



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

Sommaire

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

Sommaire

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.

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.

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

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.

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.