



Recherche sur l'opinion publique concernant les codes de protection des consommateurs du CRTC 2024

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2337602

Date d'attribution du contrat : 2023-11-15

Valeur du contrat : 114 485,95 \$ (incluant les taxes applicables)

Date de présentation du rapport : 2024-03-14

Numéro d'enregistrement : POR n° 084-23

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un message à
l'adresse courriel du CRTC : 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 2024

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro d'enregistrement : POR n° 084-23

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique de 15 minutes à composition aléatoire réalisé auprès de 1 500 Canadiens âgés de 18 ans et plus. Le travail sur le terrain s'est déroulé du 28 novembre au 21 décembre 2023.

This publication is also available in English under the title: *Public Opinion Research on the CRTC's Consumer Protection Codes 2024*

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du CRTC. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, prière de communiquer avec le CRTC à l'adresse courriel 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 :

BC92-117/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-70815-7

Publication connexe (numéro d'enregistrement : n° POR 084-23) :

Numéro de catalogue : BC92-117/2024E-PDF

ISBN : BC92-117/2024F-PDF

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2024.

Table des matières

Sommaire	1
Introduction.....	5
Contexte.....	5
Objectifs de la recherche	5
Méthodologie.....	6
Notes au lecteur	6
Constats détaillés.....	8
1. Connaissance des codes de protection des consommateurs	8
2. Code sur les services sans fil	9
3. Code des fournisseurs de services de télévision.....	36
4. Code sur les services Internet	40
5. Points de vue concernant le CRTC.....	43
6. Profil des répondants au sondage.....	46
Annexe	48
Spécifications techniques.....	48
Questionnaire du sondage	51

Liste des diagrammes

Diagramme 1 : Si les répondants se souvenaient des codes de protection des consommateurs	8
Diagramme 2 : Type de forfait sans fil : individuel ou familial/partagé.....	9
Diagramme 3 : Nombre de membres dans le forfait partagé.....	10
Diagramme 4 : Type de forfait de services sans fil : prépayé et postpayé.....	11
Diagramme 5 : Caractéristiques d'un forfait de services sans fil.....	12
Diagramme 6 : Type d'appareil.....	13
Diagramme 7 : Type d'acquisition d'un nouveau téléphone	14
Diagramme 8 : Type de données incluses dans un forfait de services sans fil.....	15
Diagramme 9 : Quantité de données incluses dans un forfait mensuel	16
Diagramme 10 : Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données	17
Diagramme 11 : Facilité à gérer l'utilisation de données.....	18
Diagramme 12 : Fréquence des frais d'utilisation excédentaire payés au cours des 12 derniers mois	19
Diagramme 13 : Réception d'une facture-surprise.....	20
Diagramme 14 : Principales raisons pour la réception d'une facture-surprise.....	21
Diagramme 15 : Principales raisons pour la réception d'une facture-surprise (au fil du temps)	22
Diagramme 16 : Montant des frais imprévus facturés	23
Diagramme 17 : Niveau de difficulté de la gestion des frais en voyage	24
Diagramme 18 : Plaintes concernant le service sans fil déposées au cours des 12 derniers mois	25
Diagramme 19 : Objets des plaintes	26
Diagramme 20 : Principaux objets des plaintes : au fil du temps	27
Diagramme 21 : Plaintes adressées au fournisseur de services sans fil.....	28
Diagramme 22 : Facilité à comprendre le contrat de services sans fil.....	29
Diagramme 23 : Facilité à comprendre l'explication concernant la période d'essai	30
Diagramme 24 : Modifications au contrat sans préavis.....	31
Diagramme 25 : Changement de fournisseur de services au cours des deux dernières années	32
Diagramme 26 : Raisons pour le changement de fournisseur de services sans fil	33
Diagramme 27 : Facilité à changer de fournisseur de services sans fil.....	34
Diagramme 28 : Raisons invoquées pour expliquer les difficultés à changer de fournisseur de services	35
Diagramme 29 : Clarté des contrats des services de télévision.....	36
Diagramme 30 : Connaissance du forfait de base	37
Diagramme 31 : Plaintes visant le fournisseur de services de télévision au cours des 12 derniers mois	38
Diagramme 32 : Objets des plaintes visant le fournisseur de services de télévision.....	39
Diagramme 33 : Facilité à comprendre le contrat du service Internet	40
Diagramme 34 : Plaintes concernant le service Internet au cours des 12 derniers mois	41
Diagramme 35 : Nature des plaintes au sujet du service Internet	42
Diagramme 36 : Répondants informés au sujet du rôle et du mandat du CRTC	43
Diagramme 37 : Impressions du CRTC	44
Diagramme 38 : Impressions du CRTC au cours de la dernière année	45

Sommaire

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a demandé à Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) de mener une recherche quantitative sur l'opinion publique (ROP) auprès des Canadiens sur les codes de protection des consommateurs.

1. But et objectifs de la recherche

La présente recherche avait pour but d'évaluer le niveau de connaissance et de satisfaction des Canadiens à l'égard du Code sur les services sans fil, du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet. Les objectifs spécifiques de la ROP étaient d'obtenir des données sur le niveau de connaissance des Canadiens concernant les trois codes de protection des consommateurs, de mieux comprendre les enjeux qui touchent le plus les Canadiens en ce qui a trait à leurs services sans fil, de télévision et Internet, d'obtenir des données afin de déterminer si le Code sur les services sans fil, le Code des fournisseurs de services de télévision et le Code sur les services Internet continuent d'atteindre leurs objectifs et de mesurer les perceptions des Canadiens à l'égard du CRTC et l'évolution de ces impressions au fil du temps.

2. Méthodologie

Entre le 28 novembre et le 21 décembre 2023, un sondage téléphonique à composition aléatoire de 15 minutes a été mené auprès de 1 500 Canadiens¹ âgés de 18 ans ou plus. La base de sondage était disproportionnée sur le plan géographique afin d'améliorer l'exactitude des résultats régionaux. Selon un échantillon de cette taille, les résultats globaux peuvent être considérés comme exacts, avec une marge d'erreur de $\pm 2,8\%$, 19 fois sur 20 (ajustés pour refléter l'échantillonnage géographiquement disproportionné). Les marges d'erreur sont plus grandes pour les résultats relatifs aux sous-groupes de l'échantillon total.

3. Principaux résultats

Codes de protection des consommateurs

On remarque que le souvenir relatif aux codes sur les services sans fil, Internet et de télévision, collectivement appelés codes de protection des consommateurs, est pratiquement le même d'une année à l'autre. En tout, 18 % des Canadiens se souvenaient clairement ou vaguement d'avoir entendu ou vu quelque chose au sujet de ces codes, comparativement à 17 % en 2023 et à 20 % en 2022.

¹ La citoyenneté n'était pas un critère d'éligibilité, ce qui veut dire que les répondants au sondage pouvaient inclure des citoyens canadiens, des immigrants ou des résidents permanents ainsi que des résidents non-permanents. Dans ce rapport, les répondants au sondage sont appelés « canadiens » ou « répondants » de manière interchangeable pour des raisons de clarté et de facilité de lecture.

Code sur les services sans fil

Types de forfaits

Tout comme en 2023, 88 % des Canadiens ont déclaré posséder un téléphone cellulaire, un téléphone intelligent ou un autre appareil sans fil. Les deux tiers (63 %) des utilisateurs de services sans fil ont opté pour un forfait sans fil individuel, tandis qu'un tiers (35 %) ont choisi un forfait familial ou partagé. La popularité des forfaits individuels comparativement aux forfaits familiaux ou partagés est relativement stable depuis 2018. On ne remarque pas de changement d'une année à l'autre quant au choix des forfaits de services sans fil postpayés, 89 % des Canadiens optant pour ce type de forfait. Relativement peu (9 %) d'utilisateurs de services sans fil choisissent un forfait de services prépayés.

Données sans fil

La proportion de forfaits de services sans fil incluant des données a légèrement augmenté, passant de 88 % en 2022 et 2023 à 91 % en 2024. Les clients qui bénéficient de données choisissent principalement des forfaits offrant une quantité limitée de données ; 6 répondants sur 10 (61 %) ont déclaré que leur forfait mensuel comprenait des données limitées. Bien que la popularité des forfaits de données « illimitées » ait augmenté de façon constante entre 2019 et 2022 (de 9 % à 21 %), il n'y a pas eu de changement significatif en 2024 par rapport à l'année précédente ; 2 répondants sur 10 (20 %) affirment que leur forfait sans fil contient des données illimitées (comparativement à 18 % en 2023).

Gestion des données

Parmi les Canadiens ayant un forfait de services sans fil incluant des données, environ les trois quarts (74 %) utilisent le service Wi-Fi lorsqu'il est disponible afin de gérer ou de limiter leur utilisation de données. Environ un quart (24 %) des répondants réduisent leur utilisation de données quand ils reçoivent un avis indiquant qu'ils atteindront sous peu la limite, tandis que 12 % se servent d'outils pour surveiller leur utilisation des données sans fil. Il n'est peut-être pas surprenant que, compte tenu de la baisse continue du recours aux pratiques de gestion de données, près de neuf répondants sur 10 (87 %) trouvent facile de gérer leurs données et 8 sur 10 (80 %) n'ont *pas* payé de frais d'utilisation excédentaire des données au cours des 12 derniers mois ni reçu de factures étonnamment élevées (communément appelées « factures-surprises ») [81 %] au cours de cette même période.

Plaintes

La plupart des abonnés à des services sans fil (84 %) n'ont pas déposé de plainte à ce sujet au cours des 12 derniers mois. Le nombre de plaintes visant des services sans fil a été relativement constant dans les dernières années, allant de 15 % cette année à 17 % en 2020. La plus grande proportion de répondants ayant formulé une plainte concernant leurs services sans fil au cours de la dernière année a invoqué des frais facturés à tort (37 %) pour justifier leur plainte. La plupart (88 %) des répondants ayant déposé une plainte l'ont fait directement auprès de leur fournisseur.

Contrats

La proportion de Canadiens trouvant leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre a augmenté au fil du temps, passant d'un creux de 57 % en 2020 au sommet actuel de 66 %. Environ la moitié (52 %) des abonnés à des services sans fil ont trouvé que l'explication de la période d'essai

était claire et seulement 15 % ont vu leur forfait modifié sans que leur fournisseur leur fasse part au préalable des nouvelles modalités.

Code des fournisseurs de services de télévision

Ce sont 6 Canadiens sur 10 (60 %) qui ont déclaré que leur ménage est abonné à un service de télévision par câble, par satellite ou sur protocole Internet. Depuis 2019, la proportion de Canadiens abonnés à un service de télévision et qui ont trouvé leur contrat clair et compréhensible a augmenté progressivement, passant de 54 % à 66 % en 2024. Plus du tiers (37 %) des Canadiens ont déclaré avoir été informés du forfait de base offert par leur fournisseur (ce qui constitue une hausse par rapport à 2021 [30 %]). Parmi les Canadiens abonnés à un service de télévision, 20 % ont déclaré avoir déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision au cours des 12 derniers mois (aucun changement par rapport à 2023). Le principal motif des plaintes était la qualité inadéquate du service (58 %).

Code sur les services Internet

La grande majorité (93 %) des ménages au Canada sont abonnés à un service Internet à domicile. Tout comme en 2023, 68 % des Canadiens ayant un service Internet à domicile trouvent leur contrat clair et facile à comprendre. Un peu plus de 2 répondants sur 10 (21 %) ont déposé une plainte au sujet de leur service au cours de la dernière année. Parmi ces plaintes 39 % portaient notamment sur des frais de résiliation anticipée, 31 % portaient sur des services inadéquats, 17 % portaient sur des frais facturés à tort et 14 % portaient sur des problèmes avec les appels de service.

Perspectives concernant le CRTC

Tout comme en 2023, environ le tiers des Canadiens se sentent bien (27 %) ou très bien (7 %) informés sur le mandat et le rôle du CRTC. En revanche, près des deux tiers (64 %) ne se sentent pas bien informés. On n'observe cette année aucun changement dans les impressions des Canadiens à l'égard du CRTC ; exactement le quart (25 %) des répondants ont une impression plutôt favorable ou très favorable du CRTC. Comme ce fut le cas en 2023, les impressions favorables continuent d'afficher le taux le plus bas. À l'automne 2016, on avait enregistré un taux très bas de 29 %.

4. Utilisation escomptée des résultats

Les résultats seront utilisés pour 1) orienter les mesures que le CRTC devrait prendre afin de s'assurer que les Canadiens disposent des outils dont ils ont besoin pour comprendre leurs contrats de services sans fil et les droits connexes ; 2) cerner les lacunes potentielles du Code sur les services sans fil et 3) servir de mesure du niveau de sensibilisation et de satisfaction des Canadiens à l'égard du Code sur les services sans fil, du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet au fil du temps.

5. Valeur du contrat

La valeur du contrat s'élevait à 114 485,95 \$ (incluant les taxes applicables).

6. Déclaration de neutralité politique

En ma qualité de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, je certifie par la présente que les produits livrés sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière d'exigences de neutralité politique qui sont décrites 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 particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de référence sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Introduction

Contexte

En juin 2013, le CRTC a mis en place le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. L'objectif du Code sur les services sans fil est de permettre aux Canadiens de comprendre plus facilement leurs contrats de téléphonie mobile, de changer de fournisseur de services et d'éviter les factures-surprises.

Dans la décision liée au Code sur les services sans fil, le CRTC a indiqué qu'il évaluerait l'efficacité du Code au fil du temps et que les résultats de cette évaluation s'inscriraient dans le cadre d'un examen officiel du Code sur les services sans fil. Conformément à la décision liée au Code sur les services sans fil, l'examen officiel devait être entrepris dans les trois ans suivant la mise en œuvre du Code. En juin 2017, le CRTC a achevé un examen officiel et annoncé de nombreuses modifications au Code sur les services sans fil.

Pour déterminer l'efficacité du Code sur les services sans fil et connaître les opinions des Canadiens au fil du temps, le CRTC effectue régulièrement des recherches sur l'opinion publique (ROP). En 2014, le CRTC a réalisé une ROP de référence portant sur le Code sur les services sans fil ; les données préliminaires recueillies ont été utilisées afin d'établir des points de repère pour les évaluations futures. Cette ROP a été menée de nouveau chaque année depuis 2014 en vue de recueillir des données sur l'évolution de la compréhension des Canadiens à l'égard des contrats de services sans fil et des droits connexes entre la mise en œuvre du Code sur les services sans fil et l'examen.

Depuis la ROP de référence réalisée en 2014, d'autres questions concernant les impressions des Canadiens à l'égard du CRTC ont été ajoutées au sondage, tout comme des questions pour explorer des sujets pertinents, comme le Code des fournisseurs de services de télévision du CRTC (Politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1), qui est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017 (ajouté dans la ROP du printemps 2018), et le Code sur les services Internet (Politique réglementaire de télécom 2019-269), qui est entré en vigueur le 31 janvier 2020 (ajouté dans la ROP de 2021). De plus, les questions liées au Code des fournisseurs de services de télévision et au Code sur les services Internet ont été modifiées pour répondre aux besoins changeants en matière d'information. Par ailleurs, des questions liées au Code sur les services sans fil ont été ajoutées au besoin pour, par exemple, mesurer la popularité des « forfaits de location d'appareil » par les Canadiens (ajouté dans la ROP de 2021). Aucun autre ajout n'a été apporté à la ROP de cette année (la ROP de 2024) ; le questionnaire était le même questionnaire que celui de l'année précédente (la ROP de 2023).

Objectifs de la recherche

La présente recherche avait pour but de recueillir des données qui aideront le CRTC à comprendre le niveau de sensibilisation et de satisfaction des Canadiens à l'égard du Code sur les services sans fil, du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet. La ROP de cette année visait précisément les objectifs suivants : obtenir des données en ce qui concerne les connaissances des trois codes de protection des consommateurs ; mieux comprendre les enjeux qui touchent le plus les Canadiens en ce qui a trait à leurs services sans fil, Internet et de télévision ;

obtenir des données pour déterminer si le Code sur les services sans fil, le Code des fournisseurs de services de télévision et le Code sur les services Internet continuent d'atteindre leurs objectifs, notamment en veillant à ce que les consommateurs soient habilités à prendre des décisions éclairées et mesurer les perceptions des Canadiens à l'égard du CRTC et l'évolution de leurs impressions au fil du temps.

Pour atteindre ces objectifs, la ROP ciblait les sous-groupes de population suivants : les Canadiens abonnés à des forfaits de services sans fil ; les Canadiens sans forfait de services sans fil ; les Canadiens sous contrat avec un fournisseur de services de télévision ; et les Canadiens sous contrat avec un fournisseur de services Internet (FSI). Les résultats serviront à faire ce qui suit : 1) orienter les mesures que le CRTC devrait prendre pour s'assurer que les Canadiens disposent des outils dont ils ont besoin pour comprendre leurs contrats de services sans fil et les droits connexes ; 2) cerner les lacunes potentielles du Code sur les services sans fil ; et 3) mesurer le niveau de sensibilisation et de satisfaction des Canadiens à l'égard du Code sur les services sans fil, du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet au fil du temps.

Méthodologie

Un sondage téléphonique à composition aléatoire a été mené auprès de 1 500 Canadiens âgés de 18 ans ou plus entre le 28 novembre et le 21 décembre 2023. Il fallait en moyenne 15 minutes pour répondre au sondage. Un échantillon à double base (ligne fixe et téléphone cellulaire) qui se chevauche a été utilisé pour réduire au minimum les erreurs de couverture². Le cadre d'échantillonnage était disproportionnée sur le plan géographique afin d'améliorer l'exactitude des résultats régionaux. Selon un échantillon de cette taille, les résultats globaux peuvent être considérés comme exacts, avec une marge d'erreur de $\pm 2,8\%$, 19 fois sur 20 (ajustés pour refléter l'échantillonnage géographiquement disproportionné). Les marges d'erreur sont plus grandes pour les résultats relatifs aux sous-groupes de l'échantillon total. Pour une description plus complète de la méthodologie, veuillez consulter l'annexe : [Spécifications techniques](#).

Notes au lecteur

- Dans le présent rapport, les répondants au sondage sont appelés « Canadiens » et « répondants » de façon interchangeable pour des raisons de clarté et de lisibilité. Toutefois, la citoyenneté n'était pas une exigence d'admissibilité ; par conséquent, les répondants au sondage peuvent inclure des citoyens canadiens, des résidents permanents ainsi que des résidents non permanents.
- Tous les résultats sont exprimés en pourcentage, sauf indication contraire. Tout au long du rapport, il se peut que les pourcentages ne totalisent pas toujours 100 en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples offertes par les répondants.
- Parfois, le nombre de répondants change dans le rapport parce que des questions ont été posées à des sous-échantillons de la population de l'étude. Les lecteurs doivent donc en être

² L'erreur de couverture se produit lorsque tous les segments de la population cible ne sont pas inclus dans le cadre d'échantillonnage. Si seules les lignes fixes étaient comprises dans le cadre d'échantillonnage de cette étude, les Canadiens qui n'ont qu'un téléphone cellulaire n'auraient pas eu la possibilité de répondre au sondage. Par conséquent, les résultats du sondage ne tiendraient compte que des points de vue des Canadiens qui ont une ligne fixe.

conscients et faire preuve de prudence lorsqu'ils interprètent les résultats en fonction d'un plus petit nombre de répondants.

- Les tailles de l'échantillon de référence indiquées dans les graphiques font mention du nombre réel de répondants à qui la question a été posée.
- Lorsqu'il est question des écarts entre les sous-groupes :
 - Les seules différences abordées dans le rapport sont celles qui sont significatives au niveau de confiance de 95 %, qui dépassent la marge d'erreur pour l'ensemble de l'échantillon et qui se rapportent à un échantillon de sous-groupe d'au moins 30 personnes. La seule exception concernant le critère de la taille de l'échantillon pour les écarts entre les sous-groupes concerne les différences significatives qui font partie d'un modèle ou d'une tendance. Celles-ci *pourraient* être signalées même lorsque la taille de l'échantillon du sous-groupe est inférieure au seuil de 30 répondants.
 - Si une discussion sur les écarts ne fait pas mention d'une ou de plusieurs catégories dans un sous-groupe (par exemple, si 2 régions sur 4 font l'objet d'une comparaison), on peut supposer que des différences significatives n'ont été observées que dans les catégories indiquées.
- Les données de suivi sont incluses dans l'analyse. Comme il a été mentionné, cette ROP est effectuée chaque année depuis 2014. Lorsque l'on fait mention de différences au fil du temps, seules les différences qui dépassent la marge d'erreur d'échantillonnage pour l'étude sont indiquées. Les données sur les impressions à l'égard du CRTC sont disponibles de 2008 à 2024.
- Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe [Questionnaire du sondage](#).

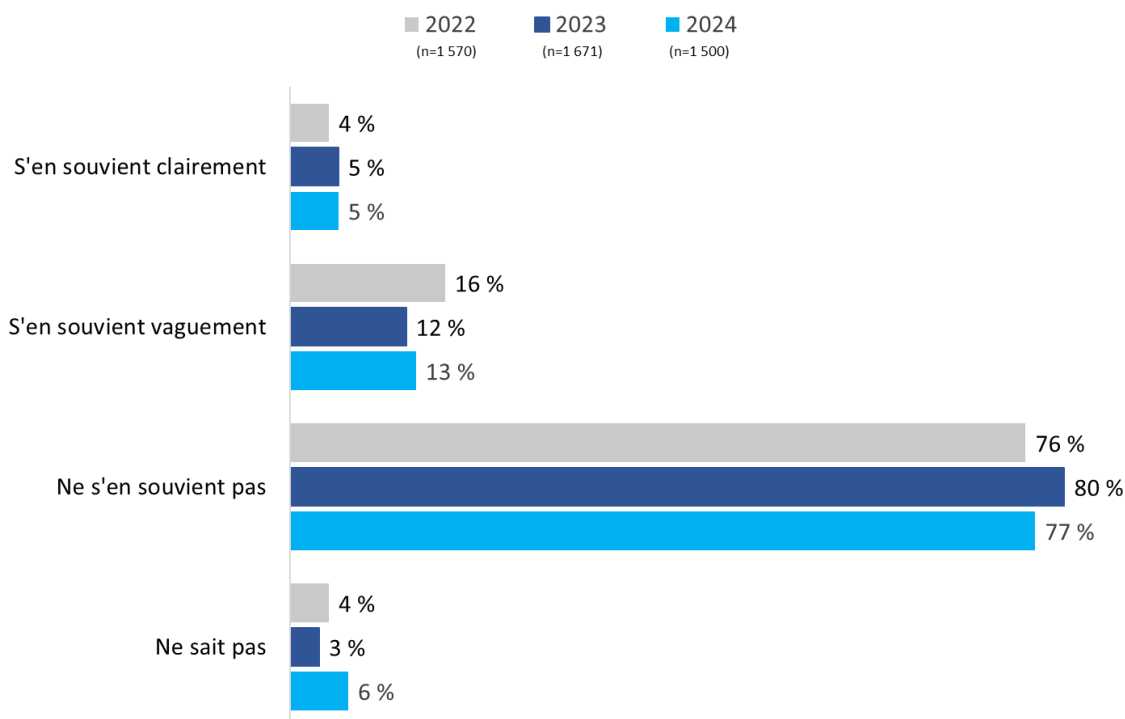
Constats détaillés

1. Connaissance des codes de protection des consommateurs

Connaissances limitées des codes de protection des consommateurs.

On remarque que le taux de répondants qui se souvenaient des codes sur les services sans fil, sur les services Internet et sur les fournisseurs de services de télévision, collectivement appelés codes de protection des consommateurs, est pratiquement le même d'une année à l'autre. Cette année, 18 % des Canadiens se souvenaient clairement ou vaguement d'avoir entendu ou vu quelque chose au sujet de ces codes, comparativement à 17 % en 2023 et à 20 % en 2022. Avant qu'on leur demande s'ils se souvenaient d'avoir entendu ou vu quoi que ce soit au sujet de ces codes, les répondants ont été informés que 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 pour aider les clients à comprendre leurs contrats et contribuer à un marché plus dynamique.

Diagramme 1 : Si les répondants se souvenaient 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 d'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 de référence : tous les répondants.

La probabilité de se souvenir d'avoir vu ou entendu quelque chose au sujet de ces codes de protection des consommateurs était plus élevée chez les répondants qui s'estimaient renseignés sur le CRTC (24 %) que chez les répondants qui disaient ne pas connaître le mandat et le rôle du CRTC (14 %).

2. Code sur les services sans fil

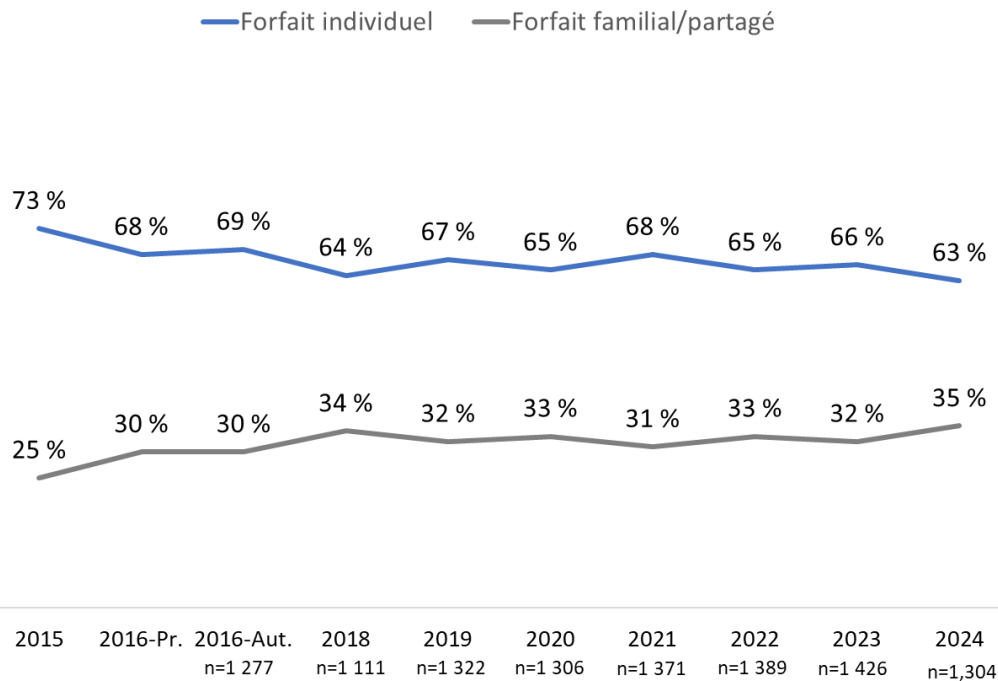
Près de 9 Canadiens sur 10 (88 %) ont déclaré posséder un téléphone cellulaire, un téléphone intelligent ou un autre appareil sans fil. La proportion de propriétaires d'un tel appareil était plus élevée chez les répondants âgés de 18 à 34 ans (94 %) et plus faible chez les répondants du Québec (82 % comparativement à 93 % des répondants du Canada atlantique et à 90 % des répondants vivant en Ontario et dans les Prairies).

2.1 Type de forfait de services sans fil

La majorité des Canadiens choisissent encore des forfaits de services sans fil individuels.

Près des deux tiers (63 %) des Canadiens utilisent un forfait de services sans fil individuel et environ le tiers (35 %) disposent d'un forfait familial ou partagé. La popularité des forfaits individuels comparativement aux forfaits familiaux ou partagés est relativement stable depuis 2018 ; le pourcentage de Canadiens utilisant chaque type de forfait varie de 3 % ou moins d'une année à l'autre.

Diagramme 2 : Type de forfait sans fil : individuel ou familial/partagé



WC2. S'agit-il d'un forfait individuel ou d'un forfait familial ou partagé ? Base de référence : n=1 304 ; répondants ayant un contrat ou forfait de service cellulaire ou sans fil. 2024 : 1 % ne savaient pas.

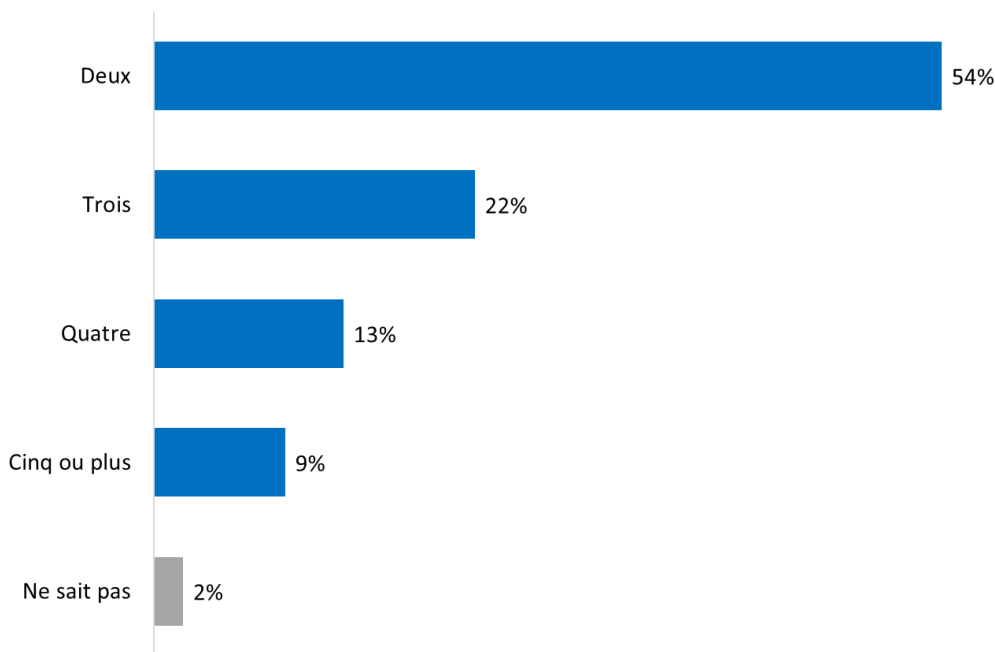
À mesure que le revenu des ménages augmente, la popularité des forfaits individuels diminue, passant de 79 % pour les répondants dont le ménage touche un revenu annuel inférieur à 40 000 \$ à 46 % pour les répondants des ménages dont le revenu annuel est de 150 000 \$ et plus. Cette tendance est conforme à celle de 2023, alors que les ménages à faible revenu étaient plus susceptibles d'avoir des forfaits individuels. De plus, l'utilisation des forfaits individuels est plus élevée chez les résidents du Québec (66 % comparativement aux résidents des Prairies à 58 %) et

les répondants âgés de 65 ans et plus (67 % comparativement à 56 % des répondants âgés de 55 à 64 ans).

Parmi les Canadiens qui ont un forfait familial, la moitié dispose d'un forfait qui compte deux membres.

Parmi les Canadiens qui ont un forfait de services sans fil familial ou partagé, un peu plus de la moitié (54 %) ont déclaré que leur forfait comprend deux membres. Un peu plus de 1 répondant sur 5 (22 %) a mentionné que son forfait partagé comptait 3 personnes, tandis que de plus petits pourcentages ont déclaré avoir 4 (13 %) ou 5 membres ou plus (9 %) dans leur forfait.

Diagramme 3 : Nombre de membres dans le forfait partagé

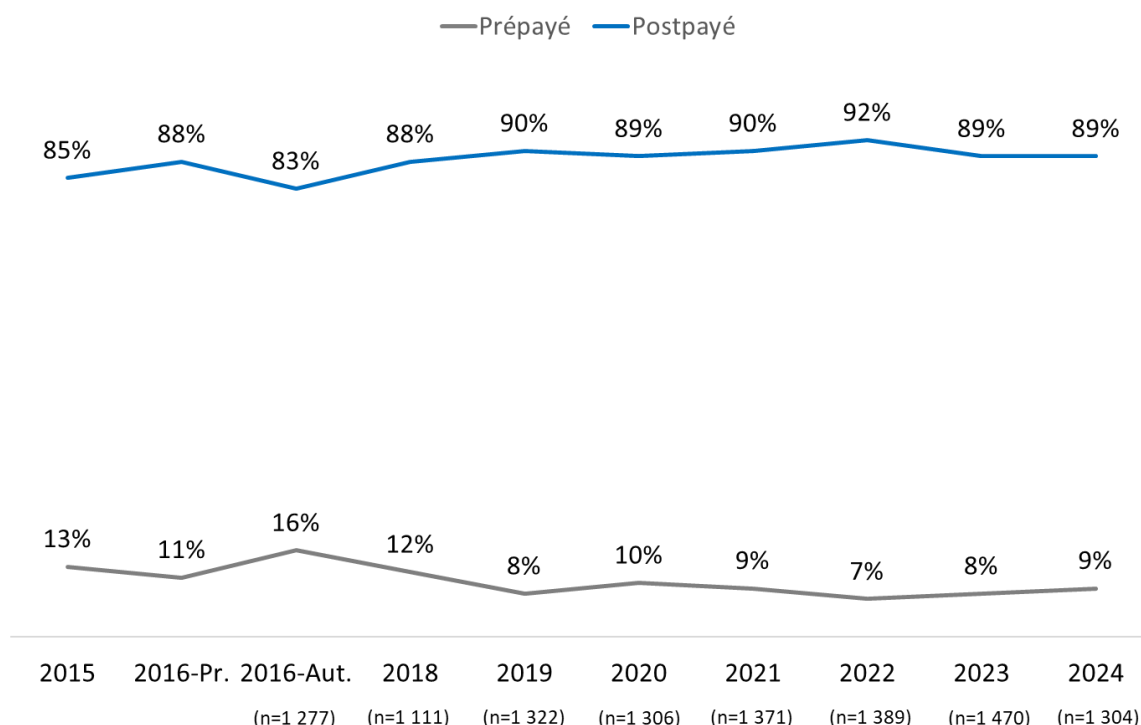


WC3. Combien de membres partagent votre forfait ?
Base de référence : n=460 ; répondants ayant un forfait partagé.

Près de 9 Canadiens sur 10 utilisent un forfait de services sans fil postpayé.

Le choix des forfaits de services sans fil postpayés est pratiquement le même d'une année à l'autre, c'est-à-dire 89 % des Canadiens optant pour ce type de forfait. Les forfaits prépayés, ou à la carte, affichent également une stabilité relative d'une année à l'autre, représentant 9 % des forfaits de services sans fil.

Diagramme 4 : Type de forfait de services sans fil : prépayé et postpayé



WC4. S'agit-il d'un forfait mensuel ou d'un forfait prépayé ou à la carte ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 2 % ne savaient pas.

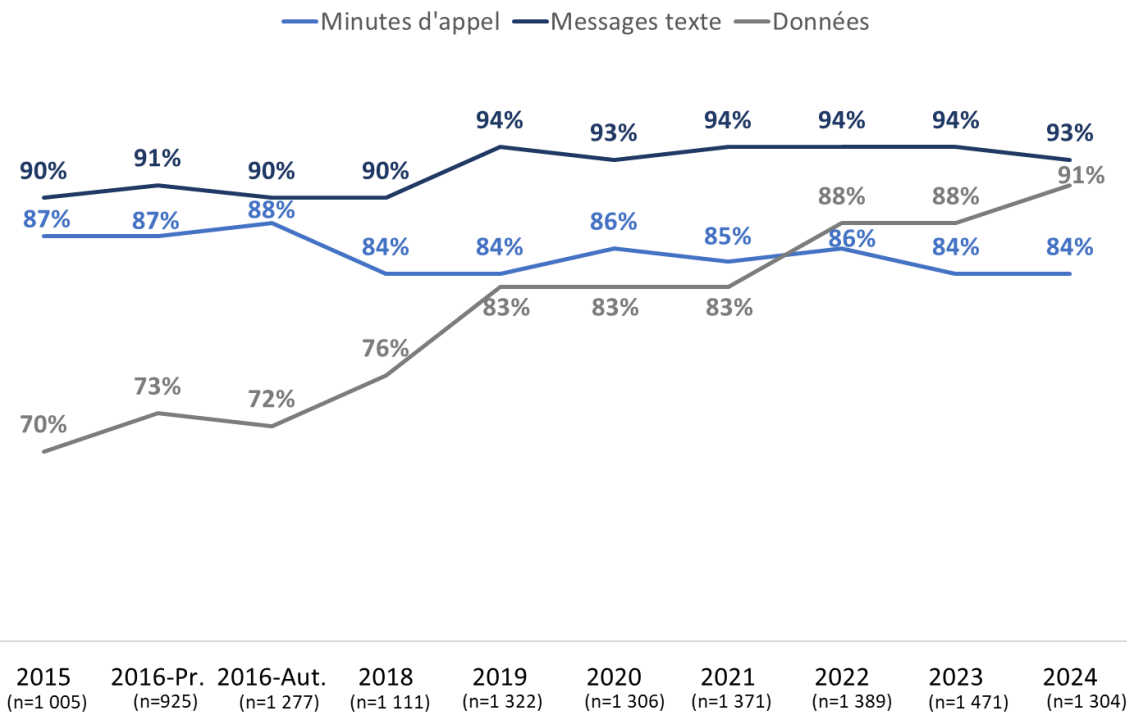
La probabilité d'utiliser un forfait mensuel postpayé augmente généralement avec le revenu du ménage (de 83 % des ménages gagnant moins de 40 000 \$ par année à 93 % des ménages gagnant plus de 150 000 \$ par année).

2.2 Services inclus dans les forfaits de services sans fil des Canadiens

Les forfaits de services sans fil canadiens incluent généralement des minutes d'appel, des messages texte et des données.

La plupart des forfaits de services sans fil prévoient des minutes d'appel (84 %), des données (91 %) et la messagerie texte (93 %). Environ les deux tiers (68 %) des répondants ont des minutes d'appel, des messages texte *et* des données dans leur forfait de services sans fil. L'inclusion de la messagerie texte est demeurée constante depuis 2019, tandis que la proportion de forfaits offrant des données a légèrement augmenté, passant de 88 % en 2022 et 2023 à 91 % en 2024.

Diagramme 5 : Caractéristiques d'un forfait de services sans fil



WC5. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de service sans fil ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 1 % à 4 % ne savaient pas.

Pour ce qui est des caractéristiques des forfaits de services sans fil, on peut remarquer certaines différences sur le plan démographique :

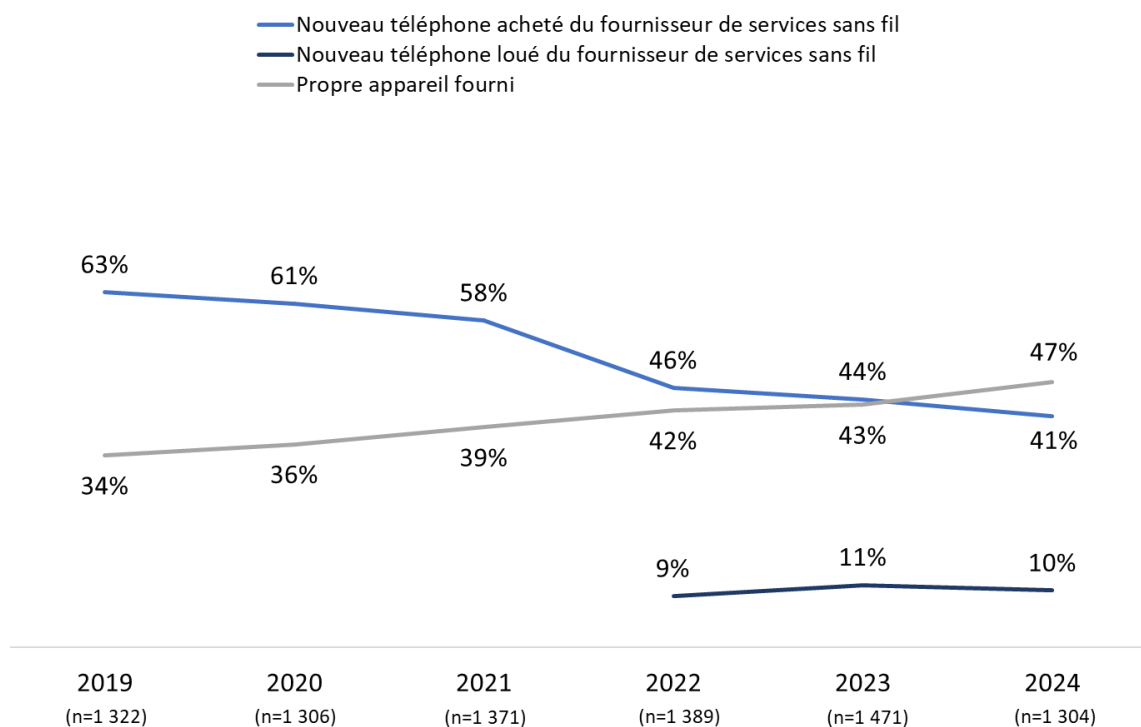
- Les résidents de la Colombie-Britannique sont plus enclins à avoir des minutes d'appel dans leurs forfaits que les répondants vivant dans les Prairies (90 % comparativement à 82 %).
- La probabilité d'avoir l'une ou l'autre de ces caractéristiques dans le forfait de services sans fil est plus faible chez les répondants âgés de 65 ans et plus. Plus précisément, 80 % ont déclaré disposer de minutes d'appel, comparativement à 87 % des répondants âgés de 55 à 64 ans. En outre, 88 % ont indiqué disposer de la messagerie texte contre 95 % des plus jeunes Canadiens, et 78 % ont mentionné disposer des données, comparativement à 96 % des plus jeunes Canadiens, dont 98 % des répondants de 18 à 34 ans.
- La probabilité de disposer de l'une ou l'autre de ces caractéristiques augmente généralement avec le revenu annuel du ménage et est plus élevée chez les répondants ayant fait des études postsecondaires. De plus, les répondants dont le revenu dépasse 100 000 \$ sont plus enclins à avoir des minutes d'appel dans leur forfait que ceux dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ (88 % contre 77 %).
- Les répondants issus des communautés racisées (94 %) sont plus susceptibles que les autres abonnés (90 %) de déclarer que leur forfait de services sans fil comprend des données.

2.3 Appareils

La plupart des Canadiens achètent un nouveau téléphone ou fournissent leur propre appareil lorsqu'ils adhèrent à un forfait de services sans fil.

Lors de l'adhésion à leur plus récent forfait de services sans fil, un plus grand nombre de Canadiens ont déclaré avoir fourni leur propre appareil (47 % comparativement à 43 % en 2023) plutôt que d'avoir acheté un nouveau téléphone auprès de leur fournisseur de services sans fil (41 % par rapport à 44 % en 2023). Comme dans les années précédentes, relativement peu d'abonnés aux services sans fil louent leur téléphone auprès de leur fournisseur (10 % comparativement à 9 % en 2022 et à 11 % en 2023).

Diagramme 6 : Type d'appareil



WC6. En souscrivant à votre dernier forfait sans fil, avez-vous fourni votre propre appareil, avez-vous fait l'achat d'un nouvel appareil ou avez-vous loué l'appareil auprès de votre fournisseur de services ? Base de référence : répondants abonnés à un forfait de service sans fil. 2024 : 2 % ne savaient pas.

Les groupes suivants étaient plus susceptibles d'avoir fourni leur propre appareil lorsqu'ils se sont abonnés à leur plus récent forfait :

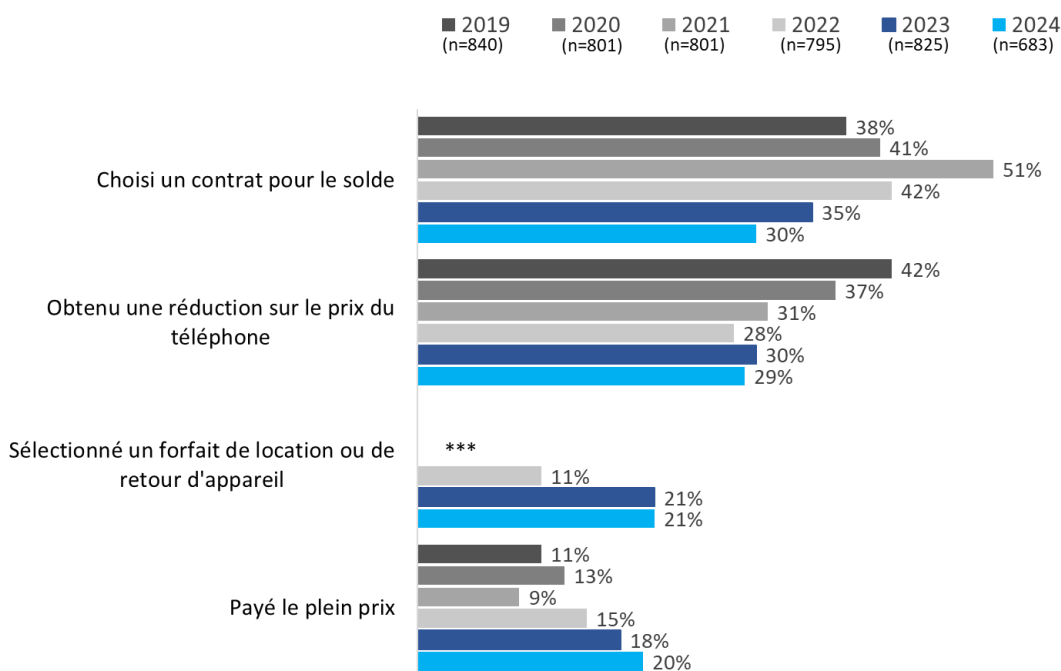
- Les répondants de l'Ontario (50 %) et de la Colombie-Britannique (55 %) comparativement aux répondants du Québec (40 %).
- Les répondants âgés de 18 et 34 ans (55 %) comparativement aux répondants de 35 à 54 ans (42 %) et de 55 à 64 ans (41 %).
- Les abonnés issus d'une communauté racisée (54 %) comparativement aux autres abonnés (43 %).

Le type d'achat d'un nouveau téléphone varie chez les Canadiens.

Parmi les répondants ayant acheté un nouveau téléphone, 2 sur 10 ont payé le plein prix (20 %) ou se sont abonnées à un forfait de location ou de retour d'appareil (21 %). Près de 3 sur 10 ont reçu une réduction sur le prix (29 %) ou ont choisi d'acheter un nouvel appareil auprès de leur fournisseur et ont décidé de souscrire à un plan de financement pour le solde de l'appareil (contrat pour le solde) [30 %].

La tendance des Canadiens à choisir un contrat pour le solde afin d'acheter un nouveau téléphone continue de diminuer, passant du sommet de 51 % en 2021 à 30 % cette année. En revanche, cette année marque la troisième augmentation consécutive de la proportion d'abonnés aux services sans fil affirmant avoir payé le plein prix pour leur téléphone (passant de 9 % en 2021 à 15 % en 2022, 18 % en 2023 et 20 % en 2024).

Diagramme 7 : Type d'acquisition d'un nouveau téléphone



***n'étaient pas une option de réponse en 2019, 2020, 2021

WC7. Parmi les éléments suivants, qu'avez-vous fait :... ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant acheté ou loué un nouveau téléphone de leur fournisseur de services sans fil. 2024 : 9 % ne savaient pas.

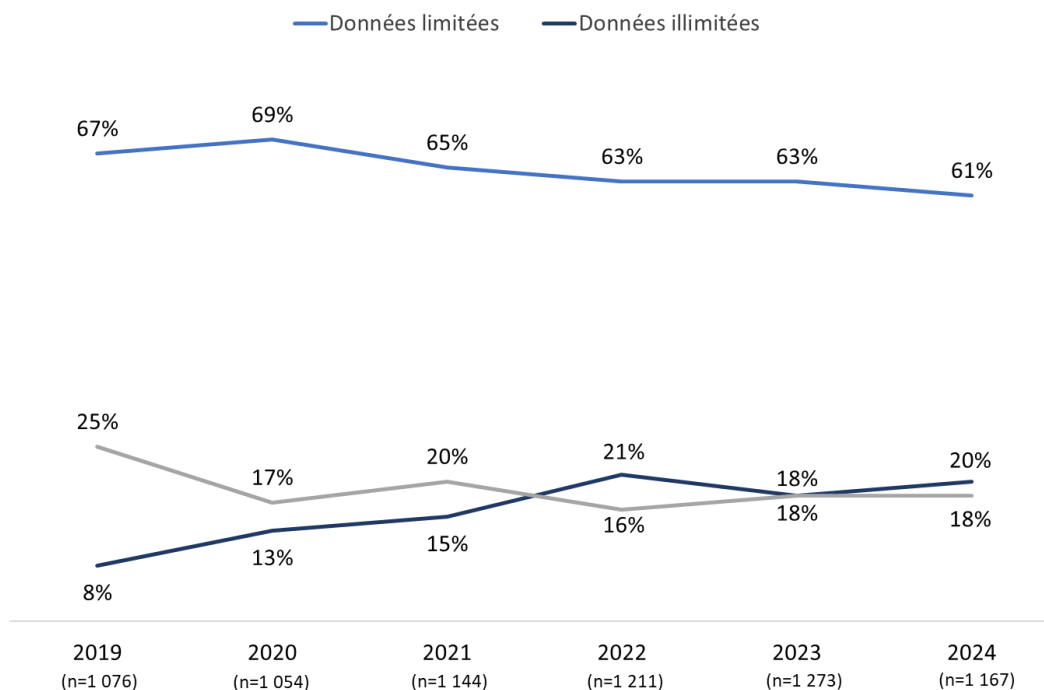
Les répondants ayant fait des études secondaires ou moins (31 %) sont plus susceptibles que ceux ayant fait des études collégiales (17 %) ou universitaires (16 %) d'avoir payé en totalité leur nouveau téléphone lorsqu'ils se sont abonnés à leur plus récent forfait de services sans fil. En revanche, la probabilité de choisir un contrat pour le solde était plus élevée chez les répondants ayant fait des études postsecondaires (34 %) que chez celles ayant fait des études secondaires ou moins (18 %).

2.4 Données sans fil

Une quantité limitée de données demeure l'option la plus populaire pour l'inclusion de données dans les forfaits de services sans fil.

Comme il a été mentionné précédemment, 91 % des Canadiens ont un forfait de services sans fil comprenant des données. Les répondants disposant d'un forfait incluant des données choisissent principalement un forfait offrant une quantité limitée de données ; 6 répondants sur 10 (61 %) ont indiqué avoir une limite mensuelle quant aux données comprises dans leur forfait (presque inchangé depuis 2023). Bien que la popularité des forfaits de données « illimitées » ait augmenté de façon constante entre 2019 et 2022 (de 9 % à 21 %), il n'y a pas eu de changement significatif en 2024 par rapport à l'année précédente ; 2 répondants sur 10 (20 %) ont indiqué que leur forfait de services sans fil contient des données illimitées (comparativement à 18 % en 2023). La probabilité d'avoir un forfait de données « illimitées » est plus élevée chez les répondants de 65 ans et plus (25 %) que chez les répondants de 18 à 34 ans (17 %).

Diagramme 8 : Type de données incluses dans un forfait de services sans fil

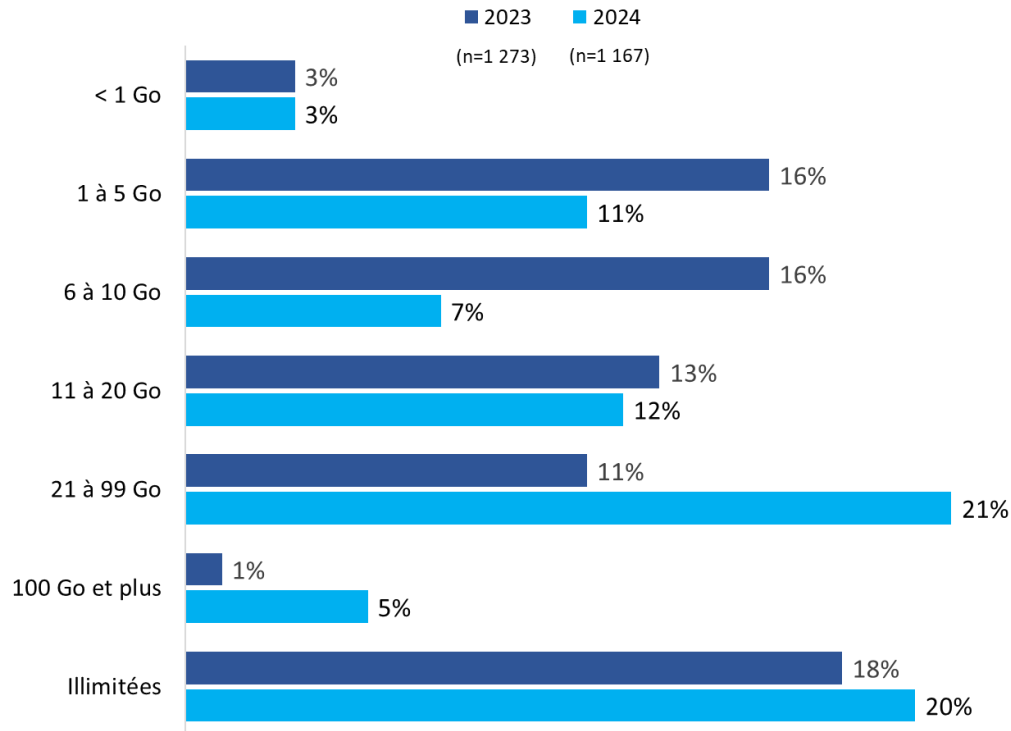


WC8. Certains forfaits de services sans fil offrent une utilisation illimitée de données, d'autres, une utilisation limitée. Lorsqu'un forfait comprend une limite de données mensuelles, vous pouvez avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait. Quelle est la quantité de données présentement incluse dans votre forfait ? Base de sondage : répondants ayant un forfait de services sans fil qui comprend des données.

Le quart (26 %) des répondants abonnés à un forfait de services sans fil qui comprend des données disposent d'au moins 25 Go de données dans leur forfait mensuel : 21 % ont de 21 à 99 Go de données et 5 % ont plus de 100 Go. Il s'agit d'une augmentation notable par rapport à l'année

précédente. En 2023, seulement 12 % des répondants avaient déclaré détenir un forfait incluant cette quantité de données.

Diagramme 9 : Quantité de données incluses dans un forfait mensuel

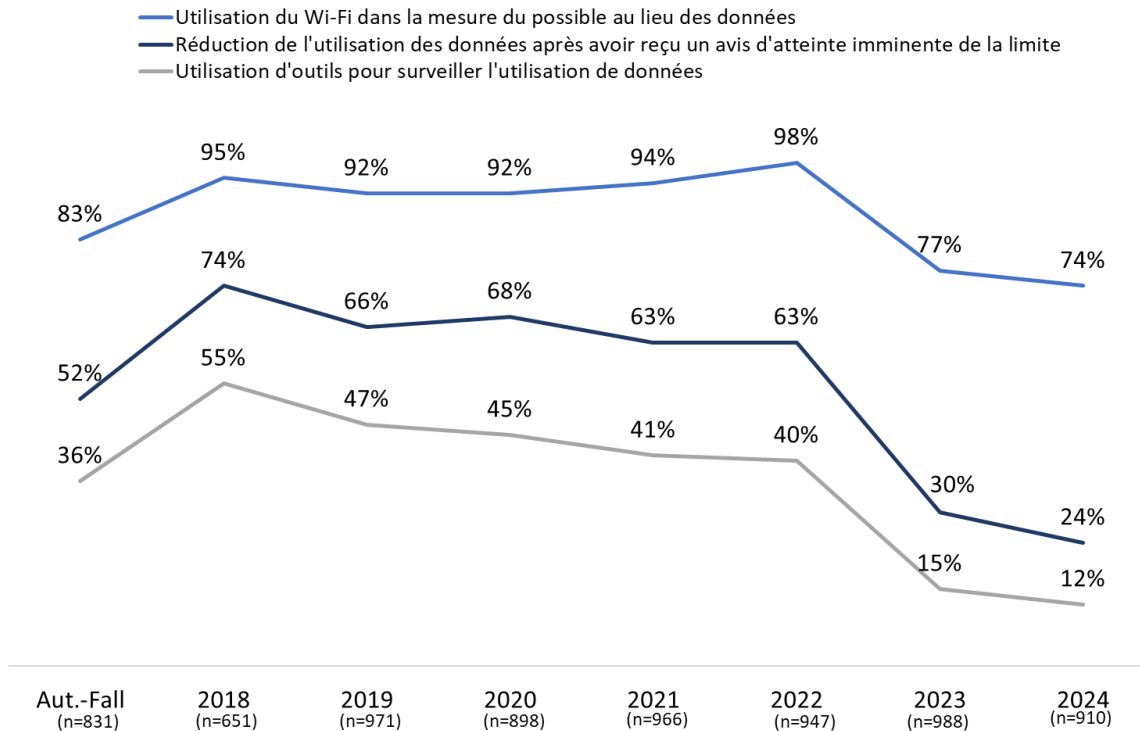


WC8. Certains forfaits de services sans fil offrent une utilisation illimitée de données, d'autres, une utilisation limitée. Lorsqu'un forfait comprend une limite de données mensuelles, vous pouvez avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire si vous utilisez plus de données dans un mois que ce que prévoit votre forfait. Quelle est la quantité de données présentement incluse dans votre forfait ? Base de sondage : répondants ayant un forfait de services sans fil qui comprend des données.

Le nombre d'abonnés à un forfait de services sans fil qui prennent des mesures pour gérer ou limiter leur utilisation de données est en baisse constante.

Les trois quarts (74 %) des Canadiens ayant des données dans leur forfait de services sans fil utilisent le service Wi-Fi lorsqu'il est disponible pour gérer ou limiter leur utilisation des données. En outre, environ un quart (24 %) des répondants réduisent leur utilisation des données après avoir reçu un avis indiquant qu'ils atteindront sous peu leur limite et 12 % utilisent des outils pour surveiller leur utilisation de données. Cette année, la diminution de la proportion de Canadiens qui prennent de telles mesures pour gérer ou limiter les données, qui avait commencé en 2023, s'est poursuivie.

Diagramme 10 : Activités pour gérer ou limiter l'utilisation de données



WC9. Lesquelles des méthodes suivantes, s'il y a lieu, utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui inclut des données.

2024 : 9 % ne savaient pas.

Afin de gérer ou de limiter l'utilisation de données, les abonnés aux services sans fil en Ontario étaient plus susceptibles que leurs homologues du Québec à utiliser le Wi-Fi (78 % par rapport à 68 %) et de réduire l'utilisation des données après avoir reçu un avis (29 % par rapport à 19 %). Les répondants âgés de 65 ans et plus étaient moins portés à utiliser le Wi-Fi (66 % comparativement à 77 % des répondants de 35 à 54 ans), à réduire leur utilisation des données après avoir reçu un avis (15 % comparativement à 30 % des répondants de 18 à 34 ans et 26 % des répondants de 55 à 64 ans) et à se servir d'outils pour surveiller l'utilisation des données (7 % comparativement à 13 % des répondants de 35 à 54 ans). Les répondants issus de communautés racisées sont plus enclins que les autres à utiliser le Wi-Fi pour gérer l'utilisation des données (79 % comparativement à 71 % des autres répondants).

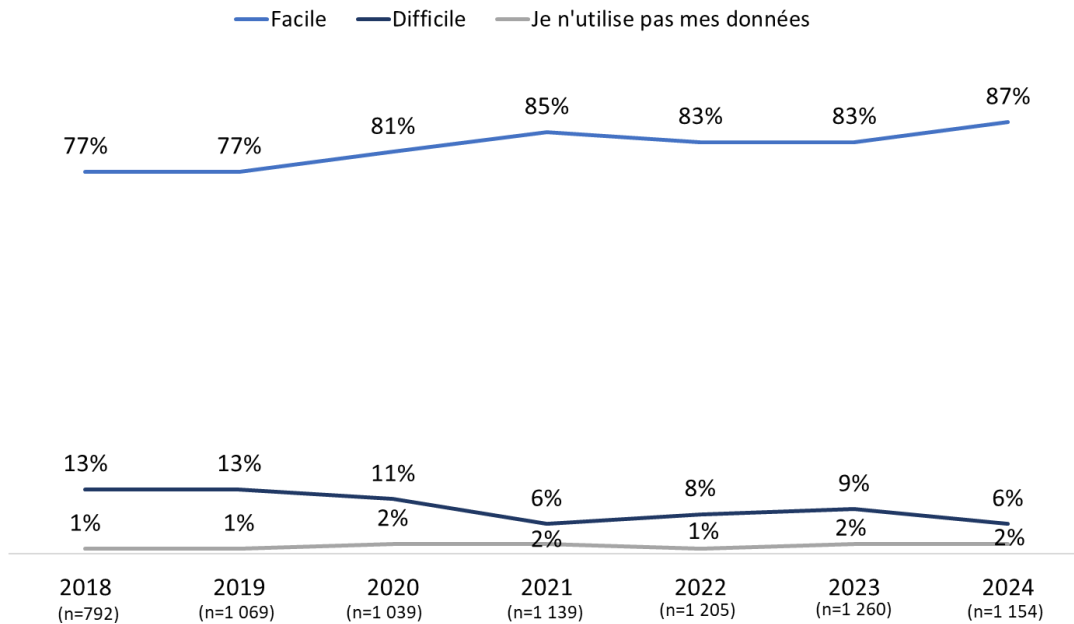
La majorité des Canadiens trouvent qu'il est facile de gérer leur utilisation de données.

Les Canadiens continuent de trouver qu'il est facile de gérer leur utilisation de données chaque mois. Près de 9 Canadiens sur 10 (87 %) ont jugé cela facile sur une échelle de 7 points (scores de 5, 6 ou 7), et environ 6 répondants sur 10 (62 %) estimaient que c'était *extrêmement* facile.

Les abonnés à des services sans fil du Canada atlantique (72 %) et du Québec (66 %) sont plus susceptibles que ceux de l'Ontario (57 %) de trouver *extrêmement* facile de gérer leurs données. Les hommes (58 % comparativement à 67 % des femmes), les répondants issus de communautés

racisées (55 % par rapport à 66 % des autres répondants) et les répondants de 18 à 34 ans (57 % par rapport à 68 % des répondants de 55 à 64 ans) étaient moins susceptibles de dire que la gestion de leurs données est *extrêmement* facile.

Diagramme 11 : Facilité à gérer l'utilisation de données



WC10. Dans quelle mesure est-il facile pour vous de gérer votre utilisation de données ou celle de votre famille chaque mois ? Veuillez utiliser une échelle à 7 points, 1 étant « très difficile » et 7 étant « très facile ». Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui comprend des données. 2024 : 9 % ne savaient pas.

La plupart des Canadiens n'ont pas payé de frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois.

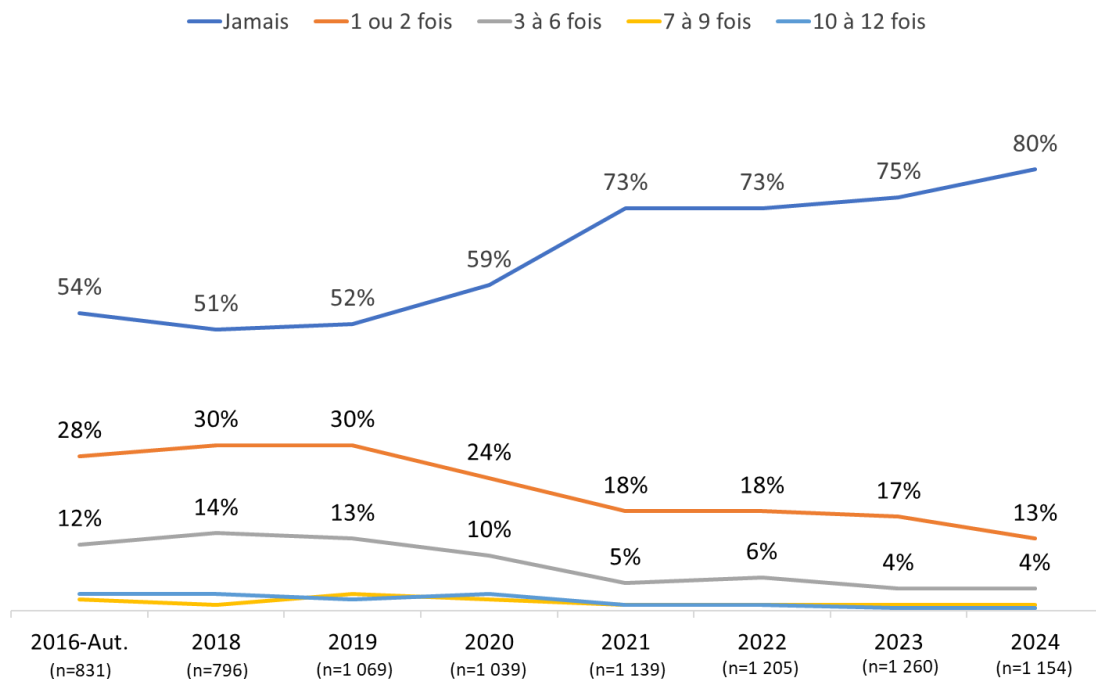
La plupart des Canadiens (80 %) ayant un forfait de services sans fil qui comprend des données qui n'ont pas payé de frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 derniers mois. La tendance qui a débuté en 2021 se poursuit, plus de 7 Canadiens sur 10 avaient déclaré ne pas avoir payé de frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 mois précédant le sondage. Moins de 2 répondants sur 10 (18 %) ont payé des frais d'utilisation excédentaire au cours des 12 derniers mois, et la plupart des personnes qui l'ont fait en ont payé une ou deux fois (13 %).

Les groupes de répondants suivants étaient plus susceptibles de dire qu'ils n'ont *jamais* payé de frais d'utilisation excédentaire de données : les répondants âgés de 65 ans et plus (84 % par rapport à 73 % des répondants de moins de 35 ans) ; les répondants issus de ménages dont le revenu annuel se situe entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$ (89 % par rapport à 72 % à 78 % des répondants issus de ménages à faible revenu) ; et les titulaires d'un baccalauréat ou d'un diplôme d'études supérieures (82 % par rapport à 74 % des titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou moins).

Comparativement à leurs homologues, un moins grand nombre de titulaires de forfaits suivants ont déclaré n'avoir *jamais* payé de frais d'utilisation excédentaire de données : les répondants issus de

communautés racisées (75 %) ; les répondants ayant reçu une facture-surprise (54 %) ; les répondants ayant déposé une plainte au sujet de leurs services sans fil (68 %) ou Internet (74 %) ; et les répondants qui ne s'estimaient pas renseignés au sujet du CRTC (77 %). En revanche, ces titulaires de forfaits sont plus susceptibles d'avoir payé des frais d'utilisation excédentaire de données au cours des 12 derniers mois.

Diagramme 12 : Fréquence des frais d'utilisation excédentaire payés au cours des 12 derniers mois



WC11. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous payé des frais d'utilisation excédentaire de données ?

Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui comprend des données. 2024 : 2 % ne savaient pas.

2.5 Facture-surprise

La plupart des Canadiens n'ont pas reçu de facture-surprise.

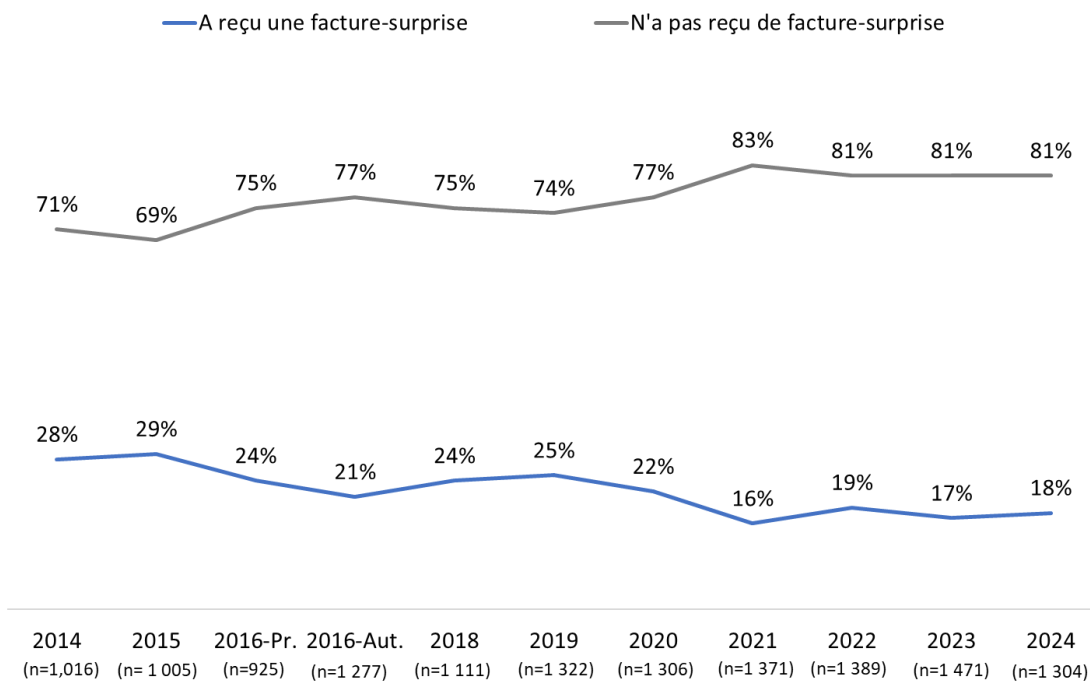
Un peu plus de 8 Canadiens sur 10 (81 %) ayant un forfait de services sans fil ont déclaré ne pas avoir reçu une facture étonnamment élevée (facture-surprise) au cours de la dernière année. La proportion de Canadiens qui ont reçu une telle facture (18 %) a été constante au cours des quatre dernières années, ne variant pas plus de 3 % d'une année à l'autre depuis 2021 (16 % comparativement à 22 % en 2020).

Tout comme dans les années précédentes, les personnes plus jeunes et d'âge moyen sont plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise ; c'est le cas de 22 % des répondants âgés de 18 à 34 ans et 22 % des répondants de 55 à 64 ans, comparativement à 13 % des répondants de 65 ans et plus. La probabilité de recevoir une facture-surprise est également plus élevée chez les allophones

(24 % par rapport à 16 % à 17 % des répondants qui ont appris le français ou l'anglais à la maison lorsqu'ils étaient enfants et qui comprennent encore la langue) et chez les résidents dans les territoires (38 % par rapport à 16 % des résidents du Québec et 18 % des résidents de l'Ontario).

De plus, les répondants ayant de la difficulté à gérer leurs données (48 %), les répondants ayant changé de fournisseur de services sans fil (24 %), les répondants ayant déposé une plainte au sujet de leurs services sans fil (40 %) ou Internet (25 %) et les répondants ayant une impression défavorable du CRTC (24 %) sont tous plus susceptibles d'avoir reçu une facture-surprise à un moment donné au cours de la dernière année.

Diagramme 13 : Réception d'une facture-surprise

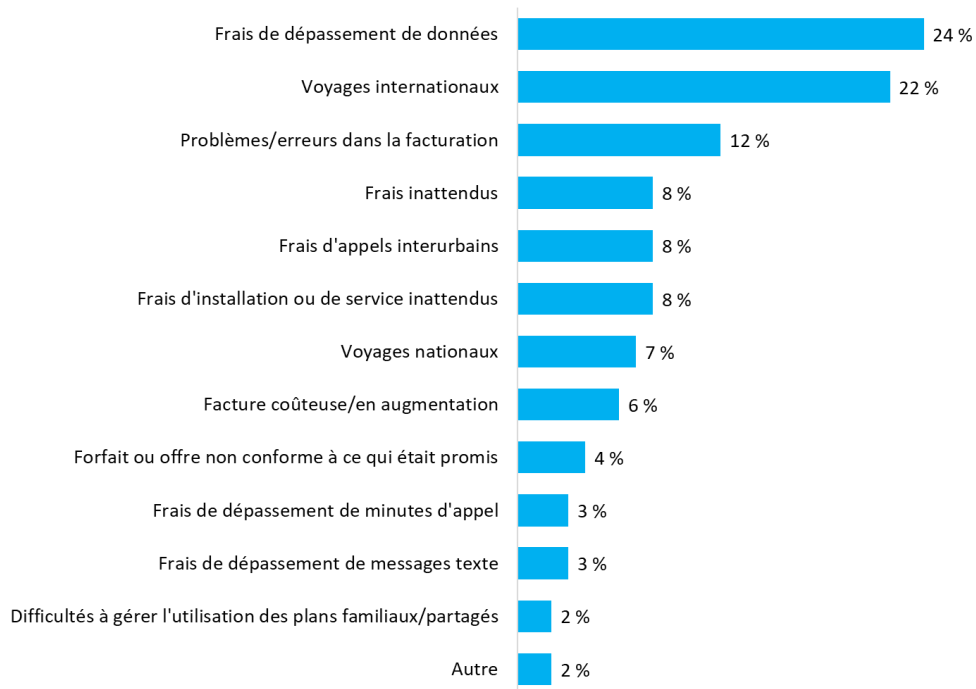


WC12. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment élevée ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 1 % ne savaient pas.

Les principales raisons de la réception d'une facture-surprise sont les frais d'utilisation excédentaire de données et les voyages internationaux.

Les répondants ayant reçu une facture-surprise au cours des 12 derniers mois (n=235) ont principalement invoqué deux raisons : les frais d'utilisation excédentaires de données (24 %) et les voyages internationaux (22 %). Parmi les autres raisons ayant mené à une facture-surprise, il y a les problèmes de facturation (12 %), les frais imprévus, comme les frais d'accès au réseau ou le 911 (8 %), les frais d'installation (8 %), les frais d'interurbain (8 %) et les frais de déplacement à l'échelle nationale, en particulier les frais d'itinérance (7 %). Ce sont 6 % des répondants qui ont indiqué que leur facture est élevée ou qu'elle augmente en général. Moins de 5 % des répondants ont mentionné d'autres raisons pour lesquelles ils ont reçu une facture-surprise. Les raisons sont énumérées dans le diagramme 14 ci-dessous.

Diagramme 14 : Principales raisons pour la réception d'une facture-surprise



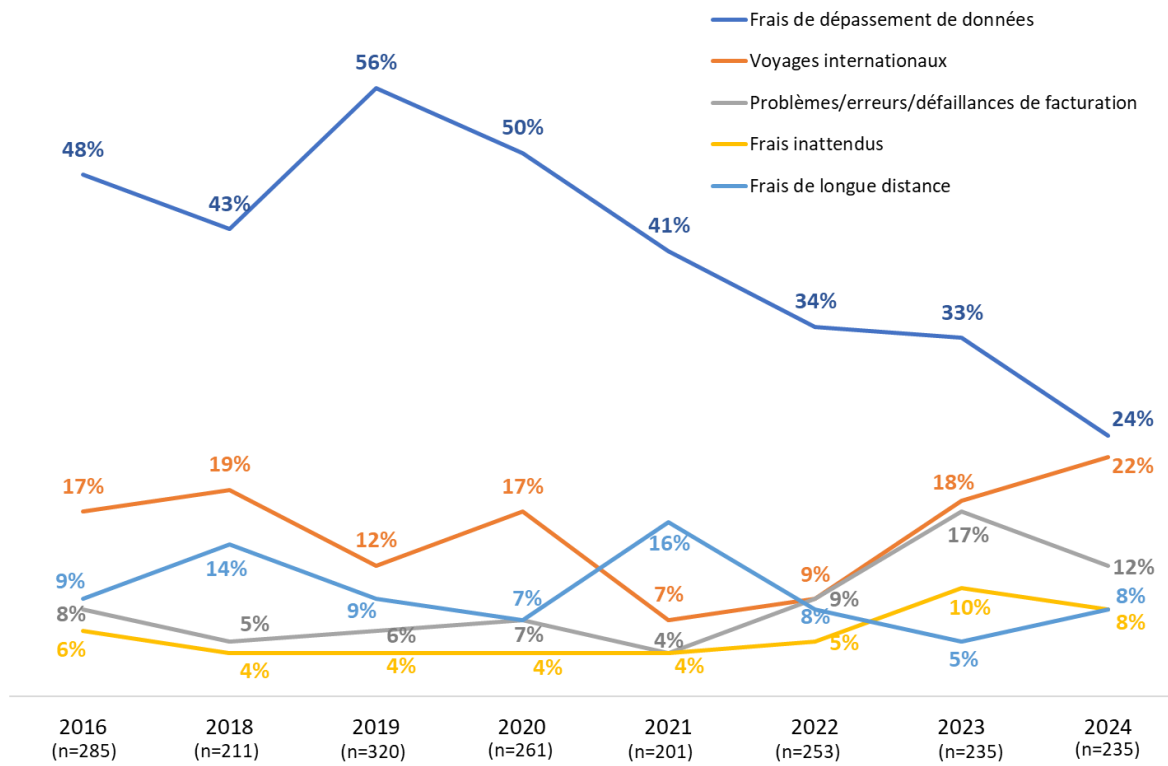
WC13. Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : n=235 ; répondants ayant un forfait de service sans fil et qui ont reçu une facture-surprise au cours des 12 derniers mois. Ne sait pas : 8 %.

Le diagramme 15 présente les principales raisons des factures-surprises de 2016 à aujourd'hui. Le nombre de Canadiens ayant dû payer des frais d'utilisation excédentaires de données a atteint un sommet en 2019, puis a amorcé une tendance à la baisse l'année suivante (-6 % en 2020 ; -9 % en 2021 ; -7 % en 2022). Après s'être stabilisée en 2023, la tendance à la baisse s'est poursuivie cette année, avec une diminution de 9 % par rapport à l'année précédente (de 33 % en 2023 à 24 % en 2024).

Comparativement à 2021, la proportion de Canadiens attribuant la cause d'une facture-surprise aux voyages internationaux continue d'augmenter, passant du creux de 7 %, signalé au plus fort de la pandémie mondiale de COVID-19 à un sommet de 22 % cette année, ce qui est généralement conforme aux niveaux que l'on retrouvait avant la pandémie.

Après une augmentation notable en 2023 totalisant 17 % (augmentation de 8 % depuis 2022), les problèmes de facturation ont diminué à 12 %, tandis que les frais imprévus demeurent constants d'une année à l'autre et que la tendance à la baisse des frais d'interurbain mentionnés comme motifs des factures-surprises s'est arrêtée cette année.

Diagramme 15 : Principales raisons pour la réception d'une facture-surprise (au fil du temps)



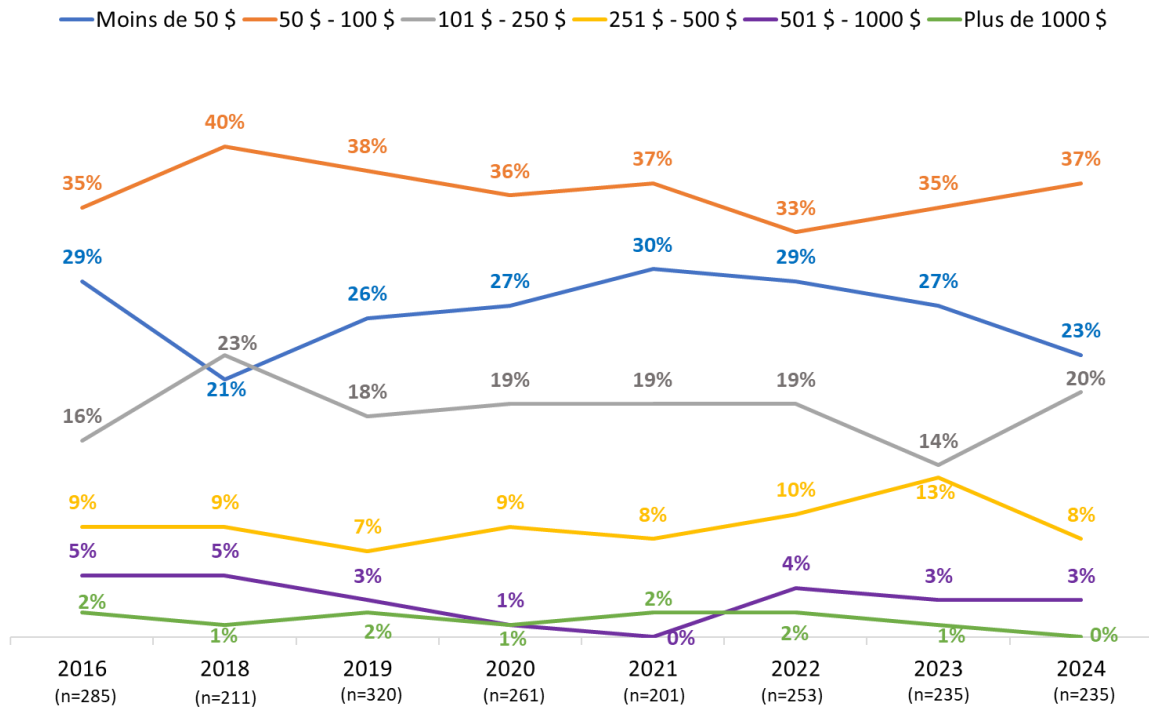
WC13. Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil et qui ont reçu une facture-surprise au cours des 12 derniers mois. 2024 : 8 % ne savaient pas.

La majorité des frais imprévus sur la facture totalisent généralement moins de 100 \$.

Exactement 6 répondants sur 10 ayant reçu une facture-surprise se sont vu imposer des frais imprévus de moins de 50 \$ (23 %) ou entre 50 \$ et 100 \$ (37 %), ce qui est comparable aux années précédentes. Cela dit, comme le montre le diagramme 16, la proportion de Canadiens faisant mention de frais totalisant entre 50 \$ et 100 \$ est plus élevée en 2024 qu'elle ne l'était en 2022, lorsque 33 % avaient déclaré payer des frais dans cette tranche, et la proportion de Canadiens faisant mention de frais se situant entre 101 \$ et 250 \$ a augmenté cette année après avoir atteint un creux de 14 % en 2023³.

³ L'inflation est probablement un facteur puisque les prix moyens annuels des biens et des services ont augmenté dans l'ensemble du Canada en 2023.

Diagramme 16 : Montant des frais imprévus facturés



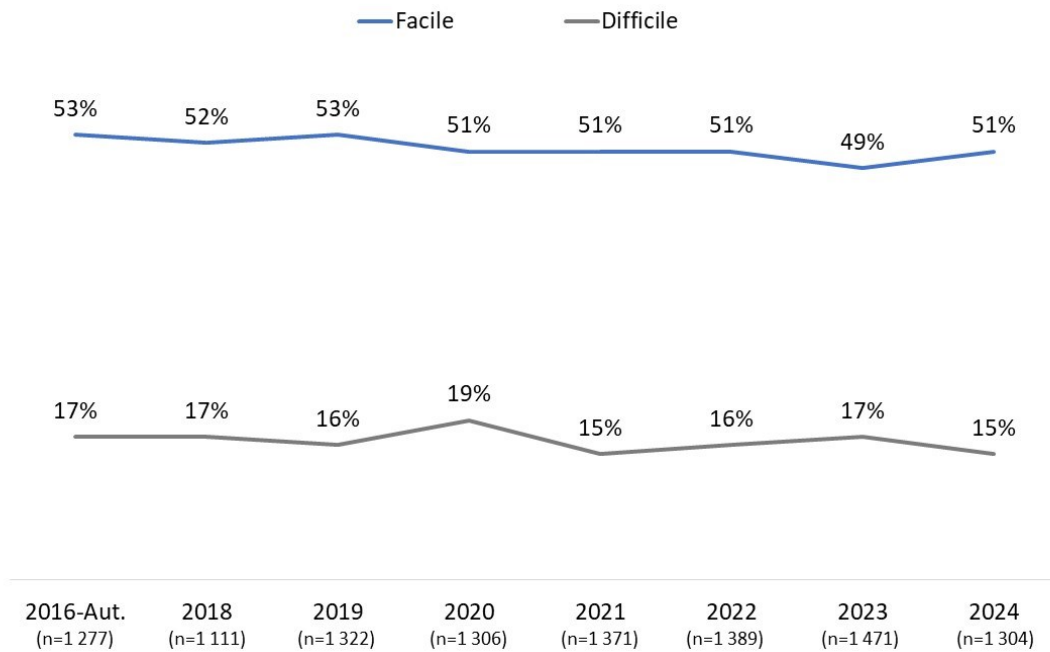
WC14. Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui ont reçu une facture-surprise au cours des 12 derniers mois. 2024 : 9 % ne savaient pas.

2.6 Frais d'itinérance

La moitié des répondants trouvent qu'il est facile de gérer les frais d'itinérance lorsqu'ils voyagent.

Environ la moitié (51 %) des personnes abonnées à des services sans fil ont trouvé facile (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) de gérer les frais d'itinérance en voyage, incluant un tiers (33 %) de ces répondants qui ont déclaré qu'il était *extrêmement* facile de le faire. La proportion d'abonnés qui trouvent qu'il est facile de gérer leurs frais d'itinérance est constante depuis l'automne 2016, ne variant pas plus de 2 % d'une année à l'autre. Relativement peu d'abonnés (15 %) ont de la difficulté (scores de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points) à gérer les frais d'itinérance.

Diagramme 17 : Niveau de difficulté de la gestion des frais en voyage



WC15. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez devoir payer des frais d'itinérance. Dans quelle mesure est-il facile pour vous de gérer vos frais d'itinérance lorsque vous voyagez ? Veuillez utiliser une échelle à 7 points, dans laquelle 1 signifie « très difficile » et 7 signifie « très facile ». Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 4 % ne savaient pas.

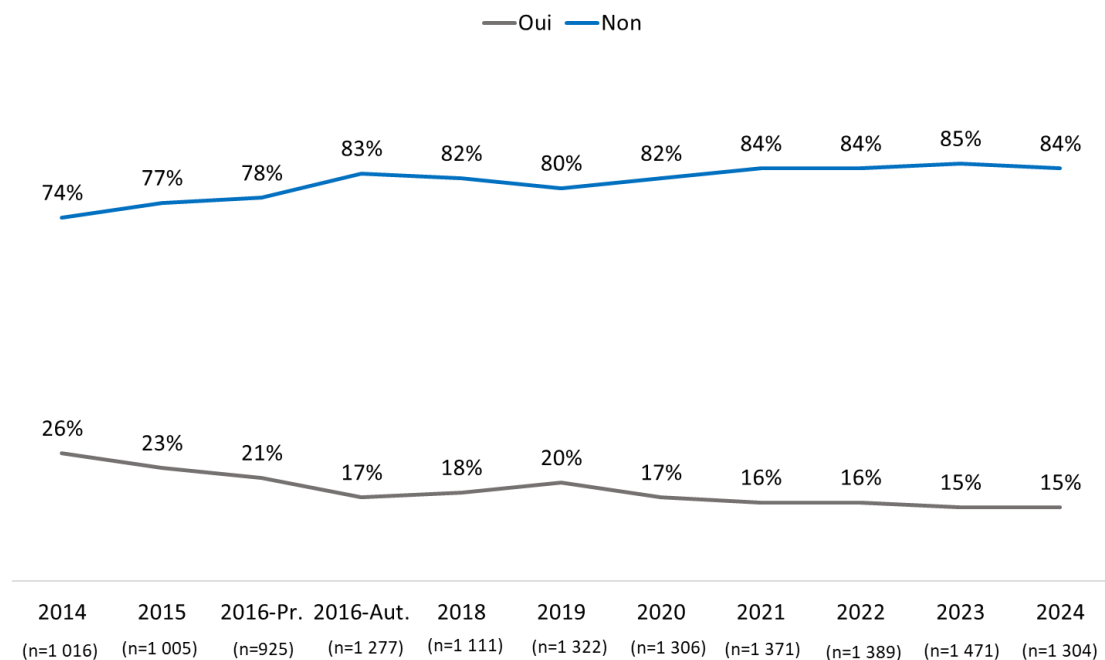
Comparativement aux résidents de la Colombie-Britannique (22 %), les abonnés du Canada atlantique (41 %), du Québec (37 %) et des Prairies (37 %) sont plus susceptibles de trouver *extrêmement* facile de gérer les frais d'itinérance lorsqu'ils voyagent. Les abonnés âgés de 65 ans et plus (27 %) ont moins tendance que les abonnés de 55 à 64 ans (36 %) et ceux de 35 à 54 ans (42 %) à dire que la gestion des frais d'itinérance est *extrêmement* facile. Il en est de même pour les abonnés dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 40 000 \$ (24 %), comparativement aux abonnés dont le ménage touche un revenu annuel se situant entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$ (38 %) et à ceux gagnant 150 000 \$ ou plus par année (43 %).

2.7 Plaintes

La plupart des répondants n'ont pas déposé de plainte au sujet de leurs services sans fil au cours des 12 derniers mois.

La plupart des abonnés à des services sans fil (84 %) n'ont pas déposé de plainte au sujet de leurs services sans fil au cours des 12 derniers mois. En revanche, 15 % ont déclaré avoir formulé une plainte. Le nombre de plaintes concernant des services sans fil a été relativement constant dans les dernières années, allant de 17 % en 2020 à 15 % cette année. De plus, un nombre beaucoup plus petit de Canadiens ont déposé une plainte au cours des dernières années comparativement à il y a dix ans, lorsque 26 % des répondants l'ont fait.

Diagramme 18 : Plaintes concernant le service sans fil déposées au cours des 12 derniers mois



WC16. Avez-vous déposé une plainte au sujet de vos services sans fil au cours des 12 derniers mois ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui ont déposé une plainte. 2024 : 1 % ne savaient pas.

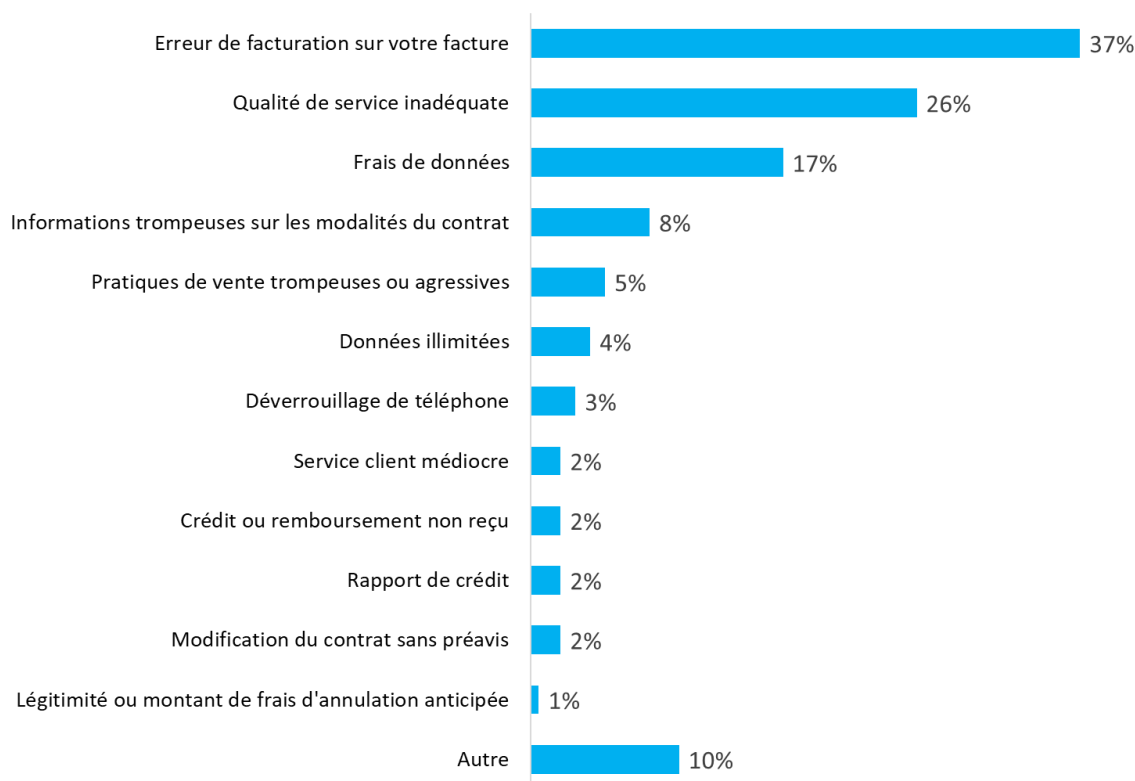
Les abonnés à des services sans fil au Québec (9 %) sont les moins susceptibles d'avoir formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours des 12 derniers mois (comparativement à 16 % des abonnés vivant en Ontario et dans les Prairies, à 18 % des abonnés de la Colombie-Britannique, à 24 % des abonnés au Canada atlantique et à 30 % des abonnés des territoires).

Comme on pouvait s'y attendre, les répondants ayant reçu une facture-surprise (34 %), ainsi que les répondants ayant déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision (23 %) ou Internet (31 %) sont plus susceptibles d'avoir formulé une plainte concernant leurs services sans fil au cours de la dernière année. De plus, la probabilité de déposer une plainte est plus élevée chez les répondants qui ne sont pas renseignés sur le CRTC (18 %) et celles qui ont une impression défavorable du CRTC (18 %).

Plusieurs plaintes sont attribuables à des frais facturés à tort ou à des services inadéquats.

Pour la majeure partie des répondants qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours de la dernière année l'on fait concernant des frais facturés à tort (37 %). En outre, 26 % se sont plaints de services inadéquats et 17 %, des frais d'utilisation excédentaires de données. Les autres raisons mentionnées par un petit nombre sont énumérées dans le diagramme 19. La majorité (83 %) des plaintes concernaient un seul motif ; seulement 16 % ont déclaré que leur plainte était fondée sur plusieurs motifs.

Diagramme 19 : Objets des plaintes



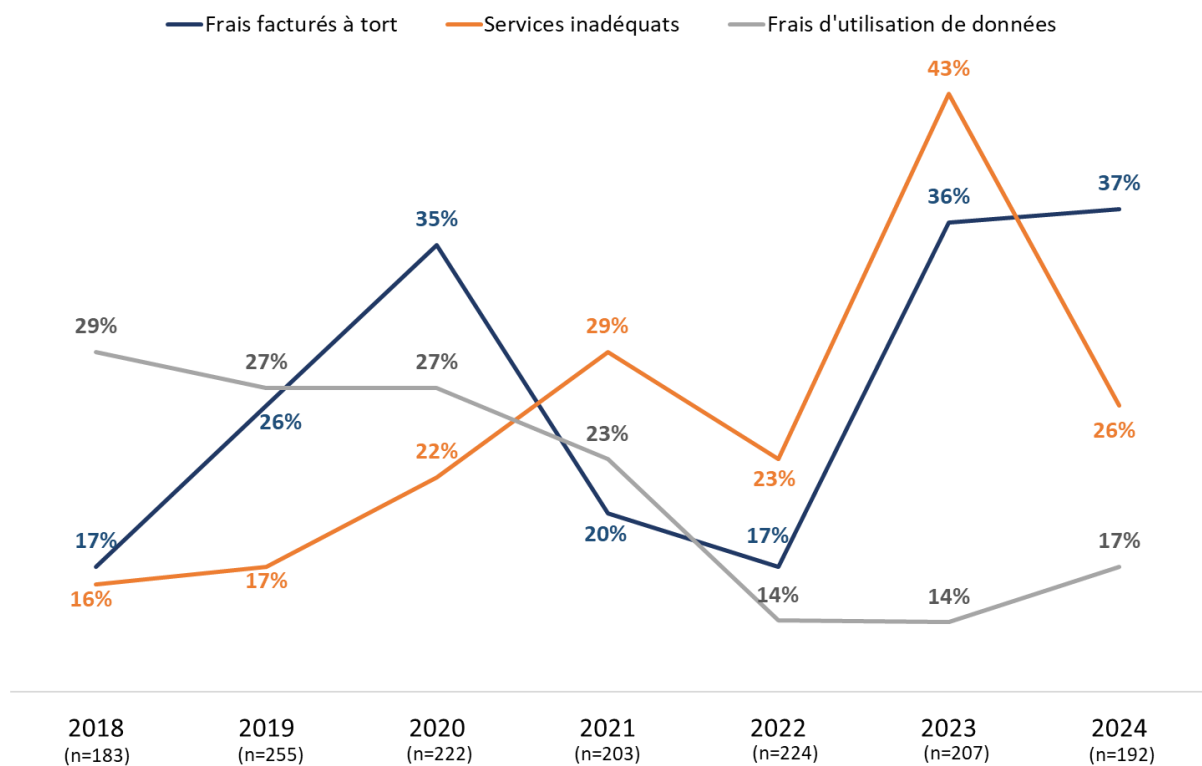
WC17. Quel était le sujet de votre plainte ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : n=192 ; répondants ayant un forfait de service sans fil qui ont déposé une plainte. Ne sait pas : <1 %.

Le diagramme 20 présente les principaux motifs des plaintes relatives aux services sans fil au fil du temps. Le nombre de répondants faisant mention de frais facturés à tort n'a pas changé cette année et est conforme au niveau d'avant la pandémie, après avoir connu une forte baisse pendant les années de pandémie (de 35 %⁴ en 2020 à 20 % en 2021 et à 17 % en 2022). La proportion de répondants ayant déclaré des services inadéquats a considérablement diminué cette année, passant de 43 % en 2023 à 26 % en 2024, ce qui cadre davantage avec le pourcentage de 2022 (23 %) et celui de 2021 (29 %).

La proportion d'abonnés à des services sans fil indiquant que leur plainte avait pour objet des changements apportés à la quantité de données a légèrement augmenté cette année, après une baisse constante de 2018 à 2022.

⁴ Rappelons que les répondants ont été interrogés au sujet des plaintes déposées au cours des 12 mois précédant le sondage. Pour la vague 2020 de cette étude, l'année de référence était 2019.

Diagramme 20 : Principaux objets des plaintes : au fil du temps

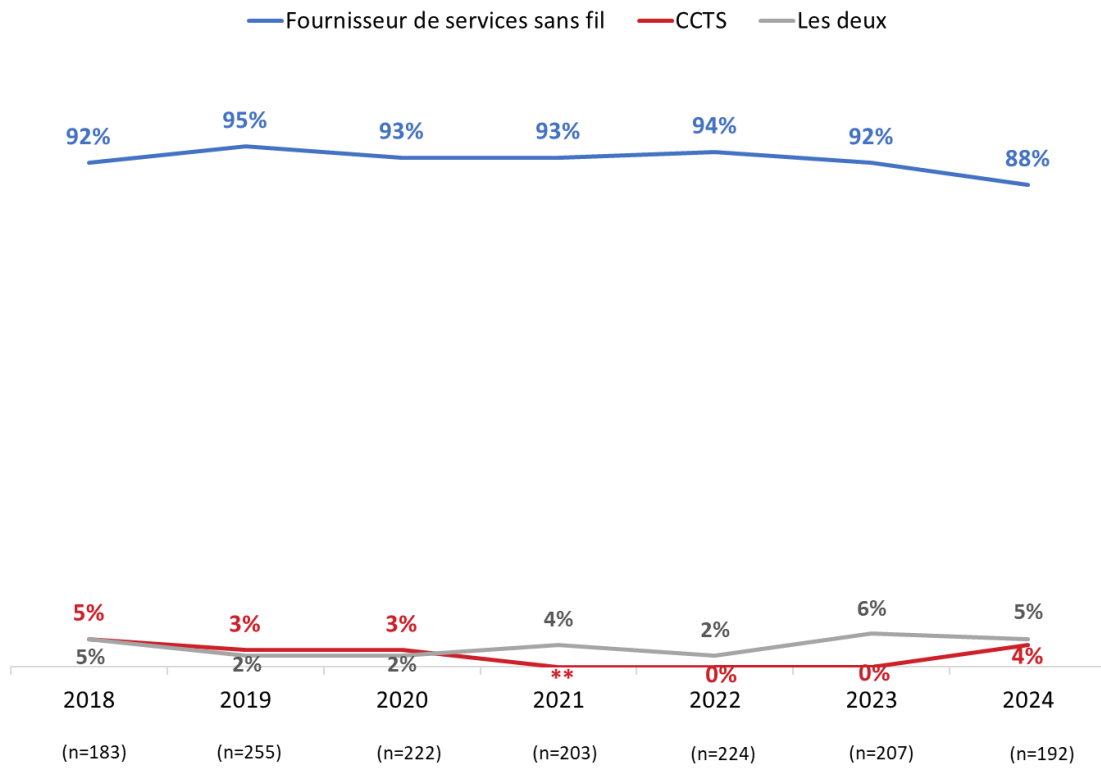


WC17. Quel était le sujet de votre plainte ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil qui ont déposé une plainte. 2024 : <1 % ne savaient pas.

Près de 9 répondants sur 10 ayant déposé une plainte ont choisi de l'adresser directement à leur fournisseur de services.

La plupart (88 % comparativement à 92 % en 2023) des répondants qui ont déposé une plainte concernant leurs services sans fil au cours des 12 derniers mois l'ont adressée directement à leur fournisseur. Les autres se sont plaints à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) [4 %, en hausse par rapport à aucun répondant en 2022 et 2023] ou à leur fournisseur de services et à la CPRST (5 %). À cet égard, il est important de mentionner que le rôle de la CPRST consiste à examiner les plaintes des personnes insatisfaites de la réponse de leur fournisseur de services.

Diagramme 21 : Plaintes adressées au fournisseur de services sans fil



WC18. À qui avez-vous porté plainte ? Était-ce votre fournisseur de services, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, également connue sous le nom de CPRST, ou les deux ? Base : répondants abonnés à un fournisseur de services sans fil ayant déposé une plainte. **Base de référence faible ; données supprimées. 2024 : 41 % ne savaient pas.

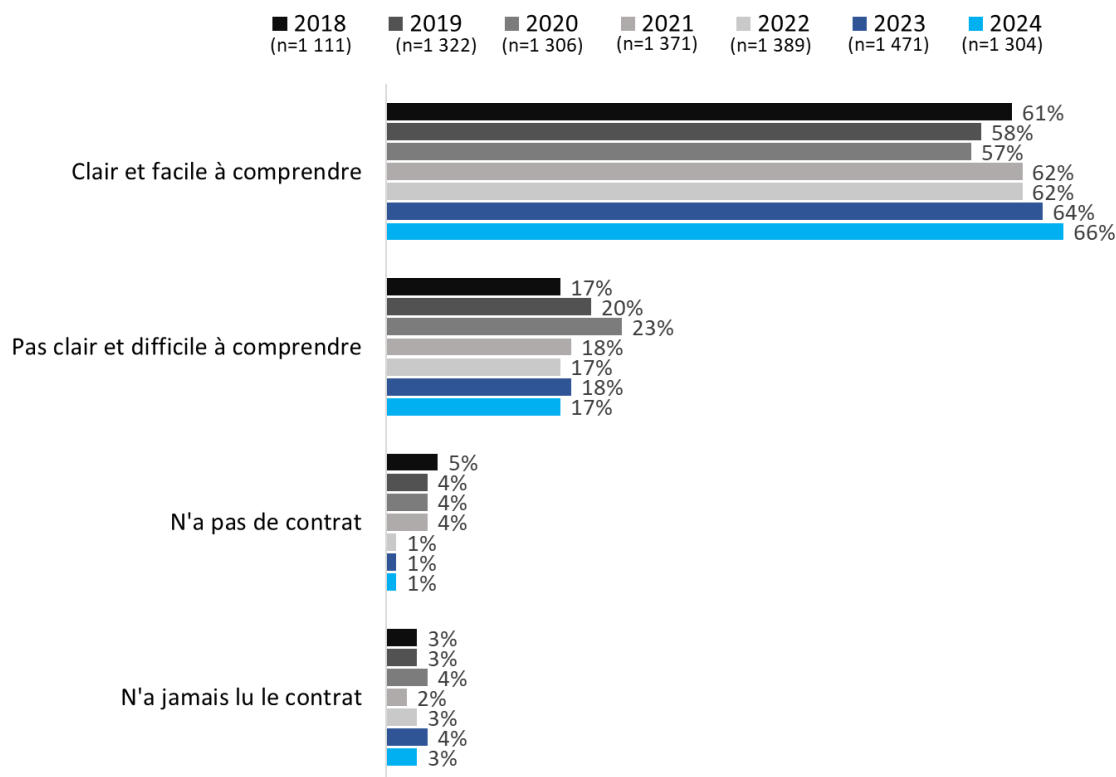
2.8 Clarté du contrat

Les deux tiers des répondants trouvent que leur contrat de services sans fil est clair et facile à comprendre.

Les deux tiers des Canadiens (66 %) ont déclaré qu'ils trouvaient leur contrat de services sans fil clair et facile à comprendre (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points). La proportion de Canadiens trouvant leur contrat clair et facile à comprendre a augmenté au fil du temps, passant d'un creux de 57 % en 2020 au sommet actuel de 66 %.

En revanche, environ 2 Canadiens sur 10 (17 %) ont déclaré qu'ils trouvaient leur contrat peu clair et difficile à comprendre. Un faible pourcentage de répondants (3 %) a admis n'avoir jamais lu le contrat, et un groupe encore plus petit (1 %) a déclaré ne pas avoir de contrat.

Diagramme 22 : Facilité à comprendre le contrat de services sans fil



WC19. 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 de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 1 % ne savaient pas.

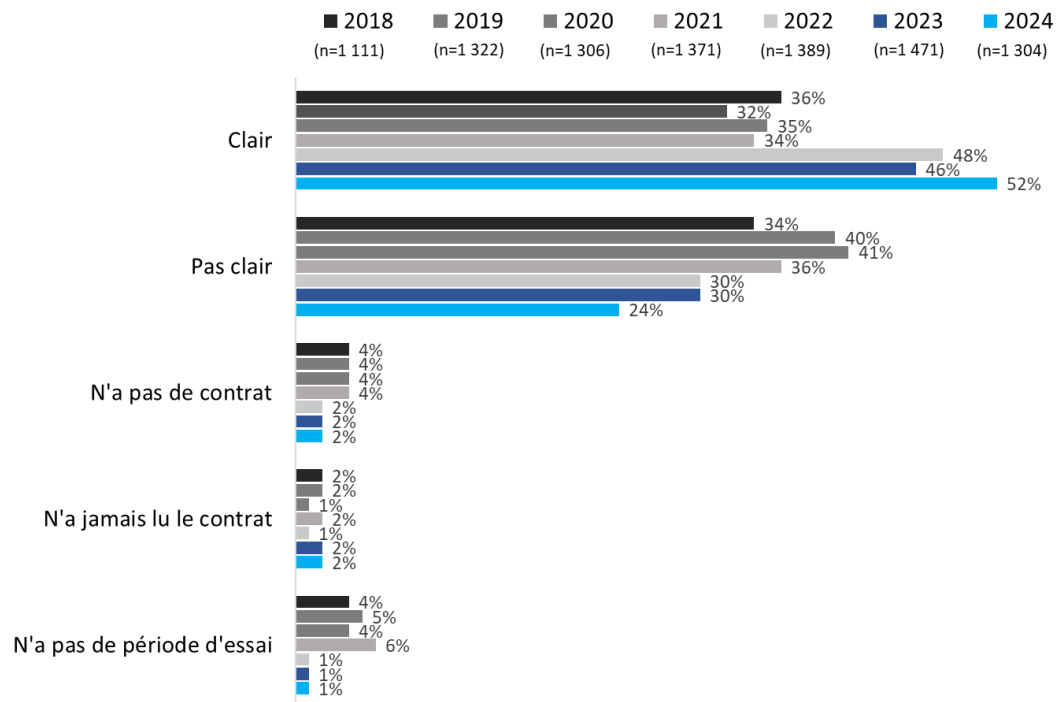
Les personnes vivant en Colombie-Britannique (19 %) sont les moins susceptibles de trouver leur contrat *extrêmement* clair et facile à comprendre. La probabilité que les répondants trouvent le contrat *extrêmement* clair et facile à comprendre augmente à mesure que leurs niveaux de scolarité diminuent, passant de 24 % des répondants possédant au moins un baccalauréat à 43 % des répondants ayant fait des études secondaires ou moins.

Les Canadiens ayant un forfait partagé ou familial (25 %), celles qui ont de la difficulté à gérer leurs données (18 %), celles qui ont reçu une facture-surprise (18 %) et celles qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services sans fil (23 %) sont moins susceptibles de dire que leur contrat est *extrêmement* clair et facile à comprendre.

La moitié des répondants avaient une bonne compréhension de la période d'essai.

Un peu plus de la moitié des Canadiens (52 %, soit une hausse par rapport à 46 % en 2023) estiment que l'explication concernant leur période d'essai était claire (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points). D'autre part, environ un quart (24 %, c'est-à-dire une baisse par rapport à 30 % en 2023) des répondants ont trouvé que l'explication de la période d'essai n'était pas claire. D'autres ont mentionné ne pas avoir de contrat (2 %), n'avoir jamais lu le contrat (2 %) ou ne pas avoir de période d'essai (1 %).

Diagramme 23 : Facilité à comprendre l'explication concernant la période d'essai



WC20. 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 les explications reçues de la part de votre fournisseur de services sur les deux aspects étaient-elles claires ? Veuillez utiliser une échelle à 7 points dans laquelle 1 signifie « pas clair du tout » et 7 signifie « très clair ». Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 2 % ne savaient pas.

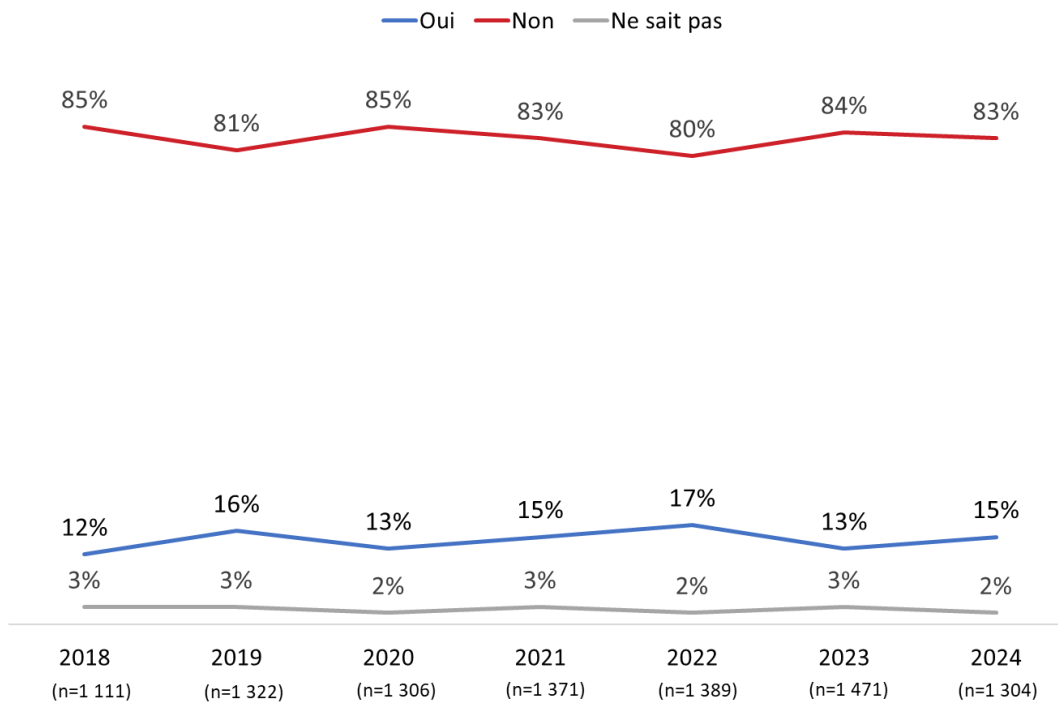
Les Canadiens vivant en Colombie-Britannique (15 %) sont les moins susceptibles de dire que ces mesures étaient *extrêmement* claires. La probabilité de trouver l'explication concernant la période d'essai *extrêmement* claire augmente à mesure que les niveaux de scolarité diminuent, passant de 22 % des Canadiens ayant au moins un baccalauréat à 38 % de celles ayant fait des études secondaires ou moins.

Comme pour d'autres mesures fondées sur la connaissance, les groupes suivants sont moins susceptibles de trouver l'explication de leur fournisseur de services concernant la période d'essai *extrêmement* claire. Les répondants qui trouvent la gestion de leurs données difficile (16 % comparativement à 30 % des répondants qui trouvent cela facile), les répondants ayant reçu une facture-surprise (19 % comparativement à 30 %) et les répondants ayant formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil (20 % comparativement à 29 %) ou Internet (21 % comparativement à 29 %) au cours des 12 derniers mois.

Peu de répondants se sont vu imposer des modifications à leur contrat de services sans fil sans préavis obligatoire.

Ce sont 15 % des répondants abonnés à des services sans fil qui se sont vu imposer des modifications à leur forfait sans avoir été explicitement informés des modifications apportées aux modalités. Au fil du temps, la proportion de Canadiens qui font mention de modifications ayant été apportées à leur contrat sans avoir été informés en bonne et due forme est demeurée relativement constante, ne variant pas plus de 4 % d'une année à l'autre.

Diagramme 24 : Modifications au contrat sans préavis



WC21. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services avait modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil.

Les répondants qui ont reçu une facture-surprise (24 %) et ceux qui ont déposé une plainte au sujet de leurs services sans fil (34 %) au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles de s'être vu imposer des modifications sans préavis aux modalités de leur forfait.

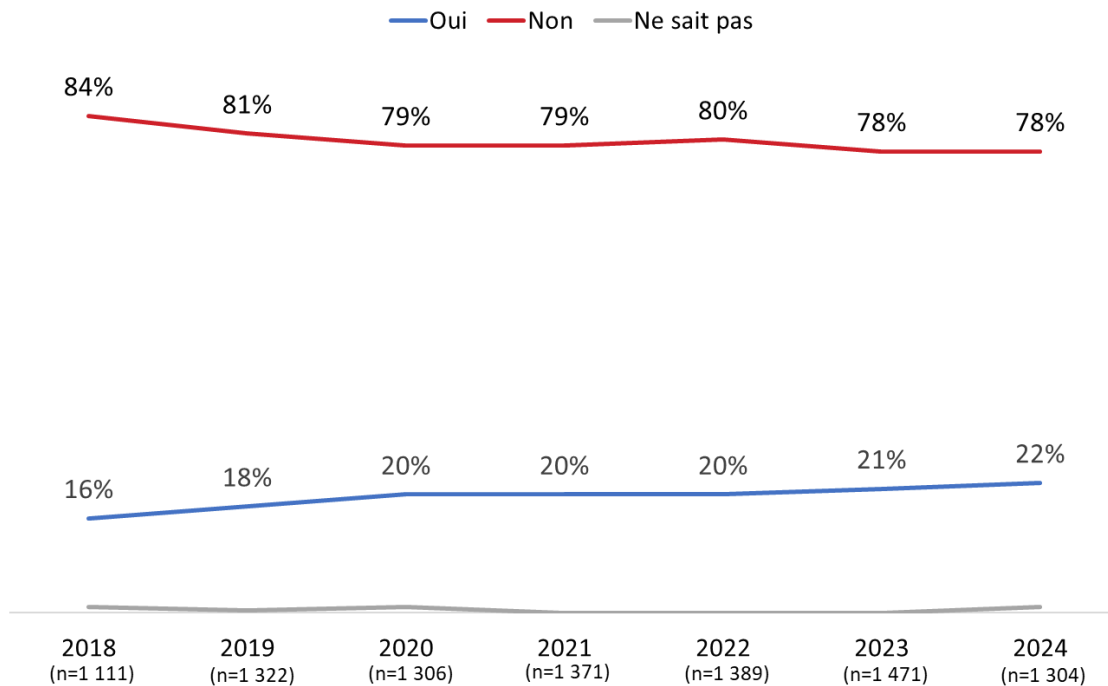
2.9 Changement de fournisseurs de services

Bon nombre de répondants ont le même fournisseur de services depuis deux ans ou plus et les personnes ayant changé de fournisseur l'ont fait pour bénéficier d'une meilleure offre.

Près de 8 Canadiens sur 10 (78 %) abonnés à un forfait de services sans fil n'ont pas changé de fournisseur de services au cours des deux dernières années. Tout comme les années précédentes,

environ 1 Canadien sur 5 (22 %) a changé de fournisseur de services sans fil dans les deux dernières années.

Diagramme 25 : Changement de fournisseur de services au cours des deux dernières années



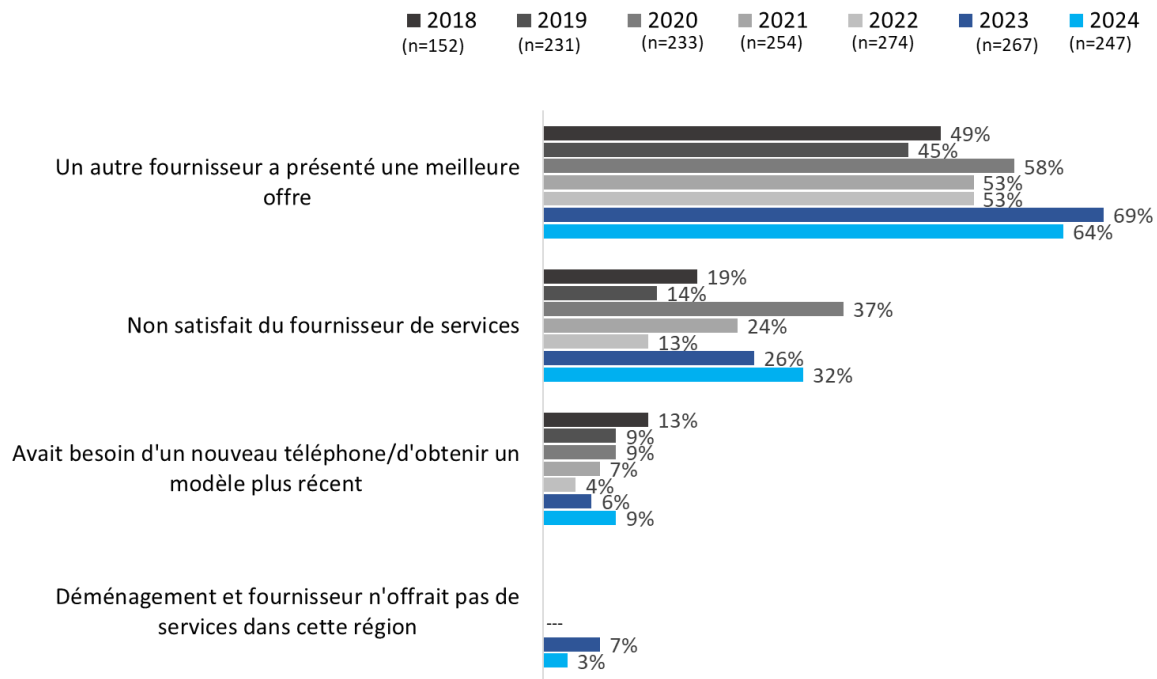
WC22. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années ? Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil.

Les répondants qui ont reçu une facture-surprise (29 %) et les répondants ayant formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil (32 %) ou Internet (29 %) sont plus susceptibles de dire qu'ils ont changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années.

La probabilité de changer de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années a augmenté à mesure que l'âge diminuait, passant de 13 % des répondants âgés de 65 ans et plus à 29 % des répondants de 18 à 34 ans. De plus, les hommes (25 %) et les répondants issus de communautés racisées (29 %) sont *plus* susceptibles d'avoir changé de fournisseur, tandis que les répondants autochtones (11 %) et les répondants ayant fait des études secondaires ou moins (15 %) ont *moins* tendance à avoir changé de fournisseur.

Parmi les répondants ayant changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années (n=247), près des deux tiers (64 %, soit une baisse par rapport à 69 % en 2023) l'ont fait parce qu'un autre fournisseur de services leur a proposé une meilleure offre. Environ le tiers (32 %, soit une hausse par rapport à 26 % en 2023) ont changé parce qu'ils n'étaient plus satisfaits de leur fournisseur de services. Relativement peu de répondants ont changé de fournisseur de services pour d'autres raisons : 9 % ont mentionné le besoin d'obtenir un nouveau téléphone ou un téléphone plus récent, et 3 % ont indiqué qu'ils avaient déménagé dans une région non couverte par leur fournisseur de services actuel.

Diagramme 26 : Raisons pour le changement de fournisseur de services sans fil

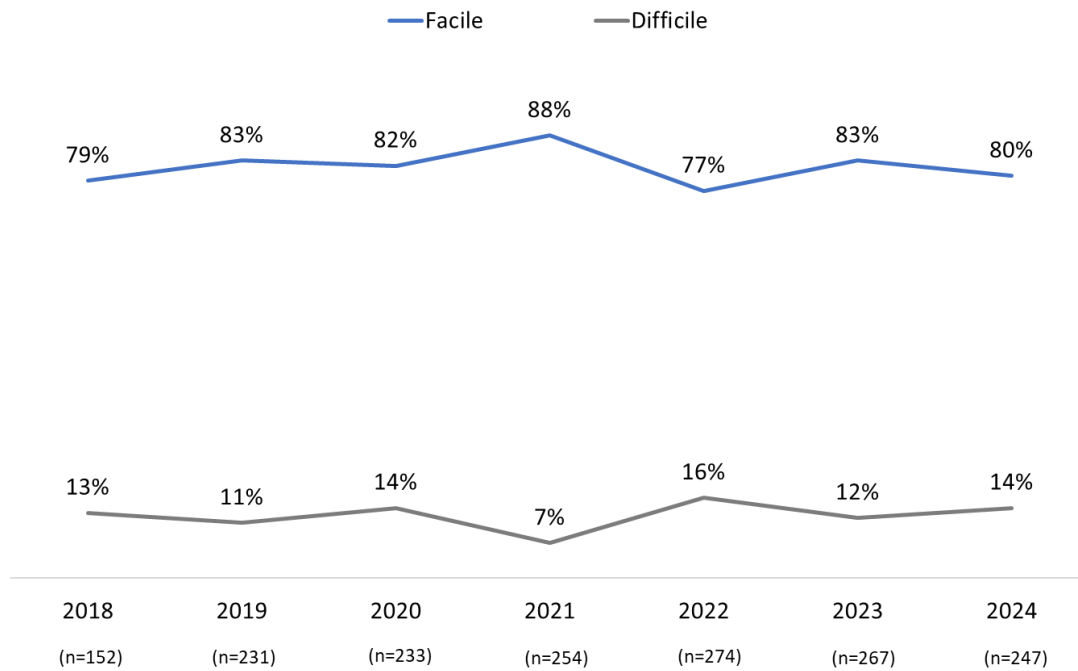


WC23. Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services ? [Plusieurs réponses acceptées.]
 Base de référence : répondants ayant un forfait de service sans fil. 2024 : 1 % ne savaient pas.

La plupart des gens ont trouvé qu'il était facile de changer de fournisseur de services.

Ce sont 8 Canadiens sur 10 (80 %) qui estiment que le processus pour changer de fournisseur de services était facile (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points). Parmi ceux-ci, un peu plus de la moitié (56 %) ont indiqué que le processus était *extrêmement* facile. D'une année à l'autre, il n'y a pas eu de changement significatif dans la proportion d'abonnés à des services sans fil qui ont trouvé facile de changer de fournisseur de services. Ce sont 14 % des répondants qui ont trouvé le processus difficile (scores de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points).

Diagramme 27 : Facilité à changer de fournisseur de services sans fil

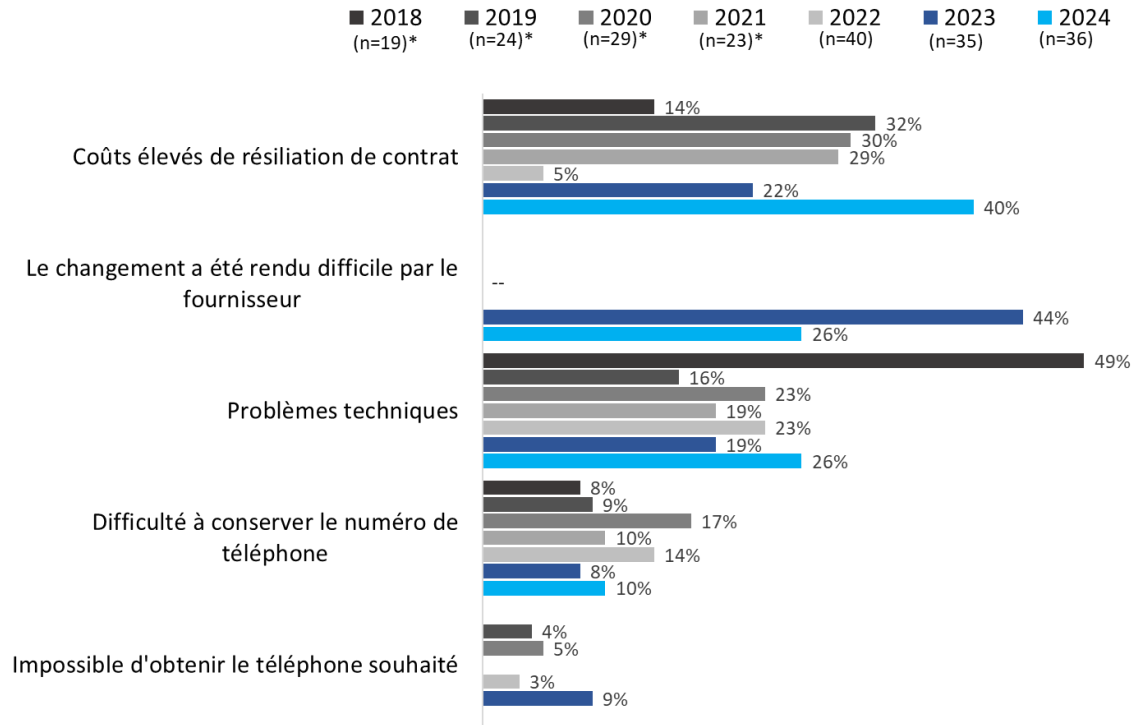


WC24. Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de changer de fournisseur de services ? Veuillez utiliser une échelle à 7 points dans laquelle 1 signifie « très difficile » et 7 signifie « très facile ». Base de référence : répondants ayant changé de fournisseur de service sans fil. 2024 : 1 % ne savaient pas.

La probabilité de trouver facile le processus de changement de fournisseur de services est plus élevée chez les personnes vivant dans des régions rurales (91 %) et chez les hommes (87 %), ainsi que chez les abonnés qui n'ont pas reçu de facture-surprise (85 %) ni déposé de plainte au sujet de leurs services sans fil (85 %).

La principale raison invoquée pour justifier la difficulté à changer de fournisseur de services était les coûts élevés associés à la résiliation de son contrat (40 % ce qui représente une hausse par rapport à 22 % en 2023). De plus, environ un quart des répondants ont déclaré que leur fournisseur avait rendu difficile le processus de changement (26 %, ce qui représente une baisse par rapport à 44 % en 2023) ou que des problèmes techniques avaient complexifié la tâche (26 %, ce qui représente une hausse par rapport à 19 % en 2023).

Diagramme 28 : Raisons invoquées pour expliquer les difficultés à changer de fournisseur de services



*Effectif très faible [$n < 30$]

WC25. Y avait-il une raison pour laquelle il vous était difficile de changer de fournisseur de services ? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : répondants ayant changé de fournisseur de services et ayant trouvé cela difficile.

3. Code des fournisseurs de services de télévision

Ce sont 6 Canadiens sur 10 (60 %) qui ont déclaré que leur ménage est abonné à un service de télévision par câble, par satellite ou sur TVPI. Tout comme en 2023, les résidents du Québec (69 %) sont plus susceptibles que les résidents de l'Ontario (60 %), des Prairies (56 %), de la Colombie-Britannique (51 %) ou des territoires (43 %) de s'abonner à un service de télévision. De plus, le nombre d'abonnés à un service de télévision augmente avec l'âge, passant de 33 % des répondants de 18 à 34 ans à 84 % des répondants de 65 ans et plus, tandis que les répondants qui sont titulaires d'au moins un baccalauréat (53 %), les répondants autochtones (44 %) et les répondants issus de communautés racisées (44 %) sont moins susceptibles que leurs homologues de s'abonner à un service de télévision.

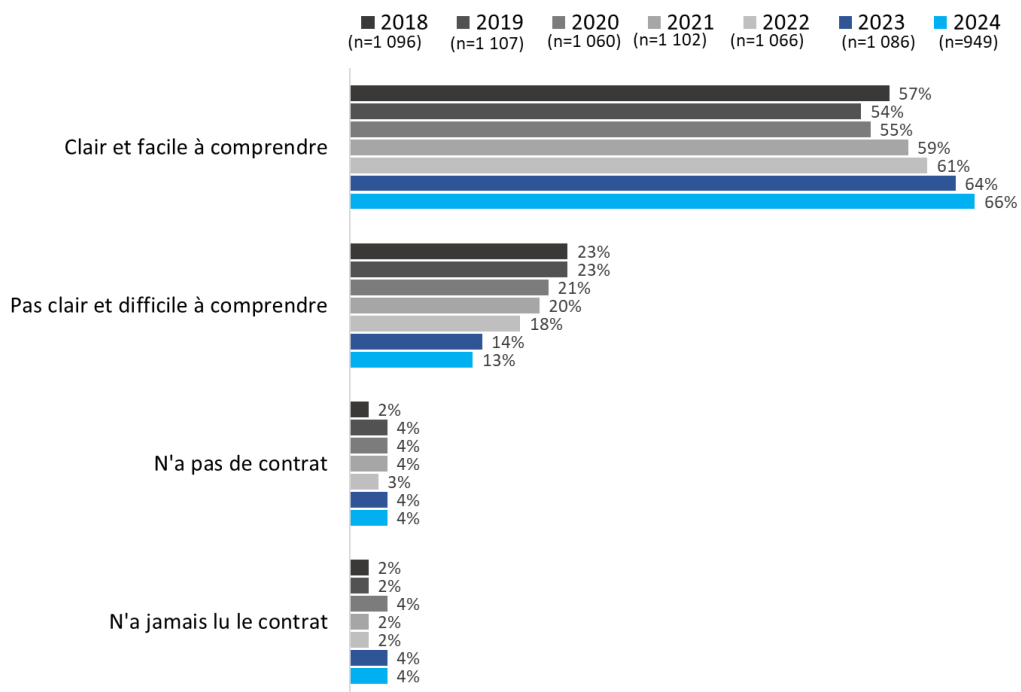
3.1 Clarté du contrat

Les deux tiers des répondants trouvent que leur contrat de services de télévision est clair et facile à comprendre.

Environ les deux tiers (66 %) des Canadiens abonnés à un service de télévision trouvent leur contrat clair et facile à comprendre (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points). À cet égard, depuis 2019, la proportion de répondants affirmant que leur contrat est clair et compréhensible a progressivement augmenté, passant de 54 % à 66 % en 2024.

En revanche, un peu plus de 1 répondant sur 10 (13 %) trouve son contrat peu clair et difficile à comprendre (résultats de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points). Très peu de répondants ont déclaré ne pas avoir de contrat (4 %) ou ont admis ne l'avoir jamais lu (4 %).

Diagramme 29 : Clarté des contrats des services de télévision



TVSP1. Dans quelle mesure trouvez-vous que votre contrat de télévision est clair et facile à comprendre ? Veuillez utiliser une échelle à 7 points dans laquelle 1 signifie « pas clair du tout et difficile à comprendre » et 7 signifie « très clair et facile à comprendre ». Base de référence : répondants ayant un contrat de services de télévision. 2024 : 4 % ne savaient pas.

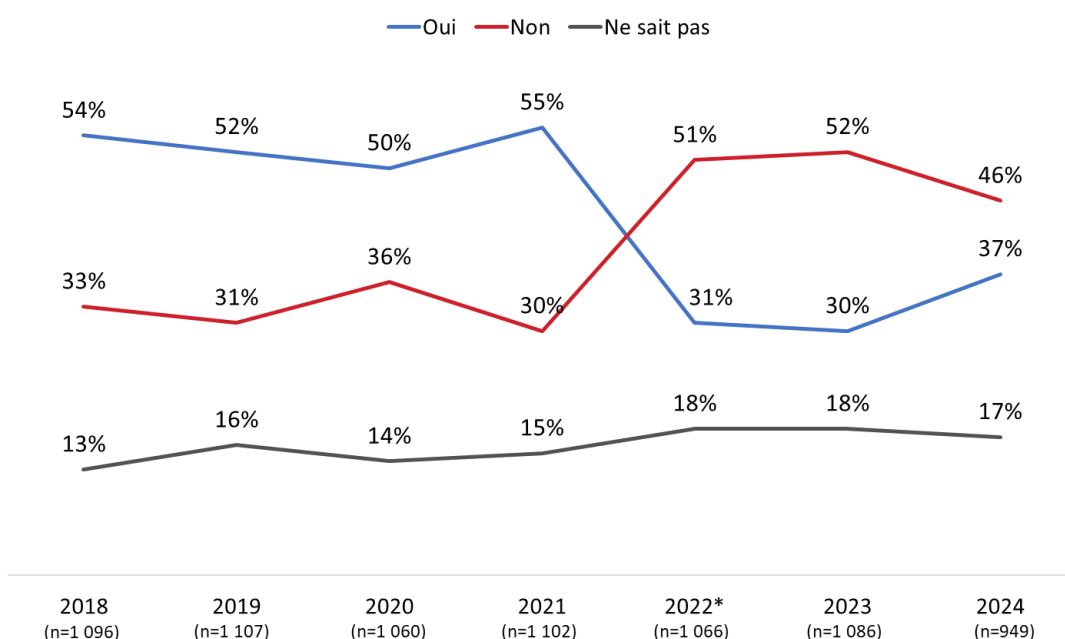
Comparativement aux répondants des Prairies (62 %) et des territoires (55 %), ceux du Québec (71 %) sont plus susceptibles d'avoir trouvé leur contrat clair et facile à comprendre. De plus, les répondants qui ont reçu une facture-surprise (55 %) et les répondants ayant déposé une plainte au sujet de leurs services de télévision (56 %) avaient moins tendance que ceux qui n'ont pas reçu de facture-surprise (68 %) ni déposé de plainte (70 %) à trouver leur contrat clair et facile à comprendre.

3.2 Forfait de base pour les services de télévision

Le niveau de connaissance des Canadiens par rapport aux forfaits de base des services de télévision a augmenté cette année, mais se situe encore bien en dessous du niveau de 2021.

Plus du tiers (37 %) des Canadiens abonnés à un service de télévision ont déclaré avoir été informés du forfait de base de leur fournisseur (ce qui représente une hausse par rapport à 30 % en 2021). En 2022, cette question a été modifiée pour préciser que le forfait de base ne devrait pas dépasser 25 \$ par mois. Ce changement a entraîné une diminution notable du nombre de répondants ayant déclaré connaître le forfait de base de leur fournisseur (comparativement à 55 % en 2021 et à 31 % en 2022).

Diagramme 30 : Connaissance du forfait de base



TVSP2. 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.

*LIBELLÉ DE LA QUESTION MODIFIÉ EN 2022. Base de référence : répondants ayant un contrat de services de télévision.

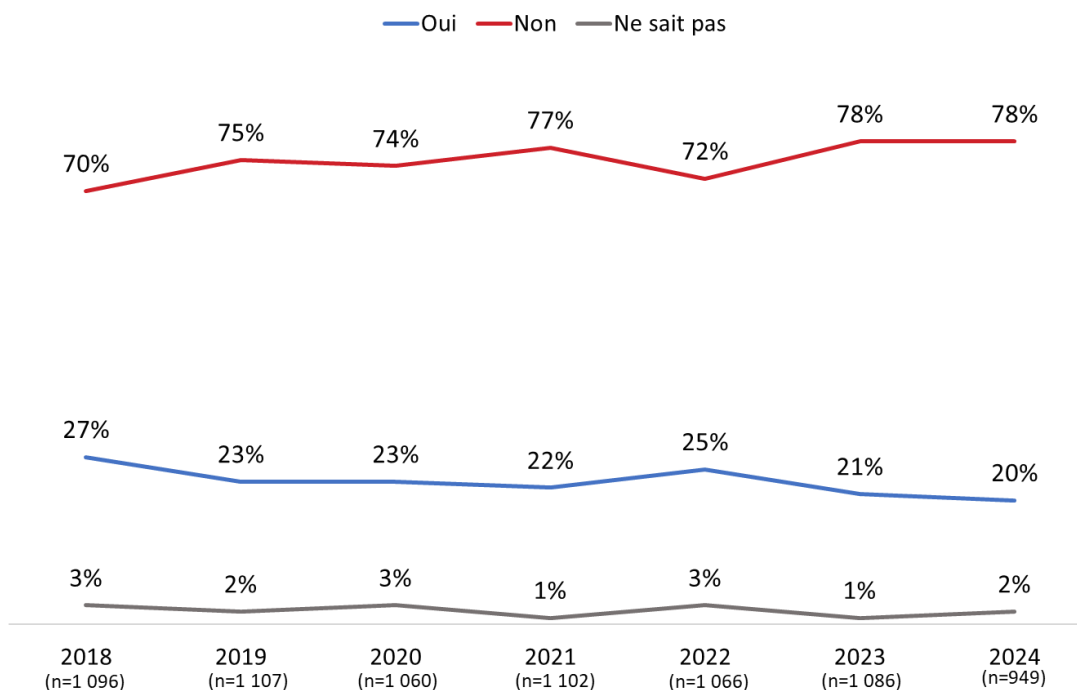
Les résidents de l'Ontario (41 %) et du Québec (40 %) sont plus susceptibles que les résidents de la Colombie-Britannique (25 %) et des territoires (24 %) de dire que leur fournisseur de services les avait informés du forfait de base. De plus, contrairement à 2023, à mesure que l'âge augmente, la probabilité de déclarer avoir été informé de cette offre diminue (de 48 % pour les répondants de 18 à 34 ans à 33 % pour les répondants de 65 ans et plus). De plus, les répondants qui ont connaissance des Codes de protection du consommateur (46 %), les répondants qui connaissaient le mandat et le rôle du CRTC (46 %), et les répondants ayant une impression favorable du CRTC (45 %) ont plus tendance à dire que leur fournisseur de services les avait informés du forfait de base.

3.3 Plaintes

Tout comme en 2023, 2 Canadiens sur 10 abonnés à des services de télévision ont déposé une plainte contre leur fournisseur de services.

Parmi les Canadiens abonnés à des services de télévision, 20 % ont déclaré avoir déposé une plainte au sujet de ces services au cours des 12 derniers mois (la proportion n'a pas changé par rapport à 2023).

Diagramme 31 : Plaintes visant le fournisseur de services de télévision au cours des 12 derniers mois

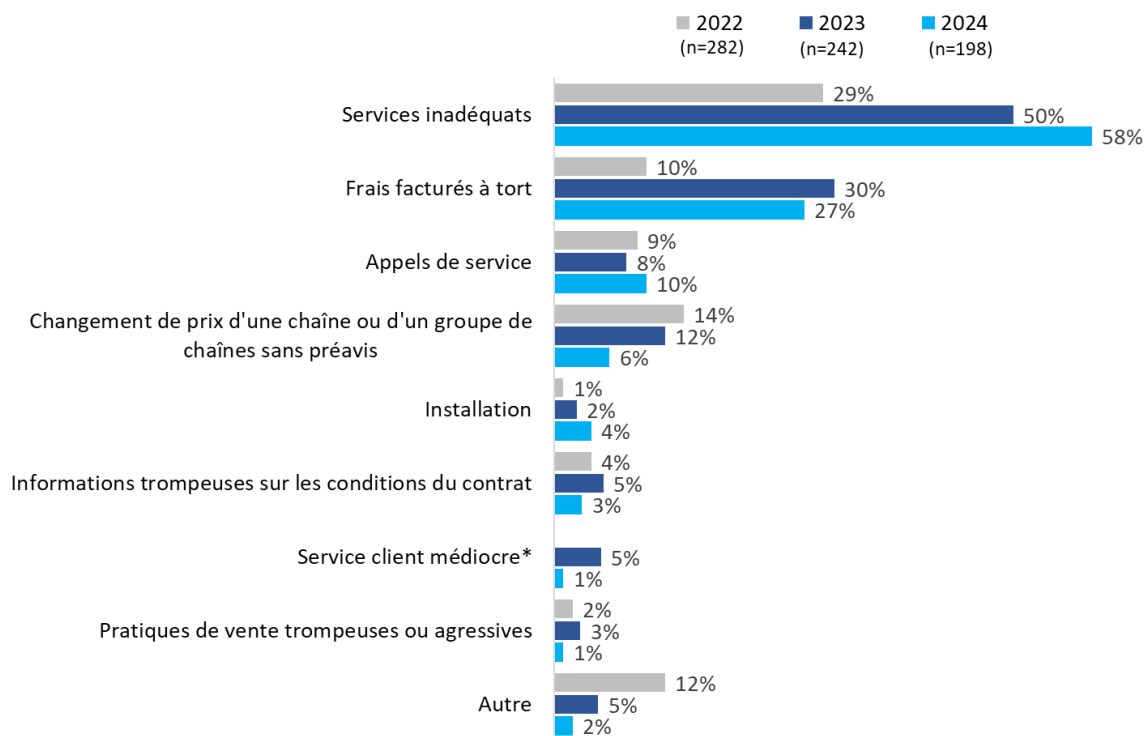


TVSP3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision ? Base de référence : répondants ayant un contrat de services de télévision. 2024 : 2 % ne savaient pas.

Le nombre de plaintes continue d'être plus faible au Québec qu'ailleurs au pays ; 87 % des répondants québécois ont indiqué ne pas avoir déposé de plainte. De plus, ceux qui ont formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil (34 %) ou Internet (50 %) sont plus susceptibles d'avoir formulé une plainte au sujet de leurs services de télévision.

Parmi les répondants ayant déposé une plainte concernant leurs services de télévision (n=198), 58 % se sont plaints d'une mauvaise qualité du service (une hausse par rapport à 50 % en 2023 et à 29 % en 2022). Un peu plus du quart (27 %) des répondants se sont plaints de frais facturés à tort (par rapport à 30 % en 2023). La liste complète des plaintes se trouve dans le diagramme 32.

Diagramme 32 : Objets des plaintes visant le fournisseur de services de télévision



*Réponse fournie spontanément par les répondants [2023] ; aucun ensemble correspondant de réponses pour 2022.

TVSP4. Votre plainte était à quel sujet ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant un contrat de services de télévision et ayant porté plainte. 2024 : 2 % ne savaient pas.

4. Code sur les services Internet

La grande majorité (93 %) des ménages au Canada sont abonnés à un service Internet à domicile. Les Canadiens qui ne sont pas abonnés à un tel service sont plus susceptibles d'être âgés de 65 ans et plus (11 %), d'avoir un revenu annuel du ménage inférieur à 40 000 \$ (21 %) et d'être titulaire d'au plus un diplôme d'études secondaires (12 %).

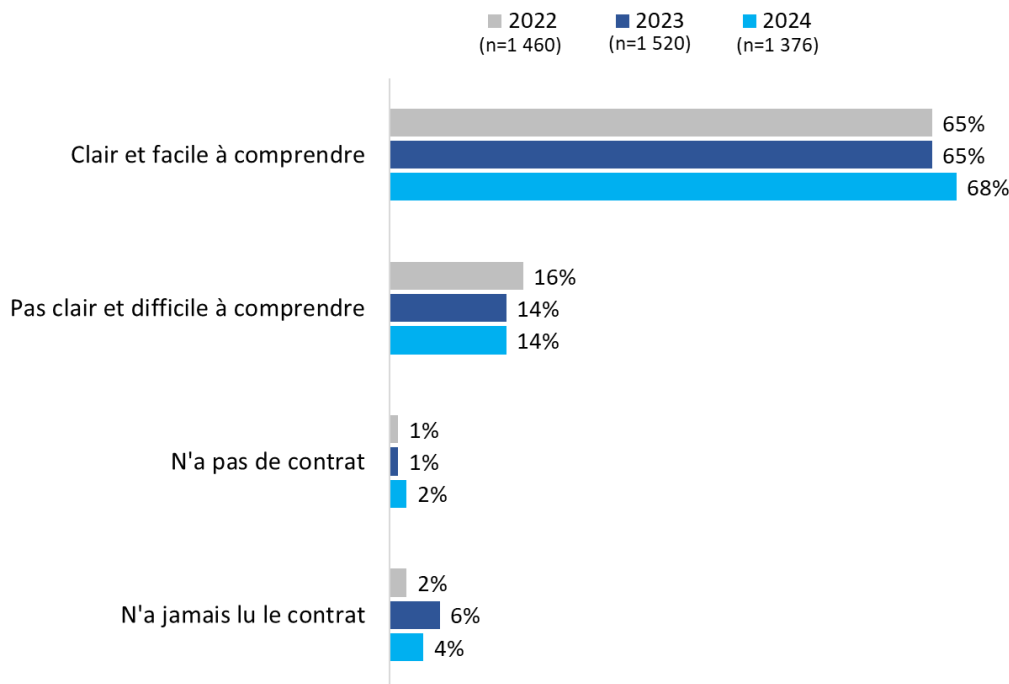
4.1. Clarté du contrat

Plus des deux tiers des Canadiens abonnés à un service Internet à domicile ont trouvé leur contrat clair et facile à comprendre.

Ce sont 68 % des Canadiens abonnés à un service Internet qui trouvent leur contrat clair et facile à comprendre (scores de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), et 31 % de ceux-ci ont dit qu'il est *extrêmement* clair à comprendre. Les perceptions concernant la clarté des contrats sont stables depuis que l'on a commencé à recueillir des données à cet égard en 2022.

D'autre part, tout comme en 2023, 14 % des répondants trouvent leur contrat peu clair et difficile à comprendre (scores de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points). Très peu de répondants ont déclaré n'avoir jamais lu le contrat (4 %) ou ne pas avoir de contrat (2 %).

Diagramme 33 : Facilité à comprendre le contrat du service Internet



IC1. 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 de référence : répondants abonnés à un service Internet. 2024 : 3 % ne savaient pas.

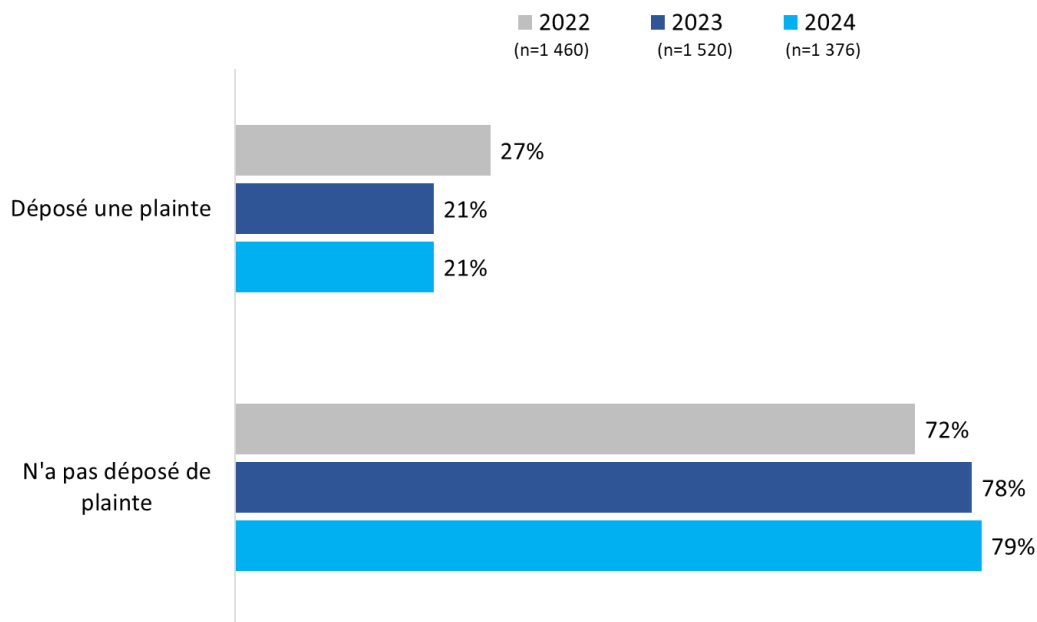
Les répondants de la Colombie-Britannique (54 % comparativement à 70 % des répondants du Québec et de l'Ontario et 73 % des répondants vivant dans les Prairies) et les répondants de 55 à 64 ans et de 65 ans et plus (63 % et 64 %, respectivement, comparativement à 74 % des répondants de 18 à 34 ans) étaient moins susceptibles d'avoir trouvé leur contrat de services Internet clair et facile à comprendre.

4.2 Plaintes

Un peu plus de 2 Canadiens sur 10 ont déposé une plainte au sujet de leur service Internet ; les frais de résiliation anticipée du contrat en sont la principale raison.

Un peu plus que 2 Canadiens sur 10 (21 %) ayant un service Internet à domicile ont déposé une plainte au sujet de leurs services au cours des 12 derniers mois. Le nombre de plaintes est demeuré pratiquement le même d'une année à l'autre.

Diagramme 34 : Plaintes concernant le service Internet au cours des 12 derniers mois



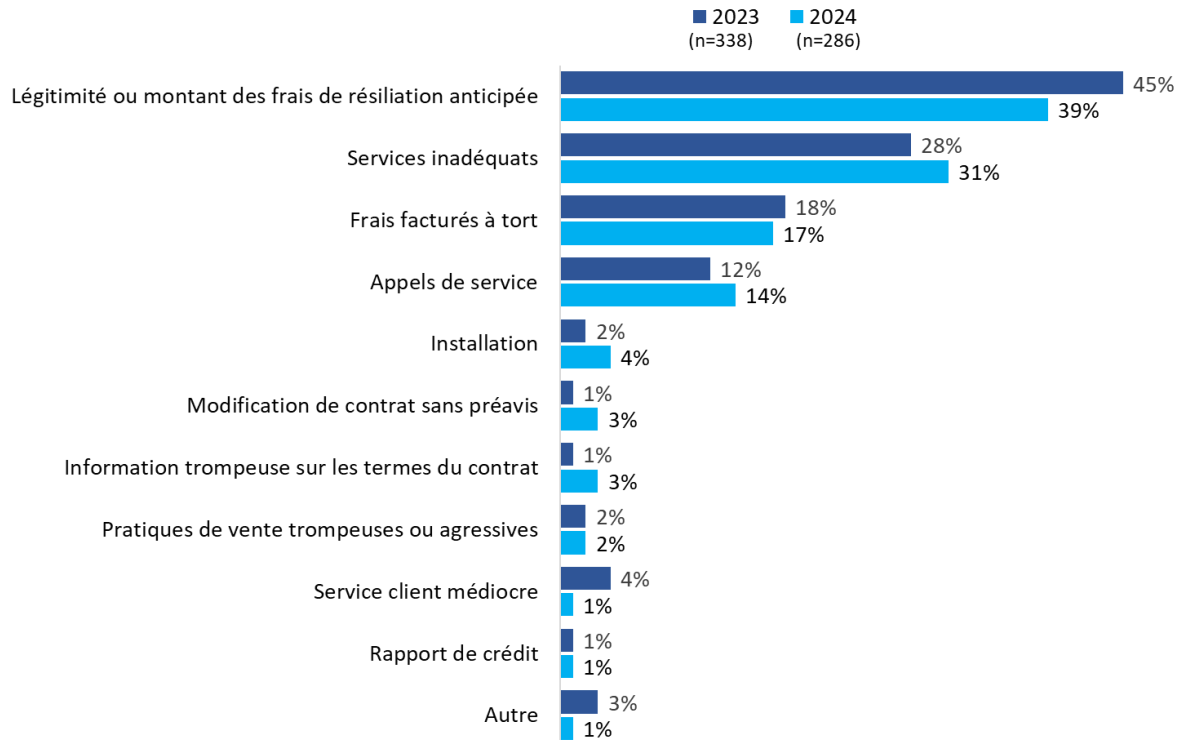
IC2. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois ?
Base de référence : répondants abonnés à un service Internet. 2024 : 1 % ne savaient pas.

Comme ce fut le cas en 2023, le nombre de plaintes concernant les services Internet est plus faible au Québec qu'ailleurs au pays. Ce sont 9 répondants sur 10 (90 %) du Québec qui ont déclaré *pas* avoir déposé de plainte. La probabilité de formuler une plainte est plus élevée chez les répondants issus de communautés racisées (26 %), les répondants ayant reçu une facture-surprise (29 %), ainsi que les répondants s'étant également plaints de leurs services sans fil (41 %) et de télévision (49 %).

Près de 4 Canadiens sur 10 (39 % comparativement à 45 % en 2023) qui ont déposé une plainte au sujet de leur service Internet ont exprimé des préoccupations concernant la légitimité des frais de

résiliation anticipée d'un contrat ou le montant facturé à cet effet. De plus, 3 personnes sur 10 (31 %) ont fait mention de problèmes liés à des services inadéquats, tandis que 17 % ont signalé des frais facturés à tort et 14 % ont signalé des problèmes avec les appels de service. Pour obtenir la liste complète de la nature des plaintes, veuillez consulter le diagramme 35.

Diagramme 35 : Nature des plaintes au sujet du service Internet



IC3. Quel était le motif de votre plainte ? [Plusieurs réponses acceptées.] Base de référence : répondants ayant un forfait de services Internet qui ont déposé une plainte. 2024 : 2 % ne savaient pas.

5. Points de vue concernant le CRTC

On a posé à tous les répondants une série de questions au sujet du CRTC. En guise d'introduction aux questions, on a lu ce qui suit aux répondants :

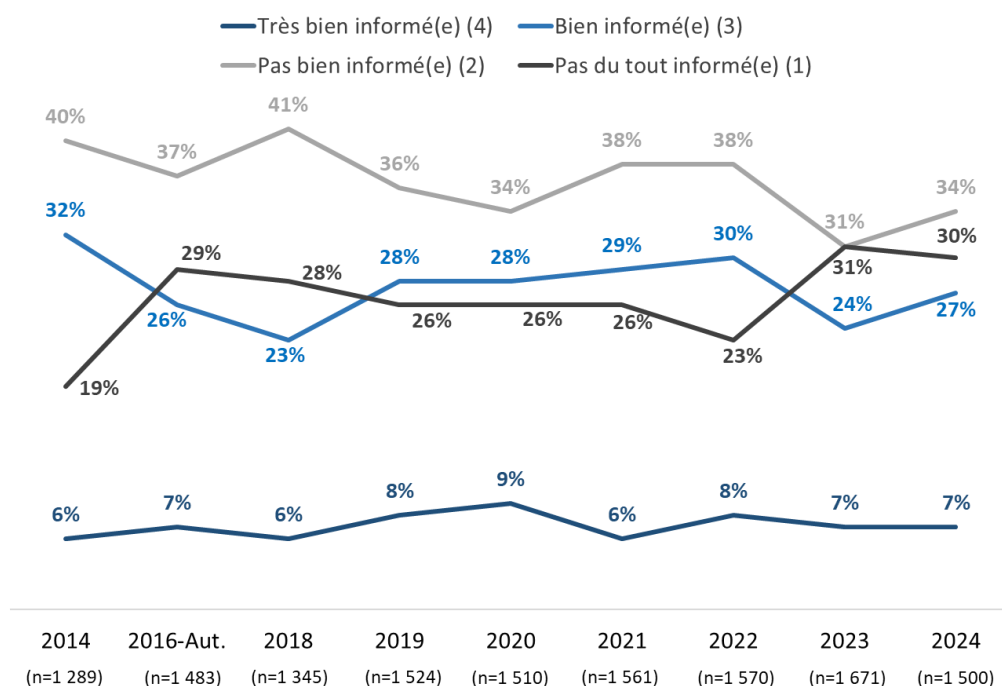
Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement chargé de réglementer les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications du Canada.

5.1 Répondants informés au sujet du mandat et du rôle du CRTC

Un tiers des Canadiens estiment qu'ils sont informés au sujet du rôle et du mandat du CRTC.

Tout comme en 2023, environ le tiers des Canadiens se sentent bien (27 %) ou très bien (7 %) informés au sujet du mandat et du rôle du CRTC. En revanche, près des deux tiers (64 %) estiment qu'ils ne sont pas bien renseignés.

Diagramme 36 : Répondants informés au sujet du rôle et du mandat du CRTC



C1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC ?
 Base de référence : tous les répondants. 2024 : 2 % ne savaient pas.

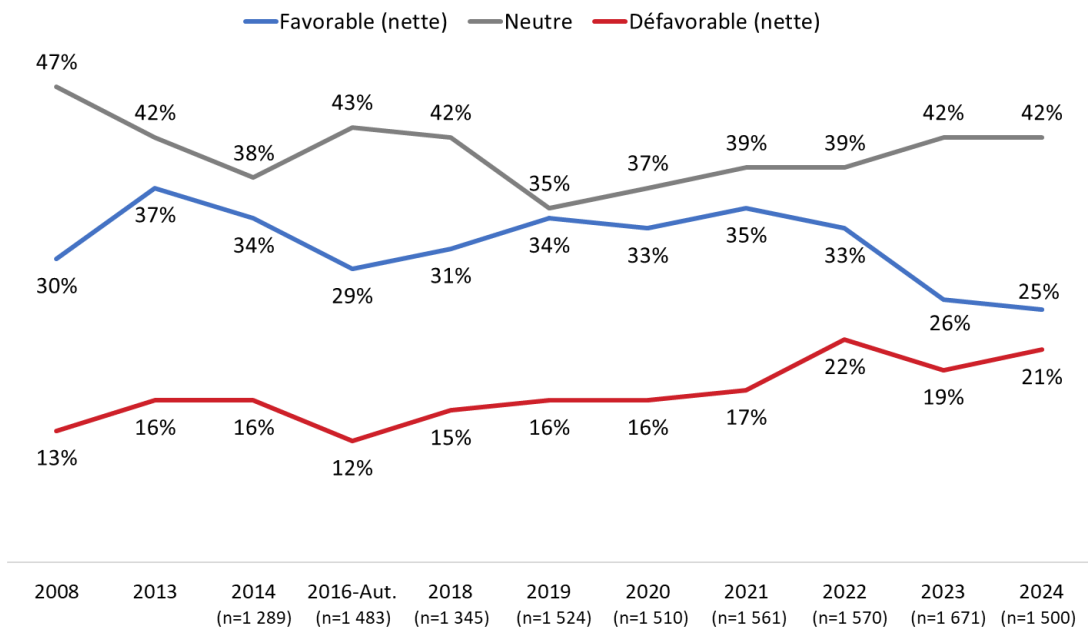
À mesure que l'âge augmente, la probabilité de se sentir informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC s'accroît également. Par contre, les allophones (78 %), les répondants de 18 à 34 ans (77 %), les répondants issus des communautés racisées (71 %), les répondants qui ne connaissent pas les codes de protection du consommateur (67 %) et ceux qui ont une impression défavorable du CRTC (58 %) sont plus susceptibles de se sentir mal informés au sujet du CRTC, voire pas du tout.

5.2 Impressions du CRTC

Les Canadiens ont généralement des impressions neutres ou favorables du CRTC.

Les impressions des Canadiens à l'égard du CRTC sont les mêmes cette année. Exactement le quart (25 %) des répondants ont une impression plutôt favorable ou très favorable du CRTC. Comme ce fut le cas en 2023, les impressions favorables continuent d'être au niveau le plus bas. À l'automne 2016, on avait enregistré un creux à 29 %. La plus grande proportion de Canadiens (42 %) a une impression neutre du CRTC (c.-à-d. qu'ils n'ont une impression ni favorable ni défavorable). Les Canadiens qui s'estiment informés (43 %) au sujet du rôle et du mandat du CRTC sont plus susceptibles que les répondants qui s'estiment non informés (16 %) d'avoir une impression favorable de l'organisme. Il en va de même pour les Canadiens qui connaissent les codes de protection du consommateur : 36 % ont une impression favorable du CRTC, comparativement à 24 % des Canadiens qui ne connaissent pas ces codes.

Diagramme 37 : Impressions du CRTC



C2. Quelle est votre impression du CRTC ? Est-elle ... ? : Base de référence : tous les répondants. 2024 : 12 % ne savaient pas.

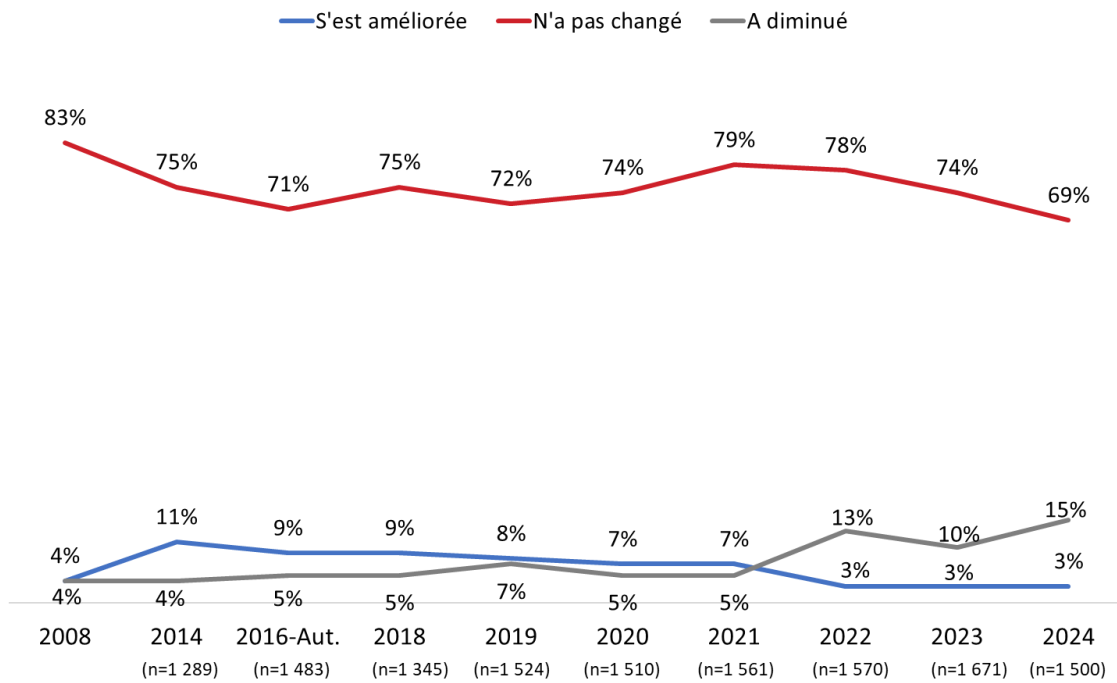
À mesure que l'âge augmente, la probabilité d'avoir une impression favorable du CRTC s'accroît également, passant de 21 % des répondants de 18 à 34 ans à 32 % des répondants de 65 ans et plus. De plus, les répondants du Québec (34 %) sont plus susceptibles que les répondants de l'Ontario (22 %) et des Prairies (19 %) d'avoir une impression favorable du CRTC.

5.3 Impressions du CRTC au cours de la dernière année

Près de 7 Canadiens sur 10 ont indiqué que leurs impressions du CRTC sont demeurées inchangées au cours de la dernière année.

La majorité des Canadiens (69 %, soit une baisse par rapport à 74 % en 2023) ont déclaré que leur impression du CRTC n'avait pas changé au cours de la dernière année. Parmi ceux qui ont fait part d'un changement, 15 % ont déclaré que leur impression était moins favorable qu'avant (comparativement à 10 % en 2023).

Diagramme 38 : Impressions du CRTC au cours de la dernière année



C3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC : ... ? Base de référence : tous les répondants.
2024 : 13 % ne savaient pas.

6. Profil des répondants au sondage

Les tableaux suivants présentent les caractéristiques des répondants (en utilisant les données pondérées).

Provinces et territoires	Pourcentage
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %
Nouvelle-Écosse	2 %
Nouveau-Brunswick	2 %
Québec	23 %
Ontario	38 %
Manitoba	5 %
Saskatchewan	5 %
Alberta	7 %
Colombie-Britannique	14 %
Yukon	<1 %
Territoires du Nord-Ouest	<1 %
Nunavut	<1 %

Genre	Pourcentage
Femme	51 %
Homme	48 %
Autre genre	1 %
<i>Préfère ne pas répondre</i>	<1 %

Niveau de scolarité	Pourcentage
Moins qu'un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3 %
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	16 %
Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	5 %
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire	24 %
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	11 %
Baccalauréat	24 %
Diplôme d'études supérieures	16 %
<i>Préfère ne pas répondre</i>	2 %

Revenu du ménage	Pourcentage
Moins de 20 000 \$	5 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	9 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	12 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	11 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	16 %
150 000 \$ et plus	19 %
<i>Préfère ne pas répondre</i>	16 %

Âge	Pourcentage
18 à 34 ans	27 %
35 à 54 ans	32 %
55 à 64 ans	14 %
65 ans et plus	27 %

Lieu de résidence	Pourcentage
Centre urbain	75 %
Collectivité rurale	16 %
<i>Préfère ne pas répondre</i>	8 %

Répondants autochtones	Pourcentage
Autochtone	5 %
Non-Autochtone	94 %
<i>Préfère ne pas répondre</i>	1 %

Annexe

Spécifications techniques

Les spécifications suivantes s'appliquent à la présente étude :

- Un sondage téléphonique de 15 minutes à composition aléatoire a été mené auprès de 1 500 Canadiens âgés de 18 ans et plus entre le 28 novembre et le 21 décembre 2023.
- Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, les questions du sondage étaient les mêmes ou semblables aux questions utilisées dans le sondage de la recherche quantitative sur l'opinion publique (ROP) sur le Code sur les services sans fil de 2023.
- Le questionnaire a été programmé à l'aide d'un système d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ETAO) et il a fait l'objet d'un prétest avant le travail sur le terrain pour s'assurer qu'il mesurait effectivement ce qu'il devait mesurer et que les répondants comprenaient les questions.
 - Le prétest comprenait 10 entrevues en anglais et 10 entrevues en français. Aucun changement n'a été apporté après le prétest. Par conséquent, les données du prétest ont été incluses dans l'ensemble de données du sondage final.
- Un échantillon à double base de sondage (ligne terrestre et téléphone cellulaire) qui se chevauche a été utilisé pour réduire au minimum l'erreur de couverture⁵. La source de l'échantillon était l'échantillonneur ASDE.
 - Les deux tiers (67 %) de la base d'échantillonnage contenaient des numéros de téléphone cellulaire et les autres numéros étaient associés à des téléphones fixes.
 - Il s'agissait d'un échantillonnage aléatoire ; par conséquent, les résultats peuvent être généralisés à l'ensemble de la population canadienne.
- La base de sondage était disproportionnée sur le plan géographique afin d'améliorer l'exactitude des résultats régionaux.
- Selon la taille de l'échantillon pour cette étude, les résultats globaux peuvent être considérés comme exacts, avec une marge d'erreur de $\pm 2,8\%$, 19 fois sur 20 (ajustés pour tenir compte de la stratification de l'échantillon). Les marges d'erreur sont plus grandes pour les résultats concernant les sous-groupes de l'échantillon total.
- Le tableau suivant présente des renseignements sur les dispositions finales des appels pour cette étude et le calcul du taux de réponse :

	Total	Téléphone fixe	Cellulaire
Nombre total d'appels	86 162	17 815	68 321
Hors du champ de l'enquête — Invalides	45 370	6 480	38 890
Non complétés (NC)	26 605	6 478	20 127
Aucune réponse/boîte vocale	26 605	6 478	20 127

⁵ L'erreur de couverture se produit lorsque tous les segments de la population cible ne sont pas inclus dans la base de sondage. Si seuls les numéros de lignes terrestres étaient inclus dans la base de sondage pour cette enquête, les Canadiens qui n'ont qu'un téléphone cellulaire n'auraient pas eu la possibilité de participer à l'enquête. Par conséquent, les résultats du sondage ne tiendraient compte que des points de vue des Canadiens qui ont une ligne terrestre.

	Total	Téléphone fixe	Cellulaire
Visés par la portée de l'enquête — Pas de réponse (V)	12 461	4 273	8 188
Barrière linguistique	329	150	179
Incapable de répondre (maladie/décès)	113	72	41
Rappel (répondant non disponible)	970	186	784
Refus	10 557	3 756	6 801
Fin de l'appel	492	109	383
Visés par la portée de l'enquête — Unités répondantes (R)	1 726	589	1 137
Entrevue complétée	1 500	500	1 000
Quota atteint	121	63	58
Non admissible — Exclusions liées à	72	19	53
Non admissible — Âge	26	5	21
Non admissible — Refus de fournir la	7	2	5

- Le taux de réponse global était de 4 % (5 % pour l'échantillon de répondants joints par l'entremise d'un téléphone fixe et 4 % pour l'échantillon de répondants joints par l'entremise d'un cellulaire).
 - À l'aide des chiffres du tableau des dispositions finales des appels (le point précédent), le taux de réponse est calculé comme suit : $[R=R/(NC+V+R)]$. On obtient donc le taux de réponse en divisant le nombre d'unités répondantes [R] par le nombre d'appels non complétés [NC], on ajoute le nombre de ménages visés par la portée de l'enquête mais qui n'ont pas répondu [V] et d'unités répondantes [R].
- Les données de l'enquête ont été pondérées par région, âge et genre en utilisant les données démographiques du recensement de 2021 de Statistique Canada. Les pondérations visent à corriger l'échantillonnage régional disproportionné. On a attribué aux répondants ayant refusé de fournir leur âge ou leur genre une pondération neutre pour ne pas fausser les proportions des pondérations. Le tableau ci-dessous montre les proportions pondérées et non pondérées des variables ayant servi à la pondération :

	Non pondéré	Pondéré
Base	n=1 500	n=1 500
Région		
Canada atlantique	100	100
Québec	300	344
Ontario	400	576
Prairies	395	268
Colombie-Britannique	155	207
Territoires	150	5
Âge		
18 à 34 ans	232	405
35 à 54 ans	466	482
55 à 64 ans	275	205
65 ans et plus	527	408

Genre		
Homme	811	721
Femme	668	758
Autre genre ⁶	-	-

- Une analyse des non-réponses a été effectuée pour évaluer le potentiel de biais de non-réponse. Les non-réponses du sondage peut biaiser les résultats lorsqu'il existe des différences systématiques entre les répondants au sondage et les non-répondants. Comme l'illustre le tableau ci-dessus, l'échantillon de l'étude diffère de la population pour ce qui est de l'âge (comme c'est souvent le cas pour les sondages téléphoniques auprès de la population générale). Les Canadiens de moins de 35 ans étaient sous-représentés dans l'échantillon de l'enquête et ceux de 65 ans et plus étaient surreprésentés. L'échantillon a fait l'objet d'une pondération afin de tenir compte de l'écart entre l'échantillon de l'étude et la population.

Toutes les étapes de la présente ROP étaient conformes aux normes de l'industrie pour la recherche sur le marché, y compris les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada — Sondages téléphoniques*.

⁶ L'échantillon est trop petit pour être inclus.

Questionnaire du sondage

Partie : Introduction et présélection

Hello/bonjour, je m'appelle [nom de l'intervieweur]. J'appelle au nom de Phoenix SPI, un cabinet de recherche sur l'opinion publique. Nous menons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada pour explorer des enjeux qui intéressent les Canadiennes et les Canadiens. Préférez-vous que je continue en anglais ou en français ? / Would you prefer that I continue in English or French ?

Il faudra au plus 15 minutes pour répondre au sondage. Vous êtes tout à fait libre d'y participer ou non. Vos réponses demeureront confidentielles et anonymes, et les renseignements fournis seront protégés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et d'autres lois pertinentes.

Le sondage est enregistré dans le service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien.

[NOTE CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ : Si un mode alternatif pour participer au sondage est nécessaire, offrez cette option aux répondants.]

SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE :

Le numéro d'enregistrement est le suivant : 20231122-PH110.

[ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR LIGNE FIXE]

A1a. J'aimerais parler à une personne de votre foyer qui a 18 ans ou plus. Est-ce que ce serait vous ?

01. Oui
02. Non [DEMANDER DE PARLER À LA PERSONNE ADMISSIBLE ; RÉPÉTER L'INTRODUCTION]

A1b. Puis-je poursuivre avec le sondage ?

01. Oui [PASSER À A3]
02. Non

A1c. À quel moment pourrais-je vous rappeler ?

01. Prévoir la date et l'heure du rappel si possible : _____
02. Non/refuse de participer [REMERCIER LA PERSONNE/TERMINER L'ENTRETIEN]

[ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR CELLULAIRE]

A2a. Avez-vous 18 ans ou plus ?

01. Oui

02. Non [REMERCIER LA PERSONNE/TERMINER L'ENTRETIEN]

A2b. Vous ai-je rejoint sur votre cellulaire ?

01. Oui

02. Non

MESSAGE QUI MET FIN À L'APPEL : Merci d'avoir accepté de répondre au présent sondage, mais vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité de l'enquête.

A2c. Vous trouvez-vous à un endroit où vous pouvez parler au téléphone en sécurité et répondre à mes questions ?

01. Oui

02. Non [PASSER À A2e]

REMARQUE À L'INTENTION DU SONDEUR : Si vous pensez que le contexte peut poser un danger pour la personne (p. ex., elle conduit un véhicule), entraver sa participation (p. ex., distractions en arrière-plan) ou nuire à sa capacité de répondre ouvertement (p. ex., manque d'intimité), suggérez de reporter l'entrevue.

A2d. Est-ce un bon temps pour répondre au sondage ?

01. Oui [PASSER À A2f]

02. Non

A2e. À quel moment pourrais-je vous rappeler ?

01. Prévoir la date et l'heure du rappel si possible : _____

02. Non/refuse de participer [REMERCIER LA PERSONNE/TERMINER L'ENTRETIEN]

A2f. Votre ménage est-il abonné à un service téléphonique résidentiel, que l'on appelle aussi une ligne fixe ?

01. Oui [DOUBLE UTILISATION]

02. Non [CODER COMME CPO]

03. Ne sait pas/pas de réponse

[POSER À TOUS]

A3. [AJOUTER POUR LES RÉPONDANTS JOINTS PAR CELLULAIRE : Je sais que je vous ai joint sur un cellulaire, mais...] Avez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil ou avez-vous uniquement un appareil fourni et payé par votre employeur ?

01. Je possède mon propre téléphone portable, smartphone ou autre appareil sans fil

02. Je me dispose uniquement d'un appareil fourni et payé par mon employeur

03. Je n'ai ni l'un ni l'autre

04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas/pas de réponse

A4. Votre ménage est-il abonné à un service de télévision par câble, par satellite ou par protocole Internet ?

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas/pas de réponse

[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).]

A5. Votre ménage est-il abonné à un service Internet ?

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas/pas de réponse

A6. 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]

01. Étude de marché [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]
02. Relations publiques, avec les médias ou publicité [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]
03. Entreprise médiatique (presse écrite, radio, télévision) [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]
04. Surveillance des médias [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]
05. Entreprise de télécommunications [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]
06. Aucune de ces options [CONTINUER]
07. [NE PAS LIRE] Ne sait pas/pas de réponse [REMERCIER LA PERSONNE et TERMINER L'ENTRETIEN]

A7. Quelle est l'année de votre naissance ?

01. Inscrire l'année : _____
02. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

A7a. [SI A7=02] Pourriez-vous me dire à quelle catégorie d'âge vous appartenez ? [LIRE ; ARRÊTER LORSQUE LA PERSONNE FAIT UN CHOIX]

01. 18 à 24 ans
02. 25 à 34 ans
03. 35 à 44 ans
04. 45 à 54 ans
05. 55 à 64 ans
06. 65 ans et plus
07. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

A8. À quel genre vous identifiez-vous ? [LIRE LA LISTE]

01. Femme
02. Homme
03. Un autre genre
04. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

A9. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous ? [NE PAS LIRE LA LISTE]

01. Terre-Neuve-et-Labrador
02. Île-du-Prince-Édouard
03. Nouvelle-Écosse
04. Nouveau-Brunswick
05. Québec
06. Ontario
07. Manitoba
08. Saskatchewan
09. Alberta
10. Colombie-Britannique
11. Yukon
12. Territoires du Nord-Ouest
13. Nunavut
14. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

Partie : Code sur les services sans fil

[POSER 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 ?

01. S'en souvient clairement
02. S'en souvient vaguement
03. Ne s'en souvient pas
04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

INSTRUCTIONS DE PROGRAMMATION :

SI LA RÉPONSE EST « NON » OU « NE SAIT PAS/AUCUNE RÉPONSE » POUR LA QUESTION A3 ET « OUI » POUR LA QUESTION A4, PASSER À LA PARTIE SUR LE CODE DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION.

SI LA RÉPONSE EST « NON » OU « NE SAIT PAS/AUCUNE RÉPONSE » POUR LA QUESTION A3 ET « NON » OU « NE SAIT PAS/AUCUNE RÉPONSE » POUR LA QUESTION A4 ET « OUI » POUR LA QUESTION A5, PASSER À LA PARTIE SUR LE CODE SUR LES SERVICES INTERNET IC1.
SI LA RÉPONSE EST « NON » OU « NE SAIT PAS/AUCUNE RÉPONSE » AUX QUESTIONS A3, A4 ET A5, PASSER À LA PARTIE SUR LE CRTC.
POUR TOUS LES AUTRES RÉPONDANTS, CONTINUER.

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 la personne 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. »]

WC2. 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) ? »]

01. Forfait individuel [PASSER À WC4]
02. Forfait familial ou partagé
03. [NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER] [PASSER À WC4]
04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas [PASSER À WC4]

WC3. [DEMANDER si WC2 = 02] Combien de membres partagent votre forfait ?

01. 2
02. 3
03. 4
04. 5 ou plus
05. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC4. 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. »]

01. Mensuel ou postpayé (payé après)
02. Prépayé ou à la carte (payé à l'avance)
03. [NE PAS LIRE] Autre [PRÉCISER]
04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

III. SERVICES COMPRIS DANS LE FORFAIT DE SERVICES SANS FIL

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions au sujet des services offerts dans le cadre de votre forfait de services sans fil.

WC5. Lesquelles des fonctions suivantes sont comprises dans votre forfait de services sans fil ? LIRE LES ÉLÉMENTS ET CHOIX DE RÉPONSE

- 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 texte [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. »]

CHOIX DE RÉPONSE

- 01. Oui
- 02. Non
- 03. Ne sait pas

IV. APPAREILS

WC6. En souscrivant à votre dernier forfait sans fil, avez-vous fourni votre propre appareil, 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 « fournis 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. »]

- 01. Fourni votre propre appareil [PASSER À WC8 SI WC5c=03 ; SINON, PASSER À WC12]
- 02. Acheté un nouvel appareil du fournisseur de service sans fil
- 03. Loué un nouvel appareil du fournisseur de service sans fil
- 04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC7. [POSER SI WC6=02 OU 03] Parmi les éléments suivants, qu'avez-vous fait : [LIRE LA LISTE ; ALTERNER L'ORDRE DES CHOIX DE RÉPONSE ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01. Payé le plein prix à votre fournisseur de service sans fil
- 02. Obtenu une réduction sur le prix votre téléphone
- 03. Commencé un onglet de balance
- 04. Sélectionné un plan de location ou de retour d'appareil
- 05. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

[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

[POSER SI WC5c=01]

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions au sujet des services de données offerts dans le cadre de votre forfait de services sans fil.

WC8. 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 ? [NE PAS LIRE LA LISTE]

[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. »]

01. _____ Mégaoctets (Mo) – PERMETTRE LA SAISIE D'UN CHIFFRE ; NE PAS PERMETTRE UN CHIFFRE DE MOINS DE 100
02. _____ Gigaoctets (Go) – PERMETTRE LA SAISIE D'UN CHIFFRE
03. Illimité
04. Aucun – pas de plan de données
05. Ne sait pas

[REMARQUE À L'INTENTION DU SONDEUR : Si le répondant indique un nombre de moins de 100 mégaoctets, prière de lui demander s'il fait référence à des mégaoctets ou des gigaoctets. S'il y a confusion, inscrire « Ne sait pas ».]

WC9. [DEMANDER SI WC8=01, 02 ou 03] Lesquelles des méthodes suivantes, s'il y a lieu, utilisez-vous pour gérer ou limiter votre utilisation de données ? [LIRE LA LISTE ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Utilisation d'outils pour surveiller votre utilisation de données
02. Réduction de l'utilisation de données après avoir reçu un avis que vous approchez la limite
03. Utilisation du Wi-Fi dans la mesure du possible
04. Autre [PRÉCISER]
05. [NE PAS LIRE] Je ne limite pas mon utilisation de données
06. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC10. [POSER SI WC5c=01 et WC8≠04] Dans quelle mesure 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, 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. »]

01. 1 – Très difficile
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très facile
08. [NE PAS LIRE] Je n'utilise pas mes données
09. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC11. [POSER SI WC5c=01 et WC8≠04] 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. »]

01. Jamais
02. 1 ou 2 fois
03. 3 à 6 fois
04. 7 à 9 fois
05. 10 à 12 fois
06. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

VI FACTURES-SURPRISES

WC12. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment élevée ? [LIRE LA LISTE]

01. Oui
02. Non [PASSER À WC15]
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC13. [POSER SI WC12=01] Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue ? [NE PAS LIRE LA LISTE ; ACCEPTER 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.]

01. Forfait familial ou partagé – Difficile de gérer l'utilisation

02. Voyages à l'étranger – Frais d'itinérance
03. Voyages au Canada – Frais d'itinérance
04. Frais d'utilisation excédentaire de données
05. Frais de dépassement des minutes d'appel
06. Frais d'interurbain
07. Frais d'utilisation excédentaire de messages texte
08. Problèmes ou erreurs de facturation
09. Frais de configuration ou de service non prévus
10. Autres frais non prévus (frais d'accès au réseau, service 911, etc.)
11. Le forfait ou contrat obtenu n'est pas celui qui a été promis
12. [NE PAS LIRE] Autre (préciser)
13. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC14. [POSER SI WC12=01] Quel était le montant des frais non prévus sur votre facture ? [LIRE LA LISTE]

01. Moins de 50 \$ de plus que la facture mensuelle habituelle
02. 50 \$ à 100 \$
03. 101 \$ à 250 \$
04. 251 \$ à 500 \$
05. 501 \$ à 1 000 \$
06. Plus de 1 000 \$
07. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC15. Si vous utilisez votre forfait lorsque vous voyagez, vous pourriez devoir payer des frais d'itinérance. Dans quelle mesure 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 ».

01. 1 – Très difficile
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très facile
08. [NE PAS LIRE] Je ne voyage pas avec mon téléphone
09. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

VII. PLAINTES

WC16. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil ?

01. Oui
02. Non [PASSER À WC19]
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas [PASSER À WC19]

WC17. [POSER SI WC16=01] Quel était le sujet de votre plainte ? [LIRE LA LISTE AU BESOIN ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Renseignements trompeurs sur les modalités du contrat
02. Pratiques de ventes trompeuses ou agressives
03. Frais facturés à tort
04. Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée
05. Services inadéquats
06. Crédit ou remboursement non reçu
07. Frais d'utilisation de données
08. Rupture de contrat
09. Modification du contrat sans préavis
10. Politique d'annulation de 30 jours
11. Déverrouillage du téléphone
12. Rapport de solvabilité
13. Données illimitées
14. Autre [PRÉCISER]
15. Ne sait pas

REMARQUES À L'INTENTION DU SONDEUR : [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.

WC18. [POSER SI WC16=01] Auprès de qui avez-vous déposé votre plainte ? Était-ce auprès de votre fournisseur de services, du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision (le CPRST) ou des deux ?

01. Fournisseur de services
02. CPRST
03. Les deux
04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

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.

WC19. 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 ».

01. 1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très clair et facile à comprendre
08. [NE PAS LIRE] N'a pas de contrat
09. [NE PAS LIRE] N'a jamais lu le contrat
10. [NE PAS LIRE] Ne se souvient pas
11. [NE PAS LIRE] Pas de réponse/refuse de répondre

WC20. 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 les explications reçues de la part de votre fournisseur de services sur les deux aspects étaient-elles claires ? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie « pas clair du tout » et 7 signifie « très clair ».

01. 1 – Pas clair du tout
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très clair
08. [NE PAS LIRE] N'a pas de contrat
09. [NE PAS LIRE] N'a jamais lu le contrat
10. [NE PAS LIRE] N'a pas eu de période d'essai
11. [NE PAS LIRE] Ne se souvient pas
12. [NE PAS LIRE] Pas de réponse/refuse de répondre

IX. MODIFICATIONS

WC21. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de services a modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités ?

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

[POSER À TOUS]

WC22. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années ?

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

WC23. [POSER SI WC22=01] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services ? [NE PAS LIRE LA LISTE ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Fin du contrat
02. Non satisfait du fournisseur de services
03. Un autre fournisseur a présenté une meilleure offre
04. Besoin de remplacer le téléphone
05. Autre [PRÉCISER]
06. Ne sait pas

WC24. [POSER SI WC22=01] Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de changer de fournisseur de services ? Veuillez utiliser une échelle à sept points dans laquelle 1 signifie « très difficile » et 7 signifie « très facile ».

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

WC25. [POSER SI WC24=01, 02 OU 03] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services ? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Problèmes techniques
02. Problème pour garder le numéro de téléphone
03. Coût de résiliation de contrat élevé
04. Ne pouvait obtenir le téléphone voulu
05. Autre [PRÉCISER]
06. Ne sait pas

WC26. [POSER SI WC22=02] Pourquoi avez-vous continué de faire affaire avec votre fournisseur de service actuel ? [LIRE LA LISTE AU BESOIN ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Aucune raison de changer / satisfait (en général)
02. Je suis satisfait de la qualité du produit / du service (en général)
03. Je suis satisfait du coût / j'ai actuellement un forfait avantageux
04. Trop compliqué de changer / les changements exigent trop d'efforts
05. Coût de résiliation de contrat élevé
06. J'ai un contrat
07. Je reçois un bon service à la clientèle / satisfait du personnel
08. Je suis un client loyal / j'apprécie la relation
09. Je n'ai pas le choix / c'est le seul fournisseur
10. Aucune raison de changer / je ne peux pas obtenir une meilleure offre d'un autre fournisseur de service
11. J'ai un forfait regroupé avec mon fournisseur de service et ce serait compliqué de changer seulement mon service sans fil
12. Autre [PRÉCISER]
13. Ne sait pas

Partie : Code des fournisseurs de services de télévision

[POSER SI LA RÉPONSE À LA QUESTION A4 ÉTAIT OUI]

Les questions suivantes portent sur votre fournisseur de services de télévision. J'entends par là votre fournisseur de télévision par câble, satellite ou protocole Internet. Veuillez ne pas y inclure les services de lecture en continu comme Netflix.

[INSTRUCTION À L'INTENTION DU SONDEUR : Si le répondant indique qu'il n'a pas de services de télévision par câble, satellite ou protocole Internet, passer à la section suivante.]

TVSP1. 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 ».

01. 1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très clair et facile à comprendre
08. [NE PAS LIRE] N'a pas de contrat
09. [NE PAS LIRE] N'a jamais lu le contrat
10. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

TVSP2. 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.

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

TVSP3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services de télévision ?

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

TVSP4. [POSER SI TVSP3=01] Votre plainte était à quel sujet ? [LIRE LA LISTE AU BESOIN ; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Renseignements trompeurs sur les modalités du contrat
02. Pratiques de ventes trompeuses ou agressives
03. Frais facturés à tort
04. Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée
05. Services inadéquats
06. Crédit ou remboursement non reçu
07. Rupture de contrat

08. Modification du contrat sans préavis
09. Politique d'annulation de 30 jours
10. Rapport de solvabilité
11. Installation
12. Appels de service
13. Changement de prix d'une station ou d'un groupe de canaux sans vous informer à l'avance
14. Autre [PRÉCISER]
15. Ne sait pas

REMARQUE À L'INTENTION DU SONDEUR : 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 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION A5 ÉTAIT OUI]

IC1. 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 ».

01. 1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5
06. 6
07. 7 – Très clair et facile à comprendre
08. [NE PAS LIRE] N'a pas de contrat
09. [NE PAS LIRE] N'a jamais lu le contrat
10. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

IC2. Avez-vous déposé une plainte concernant vos services Internet au cours des 12 derniers mois ?

01. Oui
02. Non [PASSER À C1, SECTION SUR LE CRTC]
03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas [PASSER À C1, SECTION SUR LE CRTC]

IC3. [POSER SI IC2=01] Quel était le motif de votre plainte ? [LIRE LA LISTE AU BESOIN; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

01. Renseignements trompeurs sur les modalités de votre contrat
02. Pratiques de vente trompeuses ou agressives
03. Frais facturés à tort
04. Légitimité ou montant des frais de résiliation anticipée
05. Services inadéquats
06. Crédit ou remboursement non reçu
07. Rupture de contrat
08. Modification du contrat sans préavis
09. Politique d'annulation de 30 jours

10. Rapport de solvabilité
11. Installation
12. Appels de service
13. Autre [PRÉCISER]
14. Ne sait pas

Partie : CRTC

[POSER 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, dans quelle mesure êtes-vous informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC ?
[LIRE LA LISTE]

01. Très bien informé
02. Bien informé
03. Peu informé
04. Pas informé
05. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

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.]

01. Très favorable
02. Quelque peu favorable
03. Neutre
04. Quelque peu défavorable
05. Très défavorable
06. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

C3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre opinion du CRTC : [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.]

01. S'est améliorée
02. A diminué
03. N'a à peu près pas changé
04. [NE PAS LIRE] Ne sait pas

Partie : Données démographiques

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

D1. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? [LIRE LA LISTE ; ARRÊTER LORSQUE LA PERSONNE FOURNIT UNE RÉPONSE]

01. Moins qu'un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
02. Un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
03. Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
04. Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire
05. Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
06. Baccalauréat
07. Diplôme d'études supérieures
08. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

D2. Quelle est la première langue que vous avez apprise à la maison et que vous comprenez encore ? [LIRE LA LISTE]

01. Français
02. Anglais
03. Autre (PRÉCISER _____)
04. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

D3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage ? Il s'agit du revenu total combiné de toutes les personnes de votre foyer, avant impôts. [LIRE LA LISTE]

01. Moins de 20 000 \$
02. De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
03. De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
04. De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
05. De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
06. De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
07. 150 000 \$ et plus
08. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

D4. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle ? [LIRE LA LISTE]

01. Salarié(e) à temps plein (35 heures ou plus par semaine)
02. Salarié(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)
03. Travailleur(euse) autonome
04. Sans emploi et en recherche d'emploi
05. Étudiant(e) à temps plein
06. À la retraite
07. À l'extérieur du marché du travail (personne au foyer à temps plein ou au chômage mais n'est pas à la recherche d'un emploi)

- 08. [NE PAS LIRE] Autre situation d'emploi
- 09. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

D5. 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 ?

- 01. Oui
- 02. Non
- 03. [NE PAS LIRE] Ne sait pas
- 04. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

D6. Quelle est votre origine ethnique ou culturelle ? [NE PAS LIRE ; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

- 01. Blanc
- 02. Asiatique du Sud (p. ex., Indien de l'Est, Pakistanais, Sri Lankais)
- 03. Chinois
- 04. Noir
- 05. Philippin
- 06. Latino-Américain
- 07. Arabe
- 08. Asiatique du Sud-Est (p. ex., Vietnamien, Cambodgien, Malaisien, Laotien)
- 09. Asiatique de l'Ouest (p. ex., Iranien, Afghan)
- 10. Coréen
- 11. Japonais
- 12. Autre
- 13. Préfère ne pas répondre

D7. Quels sont les trois (3) premiers caractères de votre code postal ?

- 01. Inscrire les trois premiers caractères (XOX)
- 02. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

Finalement,

D8. Combien de téléphones cellulaires y a-t-il dans votre foyer ? [LIRE LA LISTE]

- 01. Aucun
- 02. 1
- 03. 2
- 04. 3
- 05. 4 ou plus
- 06. [NE PAS LIRE] Ne sait pas
- 07. [NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

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/>].