



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Sondage téléphonique sur les services sans fil mobiles au Canada Rapport final

**Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications
canadiennes**

Janvier 2020

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Numéro de contrat : 82082-200063/001/CY

Valeur du contrat : 83 043,36 \$ (incluant la TVH)

Date d'attribution du contrat : 2019-06-07

Date de présentation du rapport : 2020-01-13

Numéro d'enregistrement : POR 020-19

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du présent rapport, veuillez communiquer avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes à l'adresse suivante : communications@crtc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Sondage téléphonique sur les services sans fil mobiles au Canada

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Janvier 2020

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique réalisé auprès de 1 208 Canadiens de 18 ans et plus qui utilisent un cellulaire à des fins personnelles. Le travail sur le terrain a été effectué entre le 25 novembre et le 12 décembre 2019.

Cette publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Une autorisation par écrit doit être préalablement obtenue auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes à :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : 877-249-2782
Télec. : 819-994-0218

Numéro de catalogue :
BC92-107/2-2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-33839-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 020:19) :
Numéro de catalogue BC92-107/2-2020E-PDF (version anglaise du rapport final)
ISBN 978-0-660-33838-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre du Patrimoine canadien, 2020.

This publication is also available in English under the following title: Telephone Survey on Mobile Wireless Services in Canada – Final Report

Table des matières

Introduction	1
Contexte et objectifs.....	1
Méthodologie	1
Principaux constats	2
Notes aux lecteurs	3
Constats du sondage	5
Attitudes et comportements à l'égard des fournisseurs actuels de services de téléphonie mobile	5
Attitudes et comportements à l'égard d'un changement de fournisseur de services de téléphonie mobile ..	9
Perceptions relatives aux marques dérivées	14
Perceptions relatives aux services de téléphonie mobile au Canada	16
Profil des répondants au sondage	19
Annexe	21
1 : Notes concernant la méthodologie.....	21
2 : Questionnaire du sondage.....	23

Liste des diagrammes

Diagramme 1 : Fournisseurs de services de téléphonie mobile	5
Diagramme 2 : Données comprises dans le forfait de téléphonie mobile.....	6
Diagramme 3 : Groupement des services de téléphonie mobile	7
Diagramme 4 : Satisfaction quant au le fournisseur actuel de services de téléphonie mobile	7
Diagramme 5 : Raisons invoquées pour justifier l'insatisfaction concernant le fournisseur actuel de services de téléphonie mobile.....	8
Diagramme 6 : Changement de fournisseur de services de téléphonie mobile	9
Diagramme 7 : Raisons de conserver le même fournisseur de services de téléphonie mobile.....	10
Diagramme 8 : Facilité du changement de fournisseur de services de téléphonie mobile : expériences et perceptions	11
Diagramme 9 : Probabilité de changer de fournisseur de services de téléphonie mobile	12
Diagramme 10 : Négocier avec le fournisseur de services de téléphonie mobile	13
Diagramme 11 : Changer pour une marque dérivée	14
Diagramme 12 : Raisons pour ne pas faire affaire avec une marque dérivée	15
Diagramme 13 : Perceptions relatives aux services de téléphonie mobile au Canada.....	16
Diagramme 14 : Opinions concernant les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada.....	18

INTRODUCTION

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener une recherche afin de mieux comprendre les besoins, les comportements et les habitudes des Canadiens en ce qui a trait aux services sans fil mobiles.

Contexte et objectifs

Depuis quelques années, les Canadiens comptent sur les services sans fil mobiles dans bien des aspects de leur vie, que ce soit pour communiquer les uns avec les autres, pour se divertir, pour faire des affaires, pour interagir avec tous les ordres de gouvernement ou pour poursuivre leurs études. Parallèlement, les services sans fil mobiles permettent aux entreprises canadiennes d'accroître leur efficacité et leur productivité, ce qui leur donne la chance de demeurer concurrentielles sur le marché mondial.

Le marché des services sans fil mobiles de détail continue d'être le secteur du marché des télécommunications le plus vaste et à la croissance la plus rapide au Canada. En 2018, les services sans fil mobiles de détail ont généré des revenus de 27,1 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,6 milliards de dollars ou de 10,7 % par rapport aux revenus de 2017. Le nombre d'abonnés canadiens continue de croître; en 2018, le nombre total d'abonnés s'élevait à 33,2 millions, ce qui représente une hausse de 4,8 % par rapport à l'année précédente.

Dans l'Avis de consultation de télécom CRTC 2019-57 publié le 28 février 2019, le CRTC a entamé un examen des services sans fil mobiles en s'attardant à ce qui suit : (1) la concurrence dans le marché de détail; (2) la réglementation des services de gros; et (3) l'avenir des services sans fil mobiles au Canada. Les parties intéressées ont présenté des interventions écrites sur chacun de ces enjeux et auront également l'occasion de comparaître à une audience publique. Les interventions des parties seront examinées par le Conseil et ce dernier déterminera finalement si des modifications au cadre réglementaire sont nécessaires pour s'assurer : (1) que le cadre réglementaire demeure pertinent; (2) que les besoins des Canadiens continuent d'être satisfaits; et (3) que les objectifs stratégiques énoncés dans la Loi sur les télécommunications sont atteints.

Le CRTC a retenu les services de Phoenix SPI pour réaliser une étude visant à aider le Conseil à mieux comprendre les besoins, les comportements et les habitudes des Canadiens en ce qui a trait aux services sans fil mobiles. Deux rapports ont été produits et figurent dans les dossiers publics : (1) un rapport de recherche sur l'opinion publique (ROP); et (2) un rapport de consultation.

Méthodologie

L'étude comprend deux projets : une recherche sur l'opinion publique et une consultation. La recherche sur l'opinion publique a pris la forme d'un sondage téléphonique représentatif mené pour comprendre les opinions des Canadiens sur des questions connexes. Plus précisément, un sondage téléphonique à composition aléatoire de huit minutes a été administré à un échantillon représentatif à l'échelle nationale de 1 208 Canadiens¹ de 18 ans et plus. Pour répondre au sondage, les personnes devaient posséder un cellulaire à usage personnel. Un échantillon à deux bases de sondage chevauchantes (ligne terrestre et cellulaire) a été utilisé pour minimiser les erreurs de couverture; environ 70 % des numéros étaient des numéros de cellulaire et 30 % étaient des numéros de ligne terrestre.

¹ Cela comprend les citoyens canadiens et les résidents permanents.

La base de sondage était non proportionnelle sur le plan géographique pour améliorer l'exactitude des résultats régionaux. Avec un échantillon de cette taille, les résultats généraux sont jugés exacts avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,9 %, 19 fois sur 20 (ajustement afin de refléter l'échantillon non proportionnel sur le plan géographique). La marge d'erreur est plus grande pour les résultats ayant trait aux sous-groupes de l'échantillon total. Le travail sur le terrain a été effectué entre le 25 novembre et le 12 décembre 2019.

Les données du sondage ont été pondérées par région, âge et sexe afin de s'assurer que les résultats sont représentatifs de la population canadienne. Les données démographiques du Recensement de 2016 de Statistique Canada ont été utilisées aux fins de la pondération.

En plus de l'échantillon téléphonique représentatif, le questionnaire était disponible en ligne pour que n'importe quel Canadien puisse y répondre s'il le désirait. La consultation a permis aux Canadiens qui s'intéressent au sujet de fournir des commentaires au CRTC. Les résultats de la plus vaste consultation ne sont pas représentatifs de la population canadienne et sont disponibles sous pli séparé.

Principaux constats

- **Plus de huit Canadiens sur 10 sont satisfaits des services offerts par leur fournisseur de téléphonie mobile. Parmi les personnes ayant indiqué être insatisfaites, le coût est cité comme principale raison.**
 - Un peu plus de huit Canadiens sur 10 (83 %) se disent satisfaits des services offerts par leur fournisseur actuel de téléphonie mobile; 35 % en sont très satisfaits. Moins d'un Canadien sur cinq en est plutôt ou très insatisfait.
 - Les personnes qui ne sont pas satisfaites des services offerts par leur fournisseur actuel de téléphonie mobile font mention du coût pour justifier leur réponse. Plus précisément, 65 % d'entre elles se disent insatisfaites en raison du coût ou du tarif de leurs services de téléphonie mobile, 38 % invoquent le coût ou le tarif des données et 12 %, le coût ou le tarif de l'utilisation excédentaire.
- **La moitié des Canadiens ayant un cellulaire ont changé de fournisseur et plusieurs ont trouvé que c'était plutôt ou très facile de le faire.**
 - Cinquante-trois pour cent des Canadiens ayant un cellulaire disent avoir changé de fournisseur de services de téléphonie mobile. Ceux-ci sont plus susceptibles d'être âgés entre 25 et 34 ans (61 %) ou entre 35 et 54 ans (57 %) que d'avoir 55 ans ou plus (45 %).
 - La plupart des Canadiens (81 %) ayant changé de fournisseur de services de téléphonie mobile disent qu'il a été facile de le faire; 53 % ont trouvé cela très facile. En revanche, plus d'un tiers (37 %) des Canadiens qui n'ont pas changé de fournisseur croient qu'il serait plutôt ou très difficile de le faire.
- **À l'heure actuelle, la plupart des Canadiens ne sont pas susceptibles de changer de fournisseur de services de téléphonie mobile. Les Canadiens ont des avis partagés en ce qui concerne l'adoption de marques dérivées.**
 - Près de la moitié des répondants (47 %) ont indiqué ne pas avoir changé de fournisseur de services de téléphonie mobile. Ces Canadiens ont invoqué principalement le fait que leur forfait répond à leurs besoins (51 %). Les personnes ayant fait mention de cette raison sont plus enclines à vivre au Québec (68 %) et à déclarer, pour leur ménage, des revenus de moins de 40 000 \$ (63 %).

- Environ deux tiers (65 %) des Canadiens disent qu'ils ne sont pas susceptibles de changer de fournisseur à la fin de leur contrat.
- Un Canadien sur quatre (25 %) a dit à son fournisseur qu'il avait l'intention de changer de fournisseur, et ce, dans le but de diminuer le montant de sa facture. Parmi ceux-ci, 72 % ont dit que leur fournisseur leur a offert un meilleur forfait ou le même format à un tarif plus avantageux afin d'éviter qu'ils ne changent de fournisseur.
- Plus de la moitié des Canadiens sondés n'utilisent pas de marque dérivée pour leurs services de téléphonie mobile. Lorsqu'on leur demande s'ils envisageraient opter pour une marque dérivée, quatre répondants sur 10 (41 %) disent qu'ils y réfléchiraient, après qu'on leur ait donné la description suivante d'une marque dérivée : Une marque dérivée est une marque utilisée par un grand fournisseur de téléphonie mobile pour offrir des services et forfaits sous un nom différent et souvent à un meilleur prix. Par exemple, Virgin Mobile, FIDO et Koodo sont des marques dérivées. Les personnes dont le ménage touche un revenu annuel de moins de 40 000 \$ (25 %) sont moins susceptibles d'examiner la possibilité d'opter pour une marque dérivée que les personnes qui font partie de ménages ayant des revenus annuels plus élevés.
- En revanche, 47 % des Canadiens qui n'utilisent pas actuellement une marque dérivée disent qu'ils n'envisageraient **pas** opter pour l'une de ces marques. Lorsqu'on leur demande quelles en sont les raisons, un tiers (34 %) disent qu'ils sont satisfaits des services offerts par leur fournisseur actuel. De plus, près de trois répondants sur 10 (28 %) sont préoccupés par la qualité ou la couverture des services de téléphonie mobile.
- **Peu de répondants croient que les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada sont meilleurs que ceux dans d'autres pays.**
 - On a demandé aux Canadiens s'ils croyaient que les tarifs des services de téléphonie mobile sont meilleurs, pire ou à peu près les mêmes que ceux qu'ils retrouveraient dans d'autres pays. Peu de répondants (4 %) croient qu'ils sont meilleurs et deux tiers (66 %) estiment qu'ils sont pires.

Notes aux lecteurs

- Pour des fins rédactionnelles, les termes « Canadiens », « consommateurs canadiens de services sans fil » et « répondants » sont utilisés de manière interchangeable pour désigner les participants au sondage. De plus, le terme « Canadiens » est utilisé pour désigner les citoyens canadiens et les résidents permanents.
- Tous les résultats dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages, à moins d'indication contraire. Les pourcentages peuvent ne pas toujours totaliser 100 % en raison de l'arrondissement ou des multiples réponses fournies par les participants.
- Le nombre de répondants change tout au long du rapport parce que certaines questions n'étaient souvent pas posées à tous les répondants. Les lecteurs doivent en être conscients et faire preuve de prudence lorsqu'ils interprètent des résultats en fonction d'un petit nombre de répondants.
- Les différences sur le plan démographique sont mentionnées dans le rapport.
 - Lorsqu'on fait état des écarts entre les sous-groupes, seules les différences significatives à un niveau de confiance de 95 % et qui ont trait à un échantillon de plus de 30 répondants (n=30) sont indiquées.
 - Si une catégorie d'un sous-groupe n'est pas mentionnée dans une discussion sur les différences entre les sous-groupes (par exemple, si un seul groupe d'âge sur quatre est

comparé), on peut présumer que des différences significatives n'ont été remarquées que dans les catégories indiquées.

La valeur du contrat était de 83 043,36 \$ (incluant la TVH).

Certification 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 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 renseignements 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.

Signature:



Alethea Woods, présidente
Phoenix Strategic Perspectives

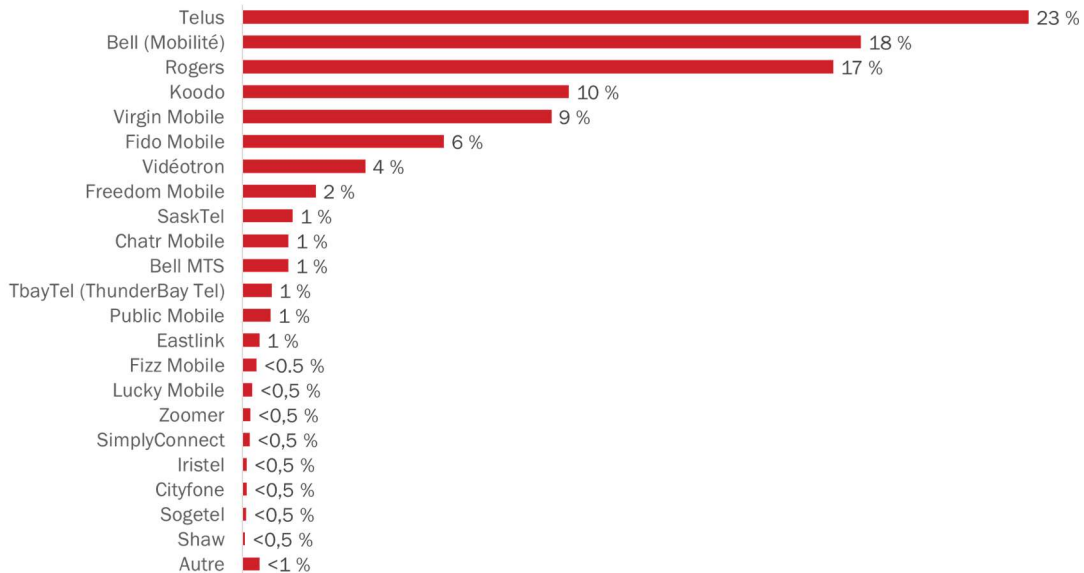
CONSTATS DU SONDAGE

Attitudes et comportements à l'égard des fournisseurs actuels de services de téléphonie mobile

Telus, Bell et Rogers sont les principaux fournisseurs de services de téléphonie mobile

Lorsqu'on leur a demandé de nommer leur fournisseur actuel de services de téléphonie mobile, la plupart des répondants ont mentionné Telus (23 %), Bell Mobilité (18 %) et Rogers (17 %). Un moins grand nombre de répondants ont indiqué qu'ils faisaient affaire avec Koodo (10 %), Virgin Mobile (9 %), Fido Mobile (6 %) ou Vidéotron (4 %). La liste complète des fournisseurs de services de téléphonie mobile nommés par les répondants se trouve dans le diagramme 1.

Diagramme 1 : Fournisseurs de services de téléphonie mobile



Q3. Quel est votre fournisseur de téléphonie mobile?

Base de référence : n=1 208; tous les répondants. Ne sait pas/refuse de répondre : 2 %

Différences sur le plan démographique :

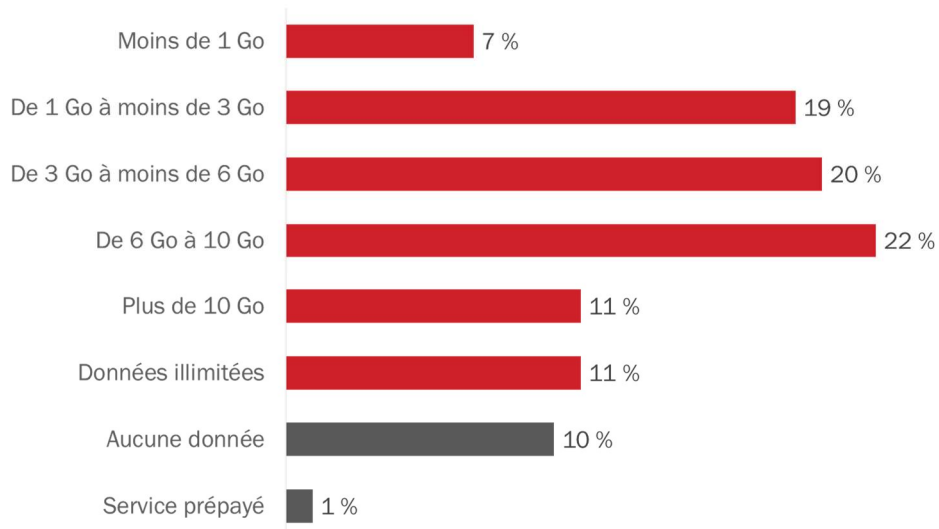
- Les consommateurs canadiens de services sans fil mobiles qui utilisent Telus sont plus susceptibles de vivre dans l'Ouest du Canada (36 %), Québec (23 %) ou dans l'Atlantique (19 %) qu'en Ontario (14 %).
- Les Canadiens de la région de l'Atlantique (37 %) sont plus enclins à utiliser Bell Mobilité à titre de fournisseur de services de téléphonie mobile que les résidents de l'Ontario (19 %), Québec (16 %), de l'Ouest du Canada (16 %).
- Les personnes qui vivent en Ontario (28 %) sont plus susceptibles d'utiliser Rogers que les résidents de l'Ouest du Canada (13 %), de l'Atlantique (9 %) et du Québec (9 %).

Neuf Canadiens sur 10 ont un forfait de téléphonie mobile qui comprend des données

Neuf Canadiens sur 10 (91 %) disent que leur forfait de téléphonie mobile comprend des données. Comme le montre le diagramme 2, la quantité de données comprise dans les forfaits varie entre moins de 1 Go (7 %) et un nombre illimité (11 %). De plus, 10 % disent qu'ils n'ont pas de données.

comprises dans leur forfait de téléphonie mobile, alors qu'un très petit nombre (1 %) ont un service prépayé qui ne comprend pas de données.

Diagramme 2 : Données comprises dans le forfait de téléphonie mobile



Q4. Quelle est la quantité de données comprise dans votre forfait?

Base de référence : n=1 208; tous les répondants [SUPPRESSION : Ne sait pas/refuse de répondre : n=199].

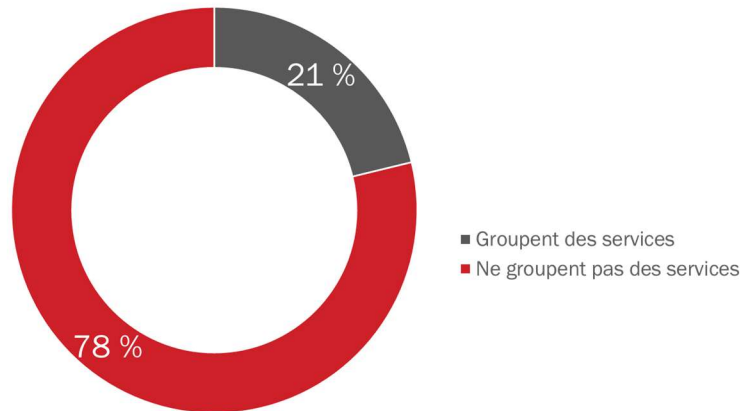
Différences sur le plan démographique :

- Les Canadiens dont le forfait comprend plus de 10 Go de données sont plus susceptibles d'être âgés entre 25 et 34 ans (17 %) ou entre 35 et 54 ans (14 %) que d'avoir 55 ans ou plus (8 %).
- Les Canadiens ayant accès à un nombre illimité de données sont plus susceptibles à vivre dans l'Ouest du Canada (15 %) qu'au Québec (6 %).
- Les consommateurs canadiens de services sans fil qui n'ont pas de données dans leur forfait sont plus susceptibles d'avoir 55 ans ou plus.

Un Canadien sur cinq groupe des services de téléphonie mobile à d'autres services

Un Canadien sur cinq (21 %) qui est abonné à un forfait de services sans fil groupe ses services de téléphonie mobile à d'autres services offerts par le fournisseur. En revanche, près de huit Canadiens sur 10 (78 %) disent qu'ils ne le font pas.

Diagramme 3 : Groupement des services de téléphonie mobile

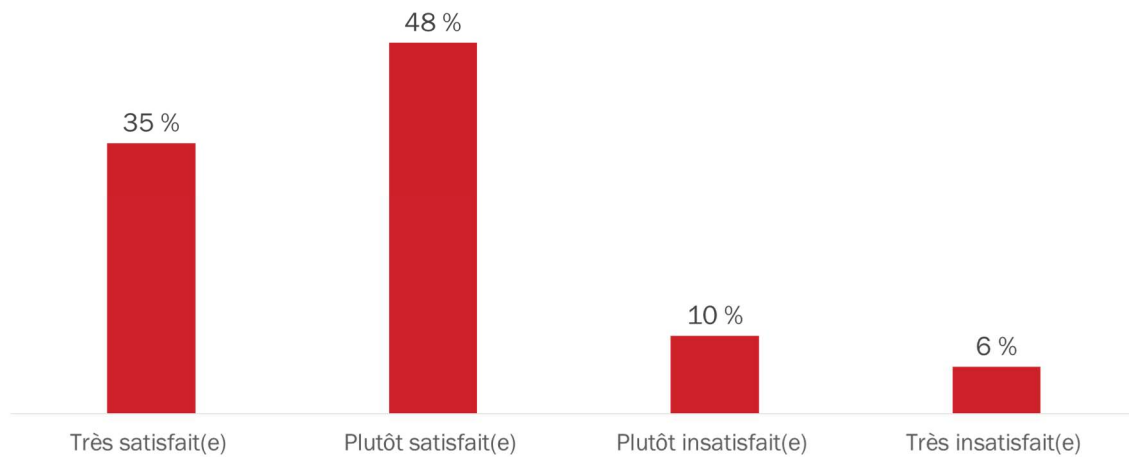


Q5. Groupez-vous vos services de téléphonie mobile avec d'autres services offerts par votre fournisseur?
Base de référence : n= 1 198; tous les répondants abonnés à un forfait sans fil. Ne sait pas/refuse de répondre : <2 %

Plus de huit Canadiens sur 10 sont satisfaits des services offerts par leur fournisseur de téléphonie mobile

Un peu plus de huit Canadiens sur 10 (83 %) se disent satisfaits des services offerts par leur fournisseur actuel de téléphonie mobile; 35 % en sont même très satisfaits. Un répondant sur six en est plutôt (10 %) ou très (6 %) insatisfait.

Diagramme 4 : Satisfaction quant au le fournisseur actuel de services de téléphonie mobile



Q6. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de votre fournisseur actuel de téléphonie mobile? Base de référence : n=1 208; tous les répondants. Ne sait pas/refuse de répondre : 1 %

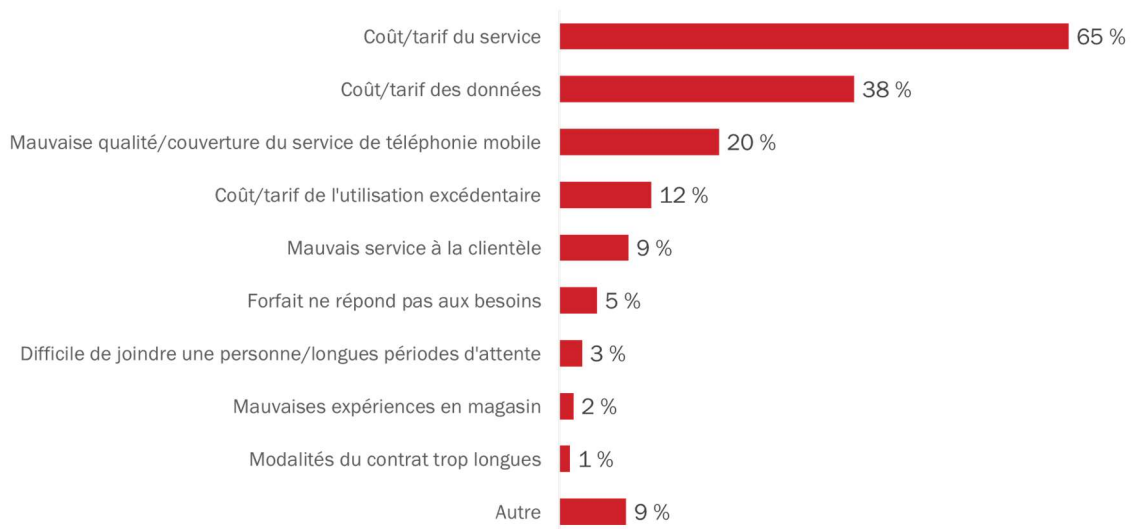
Différences sur le plan démographique :

- Les consommateurs canadiens de services sans fil plutôt ou très satisfaits de leur fournisseur actuel sont plus susceptibles de vivre au Québec (89 %) qu'en Ontario (81 %) et dans l'Ouest du Canada (81 %).
- Les répondants dont le ménage touche un revenu annuel inférieur à 40 000 \$ (86 %) ont plus tendance que les participants faisant partie d'un ménage ayant un revenu de 100 000 \$ ou plus (80 %) à être plutôt ou très satisfaits des services offerts par leur fournisseur.
- En outre, les répondants qui se disent très satisfaits de leur fournisseur sont plus susceptibles d'avoir 55 ans ou plus (40 %) que d'être âgés entre 35 et 54 ans (31 %).

Le coût est la principale raison invoquée pour justifier l'insatisfaction concernant les fournisseurs de services de téléphonie mobile

Les répondants insatisfaits de leur fournisseur actuel de services de téléphonie mobile (n=183) sont plus enclins à faire mention du coût pour expliquer leur insatisfaction. Plus précisément, 65 % se disent insatisfaits en raison du coût ou du tarif de leurs services de téléphonie mobile, 38 % invoquent le coût ou le tarif des données et 12 %, le coût ou le tarif de l'utilisation excédentaire. D'autres raisons mentionnées pour justifier l'insatisfaction comprennent une mauvaise qualité ou couverture du service (20 %) et un mauvais service à la clientèle. La liste complète des raisons figure dans le diagramme 5.

Diagramme 5 : Raisons invoquées pour justifier l'insatisfaction concernant le fournisseur actuel de services de téléphonie mobile



Q7. Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de votre fournisseur actuel de téléphonie mobile? [Plusieurs réponses acceptées]

Base de référence : n= 183; répondants insatisfaits de leur fournisseur actuel de services de téléphonie mobile. Ne sait pas/refuse de répondre : <0,5 %

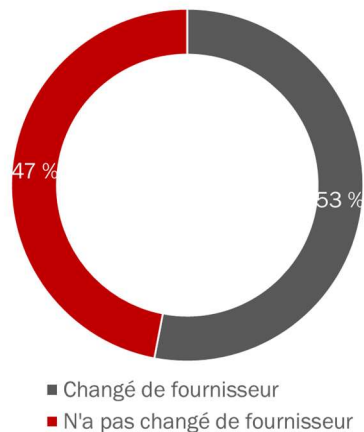
Attitudes et comportements à l'égard d'un changement de fournisseur de services de téléphonie mobile

La moitié des Canadiens ayant un cellulaire ont changé de fournisseur; 60 % d'entre eux l'ont fait au cours des cinq dernières années

Cinquante-trois pour cent des Canadiens ayant un cellulaire disent avoir changé de fournisseur. Parmi ceux-ci (n=631), six sur 10 l'ont fait au cours des cinq dernières années. En revanche, quatre répondants sur 10 (39 %) affirment avoir changé de fournisseur il y a cinq ans ou plus.

Diagramme 6 : Changement de fournisseur de services de téléphonie mobile

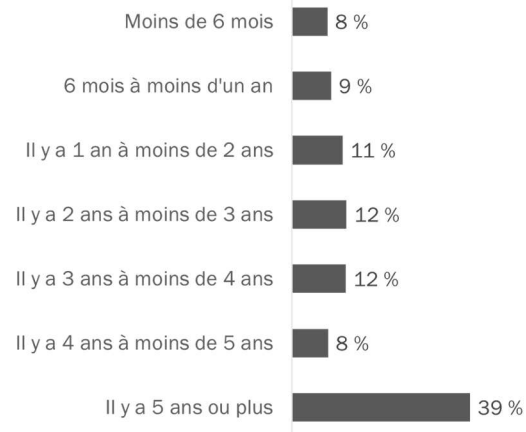
Q8. Avez-vous déjà changé de fournisseur de téléphonie mobile?



[GAUCHE] Q8. Avez-vous déjà changé de fournisseur de téléphonie mobile?

Base de référence : n=1 208; tous les répondants
Ne sait pas/refuse de répondre : 1 %

Q9. À quand remonte votre plus récent changement de fournisseur de téléphonie mobile?



[DROITE] Q9. À quand remonte votre plus récent changement de fournisseur de téléphonie mobile?

Base de référence : n=631; répondants ayant changé de fournisseur
Ne sait pas/refuse de répondre : <0,5 %.

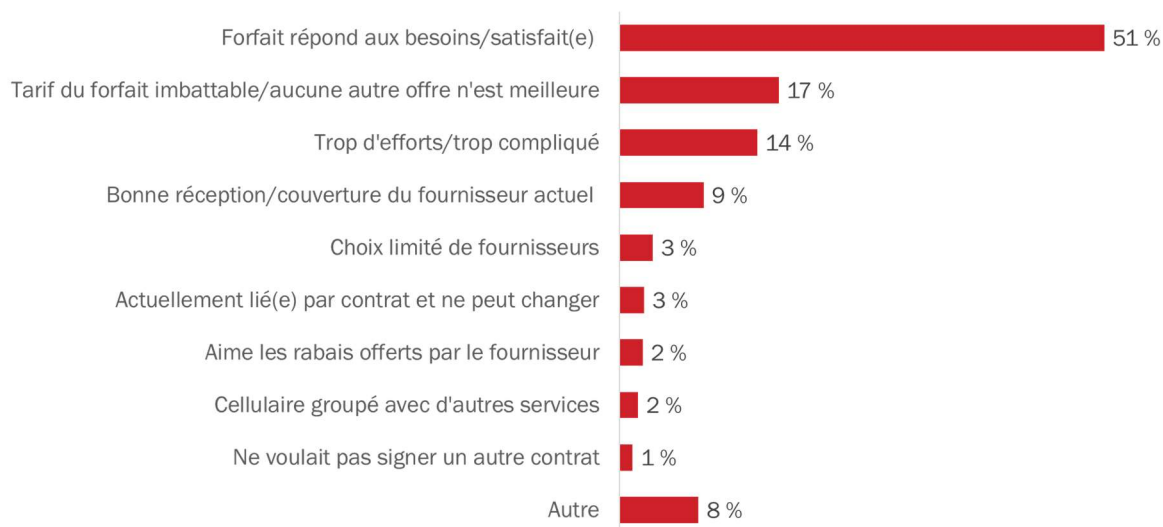
Différences sur le plan démographique :

- Les Canadiens ayant changé de fournisseur de services de téléphonie mobile sont plus susceptibles d'être âgés entre 25 et 34 ans (61 %) ou entre 35 et 54 ans (57 %) que d'avoir 55 ans ou plus (45 %).
- De plus, les répondants ayant changé sont plus susceptibles de vivre en Ontario (57 %) que dans l'Ouest du Canada (47 %) et de déclarer, pour leur ménage, des revenus annuels de 100 000 \$ ou plus (61 % comparativement à 49 % des répondants dont le ménage gagne un revenu annuel entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ et 50 % des répondants dont les revenus sont inférieurs à 40 000 \$).

La satisfaction quant à leur fournisseur actuel de services de téléphonie mobile constitue la principale raison pour laquelle les répondants ne veulent pas changer de fournisseur

On a demandé aux répondants qui n'ont pas changé de fournisseur de services de téléphonie mobile (n=525) quelle en était la raison. La moitié d'entre eux (51 %) ont dit que leur forfait répond à leurs besoins ou qu'ils sont satisfaits de leur forfait actuel. Les autres raisons sont indiquées dans le diagramme 7.

Diagramme 7 : Raisons de conserver le même fournisseur de services de téléphonie mobile



Q10. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas changé de fournisseur de téléphonie mobile? [Plusieurs réponses acceptées] Base de référence : n=525; répondants ayant choisi de ne pas changer de fournisseur. Ne sait pas/refuse de répondre : 2 %

Différences sur le plan démographique :

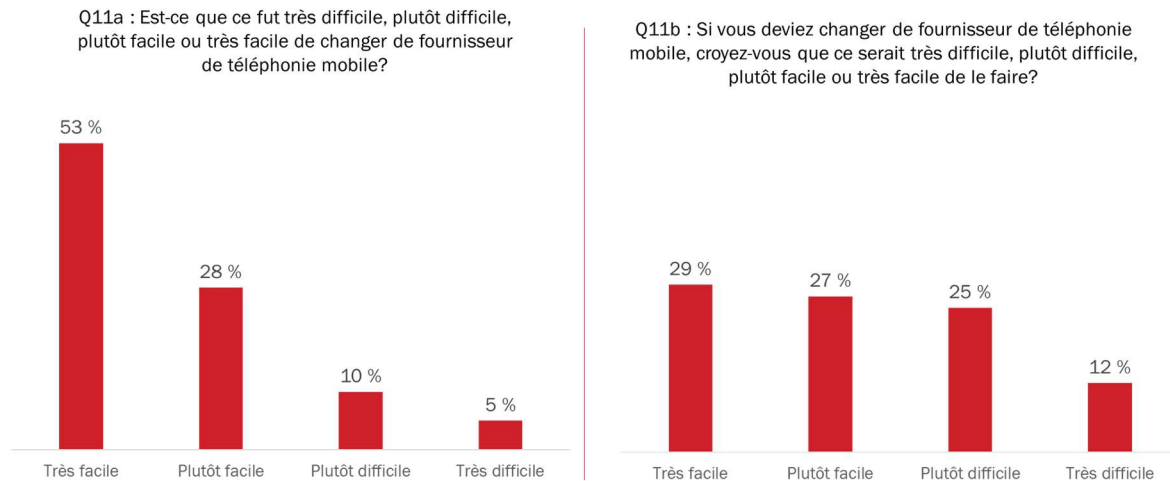
Les consommateurs canadiens de services sans fil qui ont décidé de ne pas changer de fournisseur parce que leur forfait répond à leurs besoins sont plus susceptibles de vivre au Québec (68 %) et de déclarer, pour leur ménage, des revenus annuels inférieurs à 40 000 \$ (63 %).

La moitié des personnes ayant changé de fournisseur disent qu'il a été très facile de le faire, alors qu'un moins grand nombre de répondants pensent que ce serait le cas

Les expériences et les perceptions relatives au changement de fournisseur ne sont pas alignées. Huit répondants sur 10 (81 %) ayant changé de fournisseur de services de téléphonie mobile disent qu'il a été facile de le faire, et 53 % affirment que c'était très facile.

En revanche, un peu plus de la moitié (56 %) des répondants n'ayant pas changé de fournisseur de services de téléphonie mobile (n=577) disent qu'il aurait été facile de le faire, et seulement 29 % croient que cela aurait été très facile. Un peu plus d'un tiers (37 %) ont l'impression que ce serait difficile.

Diagramme 8 : Facilité du changement de fournisseur de services de téléphonie mobile : expériences et perceptions



[GAUCHE] Q11a : Est-ce que ce fut très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de changer de fournisseur de téléphonie mobile?

Base de référence : n= 631; répondants ayant changé de fournisseur de téléphonie mobile. Ne sait pas/refuse de répondre : 3 %.

[DROITE] Q11b : Si vous deviez changer de fournisseur de téléphonie mobile, croyez-vous que ce serait très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de le faire?

Base de référence : n= 577; répondants n'ayant pas changé de fournisseur de téléphonie mobile. Ne sait pas/refuse de répondre : 7 %.

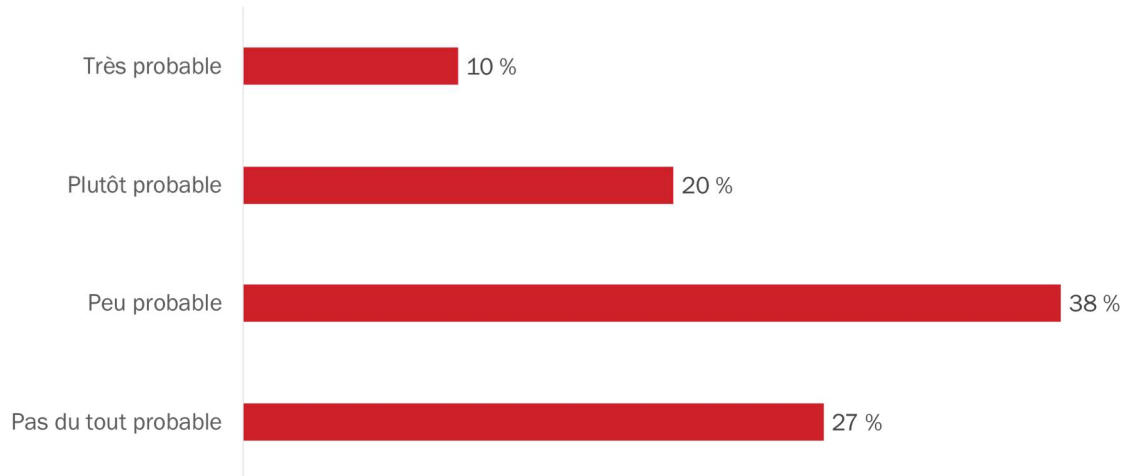
Différences sur le plan démographique :

- Les répondants affirmant qu'il était plutôt ou très facile de changer de fournisseur de services de téléphonie mobile sont plus susceptibles de vivre au Québec (87 %) qu'en Ontario (79 %).
- On remarque la même tendance chez les répondants qui n'ont pas changé de fournisseur : ceux qui croient qu'il serait facile de changer sont plus susceptibles de vivre au Québec (65 %) qu'en Ontario (51 %).

La plupart des Canadiens ne sont pas susceptibles de changer de fournisseur de services de téléphonie mobile

Environ deux tiers (65 %) des Canadiens disent qu'il est peu probable qu'ils changent de fournisseur de services de téléphonie mobile à la fin de leur contrat.

Diagramme 9 : Probabilité de changer de fournisseur de services de téléphonie mobile



Q12. À la fin de votre contrat avec votre fournisseur actuel de téléphonie mobile, est-il très probable, plutôt probable, peu probable ou pas du tout probable que vous envisagiez de faire affaire avec un autre fournisseur?

Base de référence : n=1 208; tous les répondants. Ne sait pas/refuse de répondre : 5 %

Différences sur le plan démographique :

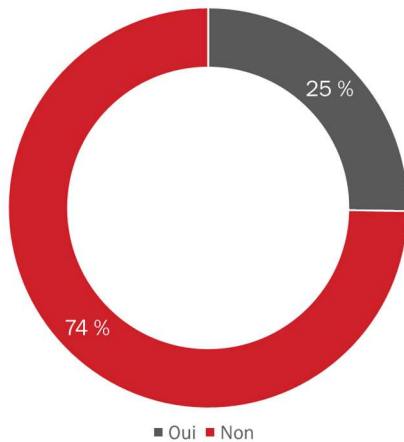
- Les consommateurs canadiens de services sans fil qui sont plutôt ou très susceptibles d'envisager un changement de fournisseur à la fin de leur contrat ont plus tendance à être âgés entre 25 et 34 ans (37 %) ou entre 35 et 54 ans (34 %) que d'avoir 55 ans ou plus (24 %).
- De plus, ces répondants sont plus susceptibles de vivre dans la région de l'Atlantique (36 %) et en Ontario (33 %) qu'au Québec (24 %) et de déclarer, pour leur ménage, des revenus annuels de 100 000 \$ ou plus (38 % comparativement à 30 % des répondants dont le ménage gagne un revenu entre 40 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ et 25 % des personnes dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 40 000 \$).

La majorité des Canadiens qui ont dit à leur fournisseur qu'ils avaient l'intention de changer ont été récompensés

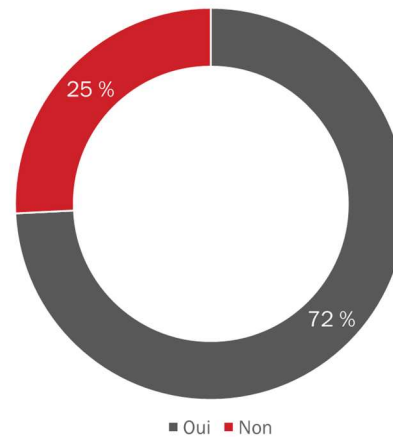
Un Canadien sur quatre (25 %) a mentionné à son fournisseur qu'il avait l'intention de changer de fournisseur afin de réduire le montant de sa facture; 72 % d'entre eux ont indiqué que leur fournisseur leur avait offert un meilleur forfait ou le même forfait à un tarif plus avantageux pour éviter qu'ils ne changent de fournisseur.

Diagramme 10 : Négocier avec le fournisseur de services de téléphonie mobile

Q15 : Avez-vous déjà indiqué à votre fournisseur de téléphonie mobile que vous aviez l'intention de changer de fournisseur afin de réduire votre facture?



Q16 : Vous a-t-on offert un meilleur forfait ou le même forfait à un tarif plus avantageux pour éviter que vous changiez de fournisseur?



[GAUCHE] Q15 : Avez-vous déjà indiqué à votre fournisseur de téléphonie mobile que vous aviez l'intention de changer de fournisseur afin de réduire votre facture?

Base de référence : n=1 208; tous les répondants. Ne sait pas/refuse de répondre : <1 %

[DROITE] Q16 : Vous a-t-on offert un meilleur forfait ou le même forfait à un tarif plus avantageux pour éviter que vous changiez de fournisseur?

Base de référence : n= 307; répondants ayant dit à leur fournisseur qu'ils avaient l'intention de changer de fournisseur pour réduire le montant de leur facture. Ne sait pas/refuse de répondre : 4 %

Différences sur le plan démographique :

- Les Canadiens ayant indiqué à leur fournisseur de services de téléphonie mobile qu'ils avaient l'intention de changer de fournisseur afin de réduire le montant de leur facture sont plus susceptibles de déclarer, pour leur ménage, des revenus annuels de 100 000 \$ ou plus (30 %) que des revenus inférieurs à 40 000 \$ (20 %) ou entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (23 %).

Perceptions relatives aux marques dérivées

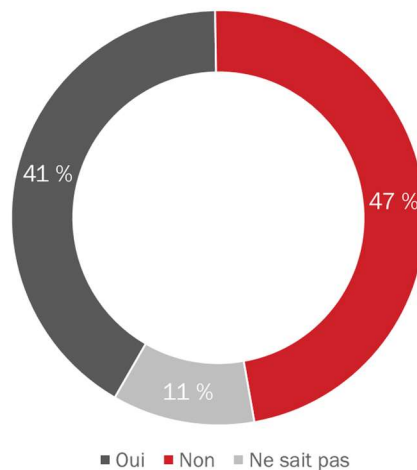
Pour ce qui est d'opter pour des marques dérivées, les Canadiens sont divisés

Plus de la moitié des Canadiens sondés n'utilisent pas une marque dérivée pour leurs services de téléphonie mobile. Lorsqu'on a demandé à ces répondants (n=839) s'ils envisageraient de faire affaire avec une marque dérivée, quatre personnes sur 10 (41 %) ont répondu par l'affirmative. En revanche, une proportion légèrement plus importante de répondants (47 %) ont dit qu'ils n'envisageraient **pas** de faire affaire avec une marque dérivée. Les autres (11 %) étaient incertains.

On a lu à ces répondants la description suivante d'une marque dérivée :

« Une marque dérivée est une marque utilisée par un grand fournisseur de téléphonie mobile pour offrir des services et forfaits sous un nom différent et souvent à un meilleur prix. Par exemple, Virgin Mobile, FIDO et Koodoo sont des marques dérivées. »

Diagramme 11 : Changer pour une marque dérivée



Q13: Envisageriez-vous de faire affaire avec une marque dérivée?

Base de référence : n= 839; répondants n'utilisant pas une marque dérivée. Ne sait pas/refuse de répondre : 1 %

Différences sur le plan démographique :

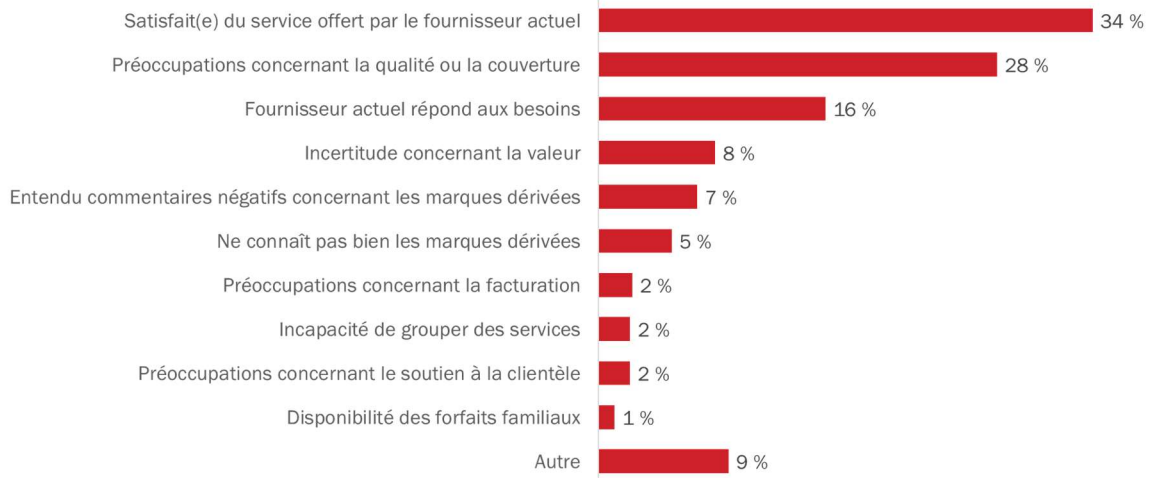
- Les répondants de 55 ans ou plus (33 %), comparativement aux consommateurs de services sans fil plus jeunes, sont moins susceptibles de dire qu'ils envisageraient de faire affaire avec une marque dérivée.
- De plus, les répondants ayant déclaré, pour leur ménage, des revenus annuels inférieurs à 40 000 \$ (25 %) sont moins susceptibles que les personnes faisant partie de ménages gagnant des revenus plus élevés de dire qu'elles envisageraient de faire affaire avec une marque dérivée.

La satisfaction concernant leur fournisseur actuel et les préoccupations par rapport à la qualité ou à la couverture constituent les principales raisons pour lesquelles les répondants n'envisageraient pas de faire affaire avec une marque dérivée

Un tiers (34 %) des répondants qui n'envisageraient pas de faire affaire avec une marque dérivée (n=382) disent que c'est parce qu'ils sont satisfaits de leur fournisseur actuel. Près de trois répondants sur 10 (28 %) se disent préoccupés par la qualité ou la couverture de leur service de téléphonie mobile. Seize pour cent n'envisageraient pas de faire affaire avec une marque dérivée

parce que leur fournisseur actuel répond à leurs besoins. Des proportions plus petites de répondants (8 % ou moins) ont mentionné d'autres raisons, qui sont indiquées dans le diagramme 12.

Diagramme 12 : Raisons pour ne pas faire affaire avec une marque dérivée



Q14 : Pourquoi n'envisageriez-vous **pas** de faire affaire avec une marque dérivée?

Base de référence : n= 382; répondants qui n'envisageraient pas de faire affaire avec une marque dérivée. Ne sait pas/refuse de répondre : 2 %. [Plusieurs réponses acceptées]

Perceptions relatives aux services de téléphonie mobile au Canada

Les Canadiens n'ont pas tous les mêmes perceptions concernant les services de téléphonie mobile au Canada

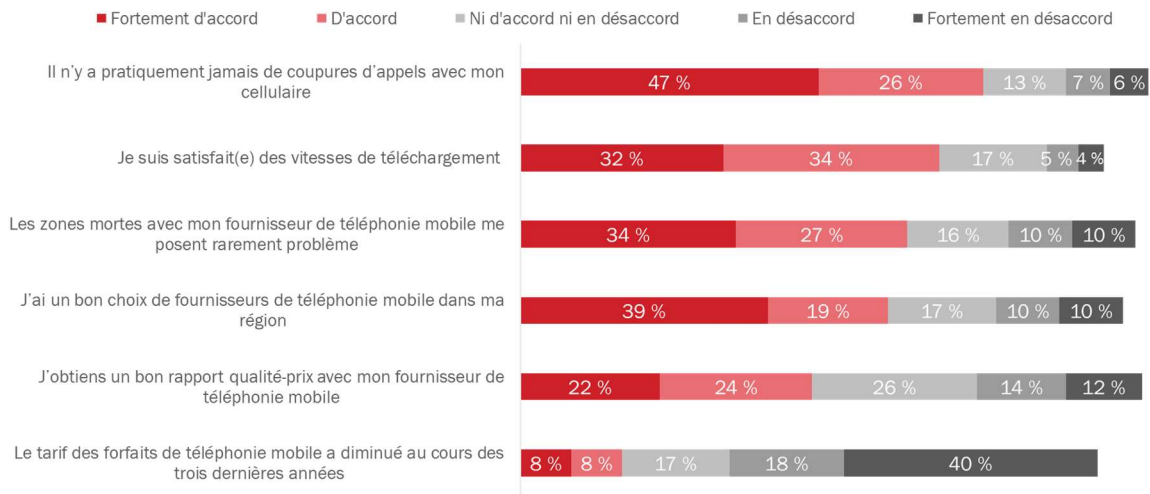
On a demandé aux Canadiens d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord avec les énoncés suivants :

- Le tarif des forfaits de téléphonie mobile a diminué au cours des trois dernières années.
- J'obtiens un bon rapport qualité-prix avec mon fournisseur de téléphonie mobile.
- Il n'y a pratiquement jamais de coupures d'appels avec mon cellulaire.
- Je suis satisfait(e) des vitesses de téléchargement de mon fournisseur de téléphonie mobile.
- Les zones mortes avec mon fournisseur de téléphonie mobile me posent rarement problème.
- J'ai un bon choix de fournisseurs de téléphonie mobile dans ma région.

La majorité des répondants sont d'accord pour dire qu'il n'y a pratiquement jamais de coupures d'appels avec leur cellulaire (73 %, dont 47 % sont fortement d'accord). Deux tiers des répondants (66 %) sont satisfaits des vitesses de téléchargement de leur fournisseur de téléphonie mobile, et environ six personnes sur 10 disent que les zones mortes avec leur fournisseur leur posent rarement problème (61 %) et qu'elles ont un bon choix de fournisseurs de téléphonie mobile dans leur région (58 %).

Près de la moitié des répondants (46 %) conviennent qu'ils obtiennent un bon rapport qualité-prix avec leur fournisseur de téléphonie mobile (46 %, dont 22 % se disent fortement d'accord), mais la majorité (58 %) ne sont pas d'accord avec l'énoncé selon lequel le tarif des forfaits de téléphonie mobile a diminué au cours des trois dernières années (40 % sont fortement en désaccord).

Diagramme 13 : Perceptions relatives aux services de téléphonie mobile au Canada



Q17. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle de un à cinq. Base de référence : n=1 208; tous les répondants. Ne sait pas/refuse de répondre : varie entre 1 % et 9 %

Différences sur le plan démographique :

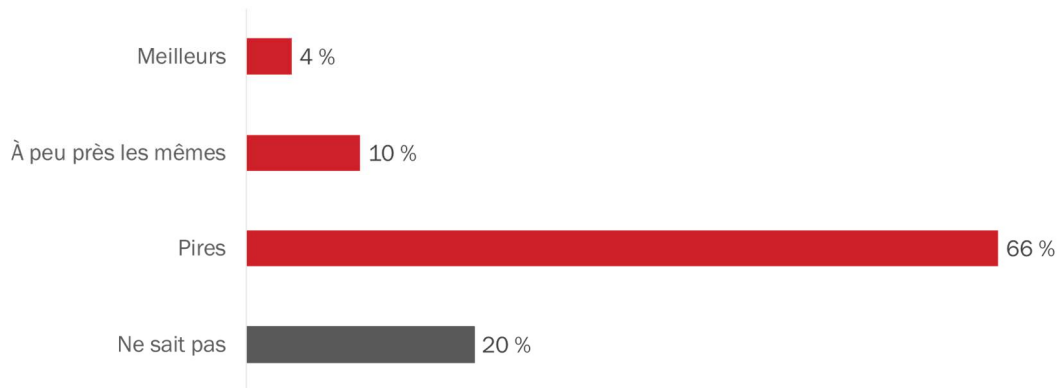
- Les consommateurs canadiens de services sans fil qui sont d'accord ou fortement d'accord avec ces énoncés sont généralement plus susceptibles de vivre au Québec et d'être satisfaits de leur fournisseur actuel de services de téléphonie mobile. Cependant, l'énoncé « Le tarif des forfaits de téléphonie mobile a diminué au cours des trois dernières années » représente l'exception ; aucune différence régionale n'a été remarquée pour ce qui est de l'opinion des répondants concernant les tarifs.
- De plus, les personnes satisfaites des vitesses de téléchargement de leur fournisseur de téléphonie mobile sont plus susceptibles d'être âgées entre 18 et 24 ans (76 %) ou entre 25 et 34 ans (72 %) que d'avoir 55 ans ou plus (62 %).
- Les répondants qui conviennent qu'ils ont un bon choix de fournisseurs de services de téléphonie mobile dans leur région sont plus susceptibles d'être âgés entre 18 et 24 ans (70 %) ou entre 25 et 34 ans (65 %) que d'avoir entre 35 et 54 ans (54 %) ou 55 ans ou plus (56 %) et ils sont moins enclins à vivre dans la région de l'Atlantique (43 %).
- Les répondants qui estiment qu'ils obtiennent un bon rapport qualité-prix avec leur fournisseur sont plus susceptibles d'avoir 55 ans ou plus (49 %) que d'être âgés entre 35 et 54 ans (42 %) et sont plus enclins à déclarer, pour leur ménage, des revenus annuels inférieurs à 40 000 \$ (57 %).
- Les Canadiens qui sont en désaccord avec l'énoncé selon lequel le tarif des forfaits de téléphonie mobile a diminué au cours des trois dernières années sont plus susceptibles d'être âgés entre 25 et 34 ans (62 %) ou entre 35 et 54 ans (66 %) que d'avoir 55 ans ou plus (52 %). Ils ont aussi plus tendance à être insatisfaits (72 %) de leur fournisseur actuel et d'avoir déclaré, pour leur ménage, des revenus annuels de 80 000 \$ ou plus (71 % des répondants ayant déclaré des revenus annuels de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$ et 65 % des répondants ayant déclaré un revenu de 100 000 \$ ou plus).

Peu de répondants croient que les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada sont meilleurs que ceux offerts dans d'autres pays

On a demandé aux Canadiens s'ils croyaient que les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada étaient meilleurs, pires ou à peu près les mêmes que ceux offerts dans d'autres pays. Peu de répondants (4 %) croient que les tarifs au Canada sont meilleurs que ceux dans d'autres pays. Par contre, deux tiers (66 %) croient que les tarifs au Canada sont pires. Les autres répondants estiment que les tarifs sont à peu près les mêmes (10 %) ou n'en ont aucune idée (20 %).

Diagramme 14 : Opinions concernant les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada

Comparativement à d'autres pays, je crois que les tarifs de téléphonie mobile au Canada sont...



Q18. À votre avis, les tarifs de téléphonie mobile au Canada sont-ils meilleurs, pires ou à peu près les mêmes que ceux offerts dans d'autres pays? Base de référence : n=1 208; tous les répondants

Différences sur le plan démographique :

- Les répondants qui croient que les tarifs des services de téléphonie mobile au Canada sont à peu près les mêmes que ceux offerts dans d'autres pays sont plus susceptibles d'être âgés entre 25 et 34 ans (13 %) que d'avoir 55 ans ou plus (7 %).
- De plus, ces répondants sont plus susceptibles de vivre au Québec (13 %) que dans l'Ouest du Canada (7 %) et ont plus tendance à être satisfaits (11 %) des services offerts par leur fournisseur actuel.

PROFIL DES RÉPONDANTS AU SONDRAGE

Les tableaux suivants présentent, au moyen de données pondérées et non pondérées, les caractéristiques démographiques des répondants au sondage. En tout, 75 % des personnes ont répondu au sondage en anglais et 25 % l'ont fait en français.

Âge	Données pondérées		Données non pondérées	
	n	%	n	%
18 à 24 ans	96	8	79	7
25 à 34 ans	222	18	181	15
35 à 54 ans	390	32	444	37
55 à 64 ans	247	20	255	21
65 ans ou plus	253	21	249	21

Sexe	Données pondérées		Données non pondérées	
	n	%	n	%
Homme	580	48	652	54
Femme	617	52	546	46

Région	Données pondérées		Données non pondérées	
	n	%	n	%
Atlantique	85	7	100	8
Québec	286	24	300	25
Ontario	463	38	353	29
Saskatchewan et Manitoba	73	6	96	8
Alberta	139	12	179	15
Colombie-Britannique	161	13	178	15
Nord	*2	*	*	*

² L'échantillon est trop petit pour qu'on puisse fournir des données.

Niveau de scolarité	Données pondérées		Données non pondérées	
	n	%	n	%
Études primaires ou moins	17	1	16	1
Études secondaires partielles	40	3	43	4
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	241	20	240	20
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers	64	5	74	6
Collège, cégep ou certificat ou diplôme non universitaire	292	24	288	24
Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat	69	6	69	6
Baccalauréat	285	24	287	24
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	187	16	178	15
Ne sait pas	7	0.6	7	0.6
Préfère ne pas répondre	6	0.5	6	0.5

Revenu du ménage	Données pondérées		Données non pondérées	
	n	%	n	%
Moins de 20 000 \$	84	8	79	7
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	190	18	182	17
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	171	16	169	16
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	132	12	133	12
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	135	13	142	13
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	188	18	187	17
De 150 000 \$ et plus	171	16	181	17
Ne sait pas / Ne s'applique pas	34	3	32	3
Préfère ne pas répondre	102	9	103	9

ANNEXE

1 : Notes concernant la méthodologie

Les caractéristiques suivantes s'appliquaient au présent sondage :

- Un sondage téléphonique à composition aléatoire de huit minutes a été administré à un échantillon de 1 208 Canadiens de 18 ans et plus au moyen de l'interview téléphonique assistée par ordinateur, ou méthodologie IATO. Pour pouvoir répondre au sondage, les Canadiens devaient utiliser un cellulaire.
- Un échantillon à deux bases de sondage chevauchantes (ligne terrestre et cellulaire) a été utilisé pour minimiser les erreurs de couverture; environ 70 % des numéros étaient des numéros de cellulaire et 30 % étaient des numéros de ligne terrestre.
- La base de sondage était non proportionnelle sur le plan géographique afin d'améliorer l'exactitude des résultats régionaux. Les entrevues menées au complet sont réparties comme suit :

Strate	Entrevues menées au complet
Atlantique	100
Québec	300
Ontario	353
Ouest (comprend les territoires)	455
Total	1 208

- Avec un échantillon de cette taille, les résultats généraux sont jugés exacts avec une marge d'erreur de plus ou moins 2,9 %, 19 fois sur 20 (ajusté afin de refléter l'échantillon non proportionnel sur le plan géographique).
- Les données du sondage ont été pondérées par région, âge et sexe en utilisant les données démographiques du Recensement de 2016 de Statistique Canada.
- Le tableau ci-dessous présente des renseignements au sujet des derniers appels selon la source de l'échantillon.

	Total	Ligne terrestre	Cellulaire
Nombre total de tentatives d'appel	33 854	11 897	21 957
Numéros non valides : hors service, télécopieur/modem, entreprise	4 697	3 367	1 330
Non résolus (NR)	18 108	5 179	12 929
Unités admissibles non répondantes (UA)	8 693	2 756	5 937
Problème de langue, maladie, incapacité	187	63	124
Répondant sélectionné non disponible	15	4	11
Refus du ménage	4 950	1 600	3 350
Refus du répondant	3 530	1 079	2 451
Répondant admissible ayant répondu en partie au sondage	11	10	1
Unités répondantes (UR)	2 356	595	1 761
Moins de 18 ans	691	84	607

Sondage téléphonique sur les services sans fil mobiles au Canada

	Total	Ligne terrestre	Cellulaire
Travaille dans l'industrie	100	19	81
Aucun cellulaire personnel	145	112	33
Refuse de fournir sa province	4	1	3
N'est pas admissible	203	24	179
Quota rempli	5	0	5
A répondu au complet au sondage	1 208	355	853
Taux de réponse = R / (NR + UA + UR)	8,1 %	7,0 %	8,5 %

- Le taux de réponse s'élevait à 8 % (9 % pour l'échantillon de répondants joints par cellulaire et 7 % pour l'échantillon de répondants joints par ligne terrestre).
- La possibilité d'un biais de non-réponse a été évaluée en comparant les caractéristiques des répondants au moyen des données pondérées et non pondérées. Comme c'est habituellement le cas pour les sondages téléphoniques visant la population générale, les Canadiens âgés entre 18 et 34 ans étaient légèrement sous-représentés (4 points de pourcentage) dans l'échantillon final et les Canadiens ayant entre 25 et 54 ans étaient surreprésentés (5 points de pourcentage). Nous avons pu le corriger grâce à la pondération.

2 : Questionnaire du sondage

Bonjour, je m'appelle [nom de l'intervieweur]. Je vous appelle de Phoenix SPI pour le compte du gouvernement du Canada afin de mener un sondage sur des enjeux concernant les services sans fil au Canada. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French?

Le sondage prendra environ huit minutes et vous êtes libre d'y participer ou non. Vos réponses demeureront entièrement confidentielles et anonymes.

[ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR LIGNE TERRESTRE]

A. Pourrais-je donc parler à la personne de votre foyer qui a 18 ans ou plus et qui a célébré son anniversaire de naissance le plus récemment? Est-ce que ce serait vous?

*[INTERVIEWEUR : AU BESOIN : Nous choisissons des numéros de téléphone au hasard, puis une personne de chaque foyer à interviewer.]

- 01. Oui PASSER À E
- 02. Non DEMANDER DE PARLER À LA PERSONNE ADMISSIBLE; RÉPÉTER L'INTRODUCTION

[ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR CELLULAIRE]

B. Avez-vous 18 ans ou plus?

- 01. Oui CONTINUER
- 02. Non REMERCIER/METTRE FIN

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

- 01. Oui PASSER À E
- 02. Non POSER D

D. Nous aimerions réaliser cette entrevue lorsque ce sera sécuritaire et pratique pour vous d'y participer. À quel moment devrais-je vous rappeler?

FIXER SI POSSIBLE UN TEMPS POUR RAPPELER (HEURE/JOUR) : _____

[TOUT LE MONDE]

E. Travaillez-vous dans l'un ou l'autre des secteurs suivants? [LIRE LA LISTE]

- 01. La publicité, les études de marché ou les relations publiques
 - 02. Les médias (p. ex., télévision, radio, journaux)
 - 03. Les télécommunications
 - 04. Le Bureau de la concurrence
 - 05. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
 - 06. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
- REMERCIER/METTRE FIN SI LE RÉPONDANT DIT OUI À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS
TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

MESSAGE POUR REMERCIER/METTRE FIN : « Merci d'avoir accepté de répondre au présent sondage, mais vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité de l'étude. »

F. Quelle est l'année de votre naissance?

Inscrire l'année : _____

TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

G. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

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

TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

H. INSCRIRE LE SEXE [SELON VOS OBSERVATIONS]

01. Homme
02. Femme

NOTES DE PROGRAMMATION :

- Accepter les réponses Ne sait pas et Refuse de répondre pour toutes les questions si elles sont données spontanément par le répondant.
- Inscrire Ne sait pas et Refuse de répondre séparément pour toutes les questions.

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

- Si on vous pose des questions au sujet du but du sondage, répétez que vous n'essayez pas de vendre quelque chose et que la recherche est menée pour le compte du gouvernement du Canada.

Pour commencer,

1. [ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR LIGNE TERRESTRE] Possédez-vous actuellement un cellulaire pour votre utilisation personnelle? [NE PAS LIRE LA LISTE]

01. Oui [PASSER À Q3]
 02. Non [REMERCIER/METTRE FIN]
- TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

2. [ÉCHANTILLON DE RÉPONDANTS JOINTS PAR CELLULAIRE] Est-ce que le cellulaire avec lequel vous communiquez avec nous en ce moment est utilisé à des fins personnelles ou pour le travail? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Utilisation personnelle [PASSER À Q3]
 - 02. Utilisation pour le travail [POSER Q2A]
- TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

2a. En plus du cellulaire pour le travail, possédez-vous un cellulaire pour votre utilisation personnelle? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Oui [PASSER À Q3]
 - 02. Non [POSER Q2B]
- TERMINER SI « NE SAIT PAS » OU « REFUSE DE RÉPONDRE »

2b. Êtes-vous la personne chargée de prendre des décisions au sujet du cellulaire que vous utilisez pour le travail? [NE PAS LIRE LA LISTE] INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE CE QU'ON ENTEND PAR « PRENDRE DES DÉCISIONS », DIRE : Autrement dit, êtes-vous la personne qui gère le compte et qui choisit notamment le forfait de données ou les services?

- 01. Oui [PASSER À Q3]
- 02. Non [REMERCIER/METTRE FIN]

3. Quel est votre fournisseur de téléphonie mobile? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Bell (Mobilité)
 - Virgin Mobile
 - Lucky Mobile
 - Solo Mobile
 - Bell MTS
- 02. Rogers
 - Fido Mobile
 - Chatr Mobile
 - Cityfone
 - Primus
 - Zoomer
 - SimplyConnect
- 03. Telus
 - Koodo
 - Public Mobile
- 04. Shaw
 - Freedom Mobile
- 05. Vidéotron
 - Fizz Mobile
- 06. SaskTel
- 07. Eastlink
- 08. Sogetel
- 09. Xplore Mobile
- 10. Iristel
 - Ice Wireless
 - Sugar Mobile
- 11. SSi Mobile
- 12. TbayTel (ThunderBay Tel)

13. TNW Wireless
14. Lynx Mobility
15. K-Net Mobile
16. SpeakOut (par 7Eleven)
17. Petro-Canada Mobilité
18. PC Mobile (le Choix du Président)
88. Autre (précisez)

4. Quelle est la quantité de données comprise dans votre forfait? [LIRE LA LISTE; ARRÊTER QUAND LE RÉPONDANT FOURNIT UNE RÉPONSE]

01. Moins de 1 Go
02. De 1 à moins de 3 Go
03. De 3 à moins de 6 Go
04. De 6 à 10 Go
05. Plus de 10 Go
06. Illimité
07. [NE PAS LIRE] Mon forfait ne comprend pas de données
08. [NE PAS LIRE] Je ne suis pas abonné(e) à un forfait de service sans fil (c.-à-d. utilise un service prépayé)

[NE PAS POSER SI Q4 = 08]

5. Groupez-vous vos services de téléphonie mobile avec d'autres services offerts par votre fournisseur?

01. Oui
02. Non

[POSER À TOUS LES RÉPONDANTS]

6. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de votre fournisseur actuel de téléphonie mobile? [NE PAS LIRE LA LISTE]

01. Très satisfait(e)
02. Plutôt satisfait(e)
03. Plutôt insatisfait(e)
04. Très insatisfait(e)

[POSER SI Q6 = 03 ou 04]

7. Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de votre fournisseur actuel de téléphonie mobile? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

01. Coût/tarif du service
02. Coût/tarif des données
03. Mauvais service à la clientèle [sans préciser]
04. Difficulté de joindre une personne/longues périodes d'attente pour parler à un représentant du service à la clientèle
05. Mauvaises expériences en magasin
06. Mauvaise qualité (couverture) du service de téléphonie mobile
07. Les modalités du contrat sont trop longues
08. Mon forfait ne répond pas à mes besoins [sans préciser]
09. Coût/tarif de l'utilisation excédentaire

88. Autre (précisez)

8. Avez-vous déjà changé de fournisseur de téléphonie mobile? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Oui
- 02. Non

[POSER SI Q8 = 01]

9. À quand remonte votre plus récent changement de fournisseur de téléphonie mobile? [LIRE LA LISTE SEULEMENT SI C'EST UTILE; ARRÊTER QUAND LE RÉPONDANT FOURNIT UNE RÉPONSE]

- 01. Moins de 6 mois
- 02. 6 mois à moins d'un an
- 03. Il y a 1 an à moins de 2 ans
- 04. Il y a 2 ans à moins de 3 ans
- 05. Il y a 3 ans à moins de 4 ans
- 06. Il y a 4 ans à moins de 5 ans
- 07. Il y a 5 ans ou plus

[POSER SI Q8 = 02]

10. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez pas changé de fournisseur de téléphonie mobile? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

- 01. Mon forfait répond à mes besoins/je suis satisfait(e)
- 02. Je ne voulais pas signer un autre contrat
- 03. Le tarif du forfait est imbattable/aucune autre offre n'est meilleure
- 04. Exige trop d'efforts/trop compliqué
- 05. Actuellement lié(e) par contrat et ne peut changer
- 06. Mon cellulaire est groupé avec d'autres services
- 07. J'aime les rabais parce que mon cellulaire est groupé avec d'autres services
- 08. J'ai un choix limité pour ce qui est des fournisseurs
- 09. Je dispose d'une bonne réception/couverture de mon fournisseur actuel
- 88. Autre (précisez)

11. [SI Q8 = 01] Est-ce que ce fut très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de changer de fournisseur de téléphonie mobile? [SI Q8 = 02] Si vous deviez changer de fournisseur de téléphonie mobile, croyez-vous que ce serait très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de le faire? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Très difficile
- 02. Plutôt difficile
- 03. Plutôt facile
- 04. Très facile

[NE PAS POSER SI Q4 = 08]

12. À la fin de votre contrat avec votre fournisseur actuel de téléphonie mobile, est-il très probable, plutôt probable, peu probable ou pas du tout probable que vous envisagiez de faire

affaire avec un autre fournisseur? Note à l'intervieweur : SI LE RÉPONDANT INDIQUE SPONTANÉMENT QU'IL N'A PAS DE CONTRAT, L'INSCRIRE ET POSER ENSUITE Q12B.

01. Très probable
02. Plutôt probable
03. Peu probable
04. Pas du tout probable
05. [NE PAS LIRE] Je n'ai pas de contrat

[POSER SI LA RÉPONSE À LA Q3 N'EST PAS UNE MARQUE DÉRIVÉE]

[POSER SI Q4 = 08 OU Q12 = 05]

12b. [SI Q12 = 05: Dans ce cas...] Au cours de la prochaine année environ, est-il très probable, plutôt probable, peu probable ou pas du tout probable que vous envisagiez de faire affaire avec un autre fournisseur?

01. Très probable
02. Plutôt probable
03. Peu probable
04. Pas du tout probable

13. Envisageriez-vous de faire affaire avec une marque dérivée? Une marque dérivée est une marque utilisée par un grand fournisseur de téléphonie mobile pour offrir des services et forfaits sous un nom différent et souvent à un meilleur prix. Par exemple, Virgin Mobile, FIDO et Koodo sont des marques dérivées. [NE PAS LIRE LA LISTE]

- | | |
|--------------------|----------------|
| 01. Oui | [PASSER À Q15] |
| 02. Non | [CONTINUER] |
| 03. Je ne sais pas | [PASSER À Q15] |

14. Pourquoi n'envisageriez-vous pas de faire affaire avec une marque dérivée? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

01. Disponibilité des forfaits familiaux
02. Incapacité de grouper des services
03. Préoccupations concernant la qualité ou la couverture
04. Ne connaît pas bien les marques dérivées
05. Incertitude concernant la valeur
06. Préoccupations concernant le soutien à la clientèle
07. Préoccupations concernant la facturation
08. Mon fournisseur actuel répond à mes besoins
09. Je suis satisfait(e) du service offert par mon fournisseur actuel
10. J'ai entendu des commentaires négatifs au sujet des marques dérivées
88. Autre (précisez)

15. Avez-vous déjà indiqué à votre fournisseur de téléphonie mobile que vous aviez l'intention de changer de fournisseur afin de réduire votre facture? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- | | |
|---------|----------------|
| 01. Oui | [CONTINUER] |
| 02. Non | [PASSER À Q17] |

16. Vous a-t-on offert un meilleur forfait ou le même forfait à un tarif plus avantageux pour éviter que vous changiez de fournisseur? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Oui
- 02. Non

17. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle de un à cinq, où 1 signifie « fortement en désaccord » et 5, « fortement d'accord ». [LIRE/ALTERNER L'ORDRE DES ÉLÉMENTS DE LA LISTE]

- a. Le tarif des forfaits de téléphonie mobile a diminué au cours des trois dernières années.
- b. J'obtiens un bon rapport qualité-prix avec mon fournisseur de téléphonie mobile.
- c. Il n'y a pratiquement jamais de coupures d'appels avec mon cellulaire. [INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT DEMANDE CE QUE CELA SIGNIFIE, DIRE : Une coupure d'appel se produit lorsqu'une interruption cellulaire entraîne la déconnexion avec la personne à l'autre bout du fil.]
- d. Je suis satisfait(e) des vitesses de téléchargement de mon fournisseur de téléphonie mobile.
- e. Les zones mortes avec mon fournisseur de téléphonie mobile me posent rarement problème. [INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT DEMANDE CE QUE CELA SIGNIFIE, DIRE : Une zone morte est un secteur pour lequel aucun service de téléphonie mobile n'est disponible].
- f. J'ai un bon choix de fournisseurs de téléphonie mobile dans ma région.

18. À votre avis, les tarifs de téléphonie mobile au Canada sont-ils meilleurs, pires ou à peu près les mêmes que ceux offerts dans d'autres pays? [NE PAS LIRE LA LISTE]

- 01. Meilleurs
- 02. Pires
- 03. À peu près les mêmes
- 99. Ne sait pas

Finalement, nous avons quelques questions à des fins statistiques. Nous vous assurons que vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

19. 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; ARRÊTER LORSQUE LE RÉPONDANT FOURNIT UNE RÉPONSE]

- 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

20. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? [LIRE LA LISTE; ARRÊTER LORSQUE LE RÉPONDANT FOURNIT UNE RÉPONSE]

- 01. Études primaires ou moins
- 02. Études secondaires partielles

- 03. Diplôme d'études secondaires ou équivalent
- 04. Diplôme d'apprenti ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
- 05. Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un établissement d'enseignement autre qu'une université
- 06. Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat
- 07. Baccalauréat
- 08. Diplôme d'études supérieures

Merci. Voilà les questions que nous voulions vous poser aujourd'hui. Nous apprécions énormément que vous ayez participé à cette recherche.