



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

Résumé exécutif



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

This report is also available in English.

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

Résumé exécutif

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 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.

1. Résumé exécutif

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 Résumé des conclusions

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.

1.4 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.

1.5 Valeur du contrat

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

1.6 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, appearing to read 'T. Whitehead'.

Tanya Whitehead

Kantar

Directrice principale, responsable des pratiques publiques

