



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

Résumé exécutif

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

Résumé exécutif

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.

1. Résumé exécutif

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'examens 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 Résumé des conclusions

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.

1.4 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.

1.5 Valeur du contrat

La valeur totale du contrat associé à ce projet était de **121 967,37 \$**, y compris les taxes applicables.

1.6 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