relatives aux services sans fil déposées dans les 12 derniers mois, par forfait et par gestion des données**

Plaintes relatives aux services sans fil	Total (A)	Forfait		Gestion des données	
		Familial (J)	Individuel (K)	Facile (F)	Difficile (G)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>426</b>	<b>925</b>	<b>958</b>	<b>77</b>
Oui	16	20K	14	14	32F
Non	84	79	85J	85G	68
Ne sait pas	1	1	*	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.

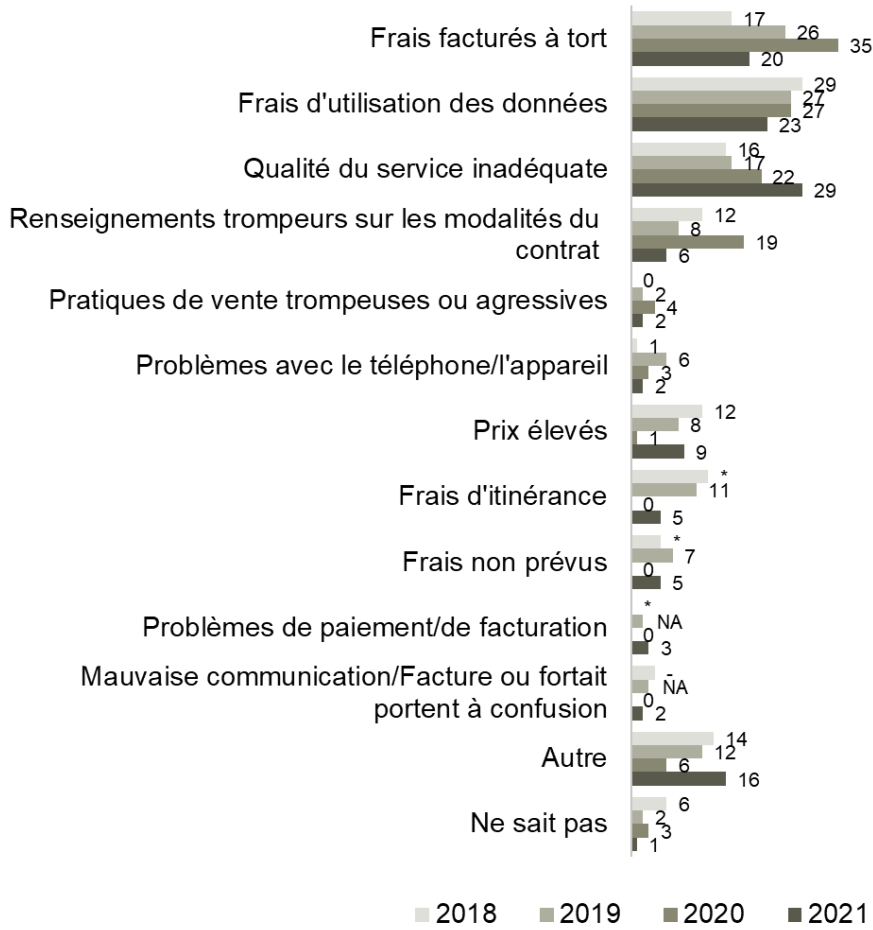
Un \* indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - signifie 0.

### Motif des plaintes

Les motifs des plaintes ont beaucoup changé au cours de la dernière année. La qualité de service inadéquate est désormais le motif le plus mentionné (29 % en 2021 par rapport à 22 % en 2020). Le nombre de plaintes liées aux erreurs de facturation a diminué (20 % en 2021 par rapport à 35 % en 2020). Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, les restrictions liées à la COVID-19 entrent probablement en jeu dans les frais d'utilisation excédentaire des données, car les Canadiens ont davantage pu utiliser leur accès Internet résidentiel ou d'autres appareils à la maison. Voir la pièce 3.6.1.c ci-dessous pour plus de détails.

### Pièce 3.6.1.c. Motif des plaintes



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

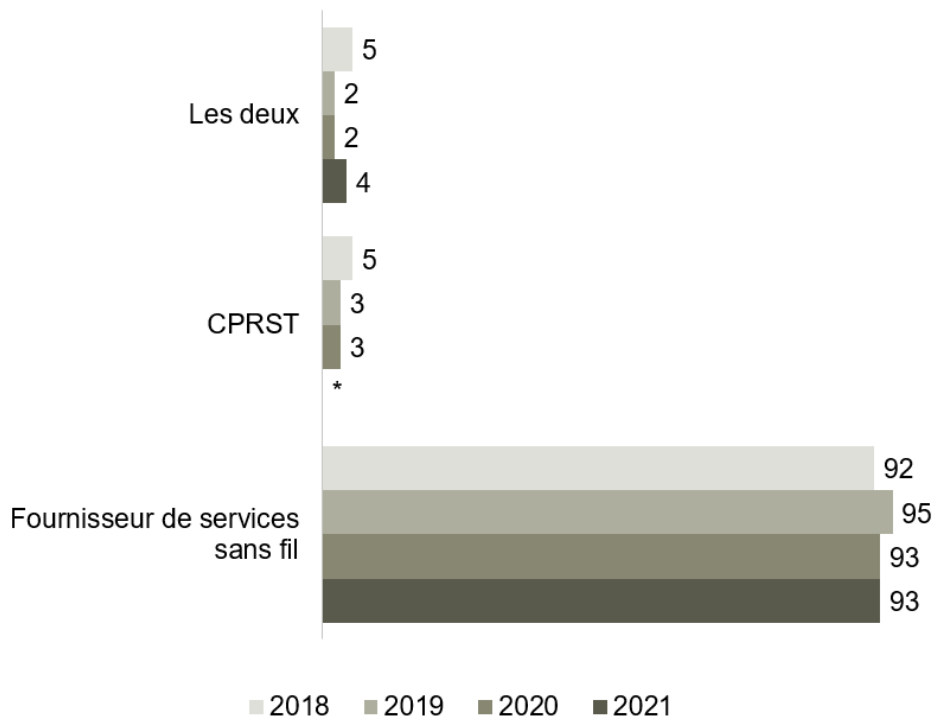
Référence : Total des répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2021 (n=203), 2020 (n=222), 2019 (n=255), 2018 (n=183)

### Plaintes envoyées au fournisseur de services

La CPRST 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.

Comme les années précédentes, plus de neuf Canadiens sur dix ayant déposé une plainte l'ont fait uniquement auprès de leur fournisseur de services (93 %), et quelques-unes de ces plaintes (4 %) sont également adressées à la CPRST. Presque aucun Canadien n'a signalé avoir déposé une plainte qu'à la CPRST (moins de 1 %), ce qui signifie qu'ils comprennent que la procédure nécessite qu'ils contactent d'abord leur fournisseur.

#### Pièce 3.6.1.e. Plaintes au sujet du fournisseur de service 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 (le CPRST) ou des deux?

Référence : Total des répondants ayant porté plainte au sujet des services sans fil au cours des 12 derniers mois, 2021 (n=203), 2020 (n=222), 2019 (n=255), 2018 (n=183)

\* Référence faible, moins de 100

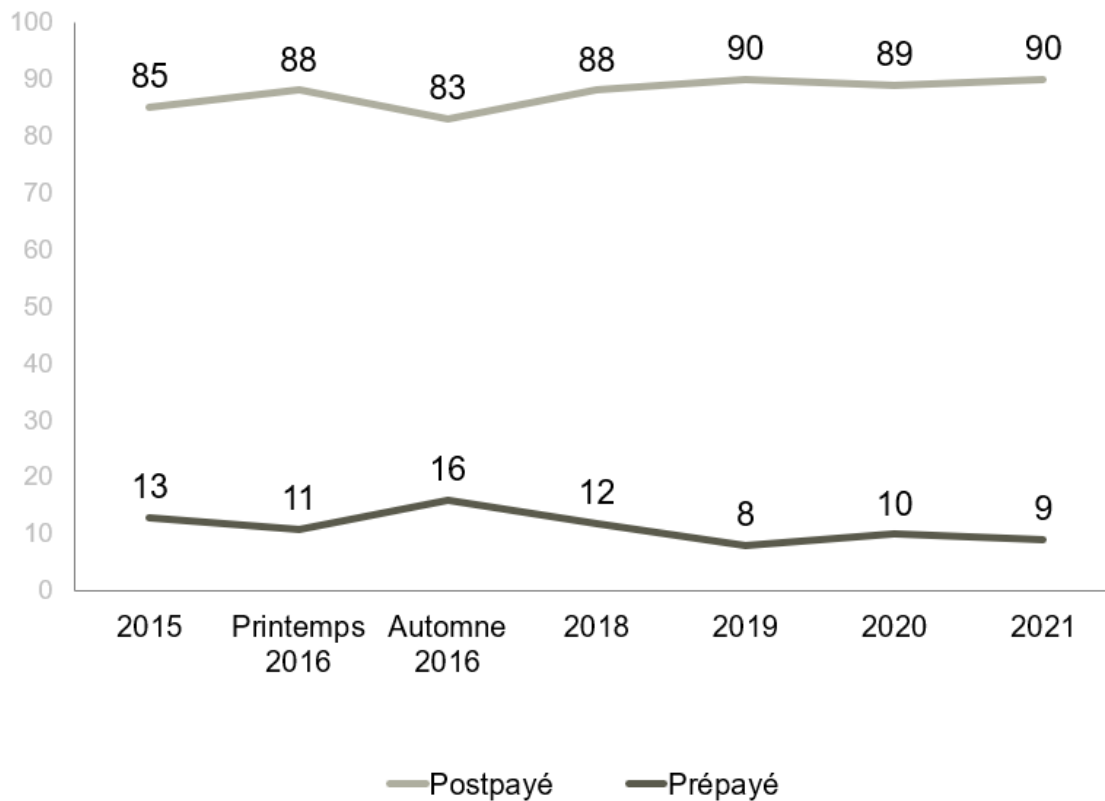
### 3.7 Forfaits de services sans fil des Canadiens

#### 3.7.1 Type de forfait

La majorité des Canadiens continuent de se procurer des services postpayés en 2020 (90 %). Les services prépayés sont légèrement aussi populaires qu'en 2020 (9 % contre 10 %), mais continuent de l'être moins qu'en 2015 (-4 %). Voir la pièce 3.7.1.a ci-dessous pour plus de détails.

Comme l'indique le tableau 3.7.1.b, les Canadiens plus âgés (75 ans et plus) sont plus susceptibles d'avoir un forfait prépayé (20 % contre de 6 à 11 % pour les moins de 75 ans).

#### Pièce 3.7.1.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 ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

### Pièce 3.7.1.b. Types de forfait, par âge

Types de forfait	Total (A)	Âge					
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>209</b>	<b>465</b>	<b>679</b>	<b>299</b>	<b>241</b>	<b>119</b>
Mensuel ou postpayé (payé après)	90	87I	92FI	88	92I	89I	78
Prépayé ou payé à l'utilisation (payé avant)	9	11	6	10E	7	10	20DEGH
Autre	-	-	-	-	-	-	-
Ne sait pas	1	2	1	1	1	1	2

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

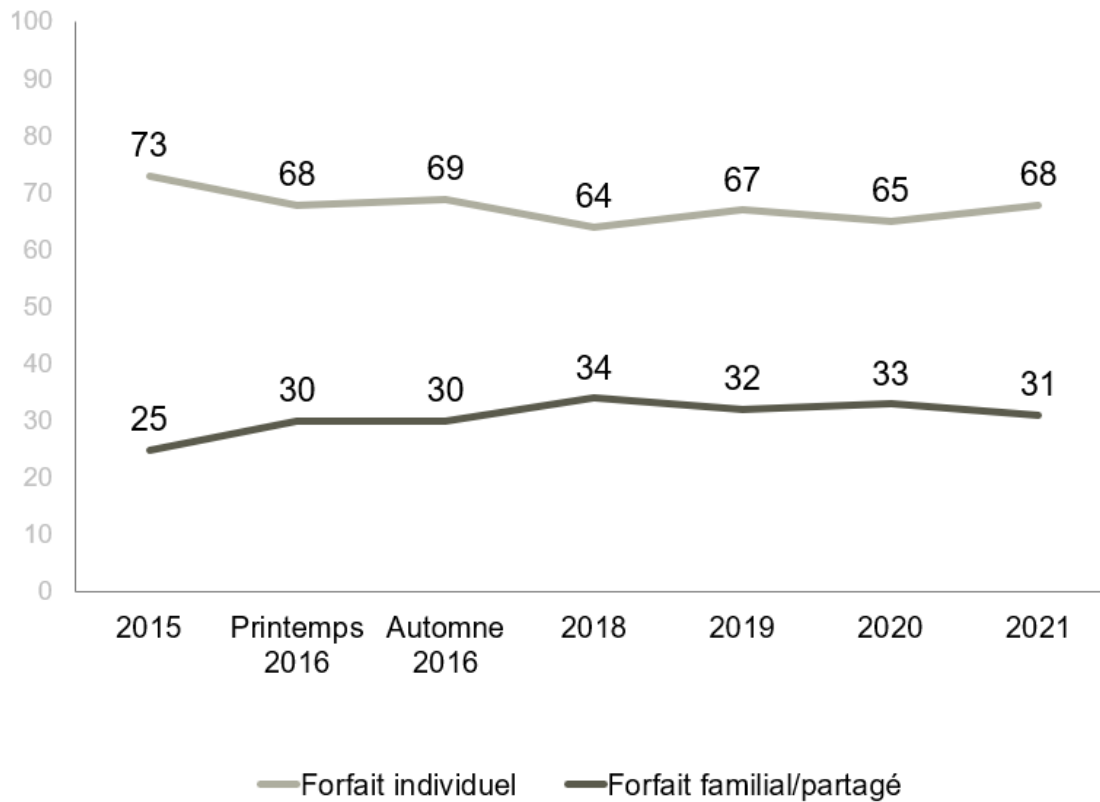
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un - signifie 0.

#### Type de forfait

Alors que la majorité des Canadiens optent toujours pour un forfait individuel (68 %), les forfaits familiaux continuent d'être plus populaires qu'en 2015 (31 % contre 25 %), quoique leur popularité soit restée relativement stable depuis 2018. Les détails annuels sont présentés à la pièce 3.7.1.c.

### Pièce 3.7.1.c. Forfait individuel ou familial/partagé



*Forfait individuel ou familial partagé*

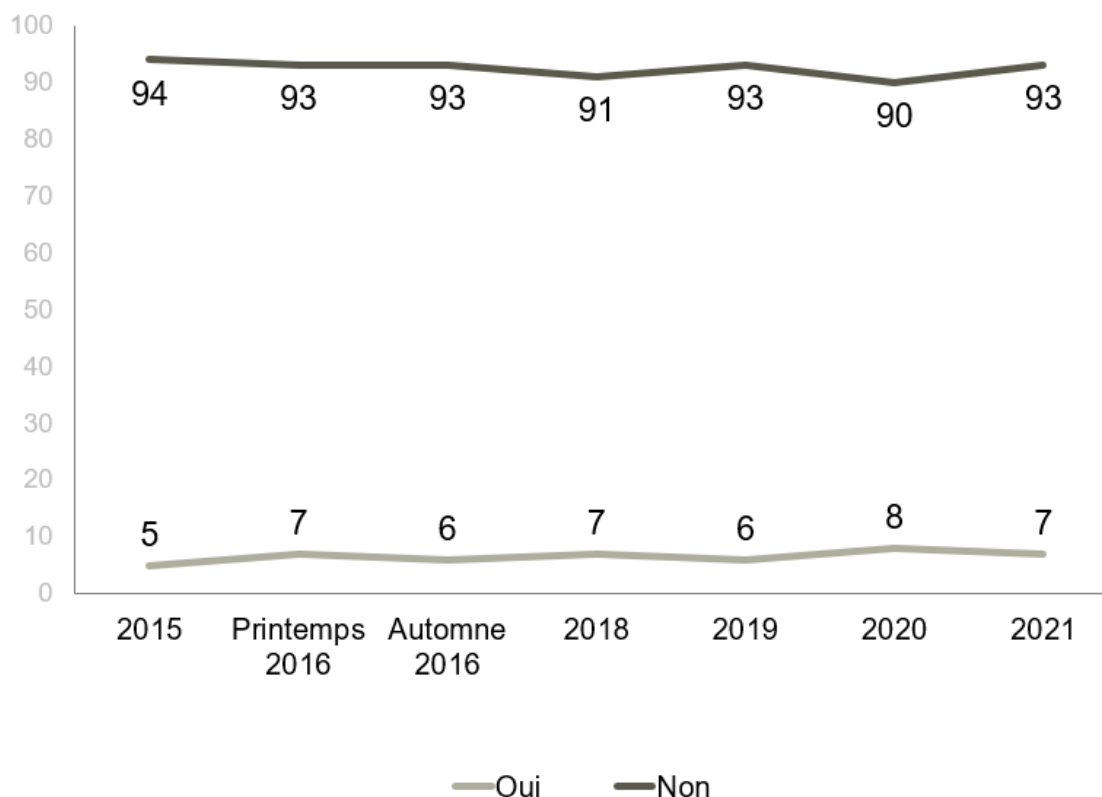
QB1a. S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial ou partagé?

Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 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 (7 %) bénéficient d'un forfait de services sans fil qui fait partie d'une promotion offerte par leur employeur ou une association dont ils sont membres, ce qui reste relativement stable d'une année à l'autre. Voir la pièce 3.7.1.d ci-dessous pour plus de détails.

### Pièce 3.7.1.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 ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322), 2018 (n=1 111), automne 2016 (n=1 277)

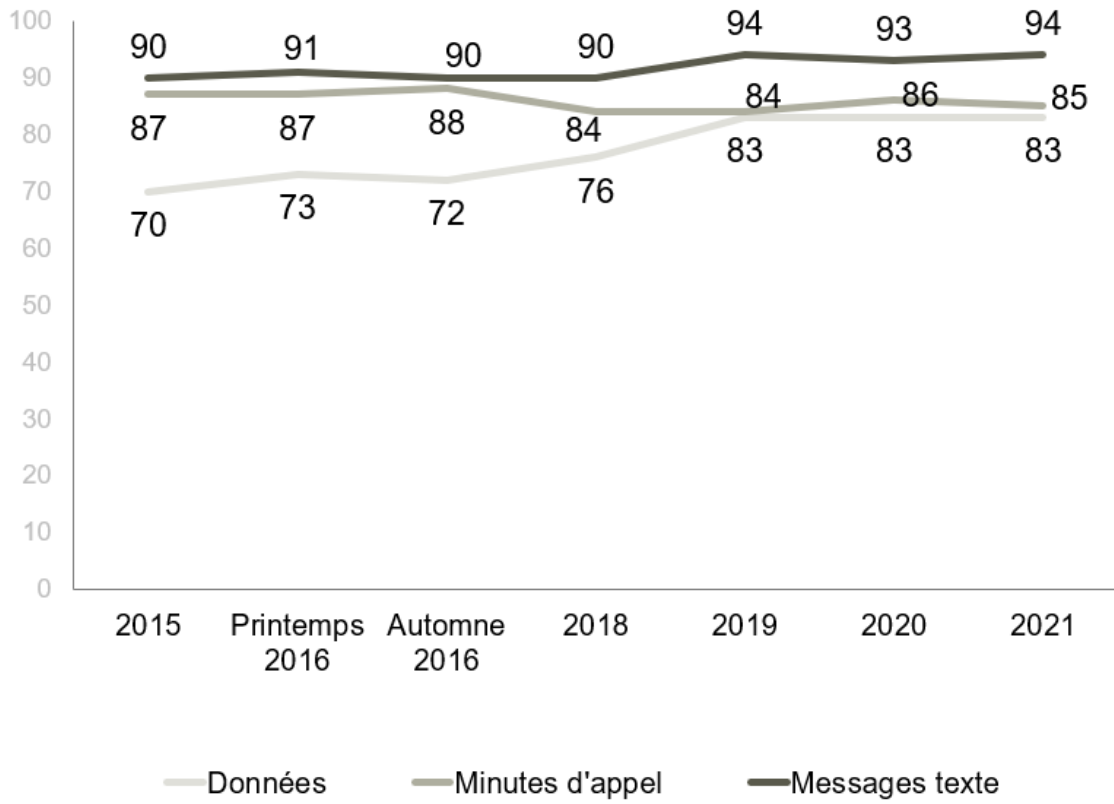
### 3.7.2 Contenu des forfaits

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

La majorité des forfaits de services sans fil continuent d'inclure les messages texte (94 %). Le nombre de forfaits de services sans fil avec données (85 %) a dépassé le nombre de forfaits avec minutes d'appel (83 %) pour la première fois.



**Pièce 3.7.2.a. Fonctions du service**



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

Référence : Répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 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)

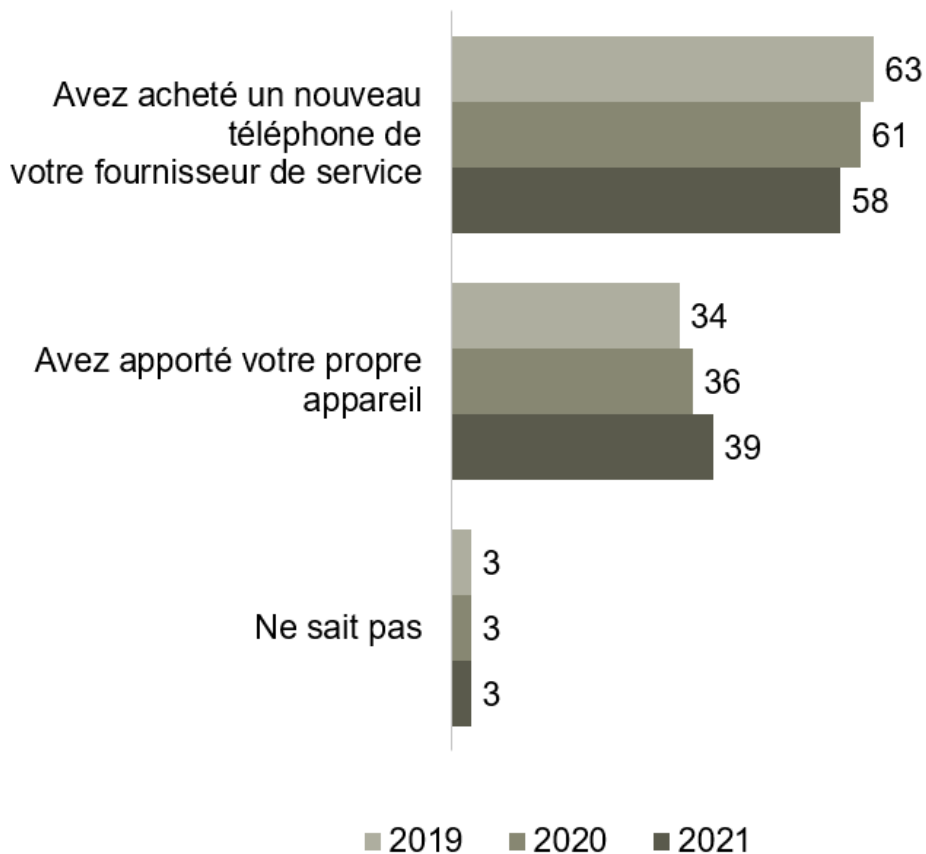
### 3.7.3 Appareils

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

La proportion de contrats AVEC a légèrement augmenté au cours des deux dernières années (39 %; +5 % par rapport à 2019).

Comme l'indique le tableau 3.7.3.b., les Canadiens plus âgés (75 ans et plus) sont les plus susceptibles d'avoir leur propre appareil (56 % contre de 35 % à 41 % pour les moins de 75 ans). Les Canadiens qui ont des forfaits individuels ou prépayés sont également plus susceptibles d'avoir leur équipement personnel de communication (43 % par rapport à 31 %), tout comme ceux qui ont un forfait prépayé (71 % par rapport à 36 % chez ceux qui ont un forfait mensuel).

#### Pièce 3.7.3.a. Téléphone inclus dans le contrat



CSSF4. Et est-ce que votre contrat comprend un téléphone qui vous a été vendu à prix réduit dans le cadre de votre contrat ou avez-vous fourni votre propre appareil, qu'on appelle aussi forfait Apportez votre propre appareil?

Référence : Total des répondants qui ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=1 371), 2020 (n=1 306), 2019 (n=1 322)

**Tableau 3.7.3.b. Téléphone inclus dans le contrat, par âge, par partage de forfait et par type de forfait**

Téléphone inclus dans le contrat	Total (A)	Âge						Forfait		Forfaits sans fil	
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Familial (J)	Individuel (K)	Mensuel (L)	Prépayé (M)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 371</b>	<b>209</b>	<b>465</b>	<b>679</b>	<b>299</b>	<b>241</b>	<b>119</b>	<b>426</b>	<b>925</b>	<b>1 234</b>	<b>119</b>
Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil	58	60I	63FI	52	56I	56I	39	65K	55	62M	26
Apporté votre propre équipement de communication	39	39	35	44E	41	41	56DEGH	31	43J	36	71L
Ne sait pas	3	1	2	4D	4	3	5D	3	2	2	3

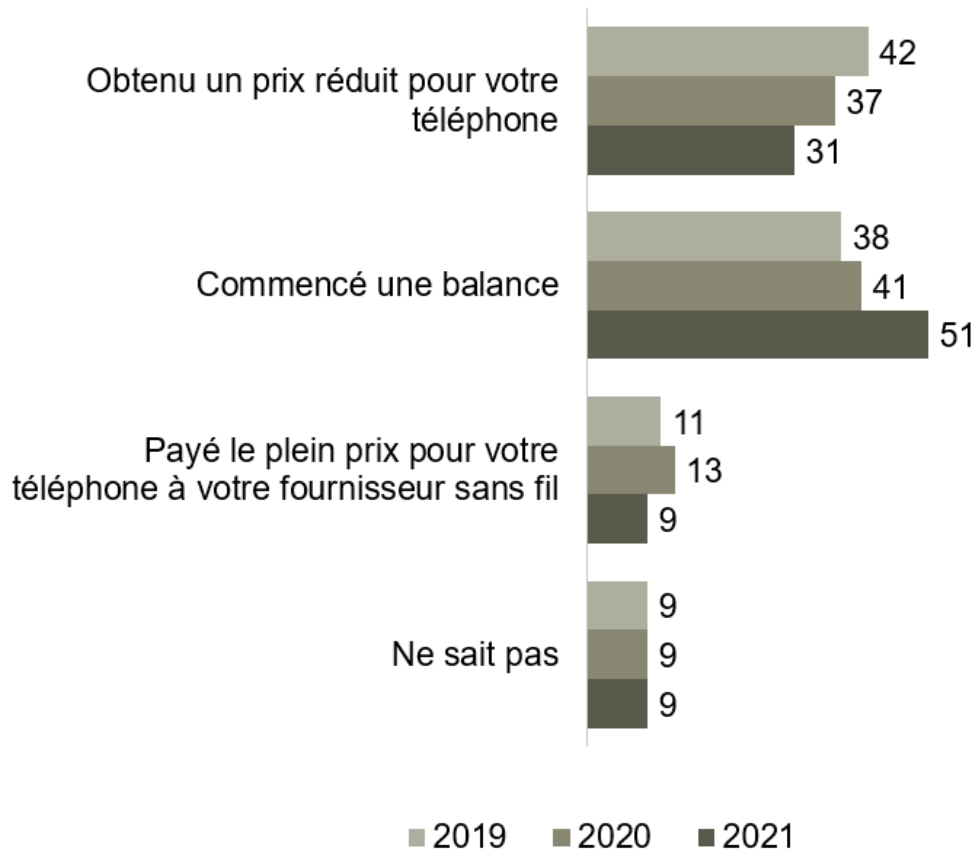
CSSF4. Lorsque vous avez signé votre dernier forfait de services sans fil, avez-vous fourni votre propre équipement ou avez-vous fait l'achat d'un nouveau téléphone auprès de votre fournisseur de services sans fil?

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 (9 %). Par rapport à l'année précédente, plus de Canadiens choisissent un contrat de type « balance » pour acheter un nouveau téléphone (51 %; +10 %). 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. Moins de personnes (31 %) profitent d'une réduction qu'en 2020 (-6 %).

Comme l'indique le tableau 3.7.3.d, les jeunes Canadiens (de 18 à 54 ans; de 51 % à 56 %) continuent d'être plus nombreux que les Canadiens plus âgés (55 ans et plus; de 32 à 49 %) à obtenir un contrat de type « balance ». Les Canadiens de 75 ans et plus sont plus susceptibles de payer le plein prix que ceux de 18 à 74 ans (28 % par rapport à de 5 à 11 %).

Pièce 3.7.3.c. Type 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 ont un téléphone cellulaire, 2021 (n=801), 2020 (n=801), 2019 (n=840)

**Tableau 3.7.3.d. Type d'achat d'un nouveau téléphone, par âge**

Promotion par l'employeur ou une association	Total (A)	Âge					
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>801</b>	<b>128</b>	<b>295</b>	<b>366</b>	<b>171</b>	<b>138</b>	<b>49</b>
Obtenu une réduction sur votre téléphone	31	32	33	29	32	30	19
Opté pour un contrat de type « balance »	51	56l	51l	46	49	47	32
Payé le plein prix à votre fournisseur de services sans fil	9	5	10	11	9	6	28DEGH
Ne sait pas	9	7	6	15E	10	17DE	21DE

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

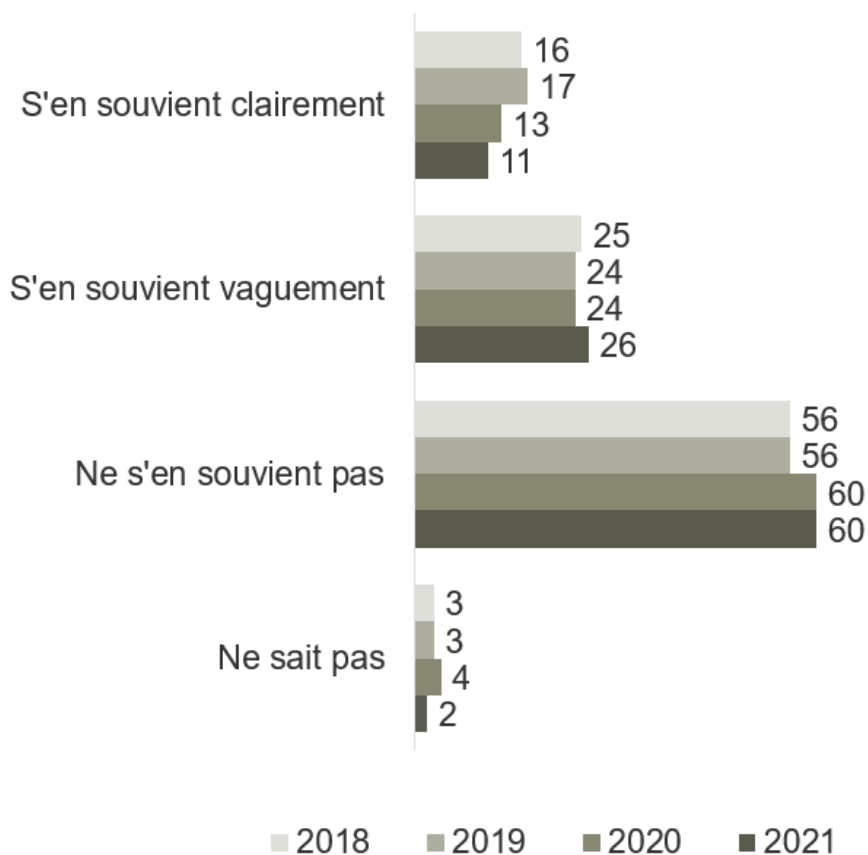
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

### 3.8 Code des fournisseurs de services de télévision

#### 3.8.1 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 ait été mis en place il y a plus de trois ans, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) est peu connu et l'est encore moins que lors de sa mise en place. En 2021, une petite proportion de Canadiens (11 %) se souvient clairement du Code des FSTV, tandis qu'une plus grande proportion ne s'en souvient pas du tout (60 %). Cela s'explique probablement par le fait que les médias accordent moins d'attention au Code des FSTV avec le temps.

##### Pièce 3.8.1.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 les 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, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

Comme l'indique le tableau 3.8.1.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 (73 % ne s'en souviennent pas contre 52 à 59 % pour les 35 ans et plus), tout comme ceux qui n'ont pas fait d'études supérieures (70 % contre 56 % à 59 %). Ceux dont la langue maternelle

n'est pas une langue officielle sont également plus susceptibles de ne pas se souvenir du Code des FSTV (79 % par rapport à de 58 à 59 % pour ceux qui parlent l'anglais ou le français).

**Tableau 3.8.1.b. Souvenir de l'existence du Code des fournisseurs de services de télévision, par âge, par éducation et par langue**

Type d'achat d'un nouveau téléphone	Total (A)	Âge						Éducation			Langue						
		De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Secondaire ou moins (S)	Collège (T)	Études universitaires ou supérieures (U)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)				
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 102</b>	<b>97</b>	<b>342</b>	<b>646</b>	<b>264</b>	<b>231</b>	<b>135</b>	<b>245</b>	<b>306</b>	<b>522</b>	<b>746</b>	<b>248</b>	<b>108</b>				
Ne s'en souvient pas	60	73	EFGH	59	56	54	52	65	H	70	TU	56	59	59	58	79	BC
S'en souvient vaguement	26	20	27	29	30	32	25	22	28	28	27	D	31	D	12		
S'en souvient clairement	11	7	11	13	14	I	14	I	6	6	14	S	12	S	13	8	8
Ne sait pas	2	*	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1				

*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 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?*

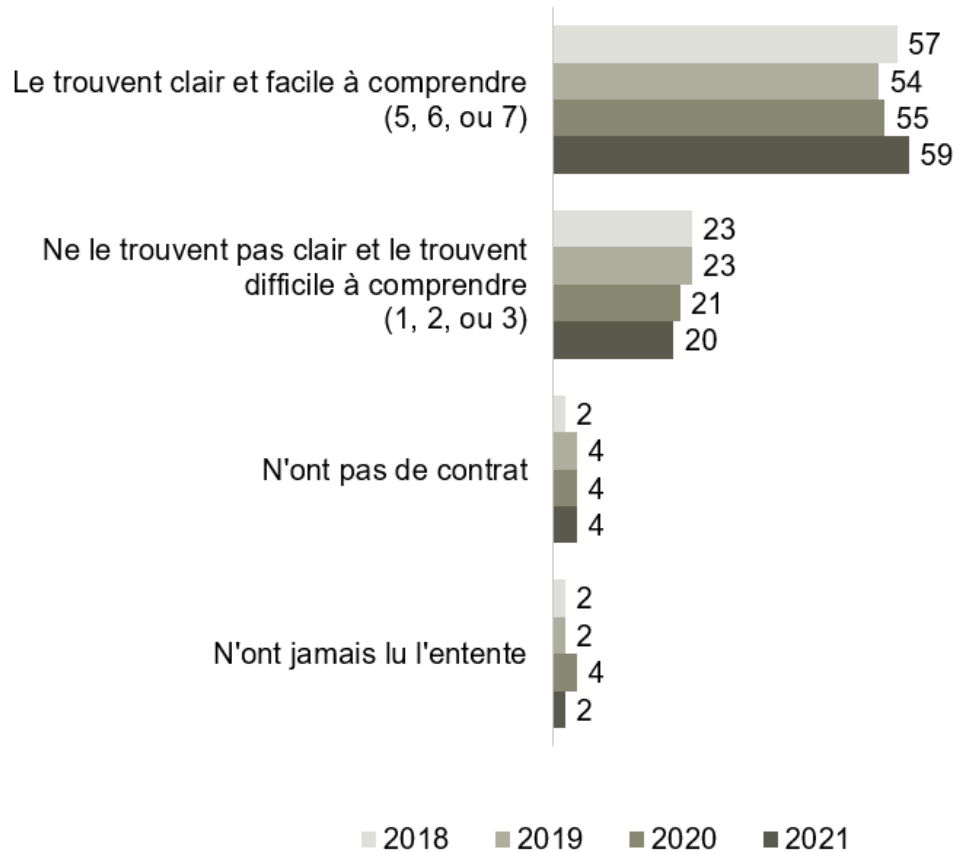
*Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.*

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

### 3.8.2 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 (59 %; note de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), et seule une petite portion (20 %; note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) le trouve difficile à comprendre.

#### Pièce 3.8.2.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, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

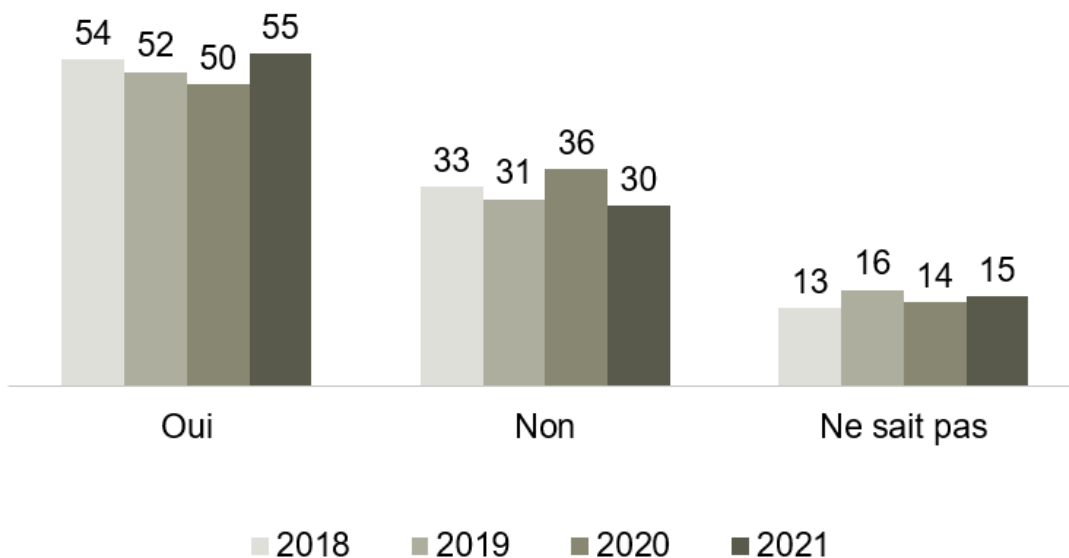


### 3.8.3 Connaissance du forfait de service de base

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 2018, à peine plus de la moitié des abonnés au service de télévision déclarant en avoir été informés (55 %), tandis que près du tiers (30 %) 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.

Particulièrement, comme l'indique le tableau 3.8.3.b, ceux vivant dans les Territoires sont moins susceptibles de dire qu'ils ont été informés de l'offre de service de base (24 % contre de 47 % à 64 % pour les autres régions).

Pièce 3.8.3.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, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

**Tableau 3.8.3.b. Connaissance du forfait de service de base, par région**

Connaissance du forfait de service de base	Total (A)	Région					
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 102</b>	<b>99</b>	<b>258</b>	<b>290</b>	<b>296</b>	<b>122</b>	<b>37</b>
Oui	55	47R	62JMR	55R	51R	60R	24
Non	30	45KLMN	24	30	33K	24	59KLMMN
Ne sait pas	15	7	14	16	16	16	17

*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.*

*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.*

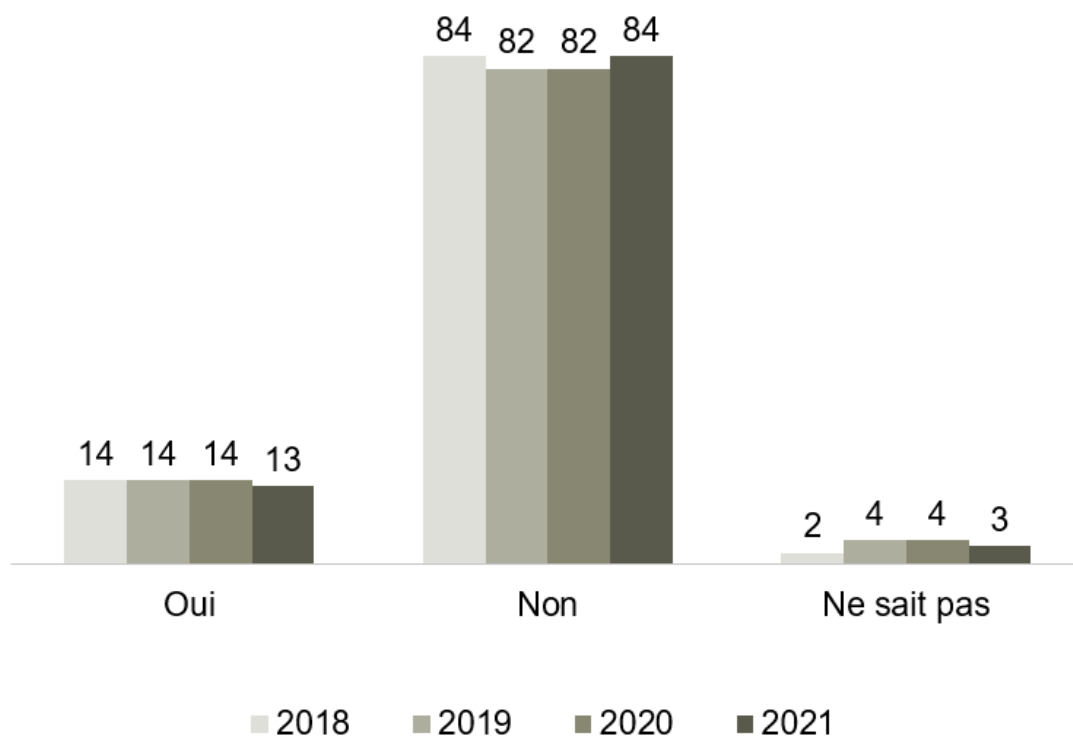
### 3.8.4 Appels de service

Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une période 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 (13 %).

Comme en 2020, il existe des différences régionales quant aux problèmes liés aux appels de service. Les Canadiens vivant en dehors du Canada atlantique ou du Québec étaient plus susceptibles d'avoir des problèmes (de 14 à 22 % par rapport à de 5 à 8 %). Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle étaient aussi plus susceptibles d'avoir eu des problèmes (27 % par rapport à de 6 à 14 %).

Voir le tableau 3.8.4.b ci-dessous pour plus de détails.

#### Pièce 3.8.4.a. Appels de service



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?

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

**Tableau 3.8.4.b. Appels de service, par région et par langue**

Problèmes liés aux appels de service	Total (A)	Région						Langue		
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 102</b>	<b>99</b>	<b>258</b>	<b>290</b>	<b>296</b>	<b>122</b>	<b>37</b>	<b>746</b>	<b>248</b>	<b>108</b>
Oui	14	5	8	16JK	14J	22JK	9	14C	6	27BC
Non	84	93LMN	87N	82	84N	74	87	84D	90D	68
Ne sait pas	3	2	5	2	2	3	4	2	4	5

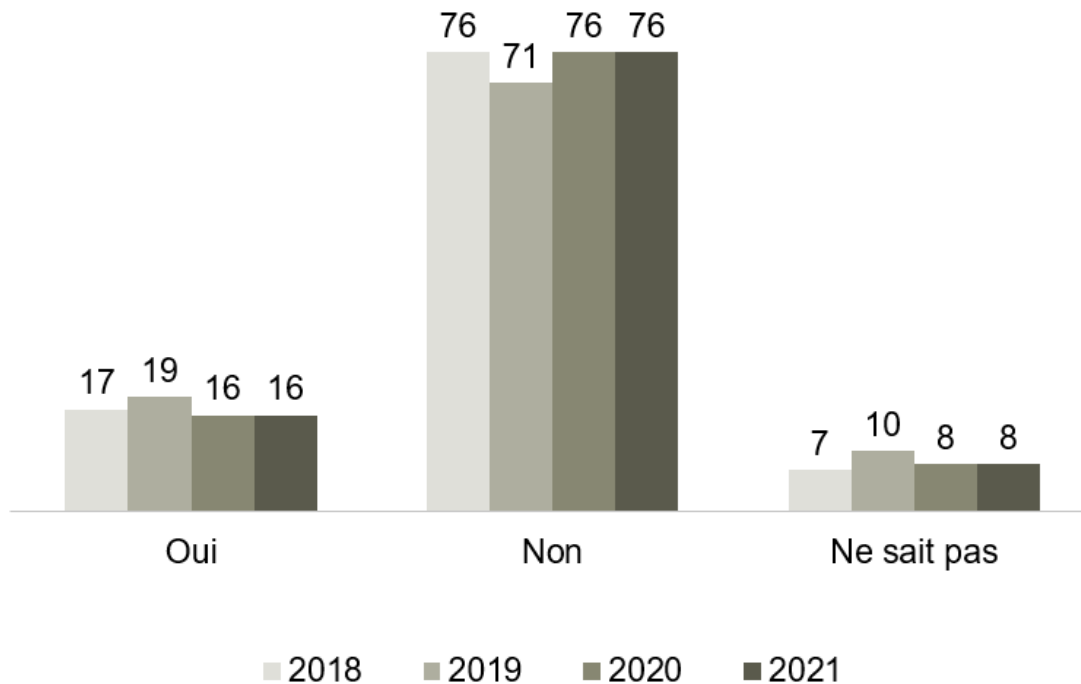
*FSTV3. Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une idée de l'heure à laquelle aura lieu un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et comment l'annuler ou le déplacer. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à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

*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.*

### 3.8.5 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 faible minorité, mais significative (16 %) continue de signaler des modifications de prix sans qu'ils en soient avisés.

#### Pièce 3.8.5.a. Modifications de prix



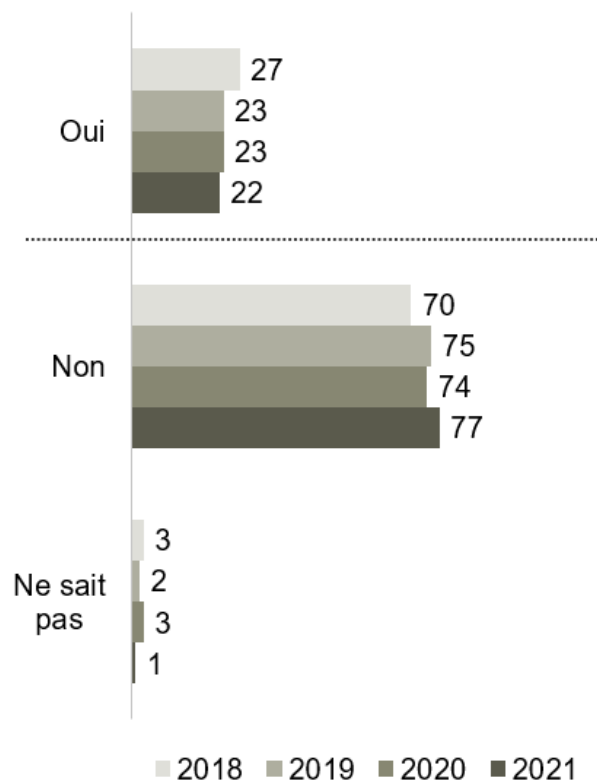
FSTV5. Au cours des 12 derniers mois, votre fournisseur de services de télévision a-t-il modifié le prix d'un canal ou d'un forfait de canaux sans vous en aviser?

Référence : Total des répondants qui sont abonnés à un service de télévision, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

### 3.8.6 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 par rapport à l'année précédente (22 %).

### Pièce 3.8.6.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, 2021 (n=1 102), 2020 (n=1 060), 2019 (n=1 107), 2018 (n=1 096)

### 3.9 Code sur les services Internet

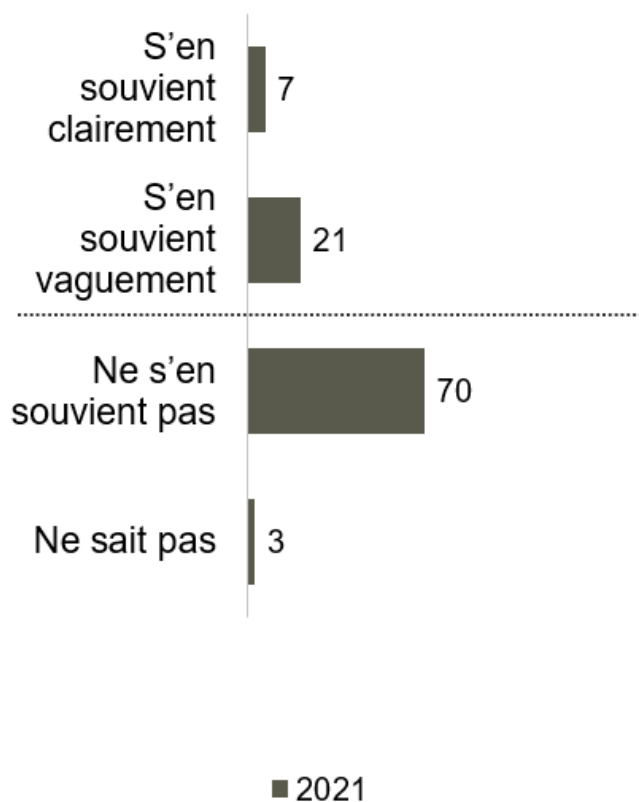
#### 3.9.1 Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet

Le Code sur les services Internet est géré par la CPRST et s'applique aux grands fournisseurs de services Internet (FSI) nationaux et régionaux, bien que le CRTC s'attende à ce que tous les FSI se comportent d'une manière conforme à tous les principes énoncés dans le Code sur les services Internet. Le Code sur les services Internet facilite la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs contrats de services Internet, vise à éviter les factures-surprises causées par des frais d'utilisation excédentaire et les augmentations de tarif, et permet aux Canadiens de changer plus facilement de FSI. Entre autres, le Code sur les services Internet veille à ce que les clients bénéficient d'une plus grande clarté dans leurs interactions avec les FSI, de prix plus clairs, y compris pour les services groupés, les promotions et les réductions à durée limitée, ainsi que d'une plus grande clarté quant aux appels de service, aux interruptions de service, aux dépôts de garantie et aux débranchements.

Près du tiers des Canadiens (30 %) se souviennent avoir entendu parler du Code sur les services Internet. Parmi ceux qui se souviennent avoir entendu parler du Code sur les services Internet, la plupart s'en souviennent vaguement (21 %), tandis que quelques-uns s'en souviennent clairement (7 %).

Comme l'indique le tableau 3.9.1.b., ceux vivant dans les Territoires sont moins susceptibles de se souvenir du Code sur les services Internet (53 % contre de 66 % à 76 %). Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont également moins susceptibles de se souvenir du Code sur les services Internet (82 % ne s'en souviennent pas contre de 64 % à 69 % de ceux dont la langue maternelle est le français ou l'anglais).

#### Pièce 3.9.1.a. Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet



*QIC1. En 2019, le CRTC a créé un Code sur les services Internet pour faciliter la compréhension des contrats de services Internet. Le Code vise également à mieux protéger les Canadiens contre les factures-surprises et à offrir aux abonnés une plus grande souplesse dans leur choix de fournisseurs de services Internet. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code sur les services Internet? 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, 2021 (n=1 561)

**Tableau 3.9.1.b. Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet, par région et par langue**

Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet	Total (A)	Région						Langue		
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 561</b>	<b>148</b>	<b>307</b>	<b>431</b>	<b>443</b>	<b>181</b>	<b>51</b>	<b>1 074</b>	<b>294</b>	<b>193</b>
S'en souvient clairement	7	6	5	7	8	8	7	8	5	4
S'en souvient vaguement	21	16	24	20	21	20	32J	21D	27D	10
Ne s'en souvient pas	70	76KR	66	72R	69R	70R	53	69	64	82BC
Ne sait pas	3	1	5M	2	1	1	8LM	2	4	4

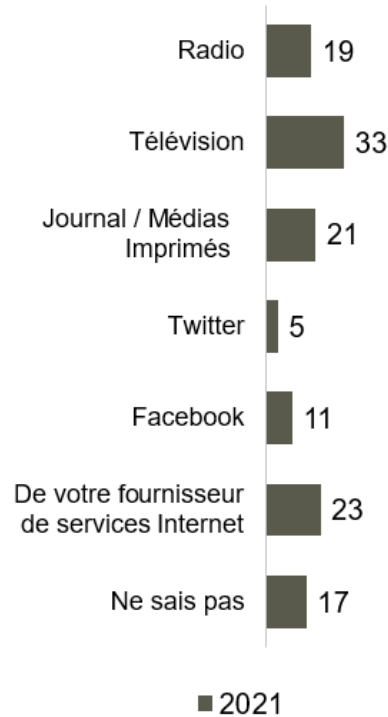
*QIC1. En 2019, le CRTC a créé un Code sur les services Internet pour faciliter la compréhension des contrats de services Internet. Le Code vise également à mieux protéger les Canadiens contre les factures-surprises et à offrir aux abonnés une plus grande souplesse dans leur choix de fournisseurs de services Internet. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code sur les services Internet? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?*



### 3.9.2 Souvenir de l'existence du Code sur les services Internet (source)

Parmi ceux qui se souviennent du Code sur les services Internet, la plupart disent en avoir entendu parler à la télévision (33 %), puis par des FSI (23 %) ou dans les médias imprimés (21 %). Voir la pièce 3.9.2.a. ci-dessous pour plus de détails.

#### Pièce 3.9.2.a. Provenance du souvenir d'avoir entendu parler du Code sur les services Internet



IC2. [Si a répondu « S'en souvient clairement » ou « S'en souvient vaguement » à IC1] Où vous souvenez-vous avoir entendu parler du Code sur les services Internet? (LISEZ LA LISTE CHOISISSEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.)

Référence : Total des répondants, 2021 (n=447)

### 3.10 CRTC

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

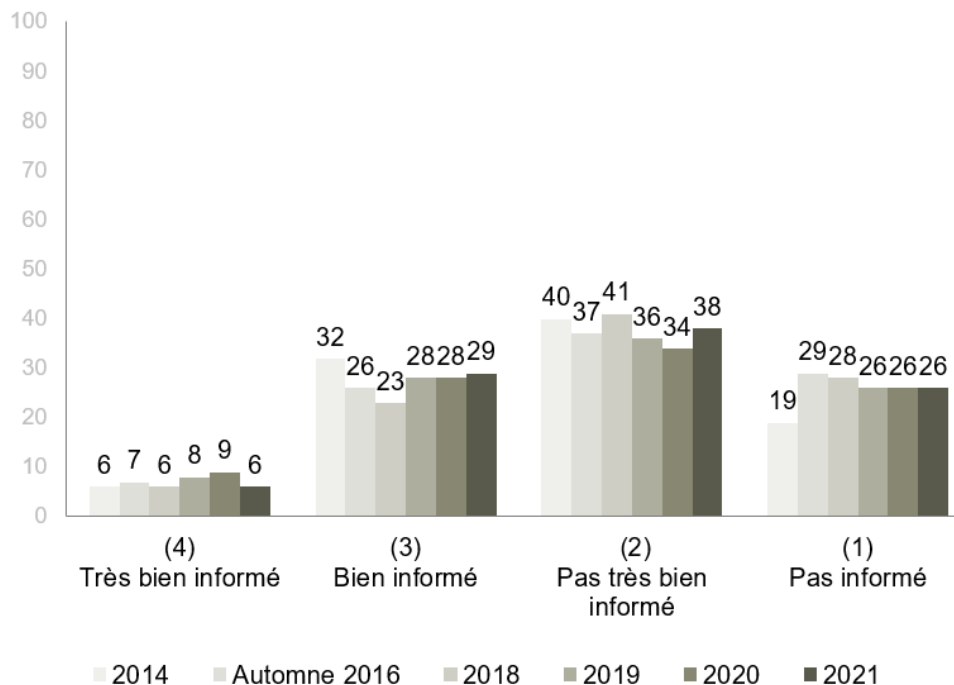
Le niveau de compréhension qu'ont les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC est resté stable au cours de la dernière année. En effet, 35 % se considèrent comme bien ou très bien informés sur le CRTC.

Plusieurs facteurs démographiques jouent un rôle dans la façon dont les Canadiens se considèrent comme informés sur le CRTC :

- Les hommes sont plus enclins que les femmes à se considérer comme informés (39 % par rapport à 20 % très bien informés ou bien informés).
- Les Canadiens de 35 à 74 ans se considèrent comme mieux informés (de 39 % à 43 %) que ceux de 18 à 34 ans ou que ceux de 75 ans et plus (de 23 % à 29 %; très bien informés ou bien informés).
- Ceux vivant dans les Territoires se considèrent comme mieux informés du mandat du CRTC (51 % contre de 32 % à 38 % dans les autres régions).
- Ceux dont la langue maternelle n'est pas une langue officielle sont moins susceptibles d'avoir l'impression d'être informés (78 % contre de 57 % à 62 % qui se disent pas très bien informés ou pas informés).
- Ceux qui ont fait des études secondaires ou moins se considèrent comme moins bien informés sur le mandat du CRTC (70 % par rapport à 61 % des diplômés du collège ou de l'université).

Voir le tableau 3.10.1.b et 3.10.1.c ci-dessous pour plus de détails.

#### Pièce 3.10.1.a. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC



niveau de compréhension 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, 2021 (n=1 561), 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

**Tableau 3.10.1.b. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, par sexe, par âge et par région**

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Sexe		Âge						Région					
		Homme (B)	Femme (C)	De 18 à 34 ans (D)	De 35 à 54 ans (E)	55 ans et plus (F)	De 55 à 64 ans (G)	De 65 à 74 ans (H)	75 ans et plus (I)	Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 561</b>	<b>799</b>	<b>744</b>	<b>229</b>	<b>518</b>	<b>788</b>	<b>327</b>	<b>276</b>	<b>163</b>	<b>148</b>	<b>307</b>	<b>431</b>	<b>443</b>	<b>181</b>	<b>51</b>
Informé (4 et 3)	35	39C	30	23	41DI	38D	43DI	39DI	29	32	38	32	32	38	51JLM
Non informé (2 et 1)	63	60	66B	76EFGH	57	59	55	58	68EG	68R	60R	67R	65R	60R	31

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 3.10.1.c. Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC, par langue et par éducation**

Niveau de compréhension du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Langue			Éducation		
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Secondaire ou moins (S)	Collège (T)	Études universitaires ou supérieures (U)
<b>Référence=actuelle</b>	<b>1 561</b>	<b>1 074</b>	<b>294</b>	<b>193</b>	<b>362</b>	<b>416</b>	<b>738</b>
Informé (4 et 3)	35	35D	42D	19	28	36S	37S
Non informé (2 et 1)	63	62	57	78BC	70TU	61	61

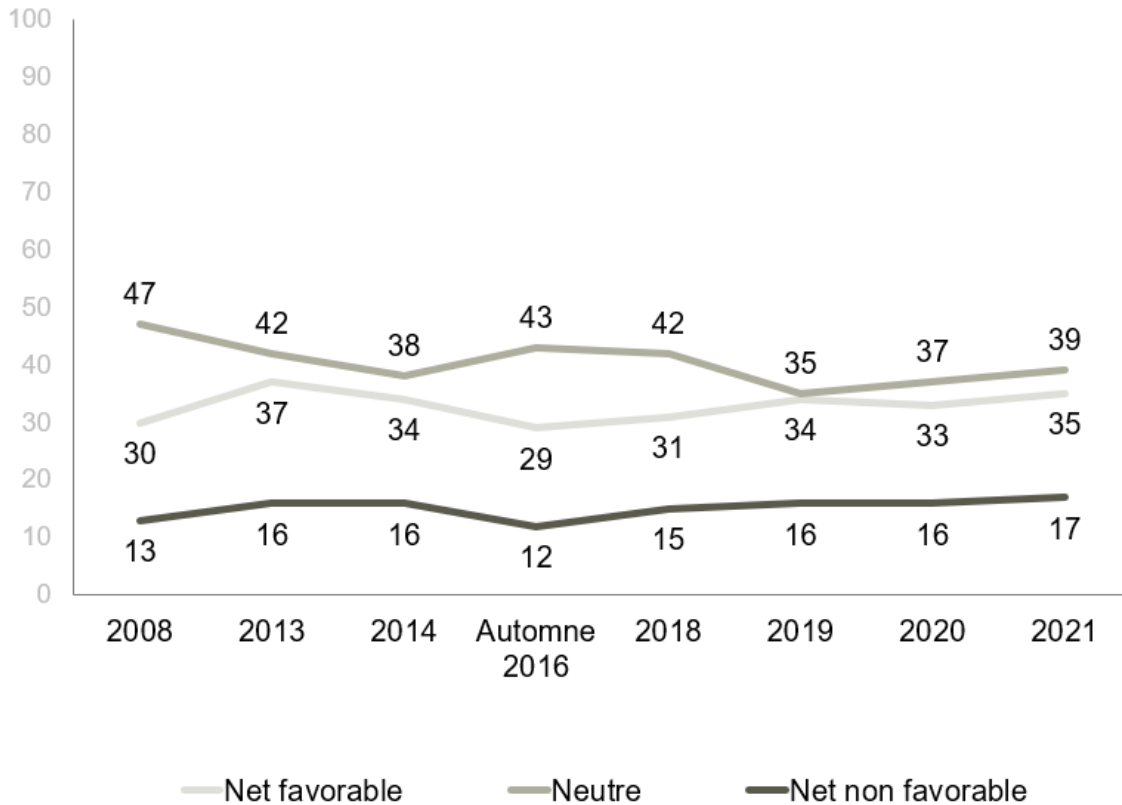
QC1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

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.

### 3.10.2 Opinion sur le CRTC

L'opinion qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC est restée stable depuis 2019 et reste plus positive qu'à l'automne 2016 (35 % par rapport à 29 %; note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5).

#### Pièce 3.10.2.a. Opinion sur le CRTC

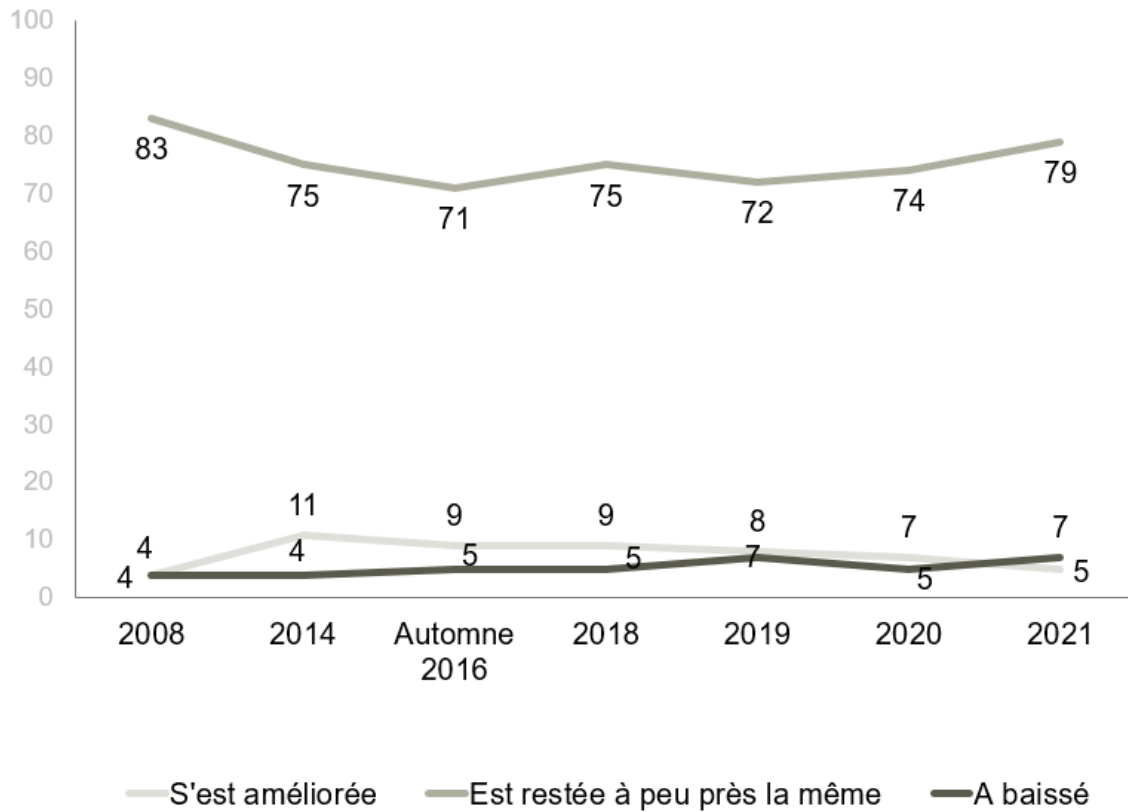


QC2. Quelle opinion avez-vous du CRTC?

Référence : Total des répondants, 2021 (n=1 561), 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

Comme l'opinion du CRTC est restée stable, la plupart des Canadiens disent que leur opinion du CRTC n'a pas changé. Quelques-uns déclarent avoir une meilleure (7 %) ou une moins bonne (5 %) opinion, mais la plupart maintiennent le même avis (79 %).

**Pièce 3.10.2.b. Opinion sur le CRTC au fil du temps**



QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion au sujet du CRTC :

Référence : Total des répondants, 2021 (n=1 561), 2020 (n=1 510), 2019 (n=1 524), 2018 (n=1 345), automne 2016 (n=1 483), 2014 (n=1 289)

# Annexe A : Méthodologie

## 4.1 Aperçu de la méthodologie

### Réalisation du sondage

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 561 Canadiens de 18 ans et plus; 1 387 d'entre eux avaient leur propre forfait de services sans fil, et les 174 autres n'en avaient pas. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des ménages ne possédant que le téléphone cellulaire (n=526). Il comprenait également des Canadiens qui avaient un contrat avec un fournisseur de services de télévision (n=1 042).

Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire pour l'échantillon de Canadiens possédant le téléphone fixe et pour l'échantillon présélectionné de ménages canadiens ne possédant que le 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 11 janvier 2021. 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 20 au 31 janvier 2021.

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

**Tableau 4.1.1.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, et que des questions liées au Code sur les services Internet ont été ajoutées en 2021. 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 11 janvier 2021, 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. Au moins 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 4.1.1.b. Données du Recensement de 2016, par région, âge et sexe**

Région	Âge	Sexe	Population (N)	Population (%)
Atlantique	De 18 à 34 ans	Homme	222 130	0,79
		Femme	223 220	0,79
	De 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	De 18 à 34 ans	Homme	848 250	3,02
		Femme	842 360	3,00
	De 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	De 18 à 34 ans	Homme	1 488 215	5,29
		Femme	1 483 160	5,27
	De 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	De 18 à 34 ans	Homme	782 730	2,78
		Femme	762 790	2,71
	De 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	De 18 à 34 ans	Homme	524 675	1,87
		Femme	517 040	1,84
	De 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 4.1.1.c. Données du Recensement de 2016, par langue**

Langue	Population (N)	Population (%)
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 4.1.1.d : Calcul du taux de réponse**

	Total	Téléphone cellulaire seulement (présélectionné)	Ligne fixe (composition aléatoire)
Nombre de tentatives d'appels	<b>126 725</b>	<b>966</b>	<b>125 759</b>
<b>Invalide</b>	<b>36 404</b>	<b>7</b>	<b>36 397</b>
Pas en service	33 122	7	33 115
Télécopieur/modem	2 657	0	2 657
Entreprise/non résidentiel	625	0	625
<b>Non résolu (NR)</b>	<b>82 850</b>	<b>145</b>	<b>82 705</b>
Occupé	3 866	3	3 863
Pas de réponse	51 952	119	51 833
Répondeur	27 032	23	27 009
<b>Non résolu (NR)</b>	<b>5 653</b>	<b>204</b>	<b>5 449</b>

Problème de langue/maladie, incapacité	315	9	306
Le répondant choisi n'est pas disponible	267	25	242
Refus	4 727	119	4 608
Le répondant qualifié raccroche	344	51	293
<b>Répondants potentiels – unités répondantes (UR)</b>	<b>1 818</b>	<b>610</b>	<b>1 208</b>
Quota atteint	192	48	144
Autre disqualification — Aucun appareil non payé par l'employeur (TNO/NU/YK seulement)	1	0	1
Autre disqualification — Profession	64	36	28
Entrevues effectuées	1 561	526	1 035
<b>Taux de réponse = UR/(U+NR+UR)</b>	<b>2,0 %</b>	<b>63,6 %</b>	<b>1,4 %</b>

### Biais de non-réponse

Le taux de réponse au sondage a été de 2,0 %. Afin de maximiser le nombre de réponses, les mesures suivantes ont été prises :

- 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.

# Annexe B : Instrument de sondage

## Information complémentaire pour les sondeurs

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

- **Voici les grandes lignes du Code sur les services sans fil de 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 des fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et leurs responsabilités connexes, à établir des normes relatives au comportement de l'industrie et à contribuer à l'établissement d'un marché plus dynamique. Le Code sur les services sans fil 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 des fournisseurs de service qu'ils déverrouillent les appareils sans fil, qu'ils offrent une période d'essai pour les contrats de service sans fil et qu'ils établissent des plafonds par défaut concernant les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance.
- **Voici les principales mises à jour du Code sur les services sans fil de 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, laquelle 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'on ne peut les modifier pendant l'entente sans le consentement des clients.

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

- **Voici les grandes lignes du Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) de 2017** : Le Code FSTV aide les Canadiens à mieux comprendre leurs ententes de services de télévision et confère du pouvoir aux clients dans leurs interactions avec les fournisseurs de services de télévision (c.-à-d. les fournisseurs de télévision par câble, par satellite ou par protocole Internet). Entre autres, le Code FSTV exige que les fournisseurs de services de télévision présentent des ententes et des offres écrites qui soient claires. Il établit également de nouvelles règles sur les périodes d'essai pour les personnes handicapées, sur les modifications des choix de programmation, sur les appels de services, les pannes de service et les débranchements.

Le Code sur les services Internet est entré en vigueur le 30 janvier 2020.

- **Voici les grandes lignes du Code sur les services Internet (2020)** : le Code sur les services Internet permet aux Canadiens de comprendre plus facilement leurs contrats de services Internet, vise à éviter les factures-surprises dues aux frais d'utilisation excédentaires et à des augmentations tarifaires, et de faciliter le changement de fournisseurs de services Internet (FSI). Le Code Internet, entre autres choses, fait en sorte que les clients bénéficieront d'une clarté accrue dans leurs interactions avec les FSI ; de prix plus clairs, y compris pour les services groupés, les promotions et les rabais d'une durée limitée ; et d'une clarté accrue autour des appels de service, des interruptions de service, des dépôts de garantie et des débranchements.

## Partie A: Introduction et examen préalable

Bonjour/Hello (pause), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes effectue une enquête auprès des Canadiens âgés de 18+ pour connaître leurs attitudes et leurs opinions relatives à des questions de communications. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

Je m'appelle \_\_\_\_\_, de Kantar, l'entreprise embauchée pour effectuer le sondage. Le sondage durera environ 15 minutes. Si vous avez des questions au sujet du sondage, je peux vous donner le nom et les coordonnées d'une personne-ressource au CRTC. La participation au sondage est volontaire et confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes et les renseignements que vous fournirez seront protégés selon les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente. Le moment est-il bien choisi? Pouvez-vous participer à l'entrevue en toute sécurité? Est-ce que je peux continuer?

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 retenue 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? C'est-à-dire, un téléphone qui n'est pas payé par votre employeur?

OUI	1
NON	2

HV1. Variable cachée: Ménage TCU

ENREGISTREMENT DE L'ÉCHANTILLON

OUI - Ménage TCU

NON

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

Oui	1
Non	2
Ne sait pas ou pas de réponse	9

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE : la télévision par protocole Internet est une façon différente d'obtenir la télévision conventionnelle; elle est similaire à la télévision par câble ou par satellite. La télévision par protocole Internet est différente de Netflix ou d'autres services de diffusion en continu (la télévision par protocole Internet exclut Netflix)]

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

Étude de marché	1 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Relations publiques ou avec les médias, ou publicité	2 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Entreprise médiatique (presse écrite, radio, télévision)	3 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Surveillance des médias	4 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Entreprise de télécommunications	5 [REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTRETIEN]
Non	6 [POURSUIVRE]

#### INSTRUCTION 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 FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION.

SI LA RÉPONSE EST « NON » AUX QUESTIONS A1B ET A1D, PASSER À LA SECTION SUR LE CRTC.

#### **Partie: Code sur les services sans fil**

[DEMANDER À TOUS]

#### **I. RAPPEL SUR LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL**

WC1. Le Code sur les services sans fil a été créé en décembre 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 revu 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

#### INSTRUCTION POUR LA PROGRAMMATION

SI NON À A1B ET OUI À A1D SAUTER À LA SECTION DU CODE CFSTV

SI NON À A1B ET NON À A1D SAUTER À LA SECTION INTERNET 1C1

#### **II. TYPES DE CONTRATS DE SERVICE SANS FIL**

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

[Remarque à l'intention du sondeur : Si on répond « Je n'ai pas de forfait, je paie à la carte, à l'utilisation ou de mois en mois », répondre : « La question porte sur l'entente ou le forfait de service sans égard au fait que vous ayez ou non signé un contrat pour une période fixe ou que vous utilisez un service mensuel ou des cartes prépayées. »]

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

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

[Remarque à l'intention du sondeur : 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/partagé	2
[NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]	77
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

**WC2.** [DEMANDER si répondu « Forfait familial/partagé » à la question B1b]

Combien de membres partagent votre forfait?

2	1
3	2
4	3
5 et 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 du sondeur : Si la personne n'est pas certaine, dire « 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, 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 de votre employeur ou d'une association dont vous êtes membre, ce qu'on désigne souvent sous le nom de 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**

**(MESSAGES TEXTE, TRANSMISSION DE LA VOIX 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. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil?

- a) Minutes d'appel [Remarque à l'intention du sondeur : si le répondant ne comprend pas, dire « C'est ce qui vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques. »]
- b) Messages textes [Remarque à l'intention du sondeur : si le répondant ne comprend pas, dire « Cela peut comprendre les messages texte et les messages multimédias, comme les photos ou vidéos envoyées par texto. »]
- c) Données [Remarque à l'intention du sondeur : si le répondant ne comprend pas le concept des données, dire « 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 LIÉE À LA PROGRAMMATION : PERMETTRE LES RÉPONSES « OUI », « NON » ET « NE SAIT PAS ».

#### IV. APPAREILS

##### **TÉLÉPHONE COMPRIS DANS LE CONTRAT (APPAREIL FOURNI PAR LE CLIENT, CONTRATS DE TYPE « BALANCE » ET AUTRES SUBVENTIONS À L'ACHAT D'APPAREILS)**

WC4. En souscrivant à votre dernier forfait sans fil, avez-vous apporté votre propre appareil ou avez-vous fait l'achat d'un nouvel appareil auprès de votre fournisseur de service?

[Remarque à l'intention du sondeur : Si le répondant n'est pas certain de ce qu'on entend par « fournis votre propre appareil », 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 appareil	1
Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil	2
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

INSTRUCTIONS POUR LA PROGRAMMATION : DEMANDEZ SEULEMENT CSSF4A SI QWC4 est Acheté un nouvel appareil du fournisseur de services sans fil

QWC4A: Avez-vous :

Payé le plein prix à votre fournisseur de services sans fil	1
Obtenu une réduction sur votre téléphone	2
Choisi un contrat de type « balance »	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

[Remarque à l'intention du sondeur : Si le répondant n'est pas certain de comprendre le sens de contrat de type « balance », dite « Lorsque vous achetez un téléphone à un prix initial réduit et que le reste du coût est porté à votre compte, il s'agit d'un solde, qu'on appelle « tab contract » en anglais. Chaque mois, un pourcentage de votre facture sert à payer le solde du compte. »]

## 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 de données présentement incluse dans votre forfait?

[Remarque à l'intention du sondeur : 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 PROGRAMMEZ AFIN DE PERMETTRE UNE ENTRÉE NUMÉRIQUE COMME SUIV

\_\_\_\_\_ Mégaoctets (Mo) – NE PAS PERMETTRE D'ENTRÉES DE MOINS DE 100

\_\_\_\_\_ Gigaoctet (Go) – NE PAS PERMETTRE D'ENTRÉES DE PLUS DE 100

Illimité

Aucun – Aucun plan de données avec le forfait

Ne sait pas

[Remarque à l'intention du sondeur : 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 DE DONNÉES

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

B5a. [DEMANDER si le répondant 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.

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 LISEZ PAS)*	5
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

### **FACILITÉ À GÉRER L'UTILISATION DE DONNÉES**

WC6. [DEMANDER si répondu « Données » à la question B2a ET pas le 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.

[Remarque à l'intention du sondeur : Si la personne ne comprend pas le concept des données, dire « 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 n'a pas répondu « Code 3 » à 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 du sondeur : Si le répondant ne comprend pas 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. »]

Jamais	1
1 ou 2 fois	2
3 à 6 fois	3
7 à 9 fois	4
10 à 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 DU SONDEUR : SI LE RÉPONDANT INDIQUE LES FRAIS D'ITINÉRANCE, DÉTERMINER S'IL S'AGIT D'ITINÉRANCE AU CANADA OU À L'ÉTRANGER.

Forfait familial ou partagé – Difficile de 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 9-1-1, etc.)	10
Le forfait ou 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 imprévus sur votre facture?

LIRE LA LISTE

Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle	01
50 \$ à 100 \$	02
101 \$ à 250 \$	03
251 \$ à 500 \$	04
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 ventes trompeuses ou agressives	13
Frais erronés sur la facture	2
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	3
Qualité inadéquate du service	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	12
Autre (préciser)	77
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

REMARQUES À L'INTENTION DU SONDEUR : PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT LE SONDAGE. LIRE AU BESOIN.

- **Information trompeuse sur les modalités** : Ce type de problème englobe des différends liés au contenu d'un contrat, à l'interprétation de celui-ci, au respect des obligations contractuelles par le fournisseur ou à des malentendus concernant les caractéristiques ou les modalités d'un contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses ou agressives** : Dans certains cas, les 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, des offres promotionnelles dont les modalités diffèrent des renseignements fournis originalement par le fournisseur de service ou des représentants du 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 initialement 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 inadéquate du service**: 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** : C'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 d'avis.
- **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?

WC7. [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 (la CPRST) ou des deux?

Fournisseur de services	1
La 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 service sans-fil.

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

WC8. Le Code exige des fournisseurs de service 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 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 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</b> : N'a pas de contrat	08
<b>NE PAS LIRE</b> : N'a jamais lu l'entente	09
<b>NE PAS LIRE</b> : N'avait pas de période d'essai	10
<b>NE PAS LIRE</b> : Ne sait pas	99

### **EXPLICATIONS DES FRAIS DE RÉSILIATION**

WC9. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, 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? 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</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

WC10. Trouvez-vous que votre contrat est clair et facile à comprendre? Veillez 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

WC11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service 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 FOURNISSEURS DE SERVICES

WC16. 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 FOURNISSEURS DE SERVICES

**WC12. [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

**WC13. [Si répondu « Oui » à la question CSSF16]** Était-il 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</b> : Ne sait pas	99

*RAISONS POUR LESQUELLES LE CHANGEMENT A ÉTÉ DIFFICILE*

**WC14. [Si répondu 1, 2 ou 3 à la question CSSF13]** Pourquoi était-il difficile de changer de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Problèmes techniques	01
Difficulté à conserver 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 fournisseurs de services de télévision**

DEMANDER section CFSTV si oui à A1D

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.

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

TVSP1. Le Code des fournisseurs de services de télévision est entré en vigueur en 2017 et a établi des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services de télévision. Le Code 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. 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

TVSP2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat 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

TVSP3. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige que les fournisseurs de services donnent aux clients une plage horaire pour le début d'un appel de service à domicile, qu'ils expliquent les frais possibles associés à l'appel de service et qu'ils indiquent comment l'annuler ou le déplacer. Avez-vous éprouvé des problèmes liés à des appels de service?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

TVSP4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs 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	2
Non	1
Ne sait pas	99

TVSP5. Au cours des 12 derniers mois, votre fournisseur de services de télévision a-t-il modifié le prix d'une chaîne ou d'un ensemble de chaînes sans vous en aviser?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

TVSP6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

Oui	2
Non	1
Ne sait pas	99

#### SUJET DES PLAINTES

TVSP6b. [DEMANDEZ si répondu « oui » à FST6] Quel sujet faisait l'objet 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 ventes trompeuses ou agressives	2
Frais erronés sur la facture	3
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	4
Qualité inadéquate du service	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
Appel de service	12
Autre (préciser)	77
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

**REMARQUE À L'INTENTION DU SONDEUR : PRENDRE CONNAISSANCE DE CE QUI SUIT AVANT LE SONDAGE. LIRE AU BESOIN.**

- **Information trompeuse au sujet des modalités du contrat** : Ce type de problème englobe des différends liés au contenu d'un contrat, à l'interprétation de celui-ci, au respect des obligations contractuelles par le fournisseur ou à des malentendus concernant les particularités ou les modalités d'un contrat.
- **Pratiques de vente trompeuses ou agressives** : Dans certains cas, les vendeurs fournissent des détails sur des produits ou services sans fil qui ne vous intéressent pas ou qui s'avèrent faux, des offres promotionnelles changeantes au cours du contrat, des offres promotionnelles dont les modalités diffèrent de l'offre originalement proposée ou encore, de l'information fournie par le fournisseur de service ou des représentants du 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.
- **Légitimité ou montant des 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 inadéquate du service**: 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** : C'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** : Lorsque le fournisseur de services modifie une modalité importante du contrat du client sans donner de préavis, y compris des modifications dans les options de programmation télévisuelles (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.
- **Appel de service** : Problèmes liés à un appel de service incluant les services de réparation tels que le non-respect des délais prévus ou les frais liés aux appels de service.

Section: Code sur les services Internet

IC1. En 2019, le CRTC a créé un Code sur les services Internet pour faciliter la compréhension des contrats de services Internet. Le Code a aussi comme objectif de mieux protéger les Canadiens contre les factures-surprises, et d'offrir plus de souplesse aux abonnés de services Internet dans leur choix de fournisseurs. Dans quelle mesure, le cas échéant, diriez-vous que vous vous souvenez avoir entendu ou vu quelque chose au sujet du Code Internet ? diriez-vous que vous vous souvenez clairement, vous vous souvenez vaguement ou ne vous souvenez pas ?

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

IC2. [Si on répond « S'en rappelle clairement » ou « s'en rappelle vaguement » à IC1] Où vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet du Code sur les services Internet ? (LIRE LA LISTE ET CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE)

Radio	1
Télévision	2
Journal / Presse écrite	3
Twitter	4
Facebook	5
De votre fournisseur de services Internet	6
Ne sait pas	99

### Section sur le CRTC: CRTC - DEMANDER À TOUS

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

C1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien 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 est votre impression du CRTC? Est-elle : (LIRE LA LISTE)

[Répéter la définition du CRTC, au besoin

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 du CRTC : (LIRE LA LISTE)

[Répéter la définition du CRTC, si nécessaire]

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

S'est améliorée	1
s'est dégradée	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. Quel est votre genre ?

Homme	1
Femme	2
Autre	3
[Ne pas lire] Je préfère ne pas répondre	

D2. Quelle est votre année de naissance?

\_\_\_\_\_ [CONSIGNER 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, Accepteriez-vous de me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez? [LIRE LA LISTE]

Entre 18 et 24 ans	1
Entre 25 et 34 ans	2
Entre 35 et 44 ans	3
Entre 45 et 54 ans	4
Entre 55 et 64 ans	5
65 ou plus?	6

REFUSE [NE PAS LIRE]	
[DEMANDER À TOUS]	

**D4.** Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

Les trois premiers caractères de votre code postal	1
[Ne pas lire] Je préfère ne pas répondre	

**D5.** Quel niveau de scolarité avez-vous atteint? **[LIRE LA LISTE AU BESOIN – N’INSCRIRE QU’UNE RÉPONSE]**

Moins qu’un diplôme d’études secondaires ou l’équivalent	1
Diplôme d’études secondaires ou l’équivalent	2
Certificat ou diplôme d’apprenti inscrit ou d’une école de métiers	3
Certificat ou diplôme d’un collège, d’un cégep ou d’un autre établissement non universitaire	4
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	5
Baccalauréat	6
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	7
[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 LISEZ PAS) INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]**

Français	1
Anglais	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 le total des revenus avant impôts de toutes les personnes de votre ménage ? **[LIRE LA LISTE – N’INSCRIRE QU’UNE 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 moins de 150 000 \$	7
150 000 \$ et plus	8
[NE PAS LIRE] Refus	99

**D8.** Chez vous, êtes-vous abonné(e) à un service téléphonique résidentiel, aussi appelé ligne fixe?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	3
[Ne pas lire] Je préfère ne pas répondre	99

D9. Combien de téléphones cellulaires y a-t-il chez vous?

0	1
1	2
2	3
3	4
4 ou plus	5
Je ne sais pas	6
[Ne pas lire] Je préfère ne pas répondre	99

D10. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Êtes-vous [...]? **[LIRE LA LISTE – N’INSCRIRE QU’UNE 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 (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

Voilà qui conclut le sondage. Je vous remercie.

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! Une fois compilés, les résultats pourront être consultés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. [SI ON LE DEMANDE : au <https://www.bac-lac.gc.ca/>].