



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

Rapport de recherche quantitative

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Numéro de contrat : 82082-140023/001/CY

Date d'attribution du contrat : le 15 janvier 2014

Date du rapport : le 7 avril 2014

This report is also available in English on request.

communications@crtc.gc.ca



Avertissement

Tous les documents et renseignements fournis par le CRTC et toutes les données recueillies par Harris/Décima seront traités par Harris/Décima à titre confidentiel et stockés en lieu sûr dans ses locaux, conformément aux normes de l'industrie et aux lois applicables.

OTTAWA

1800-160, rue Elgin
Ottawa (Ontario)
Canada K2P 2P7

Tél. : 613-230-2200
Télec. : 613-230-3793

MONTRÉAL

400-1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec)
Canada H2Z 1S8

Tél. : 514-288-0037
Télec. : 514-288-0138

TORONTO

405-2345, rue Yonge
Toronto (Ontario)
Canada M4P 2E5

Tél. : 416-962-2013
Télec. : 416-962-0505

Sommaire

Harris/Décima a le plaisir de présenter au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) le présent rapport mettant en lumière les conclusions de sa recherche relative au « Code sur les services sans fil ».

Le Conseil a établi le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil, dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 du 3 juin 2013 intitulée *Le Code sur les services sans fil* (la décision relative au Code sur les services sans fil). Le Code sur les services sans fil s’applique à l’ensemble des services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada.

Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué qu’il élaborera un plan pour évaluer l’efficacité du Code; les résultats de la présente évaluation serviront dans le cadre de l’examen officiel du Code sur les services sans fil que le Conseil entend effectuer trois ans après sa mise en œuvre.

L’examen du Code sur les services sans fil permettra d’évaluer si le Code atteint ses objectifs, entre autres si les consommateurs disposent de l’information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil. Pour garantir l’efficacité de l’examen, le Conseil avait besoin de données fiables lui permettant de saisir comment change la compréhension que les consommateurs ont de leurs contrats de service sans fil et des droits connexes entre la mise en œuvre du Code sur les services sans fil et son examen.

Afin de suivre de près les opinions des Canadiens sur le CRTC au fil du temps, le Conseil souhaitait également que leur soient posées une série de questions utilisées dans le cadre d’un sondage effectué en 2008 sur la perception qu’avaient les Canadiens du CRTC.

Pour contribuer à l’atteinte de ces objectifs, un sondage téléphonique a été effectué auprès de la population canadienne. L’échantillonnage a regroupé des entrevues menées tant auprès des utilisateurs d’un téléphone traditionnel fixe que des utilisateurs d’un téléphone cellulaire. L’objectif était d’effectuer au moins 25 % des sondages en appelant à des numéros de téléphone cellulaire afin de garantir que les personnes qui utilisent principalement un tel appareil (ou qui vivent dans un foyer ne disposant que d’un téléphone cellulaire) soient incluses dans le même échantillonnage. L’échantillonnage définitif de 1 289 Canadiens adultes comprenait 27 % d’entrevues avec des utilisateurs d’un téléphone cellulaire et 73 % d’entrevues avec des utilisateurs d’un téléphone fixe.

Le sondage, d’une moyenne de sept minutes, a été effectué entre le 5 février et le 4 mars 2014 (en anglais et en français). L’échantillonnage a été tiré au hasard et peut donc être extrapolé à la population canadienne avec une marge d’erreur de plus ou moins 2,7 %, 19 fois sur 20.

Les principales conclusions des résultats du sondage sont présentées ci-après.

Plaintes relatives aux services sans fil

- Un quart des Canadiens détenteurs d’un téléphone cellulaire (26 %) ont formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours de la dernière année.
 - Pour la plupart des clients des services sans fil (95 %), cela voulait dire appeler leur fournisseur de services.
- Les plaintes formulées au cours de la dernière année n’ont pas été réglées à la satisfaction de tous.

- Près de la moitié des plaignants (47 %) étaient insatisfaits de la façon dont leur plainte avait été réglée.
- Les Canadiens qui ont un téléphone cellulaire ne savent pas vraiment qu’ils peuvent s’adresser au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) pour déposer les plaintes relatives aux services sans fil, et seulement 13 % ont affirmé qu’ils avaient reçu de l’information avec leur contrat ou entente de téléphonie cellulaire sur la façon de faire appel au CPRST.
- Plusieurs détenteurs d’un téléphone cellulaire (28 %) ont eu de mauvaises surprises en recevant leur facture au cours de la dernière année, p. ex., des frais d’itinérance et d’utilisation de données élevés ou encore constatation que les enfants utilisent le compte des parents à leur insu.

Contrats de service sans fil

- La plupart des Canadiens qui possèdent un téléphone cellulaire (66 %) estiment que leur entente ou contrat de services est clair et facile à comprendre.
 - En outre, la moitié des Canadiens détenteurs d’un téléphone cellulaire (50 %) affirment que leur fournisseur de services a clairement indiqué les frais qui s’appliqueront en cas de résiliation anticipée de leur contrat.
- Un Canadien sur cinq qui possède un téléphone cellulaire (19 %) a constaté que son fournisseur de services avait changé le forfait sans l’informer.
- Près d’un Canadien sur cinq qui possède un téléphone cellulaire (18 %) a changé de fournisseur au cours des deux dernières années.
 - Le prix a souvent été un élément de la décision.
 - Pour la plupart, changer de fournisseur a été facile. Près de la moitié (46 %) des répondants affirment que cela a été très facile, alors que 28 % des répondants déclarent que cela a été plutôt facile.

Le Code sur les services sans fil

- Un détenteur de téléphone cellulaire sur cinq (22 %) affirme se souvenir clairement d’avoir lu ou entendu quelque chose à propos de l’entrée en vigueur du Code sur les services sans fil.
 - Un autre 30 % des répondants se souvient vaguement avoir lu ou entendu quelque chose à ce sujet, alors que 46 % d’entre eux n’ont jamais entendu parler du Code.
 - Les annonces dans les médias ont joué un rôle prédominant dans la sensibilisation du public (83 %), alors que les amis et la famille ont représenté 11 %.

Le CRTC

- En règle générale, les Canadiens n’ont pas l’impression d’être bien renseignés au sujet du rôle et du mandat du CRTC. Seuls 6 % des Canadiens affirment qu’ils sont très bien informés, alors qu’un tiers (32 %) se disent bien renseignés.
 - Il reste donc plus de la moitié des Canadiens qui ont l’impression de ne pas être très bien renseignés (40 %) ou pas du tout (19 %).
- La plupart des Canadiens appuient le CRTC (34 %) ou sont neutres (38 %) à son égard; le Conseil a aussi quelques détracteurs.
 - Les trois quarts des Canadiens (75 %) indiquent que leur impression du CRTC n’a pas changé au cours de la dernière année.

Firme de recherche : Harris/Décima Inc.

Numéro de contrat : 82082-140023/001/CY

Date d'attribution du contrat : le 15 janvier 2014

Valeur du contrat : 49 853,78 \$ (incluant la TVH)

J'atteste, par la présente, à titre de cadre supérieur de Harris/Decima Inc, que le produit livrable respecte entièrement l'exigence de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncée dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, le produit livrable ne contient aucune information sur les intentions de vote aux élections, sur les préférences quant aux partis politiques, sur les positions des partis en ce qui a trait à l'électorat ou sur l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Stephanie Constable, vice-présidente principale

Harris/Decima Inc.