



Recherche sur l'opinion publique concernant les codes de protection des consommateurs du CRTC 2022

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar

Numéro de contrat : 82082-220041/001/CY

Valeur du contrat : 121 967,37 \$

Date d'attribution du contrat : 5 novembre 2021

Date de livraison : 15 février 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 031-21

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

This report is also available in English.

Recherche sur l'opinion publique concernant les codes de protection des consommateurs du CRTC 2022

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar

Février 2022

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 de suivi sur la compréhension des consommateurs de leur contrat de services sans fil et de 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 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: Public Opinion Research on the CRTC's Consumer Protection Codes

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 obtenir 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 : BC92-117/2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-42003-5

Publications connexes (numéro d'enregistrement) : **Public Opinion Research on the CRTC's Consumer Protection Codes**

Numéro de catalogue : BC92-117/2022E-PDF

ISBN : 978-0-660-42002-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2022.

Table des matières

Table des matières	3
1. Avant-propos	5
1.1 Contexte	5
1.2 Objectifs de la recherche	5
1.3 Aperçu de la méthodologie	6
1.4 Valeur du contrat	7
1.5 Énoncé de neutralité politique	7
2. Faits saillants et répercussions stratégiques	8
3. Notoriété des codes de protection des consommateurs	15
3.1 Souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs	15
4. Code sur les services sans fil et contrats	18
4.1 Forfaits de services sans fil des Canadiens	18
4.1.1 Type de forfait	18
4.1.2 Inclusions du forfait	22
4.1.3 Appareils	23
4.2 Utilisation des données sans fil	28
4.2.1 Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données	30
4.2.2 Facilité à gérer l'utilisation de données	32
4.2.3 Frais d'utilisation excédentaire de données	34
4.3 Factures-surprises et frais d'itinérance	37
4.3.1 Factures-surprises	37
4.3.2 Frais d'itinérance	42
4.4 Clarté du contrat	43
4.4.1 Compréhension du contrat	43
4.4.2 Période d'essai	44
4.5 Modifications	47
4.5.1 Modifications au contrat	47
4.5.2 Changement de fournisseurs de services	48
4.6 Plaintes	50
4.6.1 Plaintes au cours des 12 derniers mois	50

5.	Code des fournisseurs de services de télévision	55
5.1	Clarté des contrats de services de télévision	55
5.2	Notoriété du forfait de services de base	56
5.3	Plaintes	57
6.	Code sur les services Internet	60
6.1	Abonnés à un service Internet résidentiel	60
6.2	Facilité de compréhension du contrat de services Internet	62
6.3	Plaintes	63
7.	CRTC	65
7.1	Compréhension par les Canadiens du mandat du CRTC	65
7.2	Impressions au sujet du CRTC	68
	Annexe A : Méthodologie	72
8.1	Aperçu de la méthodologie	72

1. Avant-propos

1.1 Contexte

Le Code sur les services sans fil, qui a été établi en 2013 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code sur les services sans fil sert deux objectifs principaux : s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil et permettre aux consommateurs de tirer parti plus facilement des offres concurrentielles. Le Code sur les services sans fil comprend des dispositions qui portent sur la clarté, les contrats et les documents connexes, les modifications de contrats, la gestion des factures, les problèmes d'appareils mobiles et les annulations.

Le Code sur les services sans fil s'applique à tous les services de téléphonie et de données (services sans fil) offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada. Le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats de services sans fil depuis le 3 juin 2015.

Le CRTC s'est engagé à évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil et à utiliser les résultats dans le cadre d'examen officiels. Le premier examen officiel a été réalisé en 2017. L'examen du Code sur les services sans fil au fil du temps permet d'établir s'il continue d'atteindre ses objectifs, notamment celui de s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil. Les 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 de multiples changements au Code sur les services sans fil. L'information recueillie entre 2017 et 2021 a aidé le CRTC à établir si les Canadiens étaient satisfaits des changements et si d'autres changements sont nécessaires pour que les objectifs du Code sur les services sans fil continuent d'être atteints. Le Conseil doit désormais obtenir une autre année de données pour continuer d'assurer le suivi de l'efficacité du Code sur les services sans fil et des opinions de la population canadienne au fil du temps.

Le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV), qui a été établi en 2016 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les FSTV autorisés et les FSTV exemptés qui sont contrôlés par un FSTV autorisé ou qui y sont affiliés. Le Code des FSTV sert deux objectifs principaux : faciliter la compréhension des Canadiens à l'égard de leurs ententes de services de télévision et s'assurer que les clients sont habilités dans leurs relations avec les FSTV.

Le Code sur les services Internet, qui a été établi en 2019 par le CRTC, est un code de conduite obligatoire pour les grands fournisseurs de services Internet fixes de détail dotés d'installations. Le Code sur les services Internet sert trois objectifs principaux : aider les Canadiens à mieux comprendre leurs contrats de services Internet, éviter les factures-surprises dues à des frais d'utilisation excédentaire et à des augmentations tarifaires, et les aider à changer de fournisseurs de services Internet (FSI).

1.2 Objectifs de la recherche

L'objectif général de cette recherche était d'obtenir des données de suivi sur la compréhension des consommateurs de leur contrat de services sans fil et de 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 FSTV et au Code sur les services Internet.

Pour assurer un suivi uniforme et une comparabilité au fil du temps, le sondage utilisé pour la recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil a été utilisé après des modifications minimales, comme la mise à jour des questions liées au Code sur les services Internet.

Plus spécifiquement, le sondage a été conçu pour aborder les objectifs suivants :

- mieux comprendre certains des problèmes qui affectent 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, notamment celui de s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil;
- mieux comprendre la façon dont les Canadiens perçoivent le CRTC et l'évolution de cette perception au fil du temps.

1.3 Aperçu de la méthodologie

À des fins de suivi et de comparabilité au fil du temps, la plupart des questions sont restées identiques ou semblables à celles utilisées dans le cadre du sondage de recherche sur l'opinion publique (ROP) concernant le Code sur les services sans fil. Certaines modifications ont été apportées à la section portant sur les services Internet afin de clarifier les questions liées à la compréhension des contrats et aux plaintes.

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 570 Canadiens de 18 ans et plus, dont 1 415 avaient leur propre forfait de services sans fil et 155 n'avaient pas de forfait de services sans fil. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des foyers qui ont seulement des téléphones cellulaires (n = 599). Il incluait également des Canadiens sous contrat avec des fournisseurs de services de télévision (n = 1 000).

Les entrevues ont été réalisées au moyen d'une combinaison de composition aléatoire (CA) pour la base de sondage par ligne fixe et de présélection pour l'échantillon de foyers qui ont seulement des téléphones cellulaires. Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, il est considéré comme étant non probabiliste. Par conséquent, la marge d'erreur ne s'applique pas et les conclusions des résultats ne peuvent pas être généralisées à aucune population.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 10 janvier 2022. Aucune modification n'a été apportée après l'essai préliminaire et les données ont donc été incluses dans l'ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 11 janvier au 25 janvier 2022.

La méthodologie détaillée se trouve au chapitre 4.1.

Remarque : Une analyse a été réalisée pour établir la portée de la relation entre les variables telles que le genre, 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, contrats de type « balance »), la facilité à gérer l'utilisation de données, le rappel du Code des FSTV, le rôle éclairé du CRTC, les plaintes, les factures-surprises, l'échantillon de foyers qui ont seulement des téléphones cellulaires, les origines autochtones, l'ethnicité et les origines culturelles. 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 qui renvoie 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 %. De plus, les données pour 2014 et 2015 ont été tirées directement des rapports de recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil de 2014 et de 2015. Kantar a intégré ces résultats ainsi que ceux des recherches du printemps et de l'automne 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 dans le rapport de 2021 pour effectuer des comparaisons 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 **121 967,37 \$**, y compris les taxes applicables.

1.5 Énoncé de neutralité politique

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



Tanya Whitehead

Kantar

Vice-présidente, responsable des pratiques publiques

2. Faits saillants et répercussions stratégiques

Connaissance du Code sur les services sans fil

Après être restée stable entre 2018 et 2021, la connaissance du Code sur les services sans fil a baissé abruptement en 2022. Les trois quarts des Canadiens (76 %) ne se souviennent pas de quoi que ce soit à ce sujet, ce qui constitue une augmentation de 26 % par rapport à 2021.

Utilisation des données sans fil

Le pourcentage de Canadiens qui choisissent des forfaits avec données reste élevé et continue d'augmenter chaque année (augmentation de 3 % par rapport à 2021). Près de neuf Canadiens sur dix ont maintenant des forfaits de services sans fil qui comprennent des données (88 %). Les forfaits de données limitées continuent d'être le type de forfait le plus courant (63 %), avec une tendance à la hausse pour les données illimitées (21 %, une augmentation de 6 % par rapport à 2021 et plus du double de 2019).

Conformément aux années précédentes, la grande majorité des Canadiens qui ont des données dans leurs forfaits de services sans fil essaient de gérer ou de limiter leur utilisation de données (98 %). Les méthodes principales pour ce faire continuent d'être l'utilisation du Wi-Fi lorsqu'il est accessible (94 %), suivie de la réduction des données lors de la réception d'une notification (63 %) et l'utilisation d'outils pour surveiller l'utilisation des données (40 %).

Les Canadiens continuent de trouver qu'il est facile de gérer leurs données chaque mois. Plus de quatre Canadiens sur cinq (83 %) considèrent cette gestion facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Ceci se reflète également dans la proportion de Canadiens qui paient des frais d'utilisation excédentaire de données (27 %). Le paiement de frais d'utilisation excédentaire est demeuré stable en 2022, et près des trois quarts des Canadiens (73 %) n'ont payé aucuns frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 derniers mois. Comme l'an dernier, ce maintien peut être une conséquence des restrictions liées à la COVID-19, car les Canadiens sont plus susceptibles d'être à la maison et d'utiliser leur connexion Internet à domicile.

Factures-surprises et frais d'itinérance

L'incidence des factures-surprises parmi les Canadiens a augmenté de 3 % en 2022, jusqu'à 19 %. Cependant, les factures-surprises continuent d'afficher une tendance à la baisse (-5 %) par rapport à 2018, lorsque le Code sur les services sans fil a d'abord été modifié, ce qui suggère que les modifications ont eu un impact global positif. Malgré cela, les Canadiens continuent de faire face à différents frais non prévus, qui varient de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation. Comme les années précédentes, la plupart des frais non prévus continuent d'être inférieurs à 50 \$ (29 %) ou entre 50 \$ et 100 \$ (33 %).

Les frais d'utilisation excédentaire de données continuent d'être la raison principale des factures-surprises (34 %), même si la tendance à la baisse se poursuit (-7 % par rapport à 2021 et -16 % par rapport à 2020). Après une augmentation en 2021, les frais excédentaires liés aux interurbains sont retournés aux niveaux de 2020 (8 % cette année), tandis que les frais d'itinérance à l'étranger continuent d'être inférieurs à ceux d'avant la pandémie (9 % comparativement à 17 %). Les erreurs de facturation ont augmenté (+5 %) par rapport à 2021 et représentent maintenant 9 % des factures-surprises.

Compréhension des contrats

La compréhension par les Canadiens de leurs contrats est demeurée stable en 2022, et la majorité (62 %) continue de trouver les contrats de services sans fil clairs et faciles à comprendre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

De plus, en 2022, les Canadiens sont beaucoup plus susceptibles (+14 %) de trouver l'explication de leur période d'essai claire (48 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) par rapport aux années précédentes (de 32 à 36 %).

Une proportion faible, mais considérable de Canadiens a indiqué que des modifications avaient été apportées à leurs services sans fil sans qu'ils aient été expressément informés des nouvelles conditions (17 %), ce qui est resté relativement stable au fil du temps (de 12 à 16 %).

Changement de fournisseurs de services

Le nombre de Canadiens qui ont changé de fournisseur de services est resté stable, à 20 %, pour la troisième année d'affilée. Comme les années précédentes, la raison du changement de fournisseurs la plus souvent mentionnée était la réception d'une meilleure offre (53 %). Le coût est maintenant la deuxième raison la plus fréquente (22 %), suivie d'une insatisfaction à l'égard du fournisseur de services (13 %).

La facilité du changement de fournisseur a baissé considérablement en 2022 (-11 %) et est retournée aux niveaux observés de 2018 à 2020. Un peu plus des trois quarts (77 %) des Canadiens indiquent être en mesure de gérer facilement le processus de changement (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7). Parmi les 16 % de Canadiens qui ont trouvé le processus difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), les problèmes techniques (23 %), un mauvais service à la clientèle (19 %) et la difficulté à conserver un numéro de téléphone (14 %) étaient les raisons principales de la difficulté. Sur une note plus positive, beaucoup moins de Canadiens (-24 %) indiquent que le coût de résiliation de contrat élevé crée des difficultés.

Plaintes

Le nombre de Canadiens qui indiquent avoir déposé des plaintes à propos de leurs services sans fil est demeuré stable, à des niveaux comparables aux résultats de 2016 à 2021 (16 % comparativement à entre 16 et 21 %), et continue de rester considérablement inférieur au chiffre de 2014 (26 %). Les raisons des plaintes sont restées stables en 2022, et les services inadéquats continuent de constituer la plainte la plus fréquente (23 %), suivie des frais inexacts (17 %) et des frais d'utilisation de données (14 %).

Les Canadiens comprennent toujours que le processus de plainte nécessite d'abord de communiquer avec leur fournisseur de services. Aucun Canadien n'a indiqué s'être plaint seulement à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). En effet, 94 % indiquent avoir déposé une plainte uniquement auprès de leur fournisseur de services, tandis que 2 % ont déposé une plainte à la fois auprès de leur fournisseur et de la CPRST.

Forfaits de services sans fil et appareils des Canadiens

Il continue d'y avoir une augmentation graduelle du nombre de Canadiens qui choisissent un forfait postpayé. La majorité a acheté des services postpayés en 2022 (94 %), tandis que les services prépayés ont encore une fois affiché une légère diminution en 2022 (-2 %) et représentent maintenant 7 %.

Les forfaits individuels continuent d'être plus populaires (65 %). Toutefois, l'utilisation des forfaits familiaux a continué d'augmenter par rapport à 2015 (33 % comparativement à 25 %), mais elle est restée plutôt stable depuis 2018.

Les taux de forfaits « apportez votre propre appareil » continuent d'augmenter (42 %; +3 % par rapport à 2021) en 2022. Les achats de nouveaux téléphones baissent (46 %; baisse de 12 % par rapport à 2021¹), et une petite proportion de Canadiens loue désormais son appareil (9 %).

¹ Remarque : La liste des réponses a été modifiée en 2022 afin d'inclure les locations, donc les baisses pourraient être causées par les modifications de la liste de réponses.

Parmi ceux qui ont acheté ou loué un nouveau téléphone, peu paient le plein prix (15 %), même si cette proportion augmente (+6 %) par rapport à 2021. Comparativement à l'année précédente, moins de Canadiens concluent un contrat de type « balance » pour acheter un nouveau téléphone (42 %; -9 %), et un peu moins de Canadiens (28 %) bénéficient d'un rabais sur leur téléphone (-3 %).

Différences démographiques

Un certain nombre d'analyses démographiques supplémentaires ont également été entreprises, notamment en ce qui concerne l'âge, le genre, l'éducation, le revenu et la langue. Des différences démographiques ont été constatées quant aux facteurs suivants :

Âge

Les Canadiens plus jeunes et d'âge moyen (de 18 à 64 ans) sont plus susceptibles que leurs homologues plus âgés (de 65 ans ou plus) :

- d'avoir des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil (de 81 à 94 % comparativement à de 54 à 81 %);
- d'avoir reçu des factures-surprises (de 19 à 21 % comparativement à de 11 à 12 %);
- d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au moins une fois au cours de la dernière année (de 27 à 30 % comparativement à de 10 à 16 %).

Les personnes âgées (de 75 ans ou plus) sont moins susceptibles que leurs homologues plus jeunes (de 18 à 74 ans) :

- de trouver que l'explication de leur période d'essai n'est pas claire (de 29 à 32 % comparativement à 19 % chez les personnes de 75 ans et plus);
- de gérer ou de limiter l'utilisation de données (90 % comparativement à de 96 à 99 %);
- d'avoir adhéré à un forfait prépayé (14 % comparativement à de 5 à 8 %).

Région :

Un certain nombre de différences régionales persistent en 2022. Plus précisément :

- Les Canadiens qui vivent dans les territoires continuent d'être moins susceptibles d'avoir des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil que les habitants des autres régions (81 % comparativement à de 90 à 91 %) et ils sont beaucoup plus susceptibles de payer des frais d'utilisation excédentaire que dans le reste du Canada (48 % comparativement à de 19 à 33 %).
- Les Québécois sont aussi moins susceptibles d'avoir des données incluses dans leur forfait que les habitants des autres régions (à l'exclusion des territoires) au Canada (82 % comparativement à de 90 à 91 %), moins susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise (12 % comparativement à de 19 à 28 %) et moins susceptibles d'avoir déposé une plainte au cours des 12 derniers mois que les autres Canadiens (6 % comparativement à de 16 à 24 %).
- Les Québécois sont également moins susceptibles d'avoir des forfaits individuels que ceux qui vivent ailleurs (72 % comparativement à de 63 à 68 %).
- Les Canadiens qui vivent en Ontario et en Alberta sont plus susceptibles d'apporter leur propre appareil que ceux qui vivent dans d'autres régions (52 % comparativement à de 32 à 34 %).
- Les Canadiens de l'Atlantique sont plus susceptibles d'avoir un contrat de type « balance » que les Canadiens qui vivent dans d'autres régions du Canada (62 % comparativement à de 34 à 52 %).

Revenu

Le revenu joue également un rôle dans les différences entre les forfaits de services sans fil des Canadiens et leurs comportements. Plus particulièrement, les Canadiens dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$:

- continuent d’avoir davantage tendance à avoir des données incluses dans leur forfait (de 80 à 84 % comparativement à de 91 à 95 %);
- sont plus susceptibles d’avoir des forfaits individuels que ceux dont le revenu du ménage est supérieur (de 75 à 76 % comparativement à de 60 à 63 %), probablement parce que le fait d’avoir un plus petit ménage réduit la nécessité d’avoir un forfait familial.

Origines ethniques et culturelles :

Il existe des différences considérables entre les Canadiens racisés (les Canadiens qui s’identifient comme appartenant à un groupe racial ou culturel autre que blanc) et les Canadiens non racisés (les Canadiens qui s’identifient comme étant blancs). Plus particulièrement, par rapport à leurs homologues non racisés, les Canadiens racisés :

- sont moins susceptibles de trouver la gestion de données facile (79 % comparativement à 86 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7);
- sont plus susceptibles d’avoir reçu des factures-surprises (32 % comparativement à 16 %);
- sont moins susceptibles d’être au courant du rôle et du mandat du CRTC (70 % comparativement à 59 %; peu ou pas informés).

De même, les personnes autochtones sont plus susceptibles d’avoir reçu une facture-surprise (33 % comparativement à 18 %) et plus susceptibles de dire que leur opinion à l’égard du CRTC a baissé au cours de la dernière année (25 % comparativement à 13 %) que leurs homologues non autochtones.

Code des fournisseurs de services de télévision

La clarté des contrats des fournisseurs de services de télévision est restée stable au cours des quatre dernières années, et plus de la moitié des Canadiens continuent d’indiquer qu’ils trouvent leurs contrats de services de télévision clairs et faciles à comprendre (60 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Le nombre de Canadiens qui indiquent être au courant du forfait de services de base a baissé (-24 %), et un peu moins du tiers (31 %) des Canadiens indiquent qu’ils sont au courant du forfait de services de base. Nous devons préciser que la question a été modifiée cette année afin d’inclure les paramètres du prix de base de 25 \$ fixé par le CRTC afin d’évaluer plus exactement si les Canadiens étaient au courant de ces forfaits.

Le taux de plaintes a légèrement augmenté (+3 %), et une personne sur quatre indique avoir déposé une plainte à propos des services de télévision au cours des 12 derniers mois. Les raisons principales des plaintes comprennent les services inadéquats (29 %), suivis du changement de prix sans consentement (14 %), des services non fonctionnels (13 %) et des frais facturés à tort (10 %).

Code sur les services Internet

La grande majorité des Canadiens sont abonnés à un service Internet résidentiel (93 %). Les Canadiens qui n’ont pas d’abonnement ont tendance à être plus âgés (75 ans et plus), à avoir des revenus inférieurs (< 40 000 \$) ou à être autochtones.

Les deux tiers des Canadiens continuent d’indiquer qu’ils trouvent leurs contrats de services Internet clairs et faciles à comprendre (65 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), bien que plus du quart (27 %) ont déposé une plainte à propos de leurs services Internet au cours des 12 derniers mois. Les raisons principales des plaintes incluent les services inadéquats (30 %), suivis de la perte de la connexion Internet, du signal ou d’une mauvaise

réception (24 %), de la lenteur d'Internet ou d'une vitesse lente (19 %), et d'Internet ou des courriels non fonctionnels (11 %).

CRTC

La compréhension par les Canadiens du mandat et du rôle du CRTC a légèrement augmenté par rapport à l'année dernière, et 38 % se considèrent bien ou très bien informés. Les impressions au sujet du CRTC sont demeurées stables depuis 2019 et elles continuent de rester plus positives qu'à l'automne 2016 (33 % comparativement à 29 %; 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5), surtout parmi ceux qui sont bien informés (de 49 à 54 % comparativement à de 13 à 17 %). Comme les impressions au sujet du CRTC sont restées stables, la plupart des Canadiens indiquent que leur impression du CRTC n'a pas changé (78 %). Lorsque l'opinion a changé, elle a considérablement baissé par rapport à l'année précédente. En 2022, 13 % signalent une baisse de leur opinion, par rapport à 5 % en 2021.

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche continuent de démontrer que le Code sur les services sans fil continue d'avoir des impacts positifs sur les Canadiens, et que les modifications apportées au Code sur les services sans fil en 2017 et en 2019 ont réglé des problèmes relevés lors des recherches précédentes. Les résultats fournissent également des informations à prendre en compte pour les futures 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 incluent désormais des données, et un nombre croissant de Canadiens achètent maintenant des forfaits avec données illimitées. Parmi les Canadiens qui continuent d'acheter des forfaits de données limitées, la gestion de l'utilisation des données est presque universelle. Cela suggère que le Code sur les services sans fil aide de plus en plus efficacement les consommateurs à gérer leur utilisation de données sans fil. Des recherches supplémentaires pourraient être requises afin de comprendre pourquoi certains groupes démographiques (de 18 à 64 ans) continuent de payer des frais d'utilisation excédentaire de données pour comprendre si c'est par choix (c'est-à-dire qu'ils achètent un forfait avec peu de données et choisissent de payer à l'utilisation lorsque c'est nécessaire) ou non. De plus, comprendre ce qui pousse à inclure moins de données dans certaines régions (au Québec et dans les territoires) aidera aussi le CRTC à comprendre s'il s'agit d'un domaine qui nécessite une plus grande attention.
2. Comme l'an dernier, compte tenu des restrictions liées à la COVID-19 qui ont commencé en mars 2020, il est important d'envisager les facteurs qui ont pu être influencés par les restrictions plutôt que par les modifications apportées au Code sur les services sans fil. Parmi les différences considérables d'une année à l'autre, les points suivants sont considérés comme potentiellement influencés par la COVID-19 :
 - L'augmentation continue des perceptions liées à la facilité de gestion des données ainsi que la réduction continue du paiement des frais d'utilisation excédentaire de données en 2022 peuvent avoir été causées par l'augmentation du temps passé par les Canadiens à la maison, où de nombreux Canadiens sont vraisemblablement en mesure d'utiliser leur Internet résidentiel plutôt que leur forfait de données sans fil.
 - La réduction de la proportion de Canadiens qui signalent les frais d'utilisation excédentaire de données qui donnent lieu à des factures-surprises est aussi probablement due à l'augmentation du temps passé à la maison et à l'utilisation accrue de l'Internet résidentiel plutôt que des forfaits de données sans fil. De même, les frais d'itinérance à l'étranger occupent une place moins importante dans les raisons déclarées des factures-surprises, presque certainement en raison des restrictions de voyage.

- Un certain nombre de changements ont pu être liés aux difficultés économiques que beaucoup de Canadiens ont vécues en raison de la COVID-19. Plus particulièrement, l'augmentation du nombre de factures-surprises causées par des erreurs de facturation est peut-être due à l'attention supplémentaire que les Canadiens portent à leurs factures, à l'importance accrue du coût dans la décision de changer de fournisseur et à l'augmentation du taux de forfaits « apportez votre propre appareil ».

Par conséquent, il sera important de comprendre quelles fluctuations demeurent en 2023 et par la suite afin d'analyser l'efficacité continue du Code sur les services sans fil.

3. L'amélioration de la compréhension des périodes d'essai et des frais d'annulation qui y sont associés s'est considérablement améliorée, mais ils continuent d'être une source de confusion pour de nombreux Canadiens. Cela suggère que le Code sur les services sans fil peut continuer d'aider les clients sur ce point.
4. Bien que la clarté des contrats est demeurée stable au cours des quatre dernières années, une réduction drastique de la connaissance du forfait de base a été observée en 2022, suivant une nouvelle approche de mesure, ce qui suggère que les fournisseurs de services pourraient faire davantage pour s'assurer que les Canadiens sont au courant du forfait de services de base, y compris son prix et les forfaits connexes. De plus, le nombre de plaintes a légèrement augmenté, principalement en raison de la qualité des services et des problèmes de coûts ou de facturation. Encore une fois, les répercussions financières de la COVID-19 peuvent avoir influencé les plaintes.
5. Bien que les impressions globales au sujet du CRTC soient demeurées stables en 2022, une augmentation du nombre de Canadiens qui signalent une baisse est observée. Il sera important de surveiller ce point à l'avenir et, si la tendance se maintient, une recherche approfondie pourrait être nécessaire pour déterminer ce qui cause cette baisse.

3. Connaissance des codes de protection des consommateurs

3.1 Souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs

En 2022, on a demandé aux répondants s'ils se souvenaient de l'existence des codes de protection des consommateurs, qui incluent le Code sur les services sans fil, le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV) et le Code sur les services Internet.

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur en 2013 et il a été révisé en 2017. Par conséquent, le Code sur les services sans fil s'assure maintenant que les clients recevront des appareils déverrouillés, permet aux familles et aux détenteurs de forfaits partagés de mieux gérer l'utilisation excédentaire de données, fixe des limites d'utilisation minimales pour la période d'essai qui correspondent à au moins la moitié des limites mensuelles du forfait du client, et clarifie que l'utilisation de données représente une modalité principale du contrat qui ne peut être modifiée pendant la période d'engagement sans le consentement du client.

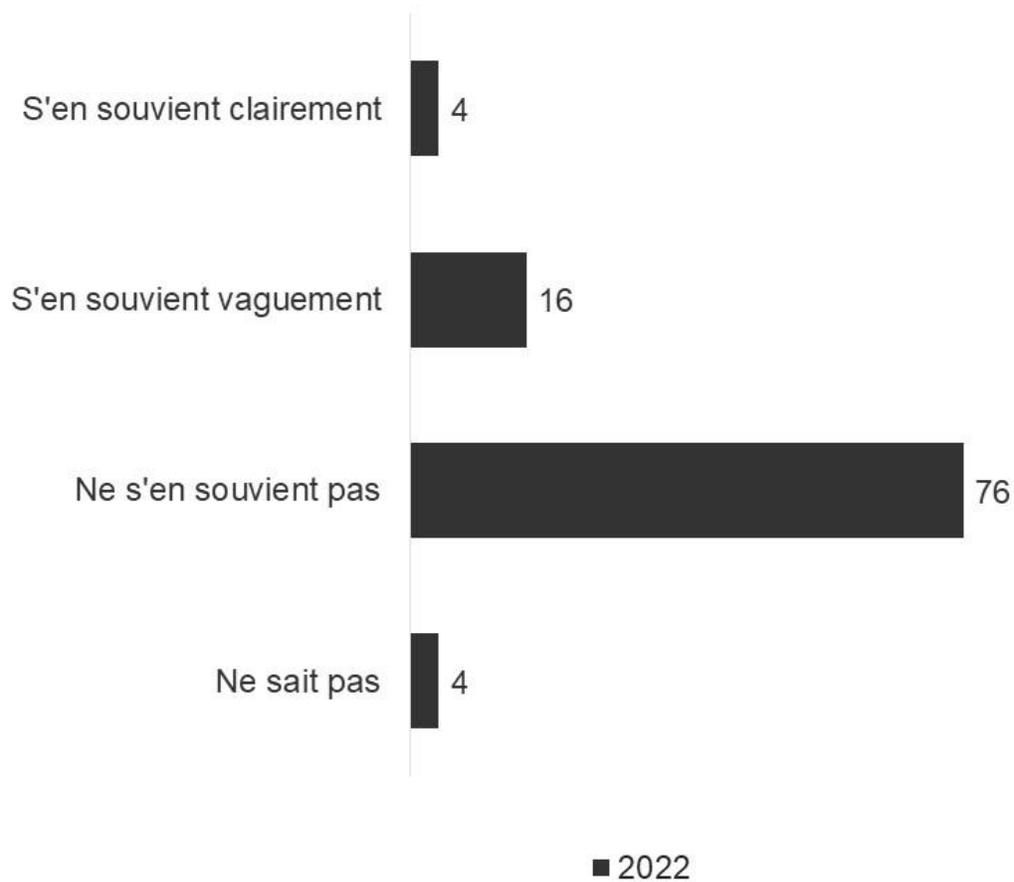
Le Code des FSTV est entré en vigueur en 2017 et il exige des fournisseurs de services de télévision qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme (aussi appelé forfait de base). Le Code des FSTV exige que les fournisseurs de services de télévision présentent des ententes et des offres écrites qui sont claires. Il établit également de nouvelles règles à l'égard des périodes d'essai pour les personnes handicapées, des modifications aux choix de programmation, des appels de service, des pannes de service et des débranchements.

Le Code sur les services Internet est entré en vigueur en 2020 et il permet aux Canadiens de comprendre plus facilement leurs contrats de services Internet, d'éviter les factures-surprises dues aux frais d'utilisation excédentaire et les augmentations de tarifs, et de faciliter le changement de fournisseur de services Internet (FSI).

Les trois quarts des Canadiens (76 %) disent ne pas se souvenir d'avoir entendu quoi que ce soit à propos des Codes. Cette faible connaissance a pu être causée par une couverture médiatique inférieure en 2021. Cependant, le texte de la question a changé dans le sondage de 2022 afin de combiner la mesure de la connaissance des trois codes de protection des consommateurs, et les résultats ne sont donc pas directement comparables à ceux des années précédentes. Malgré cette mise en garde, en 2021, 50 % ne se souvenaient pas du Code sur les services sans fil, 60 % ne se souvenaient pas du Code FSTV, et 70 % ne se souvenaient pas du Code sur les services Internet.

Comme le montre le tableau 3.1.b, le genre est un facteur dans le souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs, car la connaissance est supérieure chez les hommes que chez les femmes (71 % ne s'en souviennent pas comparativement à 80 % respectivement).

Annexe 3.1.a Souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs



QWC1. WC1. Le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision ont été créés afin de simplifier la compréhension des contrats de service et de contribuer à un marché plus dynamique. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet des Codes? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

Base : Nombre total de répondants : 2022 (n = 1 570)

Tableau 3.1.b Souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs par genre

Souvenir de l'existence des codes de protection des consommateurs	Total (A)	Genre	
		Hommes (B)	Femmes (C)
Base = réel	1 570	858	696
Ne s'en souvient pas	76	71	80B
S'en souvient clairement	4	5	4
S'en souvient vaguement	16	20C	11
Ne sait pas	4	4	5

QWC1. WC1. Le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision ont été créés afin de simplifier la compréhension des contrats de service et de contribuer à un marché plus dynamique. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet des Codes?

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

4. Code sur les services sans fil et contrats

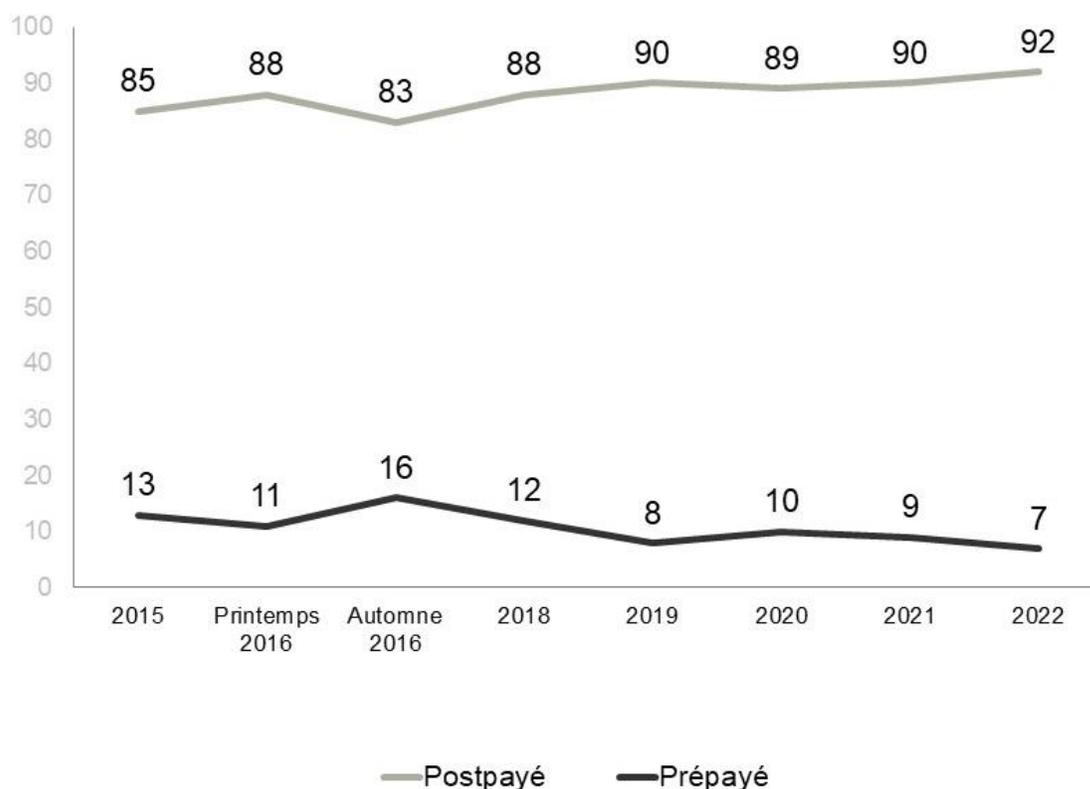
4.1 Forfaits de services sans fil des Canadiens

4.1.1 Type de forfait

Nous continuons de voir une augmentation graduelle du nombre de Canadiens qui choisissent un forfait postpayé. La majorité des Canadiens achètent des services postpayés en 2022 (94 %). Les services prépayés ont à nouveau affiché une légère baisse en 2022 (-2 %) et représentent maintenant 7 %. Les détails complets se trouvent à l'annexe 4.1.1.a ci-dessous.

Comme le montre le tableau 4.1.1.b., les personnes âgées (de 75 ans et plus) sont plus susceptibles d'avoir adhéré à un forfait prépayé (14 % comparativement à de 5 à 8 % pour les personnes de moins de 75 ans), même si ce nombre baisse également pour ce groupe (-6 %).

Annexe 4.1.1.a. Type de forfait de services



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

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277)

Tableau 4.1.1.b. Type de forfait de services par âge

Type de forfait de services	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)
Base = réel	1 389	202	507	668	273	276	112
Mensuel ou postpayé (payé après)	92	90I	94I	92	94I	94I	82
Prépayé ou à la carte (payé à l'avance)	7	8	5	7	6	5	14EGH
Autre	*	-	*	-	-	-	-
Ne sait pas	1	2	1	2	1	1	4E

QB1c. Et s'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou 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.

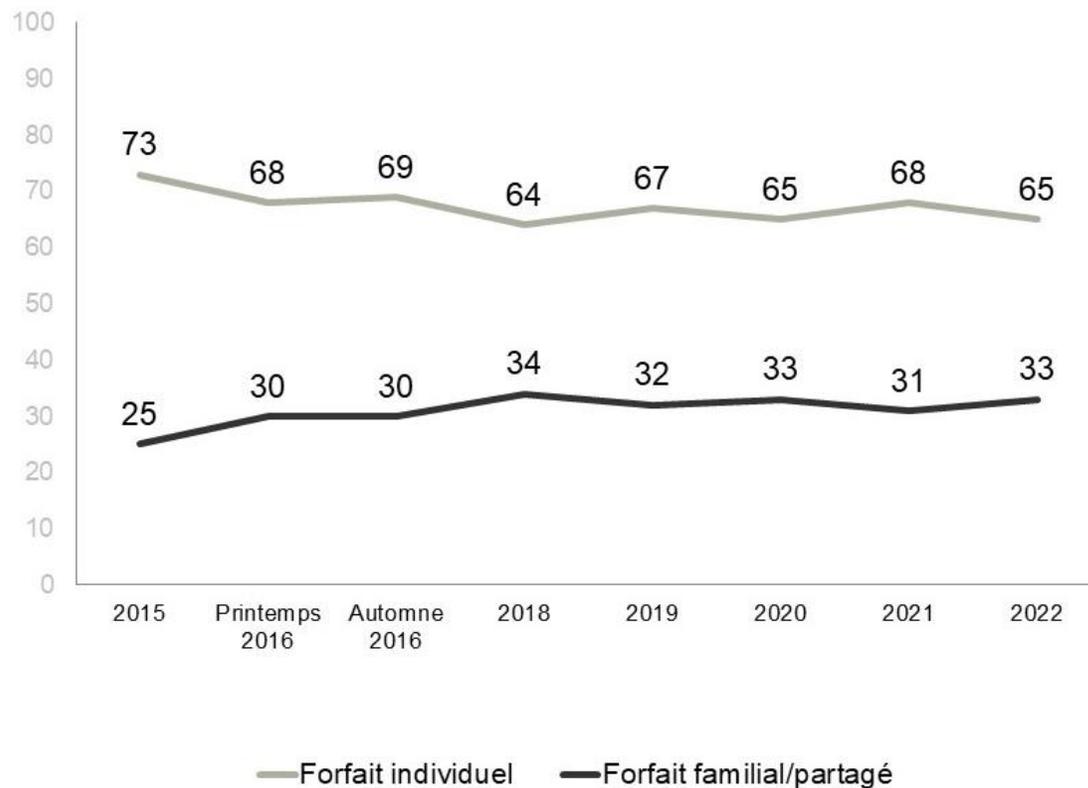
Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - indique 0.

Type de forfait

Bien que la majorité des Canadiens utilisent toujours un forfait individuel (65 %), les forfaits familiaux continuent d'être en augmentation par rapport à 2015 (33 % comparativement à 25 %), mais ils sont demeurés plutôt stables depuis 2018. Les détails annuels se trouvent à l'annexe 4.1.1.c. Sans surprise, les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ sont plus susceptibles d'avoir des forfaits individuels que ceux dont le revenu du ménage est supérieur (de 75 à 76 % comparativement à de 60 à 63 %), probablement parce que le fait d'avoir un plus petit ménage réduit la nécessité d'avoir un forfait familial. Les Québécois sont également moins susceptibles d'avoir des forfaits individuels que ceux qui vivent ailleurs (72 % comparativement à de 63 à 68 %). Les détails se trouvent dans le tableau 4.1.1.d.

Annexe 4.1.1.c. Forfait individuel, ou familial ou partagé



Forfait individuel, familial ou partagé

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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277)

Tableau 4.1.1.d. Forfait individuel ou familial par région et revenu

Forfait individuel, ou forfait familial ou partagé	Total (A)	Région						Revenu du ménage				
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	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)
Base = réel	1 389	202	507	668	273	276	112	205	140	335	249	255
Forfait individuel	65	63	72LM	63	60	68	67	76GHI	75GHI	63	60	60
Forfait familial ou partagé	33	37K	24	36K	39K	32	33	23	25	35E	39EF	39EF
Forfait d'entreprise ou de travail	*	-	1	*	*	-	-	-	-	1	1	*
Ne sait pas	1	-	3	1	*	-	-	2	-	2	-	1

Forfait individuel, familial ou partagé

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

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 %.*

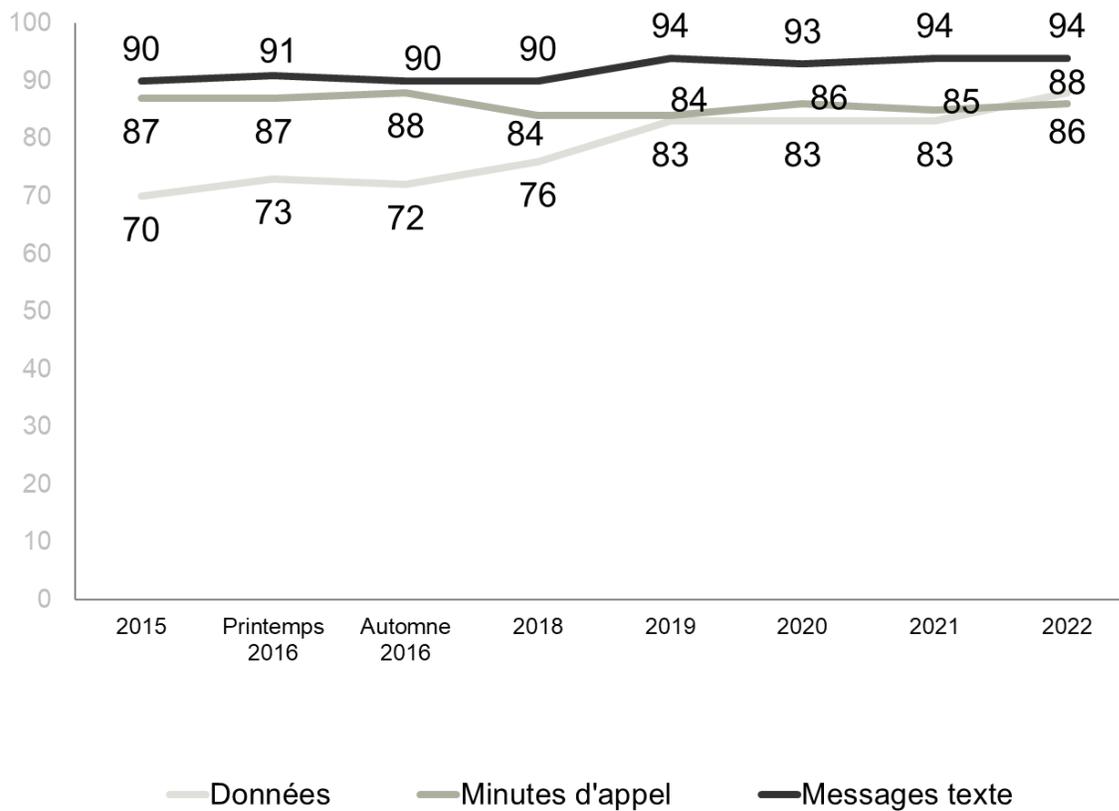
Un - indique 0.

4.1.2 Inclusions du forfait

Minutes, messages texte et données

La majorité des forfaits de services sans fil incluent toujours la messagerie texte (94 %). Le nombre de forfaits de services sans fil avec données a encore augmenté en 2022 (88 %) et il continue de surpasser le nombre de forfaits avec minutes d'appel (86 %).

Annexe 4.1.2.a. Fonctions des services



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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 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)

4.1.3 Appareils

Téléphone fourni avec le forfait ou apporté par l'utilisateur

Les taux de forfaits « apportez votre propre appareil » continuent d'augmenter (42 %; +3 % par rapport à 2021) en 2022. Les achats de nouveaux téléphones baissent (46 %; -12 % par rapport à 2021²), et une petite proportion de Canadiens loue désormais son appareil (9 %).

Comme le montre le tableau 4.1.3.b., il y a des différences régionales quant aux taux d'appareils apportés par les utilisateurs. En effet, les Canadiens qui vivent en Ontario sont plus susceptibles d'apporter leurs propres appareils que ceux qui vivent dans d'autres régions (52 % par rapport à de 32 à 37 %).

Annexe 4.1.3.a. Téléphone compris dans le contrat



WC4. Et est-ce que votre forfait comprend un téléphone qui vous a été vendu à un prix réduit dans le cadre de votre contrat, ou avez-vous utilisé votre propre appareil dans le cadre d'un forfait avec appareil fourni par le client?

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322)

² Remarque : La liste des réponses a été modifiée en 2022 afin d'inclure les locations, donc les baisses pourraient être causées par les modifications de la liste de réponses.

Tableau 4.1.3.b. Téléphone compris dans le contrat par région

Téléphone compris dans le contrat	Total (A)	Région					
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)
Base = réel	1 389	129	256	415	385	154	50
Acheté un nouveau téléphone auprès du fournisseur de services sans fil	46	51L	48L	40	54L	49	52
Fourni votre propre appareil	42	36	34	52JKMR	37	42	32
Loué un nouveau téléphone auprès du fournisseur de services sans fil	9	12O	12LO	7	8O	6	9
Ne sait pas	3	1	5M	2	1	3	7

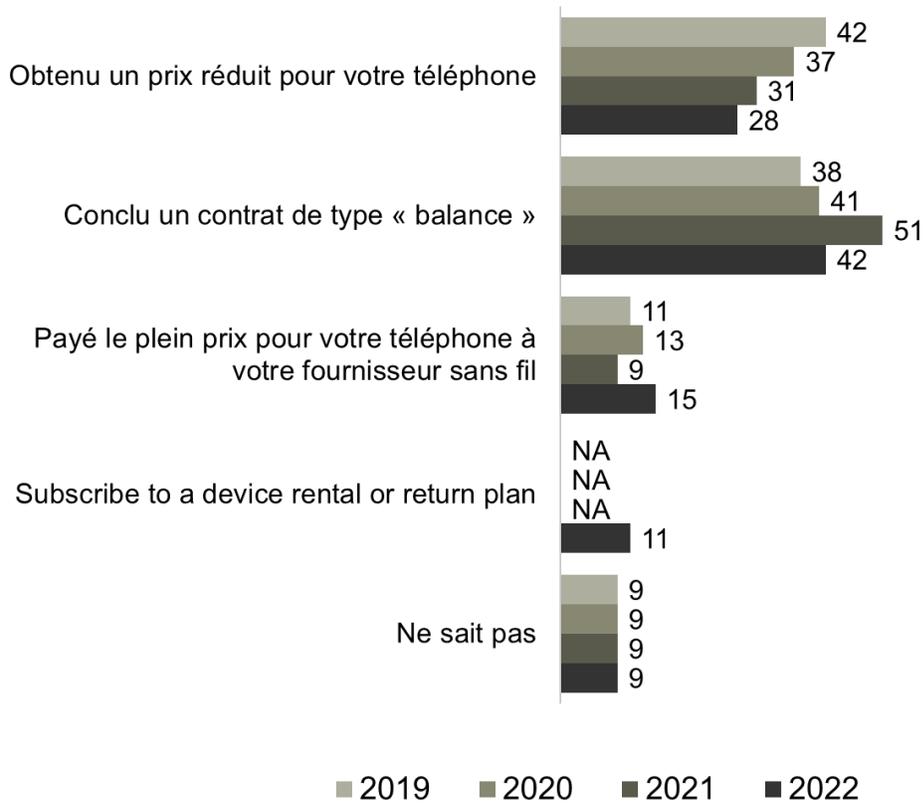
WC4. En souscrivant à votre dernier forfait sans fil, avez-vous fourni votre propre appareil ou avez-vous fait l'achat d'un nouvel appareil ou avez-vous loué l'appareil auprès de votre fournisseur de service?

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.

Parmi ceux qui ont acheté ou loué un nouveau téléphone, peu paient le plein prix (15 %), même si cette proportion augmente (+6 % par rapport à 2021). Comparativement à l'année précédente, moins de Canadiens concluent un contrat de type « balance » pour acheter un nouveau téléphone (42 %; -9 %). Un contrat de type « balance » comprend l'achat d'un téléphone à un prix initial réduit, et le reste du coût est ajouté à la facture mensuelle jusqu'au remboursement du solde. Un peu moins de personnes (28 %) bénéficient d'un rabais sur leur téléphone qu'en 2021 (-3 %).

Comme le montre le tableau 4.1.3.d, les contrats de type « balance » continuent d'être plus courants chez les Canadiens plus jeunes (de 45 à 47 % chez les 18 à 54 ans comparativement à 37 % chez les 55 ans et plus), bien que ce nombre a également baissé par rapport à 2021 (de 51 à 56 %). De plus, les Canadiens de l'Atlantique sont aussi plus susceptibles d'avoir un contrat de type « balance » que les Canadiens qui vivent dans d'autres régions du Canada (62 % comparativement à de 34 à 52 %).

Annexe 4.1.3.c. Type d'achat de nouveau téléphone



WC4a. [SI QWC4 est Acheté un nouveau téléphone auprès du fournisseur de services sans fil] Avez-vous :

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 796), 2021 (n = 801), 2020 (n = 801), 2019 (n = 840)

Tableau 4.1.3.d. Type d'achat de nouveau téléphone par âge et région

Promotion par l'employeur ou une association	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)
Base = réel	796	105	301	386	163	170	51	80	157	201	243	83	32
Bénéficié d'un rabais sur votre téléphone	28	28	27	29	30	31	21	23	23	32	36KN	20	23
Conclu un contrat de type « balance »	42	45	47FHI	37	44	34	27	62KLM	40	40	38	52P	34
Payé le plein prix à votre fournisseur de services sans fil	15	18	11	15	15	13	22	11	19	13	11	14	25
Sélectionné un plan de location ou de retour d'appareil	11	11	9	14	14	15	10	11	11	11	13	11	4
Ne sait pas	9	2	10DD	12D	7	13D	23DEG	3	12	8	7	9	19

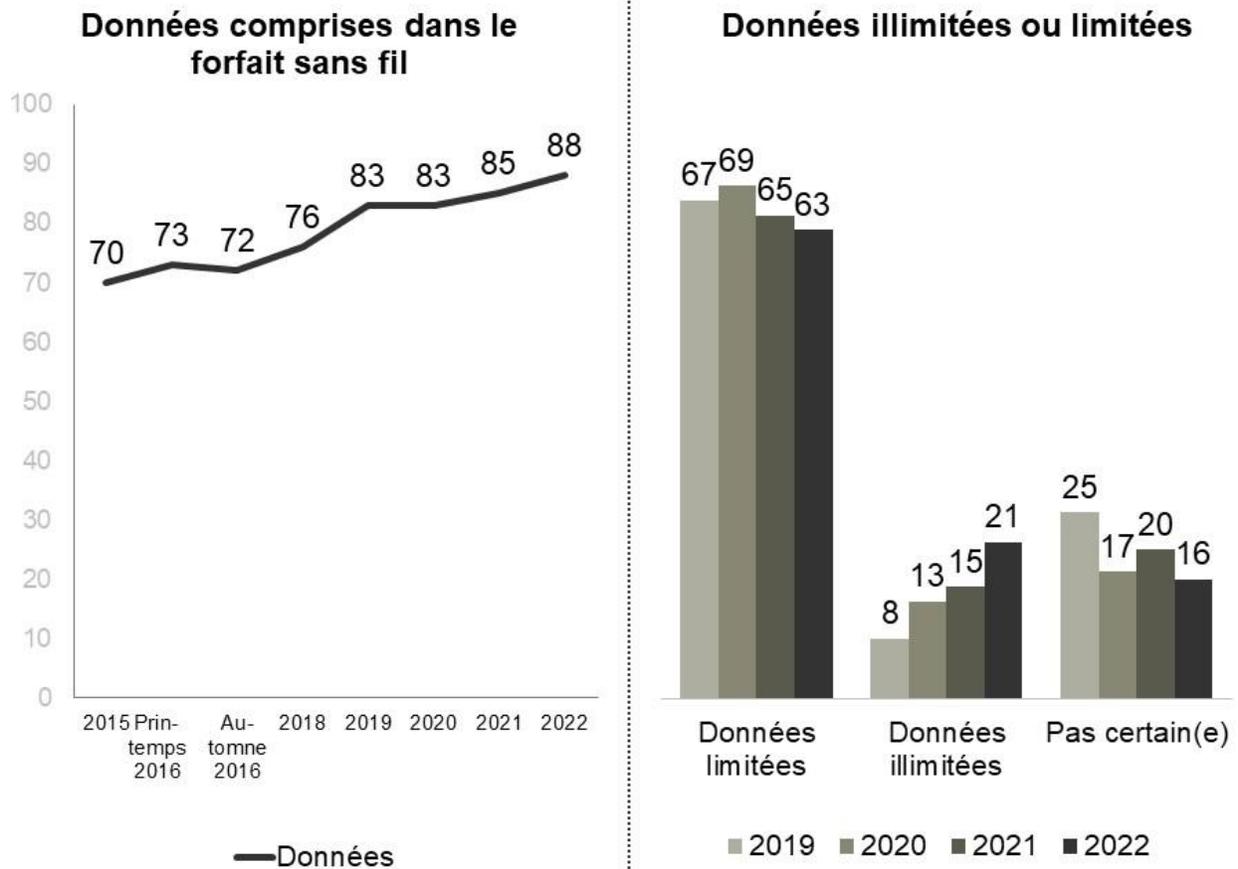
WC4a. [SI QWC4 est Acheté un nouveau téléphone auprès du fournisseur de services sans fil] Avez-vous :

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.

4.2 Utilisation des données sans fil

Le pourcentage de Canadiens qui choisissent des forfaits avec données reste élevé et il continue d'augmenter chaque année (augmentation de 3 % par rapport à 2021). Près de neuf Canadiens sur dix ont maintenant des forfaits de services sans fil qui comprennent des données (88 %). Les forfaits de données limitées continuent d'être le type de forfait le plus courant (63 %), avec une tendance à la hausse pour les données illimitées (21 %, une augmentation de 6 % par rapport à 2021 et plus du double de 2019).

Annexe 4.2.a. Données incluses dans les forfaits sans fil au fil du temps, et forfaits limités ou illimités



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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322)

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

Base : Répondants qui ont des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil : 2022 (n = 1 211), 2021 (n = 1 144), 2020 (n = 1 054), 2019 (n = 1 076)

Comme le montrent les tableaux 4.2.b. et 4.2.c, différents facteurs démographiques continuent d'influencer l'inclusion de données dans les forfaits de services sans fil des Canadiens :

- **Âge** : Les Canadiens plus jeunes et d'âge moyen (de 18 à 64 ans) sont plus susceptibles d'avoir des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil que les Canadiens de 65 ans et plus (de 90 à 94 % comparativement à de 54 à 81 %). Sans surprise, les personnes de 75 ans et plus sont moins susceptibles d'avoir des données incluses dans leur forfait que les autres groupes d'âge (54 % comparativement à de 81 à 94 %).
- **Région** : Les différences régionales s'estompent par rapport aux années précédentes, à l'exception des territoires, où il est toujours moins fréquent d'avoir des données dans un forfait (81 % comparativement à de 90 à 91 %). Il est intéressant de noter que, contrairement aux années précédentes, les Québécois sont maintenant moins susceptibles d'avoir des données incluses dans leurs forfaits que les habitants des autres régions du Canada (82 % comparativement à 90 ou 91 %).
- **Revenu** : Comme les années précédentes, les Canadiens dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ continuent d'être moins susceptibles d'avoir des données incluses dans leurs forfaits (de 80 à 84 %) que ceux qui gagnent plus (de 91 à 95 %).

Tableau 4.2.b. Données incluses dans le forfait de services sans fil par âge et 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)
Base = réel	1 389	202	507	668	273	276	112	129	256	415	385	154	50
Oui	88	93FHI	94FHI	80	90HI	81I	54	91K	82	91K	91K	90	81

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 4.2.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)
Base = réel	1 389	210	144	344	263	255
Oui	88	80	84	91E	95EF	95EF

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

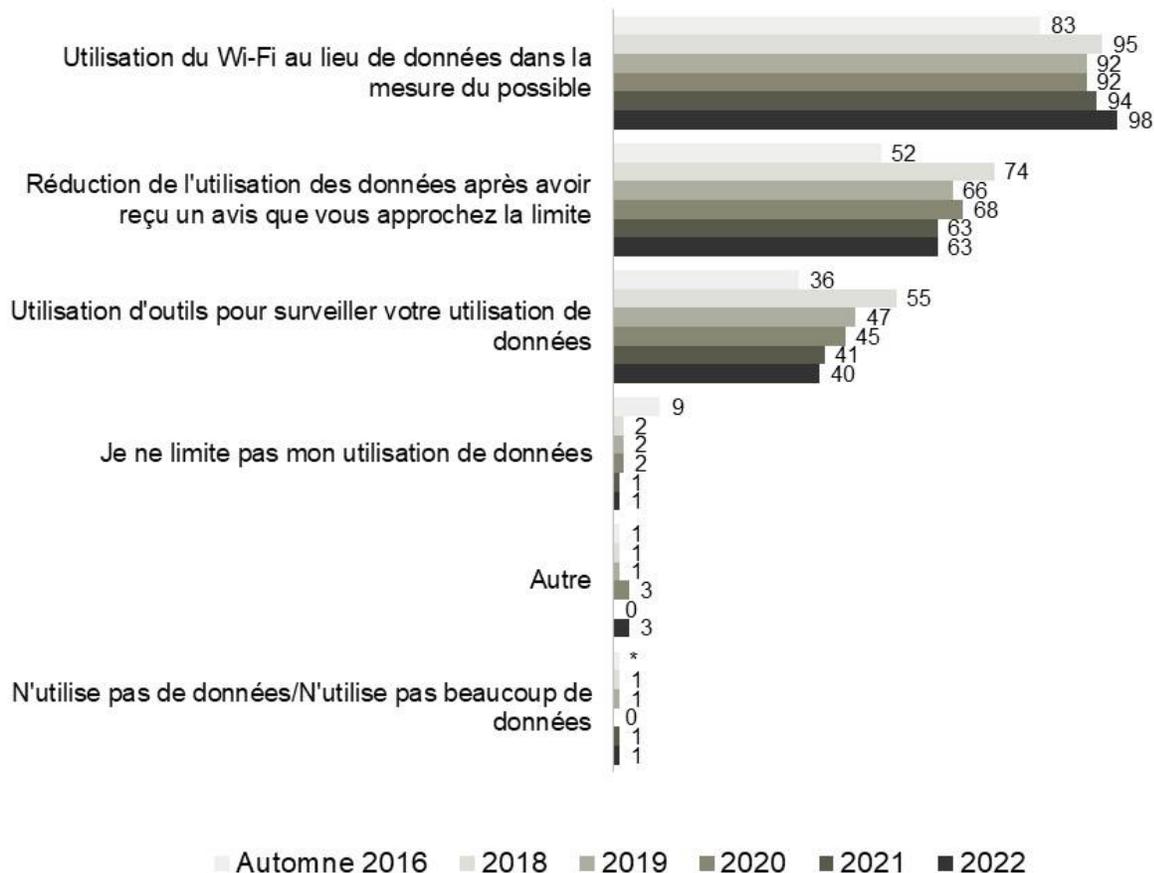
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.2.1 Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données

Conformément aux années précédentes, la grande majorité des Canadiens qui ont des données dans leurs forfaits de services sans fil essaient de gérer ou de limiter leur utilisation de données (98 %). Les méthodes principales pour ce faire continuent d'être l'utilisation du Wi-Fi lorsqu'il est accessible (94 %), suivie de la réduction des données lors de la réception d'une notification (63 %) et l'utilisation d'outils pour surveiller l'utilisation des données (40 %).

Comme le montre le tableau 4.2.1.b, nous voyons maintenant que beaucoup de Canadiens prennent des mesures pour gérer ou limiter leur utilisation de données, peu importe leur âge. Cependant, les personnes de 75 ans et plus sont moins susceptibles de gérer leurs données que leurs homologues plus jeunes (90 % comparativement à de 96 à 99 %).

Annexe 4.2.1.a. Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données



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

Base : Répondants qui ont des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil : 2022 (n = 947), 2021 (n = 966), 2020 (n = 898), 2019 (n = 971), 2018 (n = 651), automne 2016 (n = 831)

Tableau 4.2.1.b. Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données par âge

Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données	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)
Base = réel	947	149	366	424	199	166	57
Au moins une des activités ci-dessous.	98	99I	98I	96	97	96	90
Utiliser le Wi-Fi	94	95I	95I	92	95I	92	83
Ne pas utiliser les données cellulaires du tout	1	*	*	1	-	2	1
Désactiver les données lorsque la limite de données est atteinte ou bloquer automatiquement les données lorsque la limite est atteinte	2	3	1	1	2	-	-
Désactiver les données, activer le mode avion ou désactiver le téléphone	3	4	3	3	4	2	-
Éviter les activités qui utilisent de grandes quantités de données cellulaires (p. ex. la diffusion de vidéos, les jeux, etc.)	2	3	3	1	1	1	-
Surveiller l'utilisation des données à l'aide du téléphone ou d'une application sur le téléphone	40	49FHI	42FHI	30	38HI	27	14
Notifications lorsque la limite de données est atteinte ou proche d'être atteinte	*	1	1	*	*	-	-
Surveiller l'utilisation de données ou vérifier la facture	1	1	1	1	2	1	-
Utiliser un autre appareil (p. ex. un ordinateur) pour accéder à Internet	1	2	1	*	1	-	-
Acheter plus de données	*	-	1	*	-	1	-
Restreindre les médias sociaux (p. ex. Facebook, etc.)	*	*	-	-	-	-	-
Réduire l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite	63	73FGHI	65FHI	52	61I	50I	28
Je ne limite pas mon utilisation de données	1	*	1	2	1	1	7DEG
Autre	3	3	4	2	2	2	1
Aucun	2	1	2	4	3	4	10DE

QB5a. Lesquelles des méthodes suivantes utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données? Choisir 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 %.

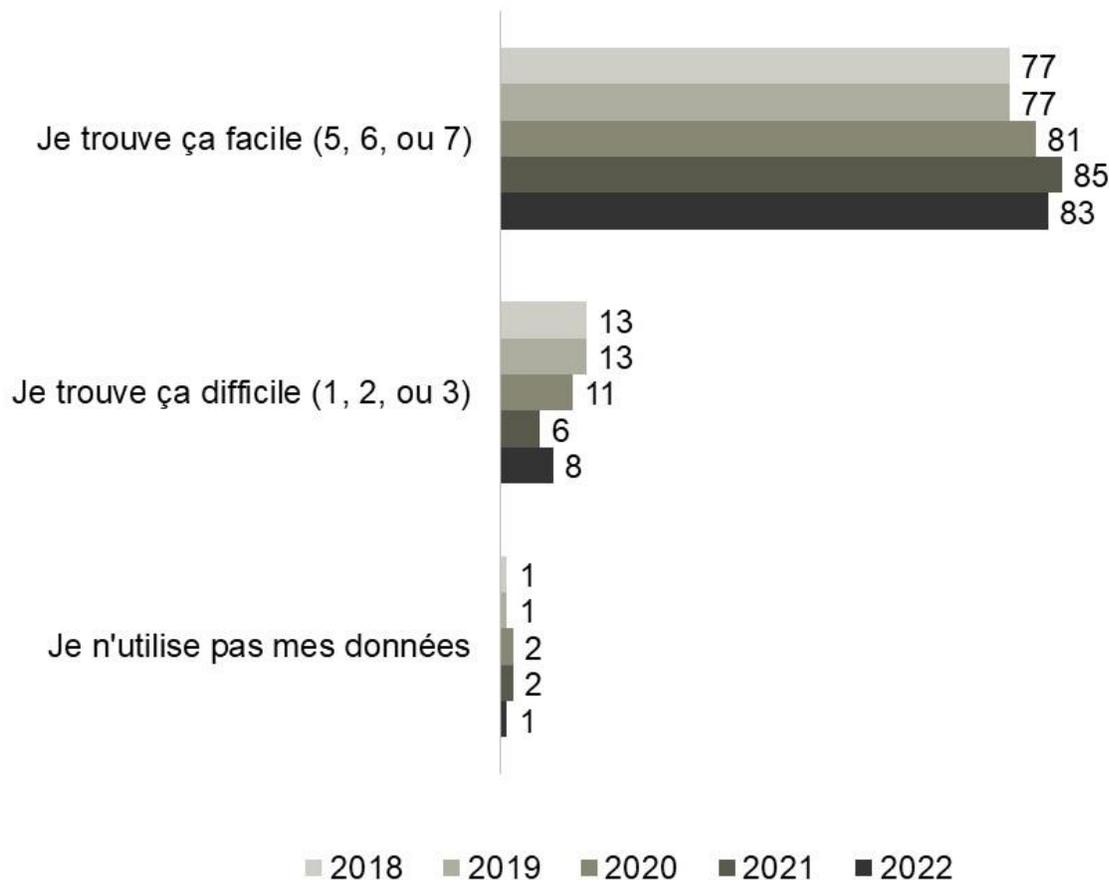
Un - indique 0.

4.2.2 Facilité à gérer l'utilisation de données

Les Canadiens continuent de trouver qu'il est facile de gérer leurs données chaque mois. Plus de quatre Canadiens sur cinq (83 %) considèrent cette gestion facile (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Comme le montre le tableau 4.2.2.b, l'ethnicité joue un rôle dans la facilité de gestion des données d'après les Canadiens. Les Canadiens racisés sont moins susceptibles de trouver qu'il est facile de gérer leurs données que leurs homologues non racisés (79 % comparativement à 86 % considèrent cette gestion facile).

Annexe 4.2.2.a. Degré de difficulté de la gestion de l'utilisation des données chaque mois parmi ceux qui ont des 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?
 Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

Base : Nombre total de répondants qui ont des données incluses dans leurs forfaits de services sans fil : 2022 (n = 1 205), 2021 (n = 1 139), 2020 (n = 1 039), 2019 (n = 1 069), 2018 (n = 792)

Tableau 4.2.2.b. Degré de difficulté de la gestion de l'utilisation des données chaque mois parmi ceux qui ont des données par ethnicité

Degré de difficulté de la gestion de l'utilisation des données chaque mois parmi ceux qui ont des données	Total (A)	Ethnicité	
		Non racisé (T)	Racisé (U)
Base = réel	1 244	981	172
Trouve cette gestion facile (5, 6 ou 7)	83	86U	79
Trouve cette gestion difficile (1, 2 ou 3)	8	7	11
Je n'utilise pas mes données	1	*	3T
Ne sait pas	2	2	2

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

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

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

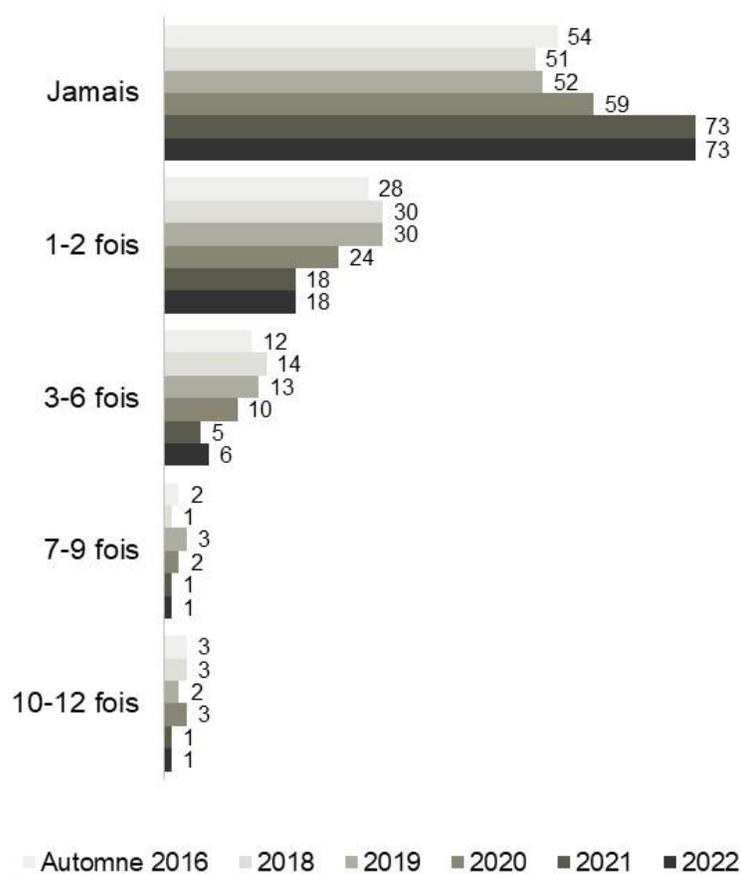
4.2.3 Frais d'utilisation excédentaire de données

La proportion de Canadiens qui paie des frais d'utilisation excédentaire de données demeure stable en 2022, et près des trois quarts (73 %) n'ont pas payé d'excédent au cours des 12 mois précédents. Comme l'an dernier, cela peut être une conséquence des restrictions liées à la COVID-19, car les Canadiens sont plus susceptibles d'être à la maison et d'utiliser leur connexion Internet domiciliaire.

Comme le montrent les tableaux 4.2.3b et 4.2.3c, un certain nombre de facteurs démographiques sont liés au paiement de frais d'utilisation excédentaire :

- **Âge** : Il continue d'y avoir des différences d'âge dans les réponses liées aux frais d'utilisation excédentaire de données (voir le tableau 4.2.3.b). Les Canadiens plus jeunes et d'âge moyen (de 18 à 54 ans) restent plus susceptibles que leurs homologues plus âgés (de 65 ans et plus) d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au moins une fois au cours de la dernière année (de 27 à 30 % comparativement à de 10 à 16 % chez les personnes de 65 ans et plus). Comme les Canadiens plus jeunes sont également plus susceptibles de gérer leurs données, cela pourrait être une conclusion étonnante ou la raison pour laquelle ils jouent un rôle plus actif dans la gestion de leur utilisation de données.
- **Région** : Les habitants des territoires sont plus susceptibles de payer des frais d'utilisation excédentaire que ceux du reste du Canada (48 % comparativement à de 19 à 33 %).
- **Factures-surprises** : Ceux qui ont reçu des factures-surprises étaient plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois que ceux qui n'avaient pas reçu de factures-surprises (53 % comparativement à 20 %).
- **Type de forfait de données** : Ceux qui ont des forfaits de données limitées étaient plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 derniers mois que ceux qui ont des forfaits de données illimitées (34 % comparativement à 16 %).
- **Forfait familial ou individuel** : Ceux qui ont des forfaits familiaux sont aussi plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire (33 % comparativement à 22 %), mais le type de forfait ne semble pas jouer un rôle dans la facilité de gestion des données d'après les Canadiens. Cela suggère que ceux qui ont des forfaits familiaux sont plus susceptibles de consentir aux utilisations excédentaires et de ne pas les trouver surprenantes.

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



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

Base : Répondants qui ont des données incluses dans leurs forfaits : 2022 (n = 1 205), 2021 (n = 1 139), 2020 (n = 1 039), 2019 (n = 1 069), 2018 (n = 796), automne 2016 (n = 831)

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

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	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)
Base = réel	1 205	187	469	540	249	224	64	115	208	365	340	139	38
Jamais	73	68	73	78D	73	82DE	87DEG	66	72R	74R	74R	80JR	46
1 ou 2 fois	18	21	18	16	19	13	10	25N	19	16	17	14	35LMNQ
De 3 à 6 fois	6	8H	8FH	3	5	2	-	5	7	6	7	4	12
De 7 à 9 fois	1	1	1	1	1	1	-	-	-	2	1	1	-
De 10 à 12 fois	1	1	*	1	1	*	-	2	1	1	1	-	-
Ne sait pas	1	2	*	1	*	2E	3	1	2	1	1	1	6L

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 - indique 0.

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

Frais d'utilisation excédentaire de données payés au cours des 12 derniers mois	Forfait		Factures-surprises		Données	
	Familial (J)	Individuel (K)	Oui (N)	Non (O)	Illimité (D)	Limité (E)
Base = réel	435	758	228	968	258	722
Jamais	65	77J	46	79N	83E	69
1 ou 2 fois	22K	16	31O	15	7	22D
De 3 à 6 fois	8	5	17O	4	5	7
De 7 à 9 fois	2K	*	2	1	1	1
De 10 à 12 fois	*	1	3O	*	2	*
Ne sait pas	2	1	1	1	1	1

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 - indique 0.

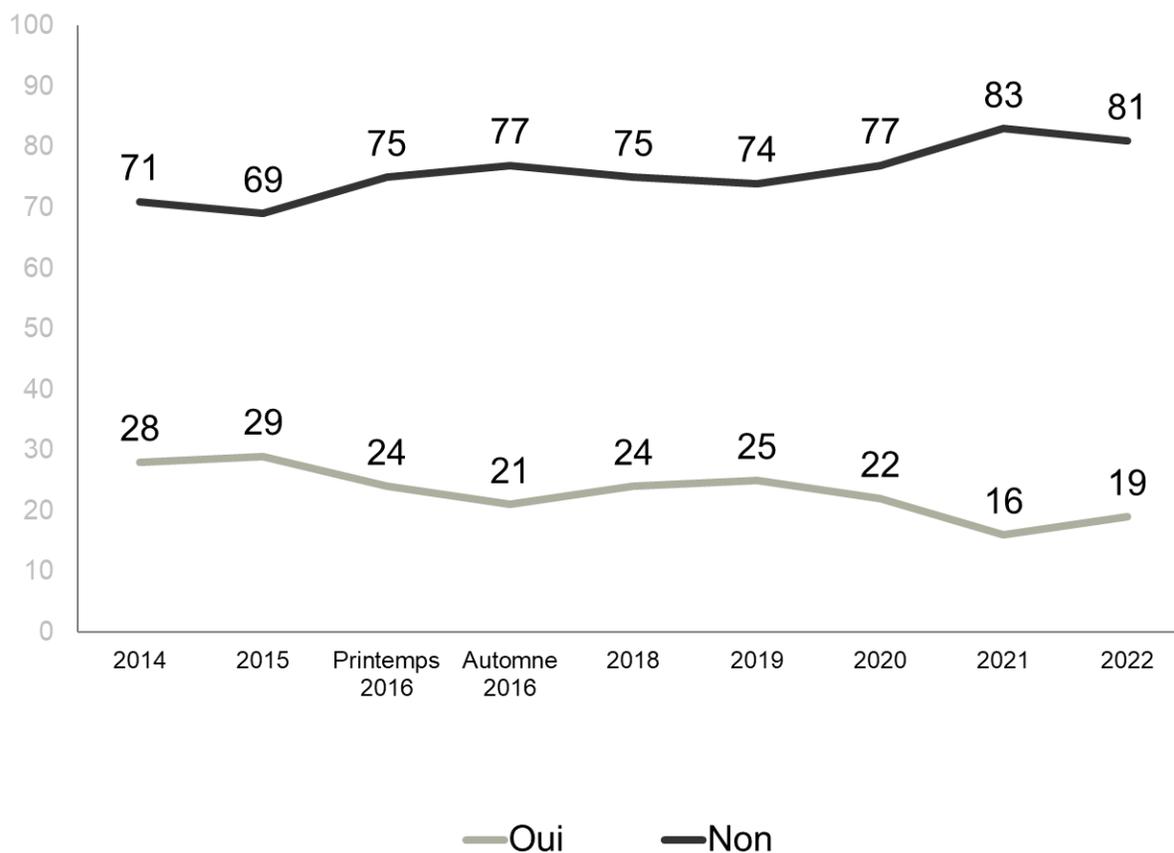
4.3 Factures-surprises et frais d'itinérance

4.3.1 Factures-surprises

Incidence

L'incidence des factures-surprises parmi les Canadiens a augmenté de 3 % en 2021, jusqu'à 19 %. Malgré cette augmentation, les factures-surprises continuent d'afficher une tendance à la baisse (-5 %) par rapport à 2018, lorsque le Code sur les services sans fil a d'abord été modifié, ce qui suggère que les modifications ont eu un impact global positif.

Annexe 4.3.1.a. Factures-surprises



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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 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)

Comme les années précédentes, les Canadiens plus jeunes et d'âge moyen (de 18 à 64 ans) continuent d'être plus susceptibles de recevoir des factures-surprises que leurs homologues plus âgés (de 19 à 21 % comparativement à de 11 à 12 % chez les 65 ans et plus). De plus, ceux qui vivent au Québec sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise que les Canadiens qui vivent ailleurs (12 % comparativement à de 19 à 28 %). En outre, ceux qui sont autochtones ou racisés sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise. Le tiers (33 %) des Autochtones ont reçu une facture-surprise au cours de la dernière année, par rapport à un cinquième (18 %) de leurs homologues non autochtones. De même, les Canadiens racisés sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise que leurs homologues non racisés (32 % comparativement à 16 %). Ces données sont présentées dans les tableaux 4.3.1.b et 4.3.1.c.

Tableau 4.3.1.b. Factures-surprises par âge et région

Factures-surprises	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)
Base = réel	1 389	202	507	668	273	276	112	129	256	415	385	154	50
Oui	19	21FH	21FHI	14	19H	11	12	22K	12	21K	19	18	28K
Non	81	79	79	84E	80	87DE	86	78	87JLR	79	80	80	71
Ne sait pas	1	-	1	2	1	2D	2	1	1	1	1	2	2

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

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

Un - indique 0.

Tableau 4.3.1.c. Factures-surprises pour les Autochtones et les personnes racisées

Factures-surprises	Total (A)	Autochtone		Ethnicité	
		Oui (R)	Non (S)	Non racisé (T)	Racisé (U)
Base = réel	1 389	56	1304	1136	190
Oui	19	33S	18	16	32T
Non	81	67	81R	83U	65
Ne sait pas	1	-	1	1	2

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

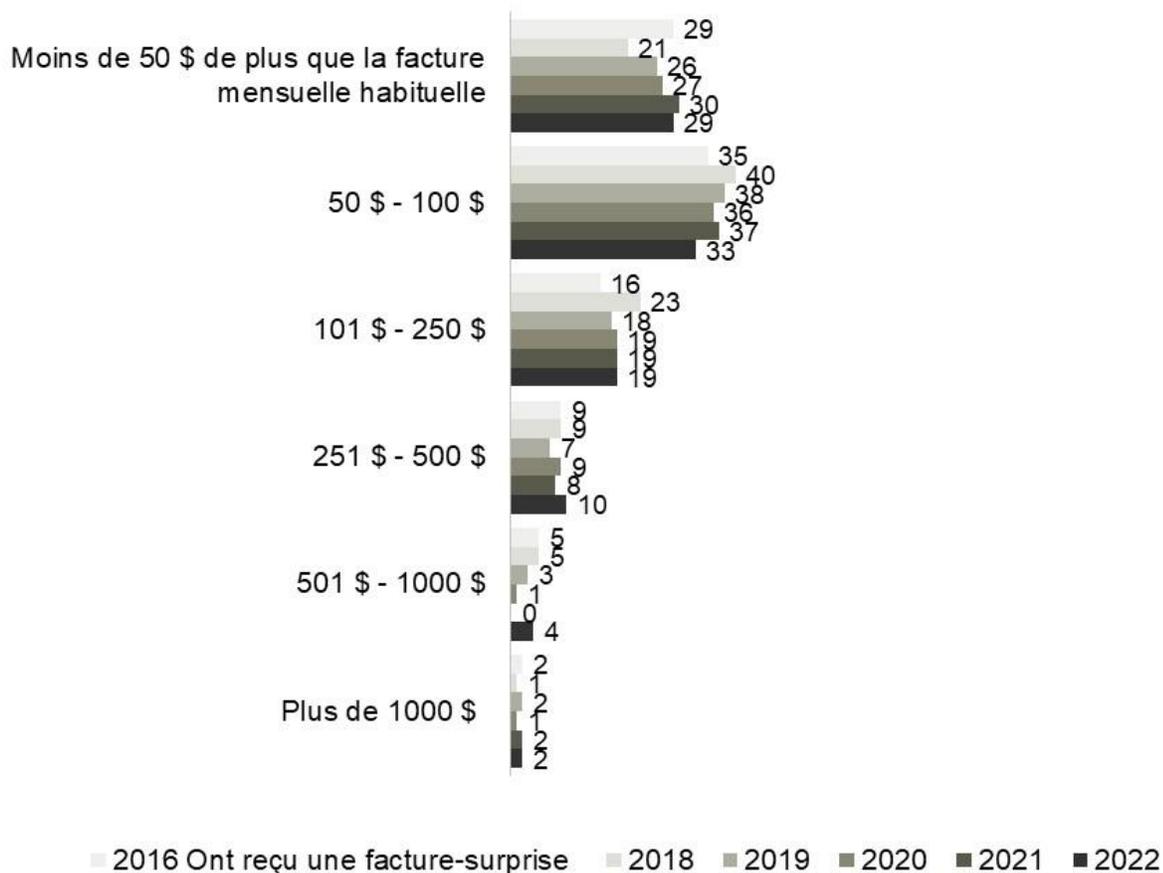
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un - indique 0.

Montant

Le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs qu'ils suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils dépassent 50 \$, à moins qu'un utilisateur autorisé ne consente à payer des frais supplémentaires. Malgré cela, les Canadiens continuent de faire face à différents frais non prévus, qui varient de moins de 50 \$ à plus de 1 000 \$ par cycle de facturation. Comme les années précédentes, la plupart des frais non prévus continuent d'être inférieurs à 50 \$ (29 %) ou entre 50 \$ et 100 \$ (33 %).

Annexe 4.3.1.d. Montant des frais non prévus sur la facture chez ceux qui ont reçu une « facture-surprise »



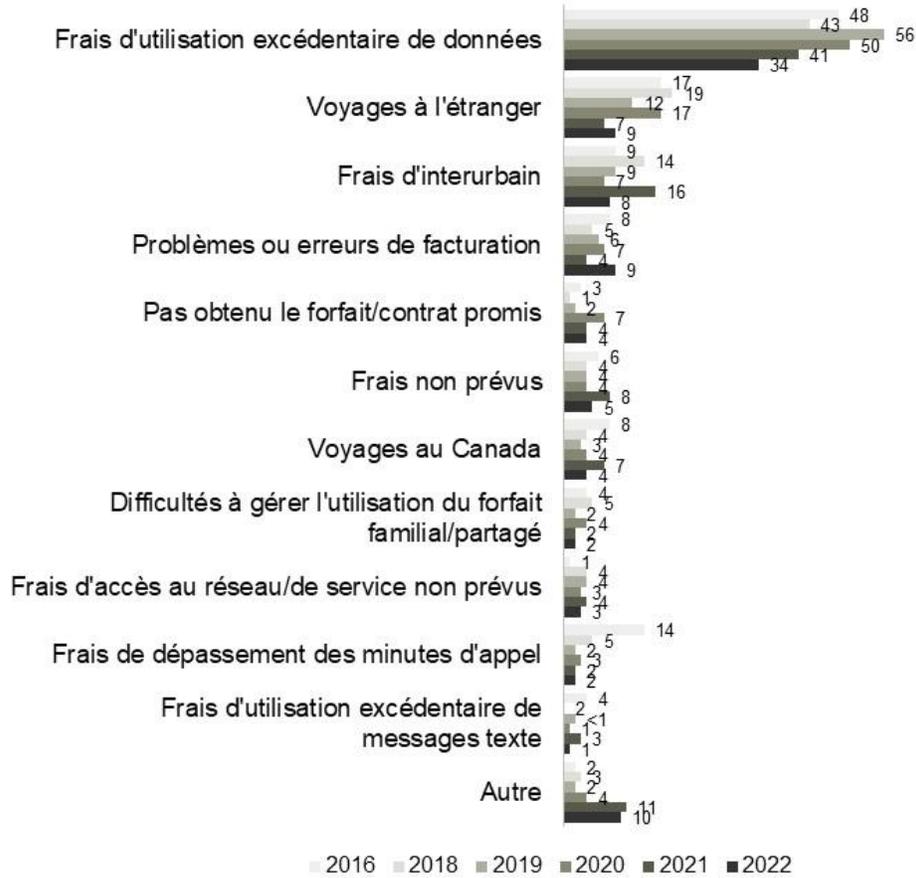
QB10b. Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture?

Base : Répondants qui ont reçu une facture-surprise : 2022 (n = 253), 2021 (n = 201), 2020 (n = 261), 2019 (n = 320), 2018 (n = 211), automne 2016 (n = 285)

Raison

Les frais d'utilisation excédentaire de données continuent d'être la raison principale des factures-surprises (34 %), même si la tendance à la baisse se poursuit (-7 % par rapport à 2021 et -16 % par rapport à 2020). Après une augmentation en 2021, les frais excédentaires liés aux interurbains sont retournés aux niveaux de 2020 (8 % cette année), tandis que les frais d'itinérance à l'étranger continuent d'être inférieurs à ceux d'avant la pandémie (9 % comparativement à 17 % en 2020). Les erreurs de facturation ont augmenté (+5 %) par rapport à 2021 et elles représentent maintenant 9 % des factures-surprises. Les détails complets se trouvent à l'annexe 4.3.1.e ci-dessous.

Annexe 4.3.1.e. Raison principale des factures-surprises



QB10a. Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue?

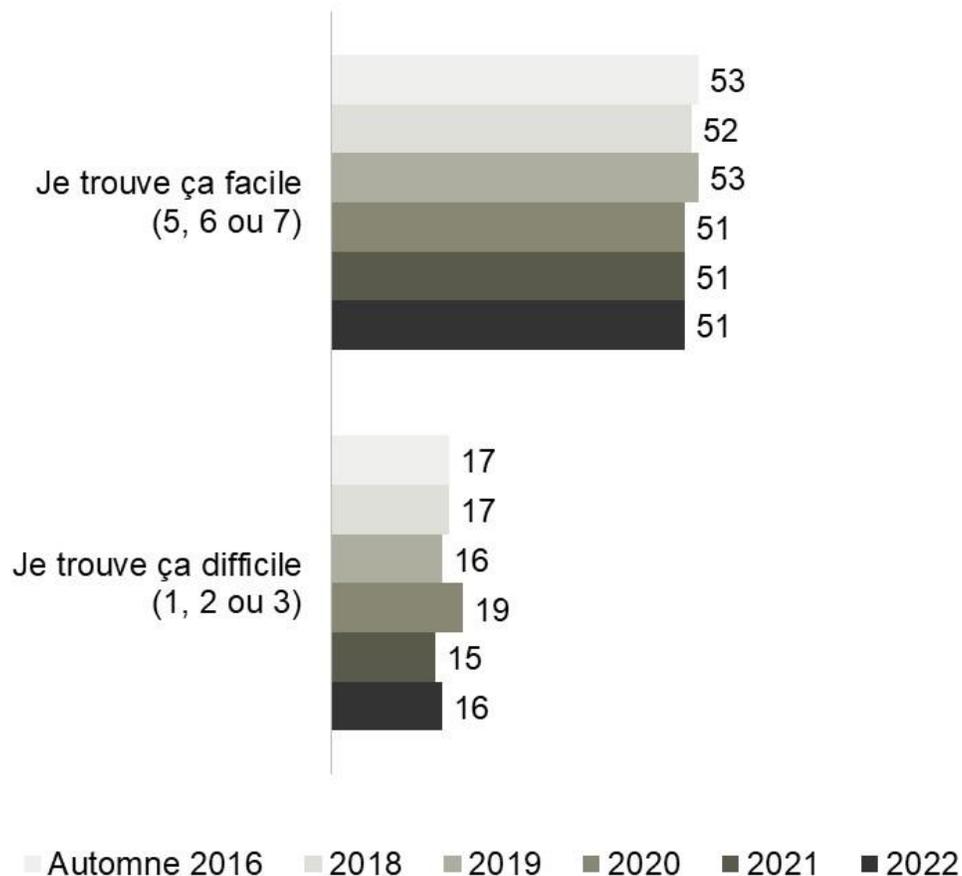
Base : Ceux qui ont reçu une facture-surprise : 2022 (n = 253), 2021 (n = 201), 2020 (n = 261), 2019 (n = 261), 2019 (n = 320), 2018 (n = 211), automne 2016 (n = 250), hiver 2016 (n = 208), 2015 (n = 289), 2014 (n = 282)

4.3.2 Frais d'itinérance

Le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services informent les clients lorsqu'ils sont en itinérance et qu'ils limitent les frais de données en itinérance à 100 \$ par cycle de facturation, à moins que le client ne consente expressément à payer des frais supplémentaires.

La plupart des Canadiens estiment être capables de gérer leurs frais d'itinérance en voyage, 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), alors que 16 % des Canadiens trouvent que c'est difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Annexe 4.3.2.a. Degré de difficulté de la gestion des 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.

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111), automne 2016 (n = 1 277)

Sans surprise, ceux qui ont déposé une plainte (31 %) sont plus susceptibles de trouver qu'il est difficile de gérer les frais d'itinérance que ceux qui n'en ont pas déposé (12 %), tout comme ceux qui ont reçu des factures-surprises par rapport à ceux qui n'en ont pas reçu (33 % comparativement à 11 %).

4.4 Clarté du contrat

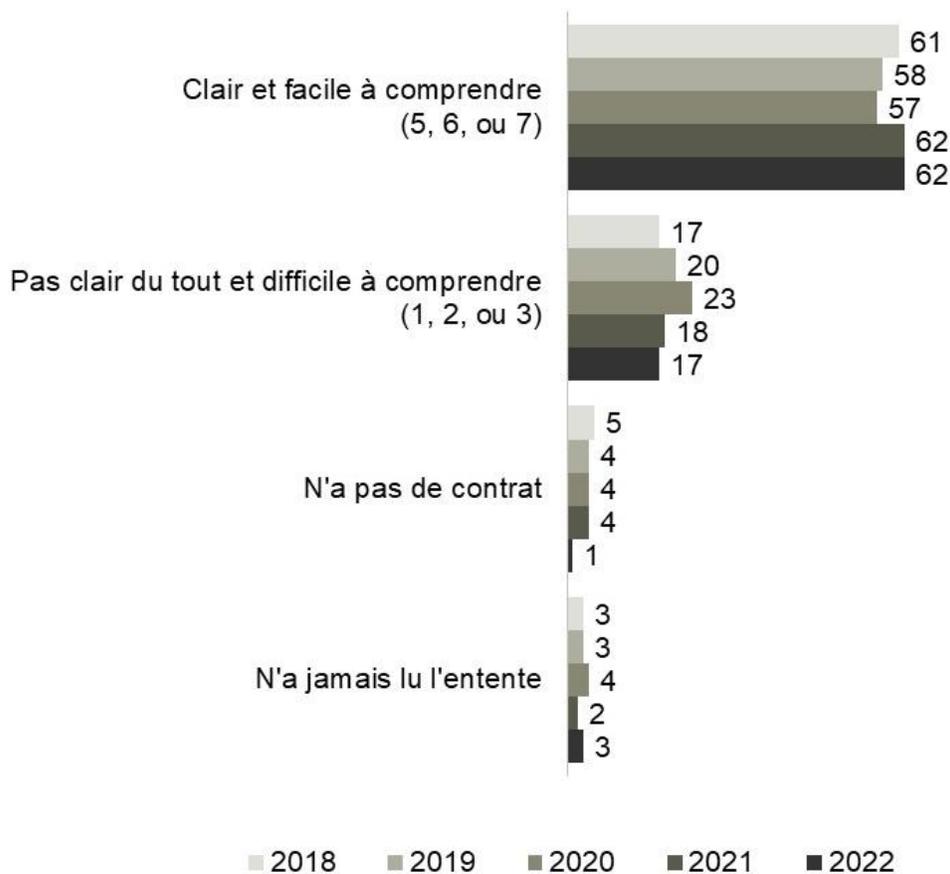
4.4.1 Compréhension du contrat

Le Code sur les services sans fil comprend plusieurs règles liées à la clarté du contrat, y compris la nécessité pour les fournisseurs de services de fournir aux clients un résumé des renseignements critiques qui présente les conditions les plus importantes de leur contrat.

La compréhension par les Canadiens de leurs contrats est demeurée stable en 2022, et la majorité (62 %) continue de trouver leurs contrats de services sans fil clairs et faciles à comprendre (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Comme le montre le tableau 4.4.1.b., ceux qui ont reçu une facture-surprise au cours de la dernière année sont beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils ont trouvé que leur contrat était difficile à comprendre (35 % comparativement à 13 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), tout comme ceux qui ont déposé une plainte (35 % comparativement à 14 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7).

Annexe 4.4.1.a. Facilité de compréhension des contrats de services sans fil



WC10. Trouvez-vous votre contrat clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie « Pas clair du tout et difficile à comprendre » et 7 signifie « Très clair et facile à comprendre ».

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111)

Tableau 4.4.1.b. Facilité de compréhension des contrats de services sans fil selon les plaintes et les factures-surprises

Facilité de compréhension des contrats de services sans fil	Total (A)	Plaintes		Factures-surprises	
		En a déposé une (V)	N'en a pas déposé (W)	Oui (N)	Non (O)
Base = réel	1389	224	1158	253	1121
Trouve le contrat facile à comprendre (5, 6 ou 7)	62	45	66V	48	66N
Trouve le contrat difficile à comprendre (1, 2 ou 3)	17	35W	14	35O	13

WC10. Trouvez-vous votre contrat clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie « Pas clair du tout et difficile à comprendre » et 7 signifie « Très clair et facile à comprendre ».

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

4.4.2 Période d'essai

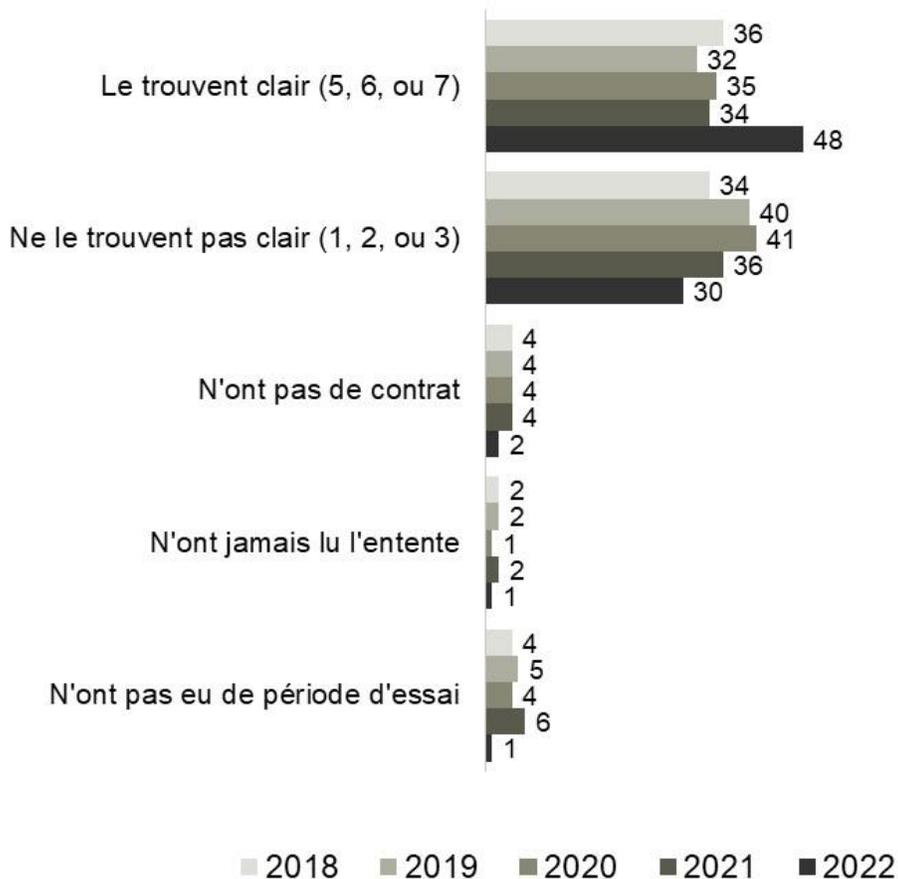
Depuis 2013, le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de services qu'ils incluent une période d'essai pour les nouveaux contrats. Pendant la période d'essai, les détenteurs de contrats de services sans fil peuvent annuler leur contrat sans pénalité. La période d'essai doit comprendre au moins 15 jours de services et, depuis le 1^{er} décembre 2017, elle doit permettre au client d'utiliser jusqu'à la moitié des minutes de téléphonie, des messages texte et des données inclus dans son forfait mensuel.

En 2022, les Canadiens sont beaucoup plus susceptibles (+14 %) de trouver l'explication de leur période d'essai claire (48 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) par rapport aux années précédentes (de 32 à 36 %). Ces résultats sont grandement dus au fait que moins de Canadiens trouvent qu'elle n'est pas claire (-6 %) et qu'ils ne sont pas au courant de la période d'essai (-5 %). Une minorité continue d'indiquer ne pas avoir lu le contrat (1 %), ou ne pas avoir de contrat (2 %) ou de période d'essai (1 %).

Comme le montre le tableau 4.4.2.b, les Canadiens plus jeunes (de 18 à 65 ans) sont plus susceptibles de trouver que l'explication de la période d'essai n'est pas claire (de 29 à 32 % comparativement à 19 % chez ceux de 75 ans et plus).

Comme pour les autres aspects liés à la facilité de gestion et de compréhension des forfaits, les Canadiens qui ont reçu des factures-surprises sont plus susceptibles d'avoir trouvé que l'explication de leur période d'essai n'était pas claire (49 % comparativement à 26 %), tout comme ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois (47 % comparativement à 27 %). Malgré une amélioration, cela signifie qu'il continue d'y avoir une certaine confusion chez certains Canadiens en ce qui a trait à la mise en place et à la gestion ultérieure de leurs contrats.

Annexe 4.4.2.a. Facilité de compréhension de l'explication de la période d'essai



WC8. Le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de services qu'ils fournissent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil et des explications claires sur les frais exigés si vous annulez votre contrat ou votre entente avant la fin du terme.

Dans quelle mesure évaluez-vous la clarté des explications reçues de la part de votre fournisseur de services sur les deux aspects?

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

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 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 4.4.2.b. Facilité de compréhension de l'explication de la période d'essai par âge et selon les factures-surprises et les plaintes

Explication 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 (N)	Non (O)
Base = réel	1 389	202	507	668	273	276	112	224	1 158	253	1 121
Trouve que l'explication est claire (5, 6 ou 7)	48	48	49	48	49	46	49	33	51V	31	52N
Trouve que l'explication n'est pas claire (1, 2 ou 3)	30	31I	32I	28	32I	29	19	47W	27	49O	26
N'a pas de contrat	2	2	3	2	1	1	7DGH	1	2	3	2
N'a jamais lu le contrat	1	1	*	2	1	2E	*	-	1	-	1
N'a pas eu de période d'essai	1	3	*	1	1	1	1	2	1	3O	1
Ne sait pas	8	5	7	11DE	8	12DE	18DE	6	9	7	8

WC8. Le Code exige des fournisseurs de services qu'ils fournissent une période d'essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil. Pendant la période d'essai, vous pouvez annuler votre contrat sans pénalité. Cette période d'essai doit désormais durer la moitié d'un mois de services et comprendre la moitié des services inclus 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 - indique 0.

4.5 Modifications

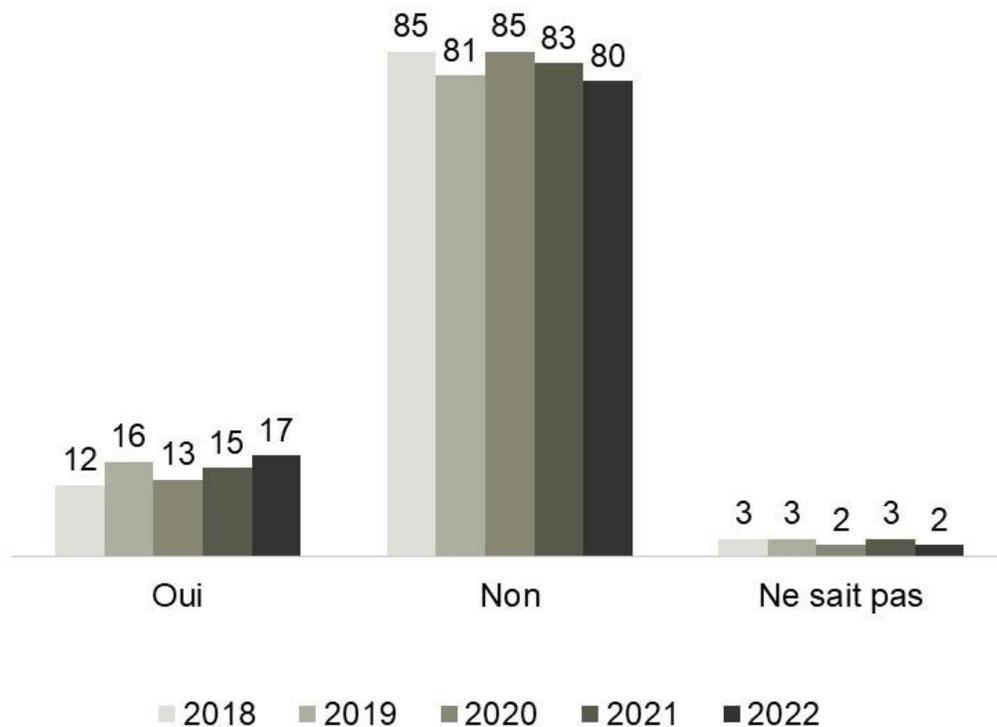
4.5.1 Modifications au contrat

Le Code sur les services sans fil empêche les fournisseurs de services de modifier les conditions clés des contrats postpayés sans le consentement exprès du client et exige des fournisseurs qu'ils informent les clients avant de modifier d'autres conditions.

Une proportion faible, mais considérable de Canadiens a indiqué que des modifications avaient été apportées aux services sans fil sans qu'ils aient été expressément informés des nouvelles conditions (17 %), ce qui est resté relativement stable au fil du temps (de 12 à 16 %).

Comme les années précédentes, des modifications apportées aux services sans fil sans avoir expressément informé le client des nouvelles conditions sont signalées plus souvent par ceux qui ont déposé une plainte au cours des 12 derniers mois (37 % comparativement à 14 %) ainsi que par ceux qui indiquent avoir reçu une facture-surprise (37 % comparativement à 13 %). Cela suggère que ces problèmes pourraient avoir un facteur commun, comme des modifications inattendues des services ou un contrat qui manque de clarté. Il faut souligner que les Canadiens racisés sont plus susceptibles de dire avoir constaté des modifications des services sans fil sans en avoir été expressément informés que les Canadiens non racisés (25 % comparativement à 16 % respectivement). Ces données sont présentées dans le tableau 4.5.1.b.

Annexe 4.5.1.a. Modifications du contrat sans divulgation des modifications des conditions



WC11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111)

Tableau 4.5.1.b. Modifications du contrat sans divulgation des modifications des conditions selon les factures-surprises et les plaintes

Modifications du contrat sans divulgation des modifications des conditions	Total (A)	Plaintes		Factures-surprises		Ethnicité	
		En a déposé une (V)	N'en a pas déposé (W)	Oui (N)	Non (O)	Non racisé (T)	Racisé (U)
Base = réel	1 389	224	1 158	253	1 121	1 136	190
Oui	17	37W	14	37O	13	16	25T
Non	80	60	85V	58	86N	82U	73
Ne sait pas	2	3	2	5O	1	2	2

WC11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

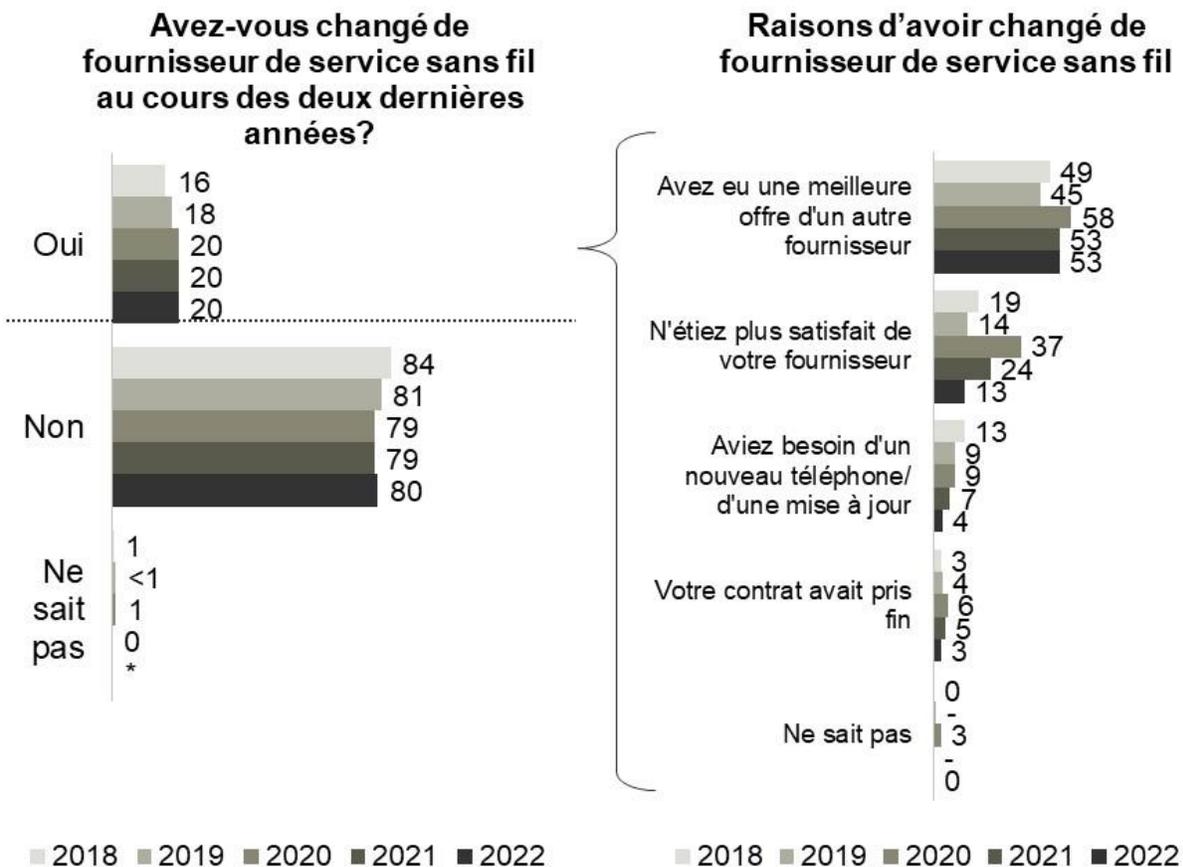
Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.5.2 Changement de fournisseurs de services

Lorsque le Code sur les services sans fil a été créé en 2013, il empêchait les fournisseurs de services de facturer des frais de résiliation anticipée après une période de deux ans, dans le but permettre aux consommateurs de changer plus facilement de fournisseurs afin de tirer profit d'offres concurrentielles.

Le nombre de Canadiens qui a changé de fournisseur de services est resté stable, à 20 %, pour la troisième année d'affilée. Comme les années précédentes, la raison la plus fréquente du changement de fournisseurs était la réception d'une meilleure offre (53 %). Le coût est maintenant la deuxième raison la plus fréquente (22 %), suivie d'une insatisfaction à l'égard du fournisseur de services (13 %). Les détails complets sont présentés à l'annexe 4.5.2.a.

Annexe 4.5.2.a. Changement de fournisseurs de services sans fil et raisons du changement



WC16. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années?

Base : Nombre total de répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 2021 (n = 1 371), 2020 (n = 1 306), 2019 (n = 1 322), 2018 (n = 1 111)

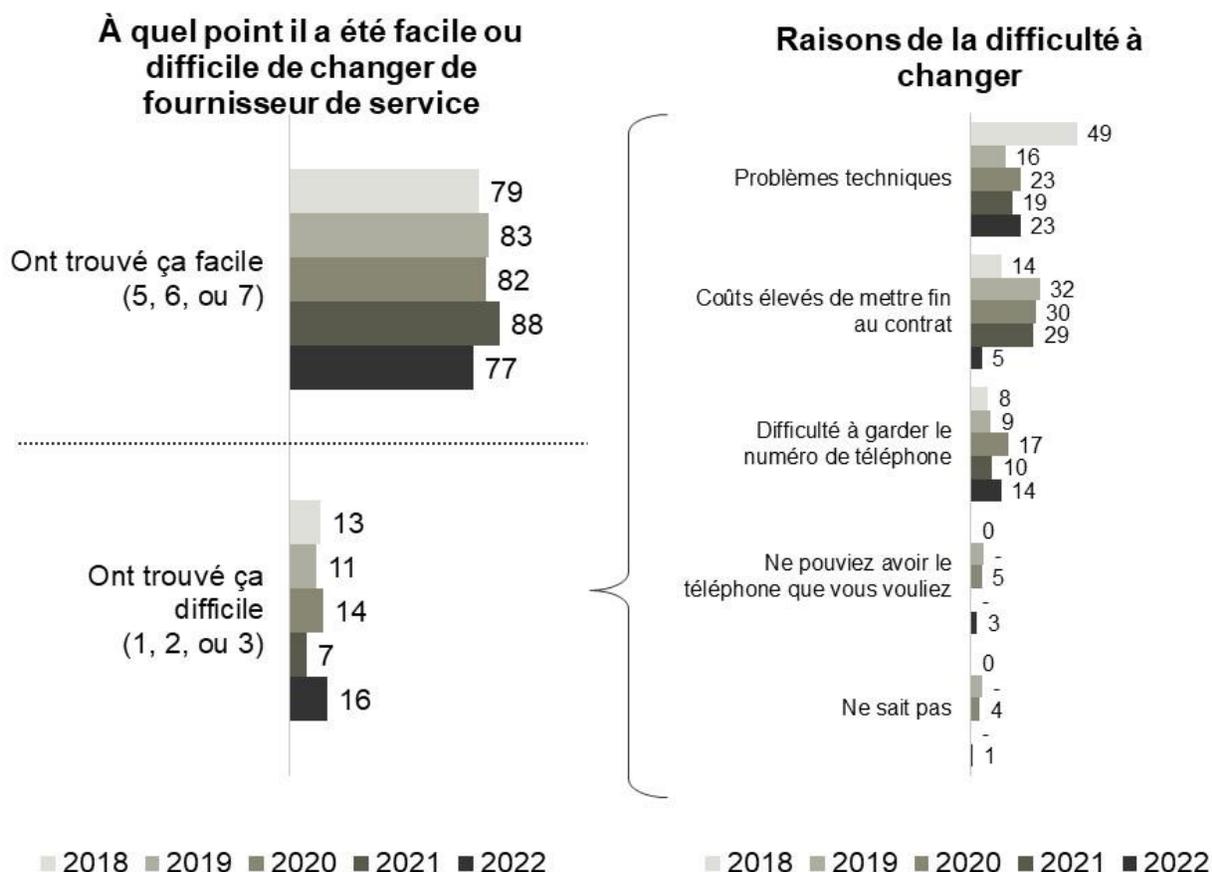
WC12. [Si répondu « Oui » à la question WC16] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services?

Base : Nombre total de répondants qui ont changé de fournisseur de services (P2Y) : 2022 (n = 274), 2021 (n = 254), 2020 (n = 233), 2019 (n = 231), 2018 (n = 152)

La facilité du changement de fournisseur a baissé considérablement en 2022 (-11 %) et est retournée aux niveaux de 2018 à 2020. Un peu plus des trois quarts (77 %) des Canadiens indiquent être en mesure de gérer facilement le processus de changement (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7).

Parmi les 16 % de Canadiens qui ont trouvé le processus difficile (1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7), les problèmes techniques (23 %) et la difficulté à conserver un numéro de téléphone (14 %) étaient les raisons principales des difficultés. Sur une note plus positive, beaucoup moins de Canadiens (-24 %) indiquent que les coûts élevés de résiliation de contrat élevé créent des difficultés.

Annexe 4.5.2.b. Facilité du changement de fournisseurs de services sans fil et raisons des difficultés



WC13. [Si répondu « Oui » à la question WC16 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.

Base : Nombre total de répondants qui ont changé de fournisseur de services (P2Y) : 2022 (n = 274), 2021 (n = 254), 2020 (n = 233), 2019 (n = 231), 2018 (n = 152)

WC14. [Si répondu 1, 2 ou 3 à la question WC13] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services?

Base : Nombre total de répondants qui ont trouvé le changement difficile : 2022 (n = 40), 2021 (n = 23)**, 2020 (n = 29)**, 2019 (n = 24)**, 2018 (n = 19)**

** Très petite base < 30

4.6 Plaintes

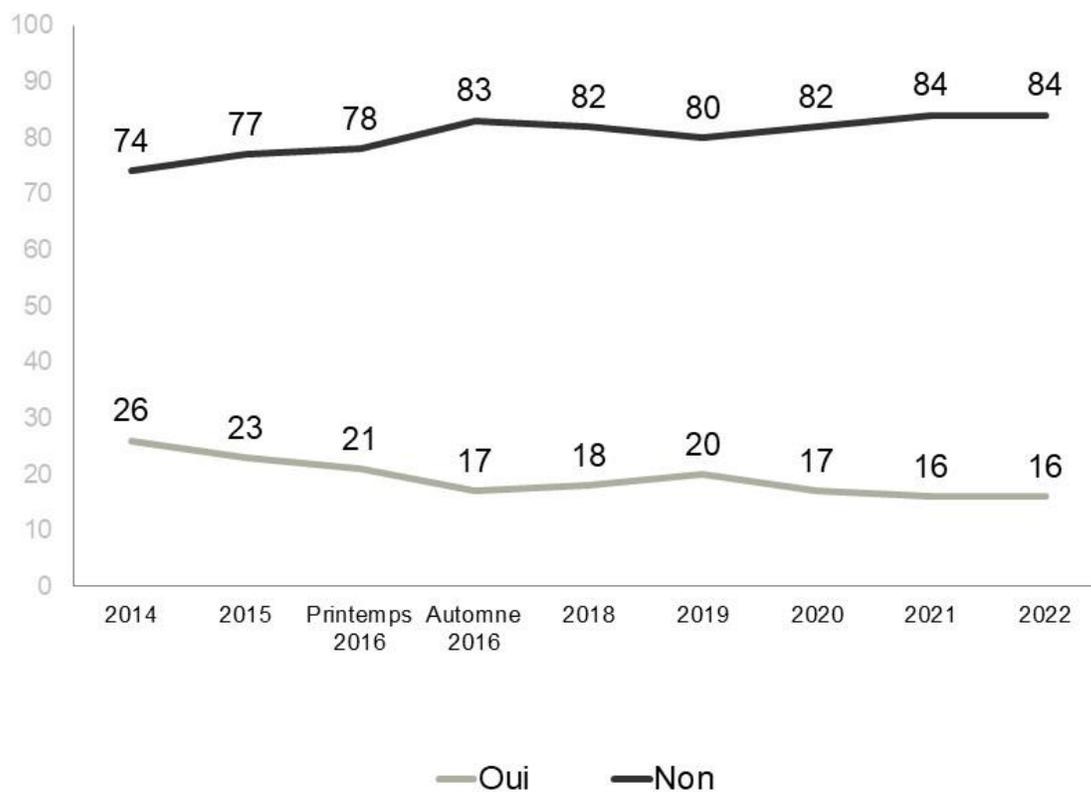
4.6.1 Plaintes au cours des 12 derniers mois

Incidence

L'incidence des Canadiens qui indiquent avoir déposé des plaintes à propos de leurs services sans fil est demeurée stable, à des niveaux comparables aux résultats de 2016 à 2021 (16 % comparativement à de 16 % à 21 %), et elle continue de rester considérablement inférieure au chiffre de 2014 (26 %).

Sans surprise, ceux qui trouvent qu'il est difficile de gérer les données sont toujours plus susceptibles d'avoir déposé une plainte au cours de la dernière année (34 % comparativement à 14 %). Voir le tableau 4.6.1.b. Il est intéressant de noter que ceux qui adhèrent à des forfaits familiaux sont maintenant plus susceptibles d'avoir déposé une plainte que ceux qui ont des forfaits individuels (17 % comparativement à 15 % respectivement), ce qui suggère que les Canadiens s'améliorent en ce qui a trait à la gestion des forfaits familiaux, et que les fournisseurs offrent peut-être un meilleur service ou des contrats plus clairs. Enfin, les Québécois sont moins susceptibles d'avoir déposé une plainte au cours des 12 derniers mois que les autres Canadiens (6 % comparativement à de 16 à 24 %).

Annexe 4.6.1.a. Plaintes relatives aux services sans fil au cours des 12 derniers mois



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

Base : Répondants qui possèdent un téléphone cellulaire : 2022 (n = 1 389), 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 4.6.1.b. Plaintes relatives aux services sans fil au cours des 12 derniers mois par région, type de forfait et gestion des données

Plainte relative aux services sans fil déposée	Total (A)	Région						Forfait		Gestion des données	
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	Familial (J)	Individuel (K)	Facile (F)	Difficile (G)
Base = réel	1389	129	256	415	385	154	50	469	902	1002	103
Oui	16	24KO	6	19K	17K	16K	17K	17	15	14	34F
Non	84	76	94JLMR	80	82	83	81	82	84	85G	66
Ne sait pas	*	-	*	*	1	*	2	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.

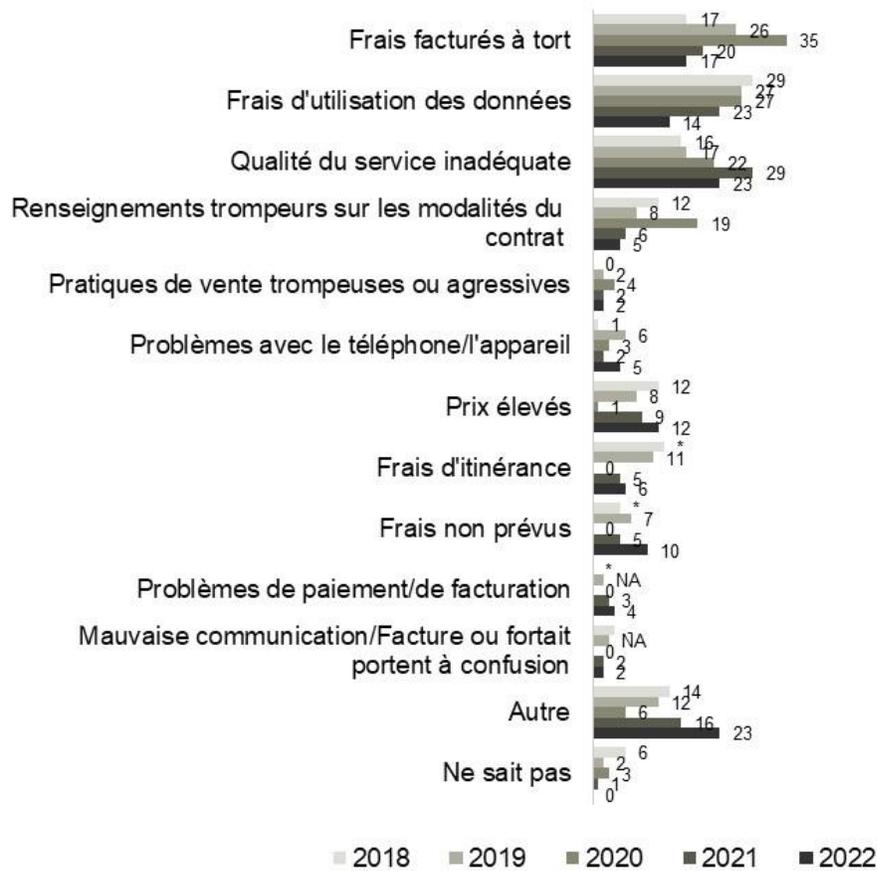
Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - indique 0.

Raisons des plaintes

Les raisons des plaintes sont restées stables en 2022, et les services inadéquats continuent de constituer la plainte la plus fréquente (23 %), suivie des frais inexacts (17 %) et des frais d'utilisation de données (14 %). Les restrictions liées à la COVID-19 continuent d'être un facteur probable des frais d'utilisation excédentaire de données, car les Canadiens ont davantage accès à leur Internet résidentiel ou à d'autres appareils à la maison. Les détails complets se trouvent à l'annexe 4.6.1.c ci-dessous.

Annexe 4.6.1.c. Raison des plaintes



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

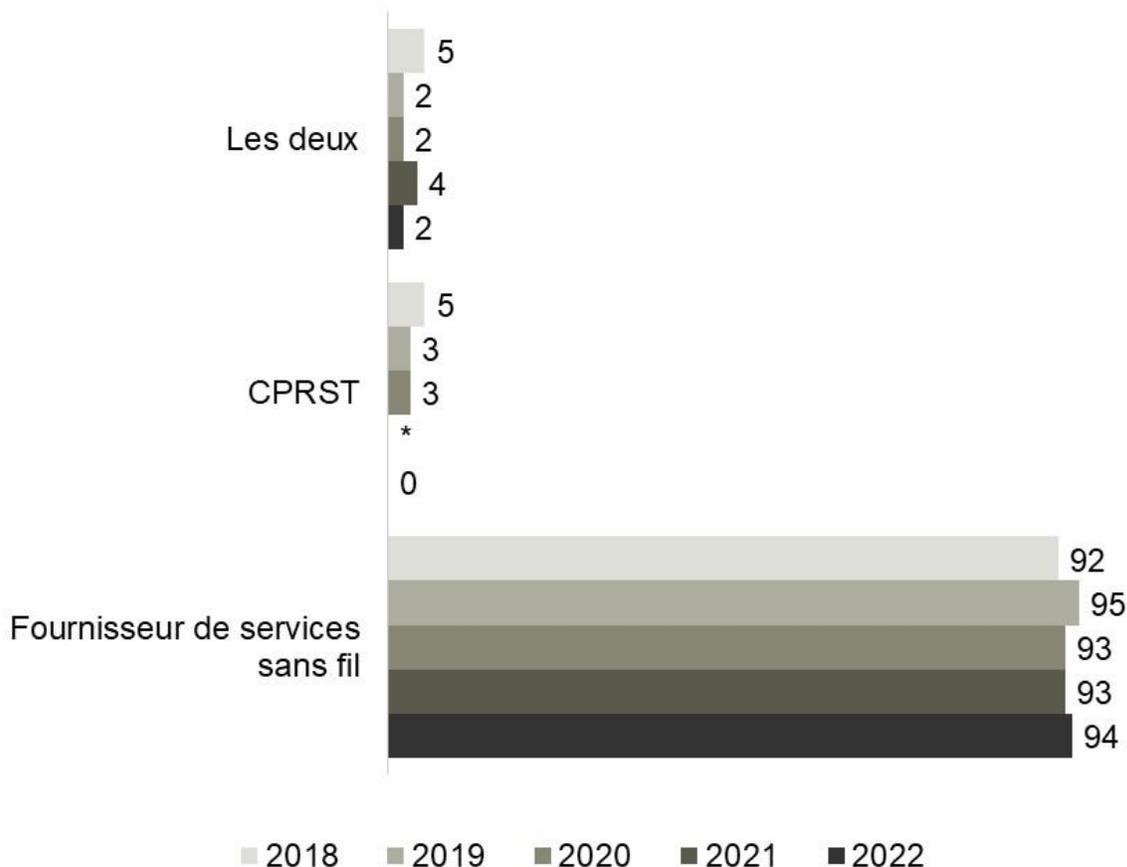
Base : Nombre total de répondants qui ont déposé une plainte relative aux services sans fil au cours des 12 derniers mois : 2022 (n = 224), 2021 (n = 203), 2020 (n = 222), 2019 (n = 255), 2018 (n = 183)

Plainte déposée auprès du fournisseur de services

La CPRST a pour mandat d'étudier les plaintes des clients qui ne sont pas satisfaits quant à la façon dont leur plainte a été traitée par leur fournisseur de services.

Comme les années précédentes, plus de neuf Canadiens sur dix qui ont déposé une plainte l'ont fait exclusivement auprès de leur fournisseur de services (94 %), tandis que 2 % ont déposé leur plainte auprès de leur fournisseur et de la CPRST. Aucun Canadien n'a indiqué avoir déposé une plainte seulement à la CPRST en 2022, ce qui signifie qu'ils comprennent que le processus nécessite de contacter leur fournisseur d'abord.

Annexe 4.6.1.d. Plaintes au fournisseur de services sans fil



WC7. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question B11a] *Après 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 (CPRST) ou des deux?*

Base : Nombre total de répondants qui ont déposé une plainte relative aux services sans fil au cours des 12 derniers mois : 2022 (n = 224), 2021 (n = 203), 2020 (n = 222), 2019 (n = 255), 2018 (n = 183)

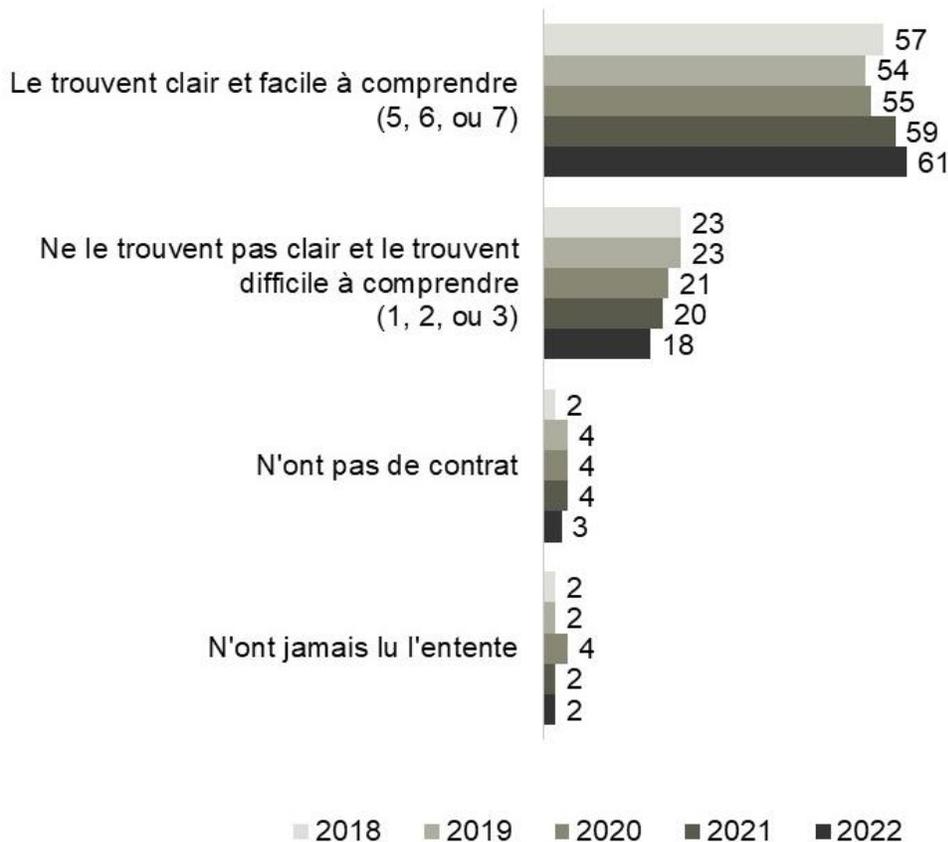
* Petite base < 100

5. Code des fournisseurs de services de télévision

5.1 Clarté des contrats de services de télévision

La clarté des contrats est restée stable au cours des quatre dernières années. Plus de la moitié des Canadiens continuent d'indiquer qu'ils trouvent que leurs contrats de services de télévision sont clairs et faciles à comprendre (61 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), et seule une petite proportion (18 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) trouve les contrats difficiles à comprendre.

Annexe 5.1.a. Clarté des contrats de services de télévision



TVSP2. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie « Pas clair du tout et difficile à comprendre » et 7 signifie « Très clair et facile à comprendre ».

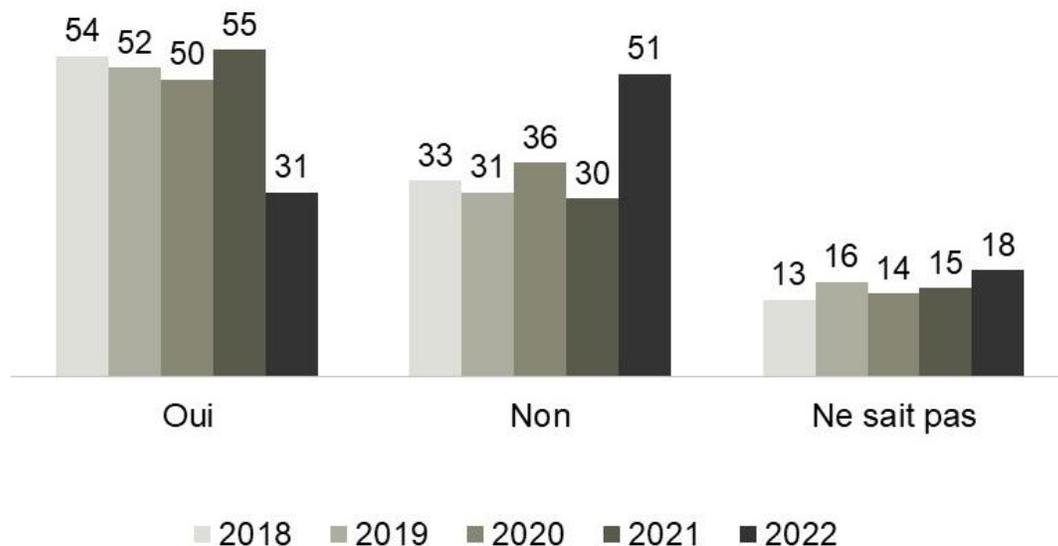
Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision : 2022 (n = 1 066), 2021 (n = 1 102), 2020 (n = 1 060), 2019 (n = 1 107), 2018 (n = 1 096)

5.2 Connaissance du forfait de services de base

Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs de services de télévision 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 (c'est-à-dire le forfait de services de base). Le taux de personnes qui sont au courant du forfait de services de base est demeuré stable de 2018 à 2021, et à peine plus de la moitié des abonnés à des services de télévision disent avoir été informés, tandis que près du tiers ne croit pas avoir été informé du forfait de services de base.

En 2022, la question a été modifiée pour clarifier que l'offre de base dont il était question ne devrait pas coûter plus de 25 \$ par mois. Par conséquent, le nombre de Canadiens qui indiquent être au courant du forfait de services de base a baissé considérablement (-24 %), et un peu moins du tiers (31 %) des Canadiens indiquent qu'ils sont au courant du forfait de services de base. Les fournisseurs de services doivent informer les nouveaux clients et les anciens clients des services de base, peu importe le moment où leurs contrats ont été signés, ce qui suggère que les consommateurs ne sont pas dirigés activement vers les renseignements sur le forfait de services de base.

Annexe 5.2.a. Connaissance du forfait de services de base



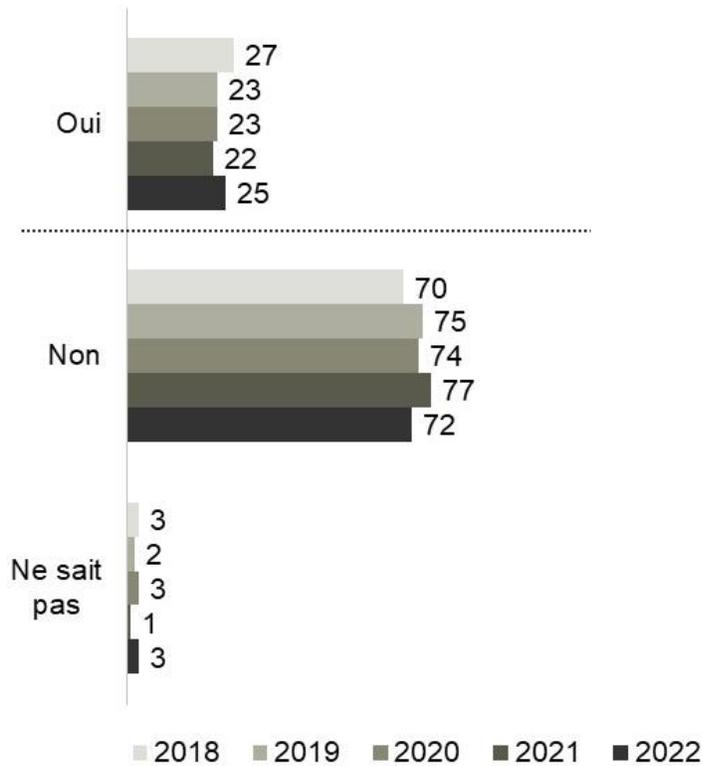
TVSP4. Le Code des fournisseurs de services de télévision exige des fournisseurs qu'ils veillent à ce que les clients connaissent la disponibilité, le prix et le contenu de l'offre de service d'entrée de gamme, qu'on appelle aussi forfait de base. Votre fournisseur de services vous a-t-il informé de son offre d'entrée de gamme? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision : 2022 (n = 1 066), 2021 (n = 1 102), 2020 (n = 1 060), 2019 (n = 1 107), 2018 (n = 1 096)

5.3 Plaintes

Le quart (25 %) des Canadiens ont déposé une plainte relative à leurs services de télévision au cours des 12 derniers mois. Cela représente une légère augmentation (+3) par rapport à l'année précédente. Les plaintes sont plus fréquentes chez les personnes qui vivent dans la région de l'Atlantique (40 %) que chez celles qui vivent dans d'autres régions du Canada (de 15 à 31 %).

Annexe 5.3.a. Plaintes



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

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service de télévision : 2022 (n = 1 066), 2021 (n = 1 102), 2020 (n = 1 060), 2019 (n = 1 107), 2018 (n = 1 096)

Tableau 5.3.b. Plaintes par région

Plaintes relatives aux services de télévision au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Région					
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)
Base = réel	1066	99	221	315	275	119	37
Oui	25	40KMNR	15	31KR	25K	24	10
Non	72	59	83JLM	66	71J	74J	90JLM
Ne sait pas	3	1	2	3	3	2	-

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

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

Un - indique 0.

Raisons des plaintes

Les raisons principales des plaintes relatives aux services de télévision étaient les services inadéquats (29 %), suivis du changement de prix sans consentement (14 %), des services non fonctionnels (13 %) et des frais facturés à tort (10 %). Les détails complets se trouvent à l'annexe 5.3.c ci-dessous.

Annexe 5.3.c. Plaintes



TVSP6b. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision?

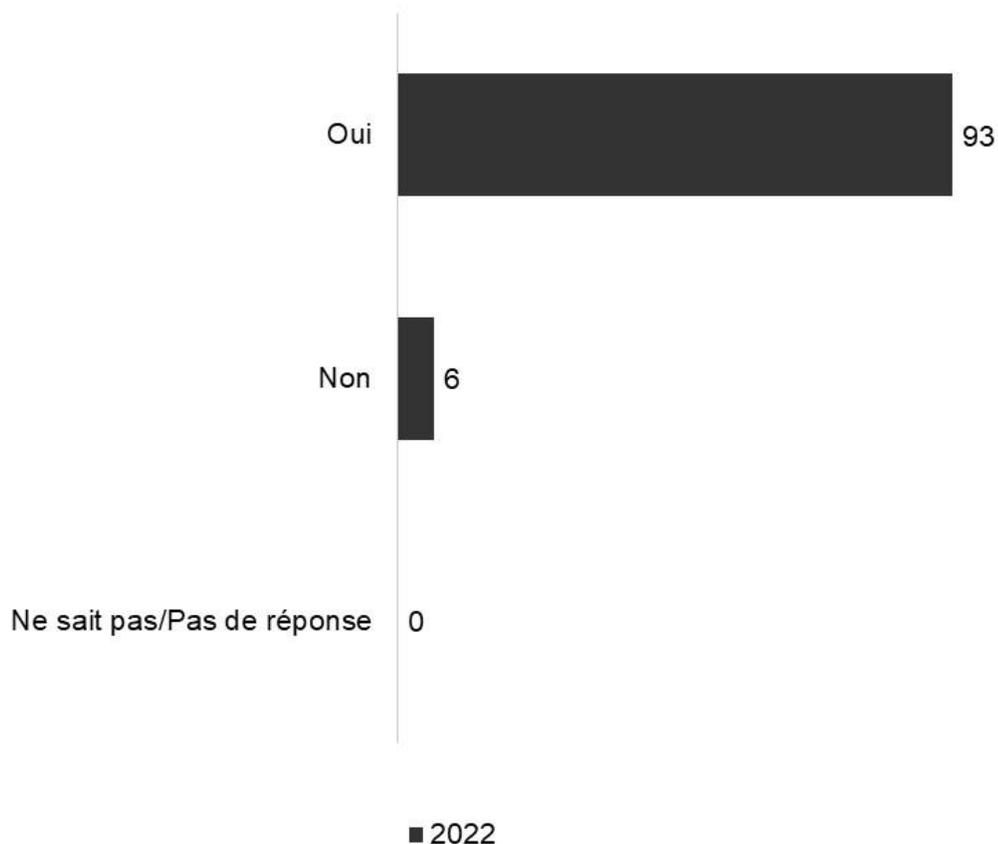
Base : Nombre total de répondants qui ont déposé une plainte relative aux services de télévision au cours des 12 derniers mois : 2022 (n = 282)

6. Code sur les services Internet

6.1 Abonnés à un service Internet résidentiel

La grande majorité des Canadiens sont abonnés à un service Internet résidentiel (93 %). Les Canadiens qui n'ont pas d'abonnement ont tendance à être plus âgés (75 ans et plus), à ne pas être autochtones et à avoir des revenus inférieurs (< 40 000 \$). Les détails se trouvent dans les tableaux 6.1.b et 6.1.c ci-dessous.

Annexe 6.1.a. Abonnés à un service Internet résidentiel



QA1e. Votre ménage est-il abonné à un service Internet?

Base : Nombre total de répondants : 2022 (n = 1 570)

Tableau 6.1.b. Abonnés à un service Internet résidentiel par âge

Abonnés à un service Internet résidentiel	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)
Base = réel	1 570	211	561	785	320	307	149
Oui	93	94I	96FI	92	93I	94I	85
Non	6	6	4	8E	7	6	14DEGH
Ne sait pas ou pas de réponse	*	-	-	*	*	-	1

QA1e. Votre ménage est-il abonné à un service Internet?

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 - indique 0.

Tableau 6.1.c. Abonnés à un service Internet résidentiel par revenu du ménage et statut d'Autochtone

Abonnés à un service Internet résidentiel	Total (A)	Revenu du ménage					Autochtone	
		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)	Oui (R)	Non (S)
Base = réel	1570	247	159	373	273	287	63	1474
Oui	93	84	95E	96E	99E	97E	78	94
Non	6	16FGHI	5	4	1	3	22S	6
Ne sait pas ou pas de réponse	*	1	-	-	-	-	-	*

QA1e. Votre ménage est-il abonné à un service Internet?

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.

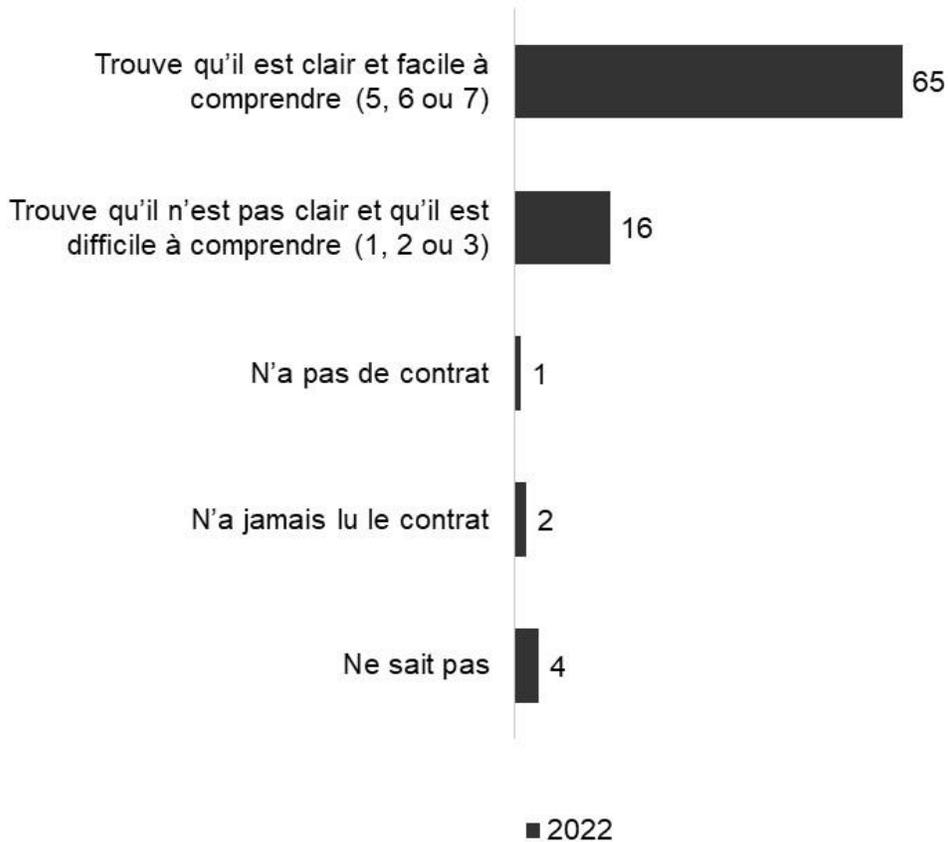
Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Un - indique 0.

6.2 Facilité de compréhension du contrat de services Internet

Les deux tiers des Canadiens indiquent qu'ils trouvent que leurs contrats de services Internet sont clairs et faciles à comprendre (65 %; 5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7), et seule une petite proportion (16 %; 1, 2 ou 3 sur une échelle de 1 à 7) trouve les contrats difficiles à comprendre.

Annexe 6.2.a. Facilité de compréhension du contrat de services Internet



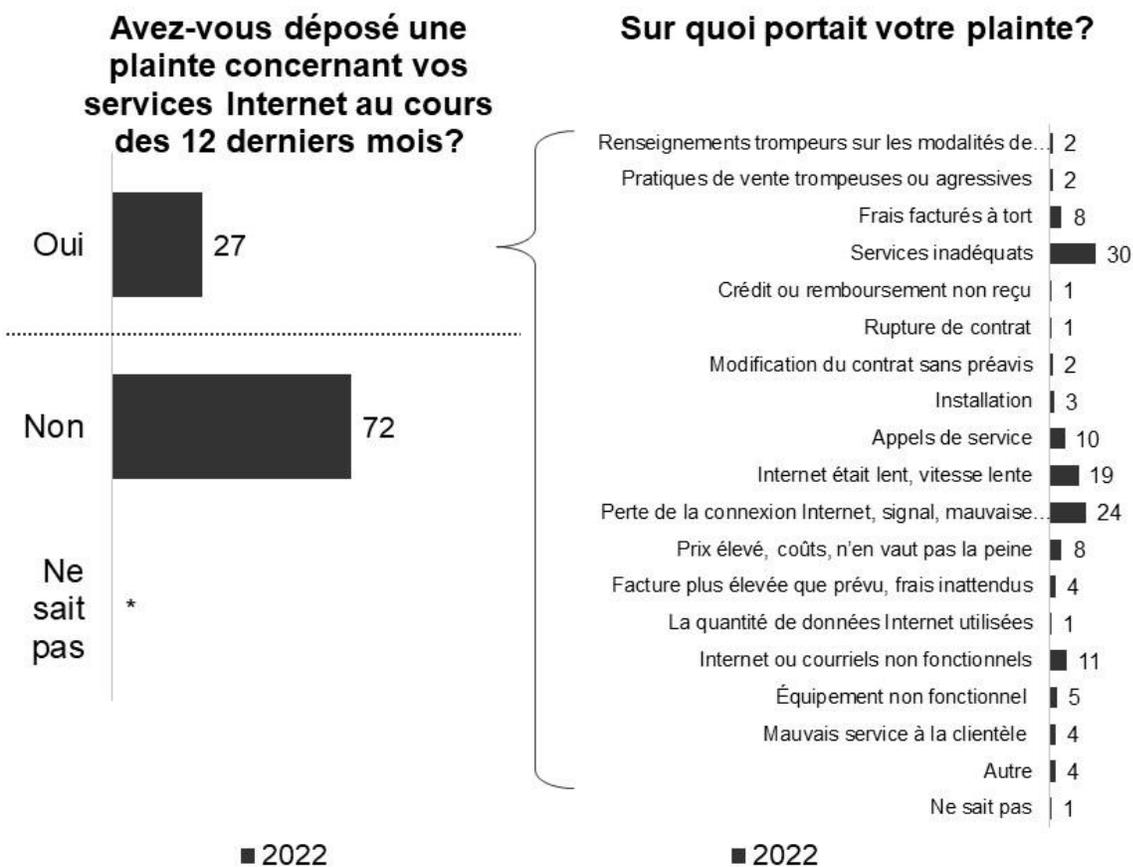
Q1C3. Dans quelle mesure trouvez-vous votre contrat Internet clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie « Pas clair du tout et difficile à comprendre » et 7 signifie « Très clair et facile à comprendre ».

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service Internet résidentiel : 2022 (n = 1 460)

6.3 Plaintes

Plus d'un quart (27 %) des Canadiens disent avoir déposé une plainte relative aux services Internet au cours des 12 derniers mois. Il existe des différences démographiques en ce qui concerne les plaintes relatives aux services Internet. Plus particulièrement, les personnes plus âgées (de 75 ans et plus) et celles qui vivent au Québec et dans les territoires sont moins susceptibles d'avoir déposé une plainte (15 % comparativement à de 26 à 30 %, et 12 % comparativement à de 8 à 12 % et à de 21 à 30 %). Les détails se trouvent dans les tableaux 6.3.b et 6.3.c ci-dessous. Les raisons principales des plaintes incluent les services inadéquats (30 %), suivis de la perte de la connexion Internet, du signal ou d'une mauvaise réception (24 %), de la lenteur d'Internet ou d'une vitesse lente (19 %), et d'Internet ou des courriels non fonctionnels (11 %).

Annexe 6.3.a. Plaintes



QIC4. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois?
Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service Internet résidentiel : 2022 (n = 1 460)

QIC5. [DEMANDER si répondu « Oui » à la question IC4] Quel était le sujet de votre plainte? LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE

Base : Nombre total de répondants qui sont abonnés à un service Internet résidentiel : 2022 (n = 396)

Tableau 6.3.b. Plaintes par âge

Plainte relative aux services Internet 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)
Base = réel	1460	197	537	716	295	286	127
Oui	27	26I	29I	26	30I	27I	15
Non	72	73	71	74	69	73	85DEGH
Ne sait pas	*	*	*	*	*	*	-

QIC4. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois?

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 - indique 0.

Tableau 6.3.c. Plaintes par région et ethnicité

Plainte relative aux services Internet au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Région						Ethnicité	
		Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	Non racisé (T)	Racisé (U)
Base = réel	1460	138	273	432	404	170	43	1209	187
Oui	27	21K	12	37JKR	31KR	30KR	8	26	39
Non	72	76	88JLMN	63	69	70	92JLMN	74U	61
Ne sait pas	*	3L	1	*	*	-	-	1	-

QIC4. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois?

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 - indique 0.

7. CRTC

7.1 Compréhension du mandat du CRTC par les Canadiens

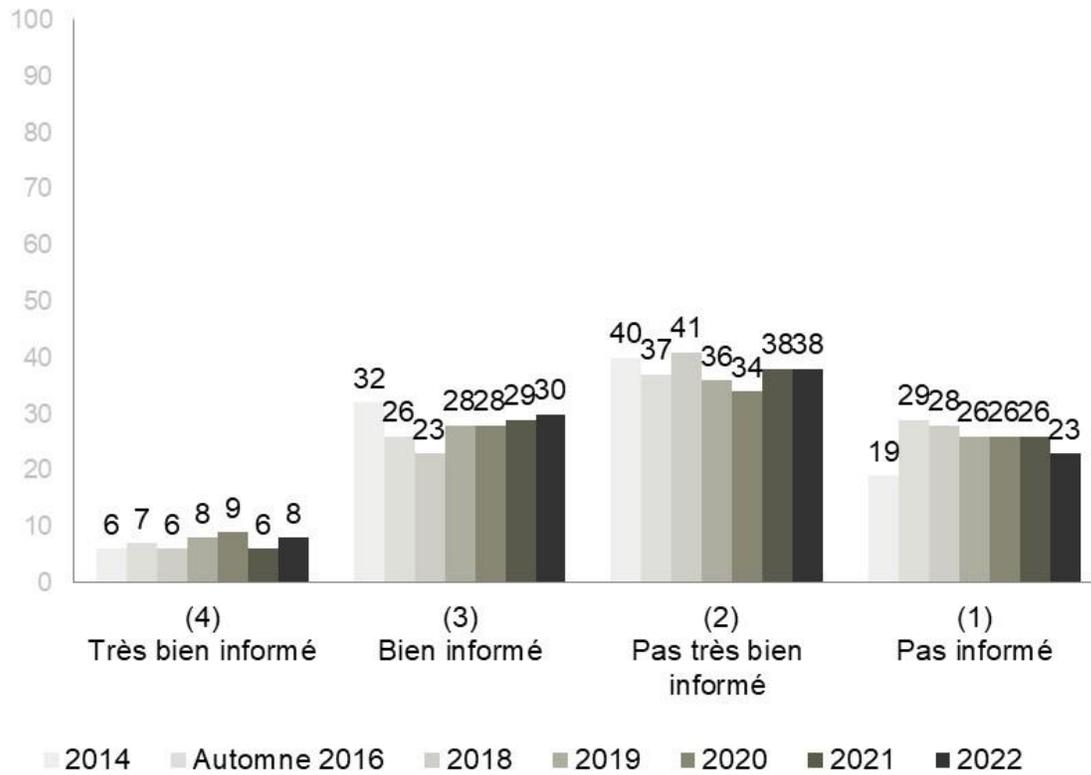
La compréhension du mandat et du rôle du CRTC par les Canadiens a légèrement augmenté au cours de la dernière année. En effet, 38 % se considèrent très bien ou bien informés au sujet du CRTC.

Un certain nombre de facteurs démographiques jouent un rôle dans la façon dont les Canadiens se considèrent informés au sujet du CRTC :

- Les hommes continuent d’être plus susceptibles de se considérer informés que les femmes (43 % comparativement à 33 % très bien ou bien informés).
- Les habitants des territoires et du Québec se considèrent mieux informés du mandat du CRTC que dans les autres régions (de 45 à 56 % comparativement à de 29 à 37 %).
- Ceux dont la première langue n’est pas une langue officielle sont moins susceptibles de se sentir informés (73 % comparativement à de 52 à 61 %; peu ou pas informés).
- Les Canadiens racisés sont moins susceptibles de se sentir informés (70 % comparativement à 59 %; peu ou pas informés).

Les détails complets se trouvent dans le tableau 7.1.b ci-dessous.

Annexe 7.1.a. Degré d'information au sujet du mandat et du rôle du CRTC



Information au sujet du mandat et du rôle du CRTC

C1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

Base : Nombre total de répondants : 2022 (n = 1 570), 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 7.1.b. Degré d'information au sujet du mandat et du rôle du CRTC par genre, région, langue et ethnicité

Degré d'information au sujet du mandat et du rôle du CRTC	Total (A)	Genre		Région						Langue			Ethnicité	
		Hommes (A)	Femmes (B)	Atlantique (J)	Québec (K)	Ontario (L)	Prairies (M)	C.-B. (N)	Territoires (R)	Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Non racisé (T)	Racisé (U)
Base = réel	1 570	858	696	147	293	459	440	181	50	1 089	280	201	1 292	203
Informé (4 et 3)	38	43C	33	29	45JLMN	37	35	31	56JLMN	38D	48BD	24	40U	28
Pas informé (2 et 1)	61	56	65B	68KR	53	62KR	64KR	67KR	43	61C	52	73BC	59	70T
Ne sait pas	1	1	1	3M	1	1	*	1	2	1	1	3	1	3

QC1. Dans l'ensemble, êtes-vous bien 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.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

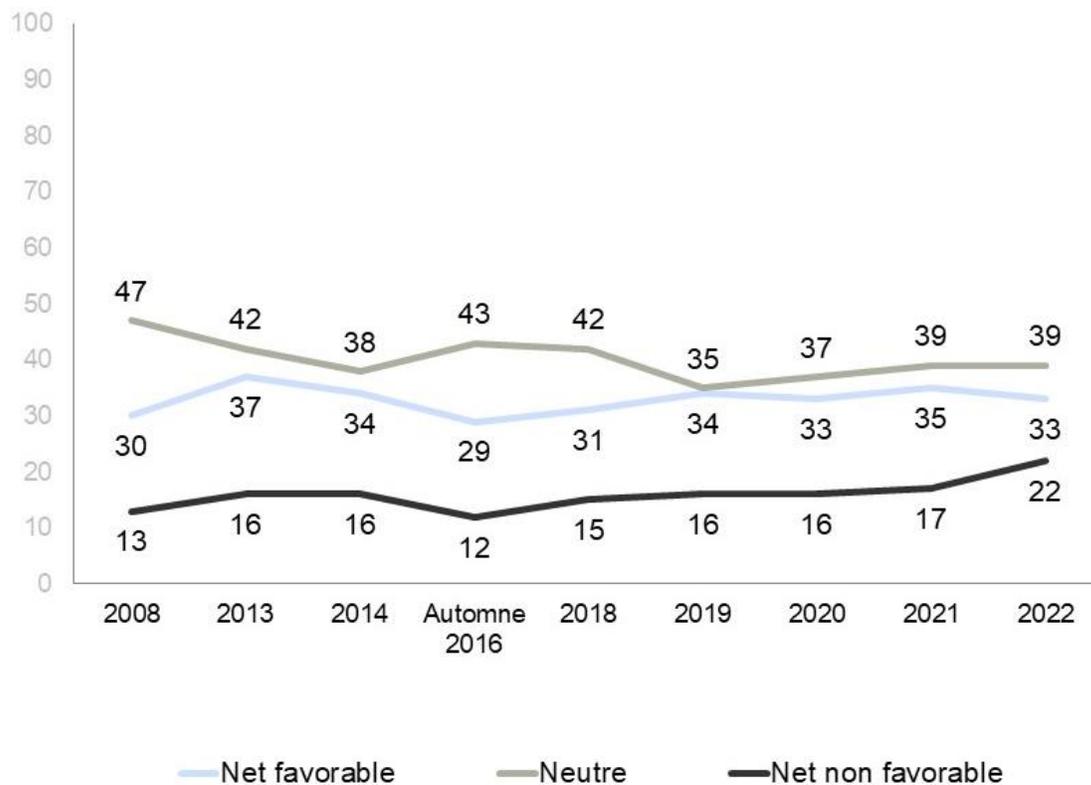
7.2 Impressions au sujet du CRTC

Les impressions qu'ont les Canadiens au sujet du CRTC sont demeurées stables depuis 2019 et elles continuent de rester plus positives qu'à l'automne 2016 (33 % comparativement à 29 %; 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5).

Sans surprise, ceux qui se considèrent bien informés (très bien ou bien) ont des impressions plus favorables du CRTC (de 49 à 54 % comparativement à de 13 à 17 %).

Il est intéressant de souligner que les Canadiens dont la langue maternelle est le français ont une opinion plus favorable du CRTC (44 % comparativement à de 27 à 30 %) que ceux dont la langue maternelle est l'anglais ou une autre langue.

Annexe 7.2.a. Impressions au sujet du CRTC



QC2. Quelle est votre impression du CRTC?

Base : Nombre total de répondants : 2022 (n = 1 570), 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 7.2.b. Impressions au sujet du CRTC selon la langue et le degré d'information sur le CRTC

Impressions au sujet du CRTC	Total (A)	Langue			Information au sujet du CRTC			
		Anglais (B)	Français (C)	Autre (D)	Très bien (H)	Bien (I)	Peu (J)	Pas (K)
Base = réel	1 570	1 089	280	201	133	480	610	328
TRÈS FAVORABLE/ QUELQUE PEU FAVORABLE (NET)	33	30	44BD	27	54	49	27K	13
(5) Très favorable	11	9	17B	9	28I	18	6	3
(4) Quelque peu favorable	22	21	27	18	25	31	22K	10
(3) Neutre	39	41C	30	40C	17	25	51	45
QUELQUE PEU DÉFAVORABLE/ TRÈS DÉFAVORABLE (NET)	22	22	19	22	28	25	19	18
(2) Quelque peu défavorable	12	13	12	11	10	14	14	9
(1) Très défavorable	9	9	8	12	18	11	5	9
Ne sait pas	7	7	7	11	1	1	2	23J

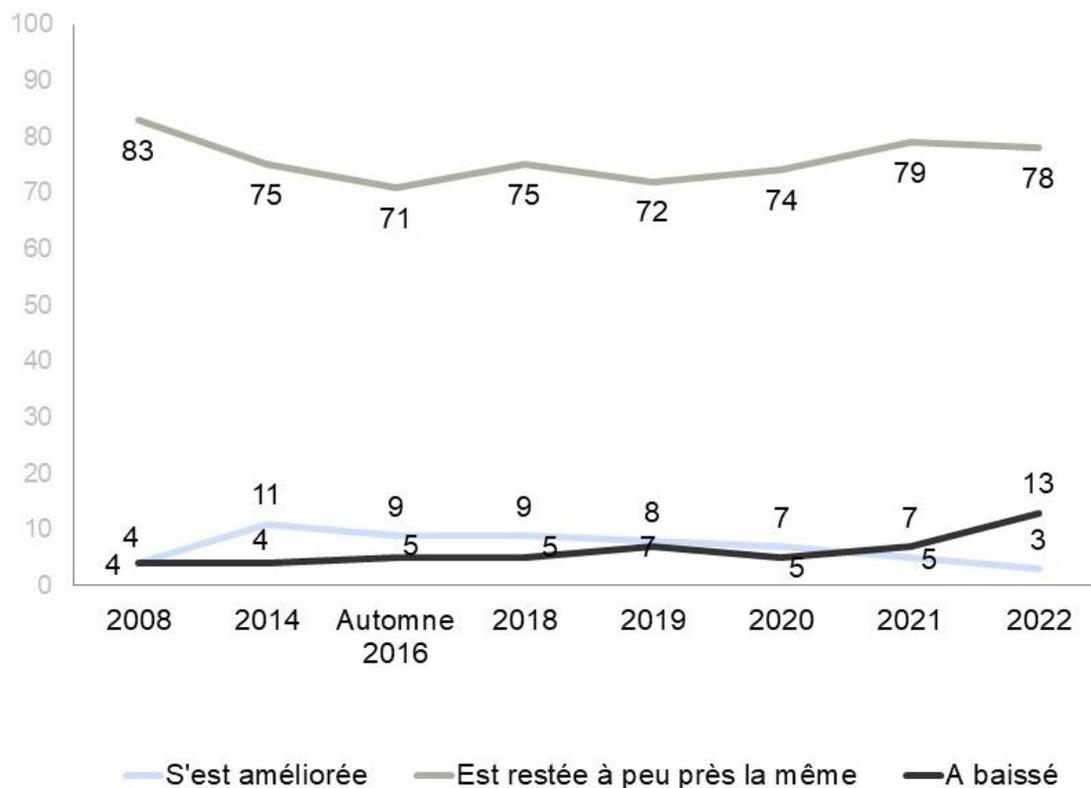
QC2. Quelle est votre impression du CRTC?

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.

Comme les impressions au sujet du CRTC sont restées stables, la plupart des Canadiens indiquent que leurs impressions au sujet du CRTC n'ont pas changé (78 %). Lorsque l'opinion a changé, elle a considérablement baissé par rapport à l'année précédente. En 2022, 13 % signalent une baisse de leur opinion, par rapport à 5 % en 2021.

Cette baisse de l'opinion est plus fréquente chez les hommes (19 % comparativement à 8 %), chez les Autochtones (25 % comparativement à 13 %) et chez ceux qui ont de la difficulté à gérer leurs données (24 % comparativement à 12 %). Les détails se trouvent dans le tableau 7.2.d.

Annexe 7.2.c. Impressions au sujet du CRTC au fil du temps



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

Base : Nombre total de répondants : 2022 (n = 1 570), 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 7.2.d. Impressions au sujet du CRTC au fil du temps par genre, facilité à gérer l'utilisation de données et ethnicité

Impressions au sujet du CRTC au fil du temps par genre, facilité à gérer l'utilisation de données et ethnicité	Total (A)	Genre		Autochtone		Gestion des données	
		Hommes (B)	Femmes (C)	Oui (R)	Non (S)	Facile (F)	Difficile (G)
Base = réel	1570	858	696	63	1474	1002	103
S'est améliorée	3	4	2	3	3	3	2
A diminué	13	19C	8	25S	13	12	24F
N'a à peu près pas changé	78	72	83B	68	78	81G	66
Ne sait pas	6	5	7	5	6	4	8

QC3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion 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.

Annexe A : Méthodologie

8.1 Aperçu de la méthodologie

Réalisation du sondage

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 570 Canadiens de 18 ans et plus, dont 1 415 avaient leur propre forfait de services sans fil et 155 n'avaient pas leur propre forfait de services sans fil. Cet échantillon comprenait des Canadiens qui vivaient dans des foyers qui ont seulement des téléphones cellulaires (n = 599). Il incluait également des Canadiens sous contrat avec des fournisseurs de services de télévision (n = 1 000).

Les entrevues ont été réalisées au moyen d'une combinaison de composition aléatoire (CA) pour la base de sondage par ligne fixe et de présélection pour l'échantillon de foyers qui ont seulement des téléphones cellulaires. Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, il est considéré comme un échantillon non probabiliste. Par conséquent, la marge d'erreur ne s'applique pas, et les conclusions des résultats ne peuvent pas être généralisées à aucune population.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 10 janvier 2022. Aucune modification n'a été apportée après l'essai préliminaire et les données ont donc été incluses dans l'ensemble de données finales. Le sondage a eu lieu du 11 janvier au 25 janvier 2022.

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

Tableau 8.1.a : Quotas du sondage

Région	Services sans fil	Quota	Réponses
Territoires	Avec services sans fil	50	50
	Sans services sans fil	0	0
Colombie-Britannique	Avec services sans fil	153	154
	Sans services sans fil	27	27
Alberta	Avec services sans fil	127	127
	Sans services sans fil	18	19
Manitoba	Avec services sans fil	127	128
	Sans services sans fil	18	18
Saskatchewan	Avec services sans fil	127	130
	Sans services sans fil	18	18
Ontario	Avec services sans fil	356	415
	Sans services sans fil	44	44
Québec	Avec services sans fil	253	256
	Sans services sans fil	37	37
Atlantique	Avec services sans fil	127	129
	Sans services sans fil	18	18

Les données du sondage ont été pondérées à l'aide des statistiques du Recensement de 2016 relativement à la région, à l'âge, au genre 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 globaux n'ont pas changé. Au fil du temps, des questions ont été retirées ou ajoutées pour tenter d'obtenir des renseignements plus détaillés. De plus, en 2021 et en 2022, des questions concernant le Code sur les services Internet ont été incluses. Le CRTC a fourni à Kantar des versions du sondage en anglais et en français. Le sondage prenait environ 15 minutes.

Essai préliminaire

Un essai préliminaire a été réalisé le 10 janvier 2022, 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,

aucune modification du sondage n'était requise. Par conséquent, les 20 entrevues déjà réalisées ont été incluses dans l'ensemble des données finales.

Conception et sélection de l'échantillon

Un échantillon stratifié par région a été prélevé pour réaliser des entrevues auprès de Canadiens qui ont un forfait de services sans fil qui n'est pas payé par leur employeur et auprès de Canadiens qui n'ont pas de forfait de services sans fil. L'échantillon a été stratifié par région afin de s'assurer que les quotas régionaux étaient respectés.

Un échantillon de numéros de téléphone fixe a été fourni par un générateur interne de numéros qui sélectionne aléatoirement les quatre derniers chiffres du numéro de téléphone en fonction de combinaisons connues d'indicatifs régionaux et de circonscriptions. Les répondants qui ont des numéros de téléphone fixe ont été présélectionnés pour s'assurer qu'ils étaient admissibles à l'étude. La personne qui répondait au téléphone a été sélectionnée pour prendre part à l'étude si elle avait 18 ans ou plus. Les quotas régionaux ont été répartis entre les répondants qui ont un forfait de services sans fil personnel 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 (ETAO). 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 plages adéquates 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 s'assurer que tous les rendez-vous sont 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 ainsi que du fait que leurs réponses seraient confidentielles.

Marge d'erreur

Comme ce sondage comprenait un échantillon présélectionné, il est considéré comme un échantillon non probabiliste. Par conséquent, la marge d'erreur ne s'applique pas, et les conclusions des résultats ne peuvent pas être généralisées à aucune population.

Pondération

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

Tableau 8.1.b. Données du Recensement de 2016, par région, âge et genre

Région	Âge	Genre	Population (N)	Population (%)
Atlantique	De 18 à 34 ans	Homme	250 130	0,81
		Femme	238 569	0,78
	De 35 à 54 ans	Homme	302 879	0,98
		Femme	316 605	1,03
	55 ans et plus	Homme	435 925	1,42
		Femme	480 681	1,56
Québec	De 18 à 34 ans	Homme	924 339	3,01
		Femme	865 958	2,82
	De 35 à 54 ans	Homme	1 132 836	3,68
		Femme	1 101 241	3,58
	55 ans et plus	Homme	1 411 927	4,59
		Femme	1 536 406	5,00
Ontario	De 18 à 34 ans	Homme	1 815 436	5,90
		Femme	1 711 747	5,57
	De 35 à 54 ans	Homme	1 873 616	6,09
		Femme	1 941 210	6,31
	55 ans et plus	Homme	2 179 075	7,09
		Femme	2 450 045	7,97
Prairies	De 18 à 34 ans	Homme	849 249	2,76
		Femme	798 603	2,60
	De 35 à 54 ans	Homme	947 930	3,08
		Femme	926 924	3,01
	55 ans et plus	Homme	912 521	2,97
		Femme	984 095	3,20
C.-B. et territoires	De 18 à 34 ans	Homme	628 971	2,05
		Femme	595 924	1,94
	De 35 à 54 ans	Homme	683 218	2,22
		Femme	708 499	2,30
	55 ans et plus	Homme	833 060	2,71
		Femme	917 268	2,98
Total			30 754 887	100,00

Tableau 8.1.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
Total	34 766 911	100,00

Taux de réponse

Au total, 143 525 numéros de téléphone canadiens ont été composés. De ce nombre, n = 1 570 ont répondu au sondage jusqu'au bout. Le taux de réponse global obtenu pour le sondage est de 2 %. 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 8.1.d : Calcul du taux de réponse

	Total	Téléphone cellulaire seulement (présélectionné)	Ligne fixe (composition aléatoire de numéros)
Nombre de tentatives d'appels	143 525	1 034	142 491
Non valide	51 110	0	51 110
Pas en service	50 351	0	50 351
Télécopieur/modem	647	0	647
Entreprise/non résidentiel	112	0	112
Non résolu (NR)	85 797	150	85 647
Occupé	4 496	0	4 496
Pas de réponse	49 849	49	49 800
Répondeur	31 452	101	31 351
Non résolu (NR)	4 760	250	4 510
Problème de langue/maladie, incapacité	74	1	73
Le répondant choisi n'est pas disponible	205	76	129
Refus	4 107	142	3 965
Le répondant qualifié raccroche	374	31	343
Répondants potentiels – unités répondantes (UR)	1 858	634	1 224
Quota atteint	250	71	179
Autre disqualification — Aucun appareil non payé par l'employeur (TNO/NU/YK seulement)	1	0	1
Autre disqualification — Profession	37	22	15
Entrevues effectuées	1 570	541	1 029
Taux de réponse = UR/(U+NR+UR)	2,0 %	61,3 %	1,3 %

Biais de non-réponse

Le taux de réponse au sondage a été de 2 %. Afin de maximiser les réponses, les procédures suivantes ont été appliquées :

- 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.

9. Annexe B : Instrument de sondage

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 principaux éléments 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 anticipée qui sont actuellement exigés par les fournisseurs de services sans fil au détail, ce qui permettra 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 services 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 principaux éléments 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 service, les pannes de service et les débranchements.

Le Code sur les services Internet est entré en vigueur le 31 janvier 2020.

- **Voici les principaux éléments 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, d'éviter les factures-surprises causées par des frais d'utilisation excédentaire et les augmentations de tarif, et de faciliter le changement des fournisseurs de services Internet (FSI). Entre autres, le Code sur les services Internet veille à ce que les clients bénéficient d'une clarté accrue 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 clarté accrue quant aux appels de service, aux interruptions de service, aux dépôts de garantie et aux débranchements.

Partie A : Introduction et examen préalable

Hello/Bonjour. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mène un sondage auprès des Canadiens âgés de plus de 18 ans pour connaître leurs attitudes et leurs opinions sur des questions de communication. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer to continue in English or French?

Bonjour. Je suis _____, de Kantar, notre firme est mandatée pour réaliser ce sondage. Le sondage durera tout au plus 15 minutes.

Si vous avez des questions concernant ce sondage, veuillez nous le faire savoir et nous ferons un suivi auprès du CRTC. Votre participation au sondage est volontaire et confidentielle. Vos réponses resteront anonymes et les renseignements transmis seront protégés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information et de toute autre législation pertinente.

Est-ce un bon moment pour vous? Puis-je 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. Avez-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?

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

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE : La télévision sur protocole Internet (IPTV) 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 n'inclut pas Netflix)]

A1e. Votre ménage est-il abonné à un service Internet?

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

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 (impression, 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]

Partie : Code sur les services sans fil

[DEMANDER À TOUS]

I. SOUVENIR DE L'EXISTENCE DES CODES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

WC1. Le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision ont été créés afin de simplifier la compréhension des contrats de service et de contribuer à un marché plus dynamique. Dans quelle mesure vous souvenez-vous avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet des Codes? Diriez-vous que vous vous en souvenez clairement, que vous vous en souvenez vaguement ou que vous ne vous en souvenez pas?

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

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 » POUR LA QUESTION A1B ET « NON » POUR LA QUESTION A1D ET « OUI » POUR LA QUESTION A1E, PASSER À LA PARTIE SUR LE CODE SUR LES SERVICES INTERNET IC1

SI LA RÉPONSE EST « NON » AUX QUESTIONS A1B, A1D ET A1E, PASSER À LA PARTIE SUR LE CRTIC.

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 ou 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 ou partagé	2
[NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]	77
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

WC2. [DEMANDER si répondu « Forfait familial ou partagé » à la question B1a]

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

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 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. »]

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 fourni votre propre appareil ou avez-vous fait l'achat d'un nouvel appareil ou avez-vous loué l'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 « fourni votre propre appareil », dire « 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 »]

[Remarque à l'intention du sondeur : Si le répondant n'est pas certain de ce qu'on entend par « loué l'appareil », dire « certaines compagnies de téléphonie mobile offrent un rabais monétaire à l'avance si vous acceptez de retourner votre appareil à la fin de votre contrat. »]

Fourni votre propre appareil	1
Acheté un nouvel appareil du fournisseur de service sans fil	2
Loué un nouvel appareil du fournisseur de service sans fil	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

INSTRUCTIONS POUR LA PROGRAMMATION : DEMANDER SEULEMENT QWC4A SI QWC4 est Acheté ou Loué un nouvel appareil du fournisseur de service sans fil

QWC4A : Laquelle des éléments suivants avez-vous fait :

[Remarque à l'intention du sondeur : Choisir toutes les réponses qui s'appliquent.]

Payé le plein prix à votre fournisseur de service sans fil	1
Obtenu une réduction sur le prix votre téléphone	2
Commencé un onglet de balance	3

Sélectionné un plan de location ou de retour d'appareil	4
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

[Remarque à l'intention du sondeur : Si le répondant n'est pas certain de comprendre le sens d'une balance, dire « 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'une balance, qu'on appelle "tab" en anglais. Chaque mois, une partie du montant facturé sert à payer cette balance. »]

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 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 de données mensuelles, vous pouvez avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire 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 le sens de 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 lorsque celui-ci n'est pas connecté au WiFi. »]

[NE PAS LIRE LA LISTE]

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

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

____ Gigaoctets (Go) – NE PAS PERMETTRE D'ENTRÉES DE PLUS DE 100

Illimité

Aucun – Pas de plans de données

Ne sait pas

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

GESTION DE L'UTILISATION DE DONNÉES

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

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

Utilisation d'outils pour surveiller votre utilisation de données	1
Réduction de l'utilisation de 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, 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. »]

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. CHOISIR 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 non prévus (frais d'accès au réseau, service 911, 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 non prévus 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, CHOISIR TOUTE RÉPONSE PERTINENTE

Renseignements trompeurs sur les modalités du contrat	1
Pratiques de ventes trompeuses ou agressives	13
Frais facturés à tort	2
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	3
Services inadéquats	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.

- **Renseignements trompeurs 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 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 qui changent au cours du contrat, des offres promotionnelles dont les modalités diffèrent des informations initiales fournies par le fournisseur de services ou des représentants de l'assistance technique qui essaient de vous vendre des produits ou des services lors d'une interaction ou d'un appel de service.
- **Frais facturés à tort** : 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 au départ, 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.
- **Services inadéquats** : Cela peut comprendre l'installation, les services de réparation et de débranchement, 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 relative à la définition perçue de données illimitées ou à la façon 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 aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) ou des deux?

Fournisseur de services	1
CPRST	2
Les deux	3
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	99

VIII. CLARTÉ ET EXPLICATIONS

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

WC10. Trouvez-vous votre contrat clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 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
NE PAS LIRE : N’a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N’a jamais lu l’entente	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

EXPLICATIONS AU SUJET DE LA PÉRIODE D’ESSAI ET LES FRAIS D’ANNULATION

WC8. Le Code sur les services sans fil exige des fournisseurs de services qu’ils fournissent une période d’essai pour les nouveaux contrats qui comprennent un appareil et des explications claires sur les frais exigés si vous annulez votre contrat ou votre entente avant la fin du terme.

Dans quelle mesure évaluez-vous la clarté des explications reçues de la part de votre fournisseur de services sur les deux aspects?

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

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

IX. MODIFICATIONS

MODIFICATIONS AU CONTRAT

WC11. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

[DEMANDER À TOUS]

CHANGEMENT DE 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 WC16] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. CHOISIR 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 de remplacer le téléphone	4
Autre [réponse libre]	77
Ne sait pas	99

FACILITÉ DU CHANGEMENT

WC13. [Si répondu « Oui » à la question WC16] A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie très difficile et 7 signifie très facile.

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

RAISONS POUR LESQUELLES LE CHANGEMENT A ÉTÉ DIFFICILE

WC14. [Si répondu 1, 2 ou 3 à la question WC13] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. CHOISIR TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

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

Partie : Code des fournisseurs de services de télévision

Poser les questions qui portent sur le CODE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION, si répondu « oui » à la question 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.

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
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : 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, qui est au prix maximal de 25 \$ par mois? Il peut l'avoir fait par courriel, au téléphone ou au moyen de votre facture mensuelle.

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

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

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

SUJET DES PLAINTES

TVSP6b. [DEMANDER si répondu « oui » à FST6] Votre plainte était à quel sujet? LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE. CHOISIR TOUS LES CHOIX QUI S'APPLIQUENT

Renseignements trompeurs sur les modalités du contrat	1
Pratiques de ventes trompeuses ou agressives	2
Frais facturés à tort	3
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	4
Services inadéquats	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
Changement de prix d'une station ou d'un groupe de canaux sans vous informer à l'avance	13
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.

- **Renseignements trompeurs sur les 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 qui changent au cours du contrat, des offres promotionnelles dont les modalités diffèrent des informations initiales fournies par le fournisseur de services ou des représentants de l'assistance technique qui essaient de vous vendre des produits ou des services lors d'une interaction ou d'un appel de service.
- **Frais facturés à tort** : 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.
- **Services inadéquats** : Cela peut comprendre l'installation, les services de réparation et de débranchement 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 préavis, y compris les modifications des options de programmation télévisuelle (par exemple les chaînes fournies ou les augmentations de tarif).

- **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, y compris les services de réparation, comme le retard du technicien par rapport à la plage horaire prédéterminée ou les frais liés aux appels de service.

Partie : Code sur les services Internet

Poser les questions qui portent sur le CODE SUR LES SERVICES INTERNET, si répondu « oui » à la question A1e

IC3. Dans quelle mesure trouvez-vous votre contrat Internet clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 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
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a jamais lu l'entente	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

IC4. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

SUJET DES PLAINTES

Ic5. Quel était le motif de votre plainte? LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE CHOISIR TOUT CE QUI S'APPLIQUE

Renseignements trompeurs sur les modalités de votre contrat	1
Pratiques de vente trompeuses ou agressives	2
Frais facturés à tort	3
Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée	4
Services inadéquats	5

Crédit ou remboursement non reçu	6
Rupture de contrat	7
Modification du contrat sans préavis	8
Politique d'annulation de 30 jours	9
Rapport de solvabilité	10
Installation	11
Appels de service	12
Autre [préciser]	77
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

Partie sur le CRTC : CRTC, DEMANDER À TOUS

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

C1. Dans l'ensemble, 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 CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement chargé de réglementer les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications du Canada.

S'est améliorée	1
A diminué	2
N'a à peu près pas changé	3
Ne sait pas [ne pas lire]	99

Partie : Données démographiques

Merci. Nous avons maintenant quelques questions aux fins de classement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

D1. À quel sexe vous identifiez-vous le plus?

Homme	1
Femme	2
Autre	3
[Ne pas proposer] Ne veut pas répondre	9

D2. Pouvez-vous m'indiquer 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 classement, pourriez-vous me dire si vous avez : [LIRE LA LISTE]

[DEMANDER À TOUS]

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 ans et plus	6
[Ne pas proposer] Ne veut pas répondre	9

[DEMANDER À TOUS]

D4. Quels sont les trois (3) premiers caractères de votre code postal?

Inscrire les trois premiers caractères (XOX)	
[Ne pas proposer] Ne veut pas répondre	

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

Moins qu'un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	1
--	---

Un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	2
Un diplôme d'études professionnelles (DEP)	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Maîtrise ou Doctorat universitaire	8
[NE PAS LIRE] 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	2
Anglais	1
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 habitant avec vous? **[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. Votre foyer est-il abonné à un service téléphonique résidentiel, également appelé ligne fixe?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	3
[NE PAS LIRE] Refus	99

D9. Combien de téléphones cellulaires y a-t-il dans votre foyer?

0	0
1	1
2	2
3	3
4 ou plus	4

Ne sait pas	5
[NE PAS LIRE] Refus	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 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 ou étudiante à temps plein	5
À la retraite	6
À l’extérieur du marché du travail (personne au foyer à temps plein ou sans emploi et non à la recherche d’emploi)	7
Autre situation d’emploi	8
[NE PAS LIRE] Refus	99

D11. Êtes-vous une personne autochtone, c’est-à-dire membre des Premières Nations, Métis ou Inuk (Inuit)? Les Premières Nations comprennent les Indiens inscrits et non-inscrits?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	3
[NE PAS LIRE] Refus	99

D12. Vous pouvez appartenir à un ou plusieurs groupes raciaux ou culturels de la liste suivante. Êtes-vous...?

Blanc	1
Asiatique du Sud (par exemple Indien de l’Est Pakistanais Sri Lankais)	2
Chinois	3
Noir	4
Philippin	5
Latino-Américain	6
Arabe	7
Asiatique du Sud-Est (par exemple Vietnamien Cambodgien Malaisien Laotien)	8
Asiatique de l’Ouest (par exemple Iranien Afghan)	9
Coréen	10
Japonais	11
Autre [préciser] (Ne pas lire)	77
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre (Ne pas lire)	99

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