



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Recherche sur l'opinion publique concernant les raisons pour lesquelles les consommateurs changent de fournisseurs de services de communication et les obstacles rencontrés lors de changement de fournisseurs de services

Sommaire exécutif

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : # CW2300326

Valeur du contrat : 128 622,25 \$, y compris la TVH

Date d'attribution du contrat : 11 avril 2023

Date de livraison : septembre 2023

Numéro d'enregistrement : ROP 148-22

Pour obtenir plus de renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse suivante : rop-por@crtc.gc.ca

This report is also available in English.

Recherche sur l'opinion publique concernant les raisons pour lesquelles les consommateurs changent de fournisseurs de services de communication et les obstacles rencontrés lors de changement de fournisseurs de services

Sommaire exécutif

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) par Sage Research Corporation

Numéro d'enregistrement : ROP 148-22

Septembre 2023

Le CRTC a demandé à Sage Research Corporation de mener une recherche qualitative sur l'opinion publique auprès des utilisateurs de services Internet résidentiels et sans fil. Selon le Rapport sur le marché des communications de 2021 du CRTC (RMC de 2021), il est clair que le taux de résiliation diminue de façon constante dans les industries du sans-fil et de l'Internet, ce qui signifie que les Canadiens changent de fournisseurs de services moins souvent que dans les années précédentes. La diminution du taux de résiliation pourrait indiquer que les trois codes de conduite mis en place par le CRTC [Code sur les services sans fil (2013, révisé en 2017), Code des fournisseurs de services de télévision (2016) et Code sur les services Internet (2019)] n'atteignent pas complètement les résultats souhaités afin de minimiser les obstacles rencontrés par les clients lors de changement de fournisseurs de services, ou qu'il pourrait y avoir d'autres facteurs ou problèmes qui limitent le roulement des clients. L'objectif de la recherche était de mieux comprendre les raisons pour lesquelles certains clients de services sans-fil et Internet choisissent de ne pas changer de fournisseurs.

La recherche comprenait six groupes de discussion vidéo en ligne avec des utilisateurs de services Internet résidentiels qui ont choisi de ne pas changer leur fournisseur de services; six groupes de discussion vidéo en ligne avec des utilisateurs de services sans fil qui ont choisi de ne pas changer leur fournisseur de services; trois séances vidéo en ligne avec des personnes sourdes qui utilisent la langue des signes; et quatre séances audios en ligne avec des personnes aveugles. La recherche a été réalisée entre le 25 mai et le 17 juillet 2023.

This publication is also available in English under the title: Public Opinion Research on Why Customers Change Communication Service Providers and Barriers to Switching Service Providers.

Autorisation de reproduction

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue au préalable auprès du CRTC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse rop-por@crtc.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2023

Numéro du catalogue : BC92-127/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-67626-5

Publication connexe (numéro d'enregistrement : POR 148-22)

Numéro de catalogue : BC92-127/2024E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-67625-8

Sommaire exécutif

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal administratif qui œuvre sans lien de dépendance avec le gouvernement fédéral qui veille à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale qui encourage l'innovation et enrichit leur vie. Le CRTC réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public.

À cette fin, le CRTC a mis en place des mesures, notamment des Codes de protection des consommateurs, dont deux sont le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, dans le but de minimiser les obstacles rencontrés par les clients au changement de fournisseurs de services.

Toutefois, d'après les dernières données sur la résiliation qui ont été publiées dans le Rapport sur le marché des communications de 2021 du CRTC¹, il est clair que le taux de résiliation diminue de façon constante dans les industries du sans-fil et de l'Internet, ce qui signifie que les Canadiens changent de fournisseurs de services moins souvent que dans les années précédentes. La diminution du taux de résiliation pourrait indiquer que les codes n'atteignent pas complètement les résultats souhaités, ou qu'il pourrait y avoir d'autres facteurs ou problèmes qui influent sur la décision des clients de changer de fournisseurs.

L'objectif de la recherche était de mieux comprendre les raisons pour lesquelles certains clients de services sans-fil et Internet choisissent de ne pas changer de fournisseurs.

Les résultats de la recherche serviront de base à l'élaboration de futurs cadres de réglementation afin que les clients puissent prendre des décisions éclairées lorsqu'ils choisissent les fournisseurs de services qui répondent le mieux à leurs besoins, et pour limiter les obstacles rencontrés par les clients lors de la prise de ces décisions.

Les objectifs propres à cette recherche comprenaient l'exploration des points suivants :

- déterminer les différentes raisons pour lesquelles certains clients choisissent de ne pas changer de fournisseurs;
- déterminer les besoins en matière de renseignements des clients lors du choix d'un fournisseur de services;
- déterminer les obstacles rencontrés par les consommateurs lors du choix d'un fournisseur de services.

¹ Le Rapport sur le marché des communications du CRTC fournit des données et des tendances à jour dans les secteurs canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications. Il est disponible à l'adresse suivante : <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/>.

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Pour atteindre ces objectifs, une approche qualitative a été adoptée. Plus précisément, la recherche comprenait les éléments suivants :

- Participants de type 1 – qui ont choisi de ne pas changer de fournisseur : Six groupes de discussion vidéo en ligne ont été organisés avec des utilisateurs de services Internet résidentiels – un dans l’Ouest (Colombie-Britannique, Alberta), un au Manitoba, en Ontario et dans l’Est (provinces de l’Atlantique), deux en Saskatchewan ainsi que deux au Québec — et six avec des utilisateurs de services sans fil — deux au Manitoba, en Ontario et dans l’Est (provinces de l’Atlantique), deux en Saskatchewan et deux au Québec. Dans chaque type de groupe, le groupe cible était les personnes qui avaient choisi de ne pas changer leur fournisseur de services au cours de la dernière année. Afin de rencontrer ce critère, une personne devait respecter au moins une des trois conditions suivantes : (1) était moins que satisfaite du service; (2) a considéré la possibilité de changer de fournisseur de services au cours de la dernière année, mais ne l’a pas fait; ou (3) a déposé une plainte au sujet de son service. Il s’est avéré que presque tous les participants remplissaient la condition no 2 (avoir considéré la possibilité de changer) et que la plupart d’entre eux rencontraient au moins l’une des deux autres conditions.
- Participants de type 2 – personnes sourdes qui utilisent la langue des signes : trois séances vidéo en ligne ont été réalisées avec six participants sourds qui utilisent la langue des signes (quatre utilisateurs de la langue des signes américaine [ASL], et deux utilisateurs de la langue des signes québécoise [LSQ]). Les participants qualifiés étaient abonnés à la fois aux services Internet et sans-fil, et les deux types de services ont été discutés lors de chaque séance. Les participants de ce groupe cible n’étaient pas tenus d’avoir changé leur fournisseur de service ou d’avoir choisi de le faire au cours de la dernière année.
- Participants de type 3 – personnes aveugles : quatre séances audios en ligne ont été organisées avec cinq participants aveugles (trois anglophones, deux francophones). Les participants qualifiés étaient abonnés à la fois aux services Internet et sans-fil, et les deux types de services ont été discutés lors de chaque séance. Les participants de ce groupe cible n’étaient pas tenus d’avoir changé leur fournisseur de services ou d’avoir choisi de le faire au cours de la dernière année.

Le travail sur le terrain a été réalisé entre le 25 mai et le 17 juillet 2023.

Cette recherche était de nature qualitative, et non quantitative. À ce titre, les résultats donnent une indication des points de vue des participants sur les sujets explorés, mais ils ne peuvent pas être généralisés statistiquement pour représenter l’ensemble de la population des utilisateurs des services Internet résidentiels ou des services de téléphonie cellulaire. De plus, il se peut que tous les types d’utilisateurs de l’un ou l’autre de ces services ne soient pas représentés dans la recherche. La recherche qualitative produit toutefois des réponses d’une richesse et d’une profondeur que les autres méthodes de recherche ne permettent généralement pas d’obtenir. C’est la compréhension et l’orientation fournies par la recherche qualitative qui en fait un outil approprié pour explorer les expériences et les opinions des participants à l’égard des fournisseurs de services Internet résidentiels et des fournisseurs de services de téléphonie cellulaire en vue d’une éventuelle audience publique à l’avenir.

RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Raisons de ne pas être entièrement satisfaits

Tous les participants de type 1 (qui ont choisi de ne pas changer de fournisseur) étaient moins qu'entièrement satisfaits de leur service au cours de la dernière année (service de téléphonie cellulaire dans le cas des groupes de téléphonie cellulaire, service Internet dans le cas des groupes Internet), mais ils n'ont pas changé de fournisseur au cours de la dernière année. Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont essentiellement des motifs pour souhaiter un changement de fournisseur. Par conséquent, ces raisons indiquent ce que les participants espèrent obtenir en changeant de fournisseur, ainsi que certains des types de renseignements susceptibles de les aider à décider s'ils veulent changer de fournisseur et vers quelle(s) entreprise(s) ils pourraient transférer leurs services.

Service Internet : Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont réparties en quatre grandes catégories. Par ordre décroissant de fréquence, il s'agit de la performance du service Internet, du coût, de la facturation et du service à la clientèle. Les problèmes de performance des services Internet ont été largement mentionnés (environ quatre participants sur cinq). Les problèmes comprenaient les ralentissements de la vitesse de connexion ou les pannes, une vitesse de connexion inférieure à celle annoncée, une vitesse de connexion trop lente par rapport à l'utilisation d'Internet dans le foyer et une meilleure connectivité dans certaines parties de la maison que dans d'autres.

En ce qui concerne l'accessibilité, les participants sourds ont souligné l'importance de l'Internet haute vitesse en raison du rôle essentiel de la vidéo pour la communication en langue des signes. Une vidéo de piètre qualité – avec gel ou décalage – entrave considérablement la communication.

Service de téléphonie cellulaire : Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont réparties en quatre grandes catégories. Le problème le plus courant était le coût des services de téléphonie cellulaire (pour environ la moitié des participants). Les problèmes suivants ont été mentionnés par environ un tiers des participants : la connectivité des téléphones cellulaires, la facturation et le service à la clientèle. En ce qui concerne le coût, environ la moitié des participants ont dit qu'ils n'étaient pas entièrement satisfaits du coût de leur service de téléphone cellulaire. Les résultats ont également varié parce que les participants étaient plus susceptibles de faire des comparaisons avec le coût du service de téléphonie cellulaire dans d'autres pays, et qu'ils estimaient que le coût était beaucoup plus élevé au Canada que dans d'autres pays. Par conséquent, certains ont eu l'impression que les coûts des services de téléphonie cellulaire étaient trop élevés dans l'ensemble – en d'autres mots, il ne s'agit pas seulement d'une question de « rapport qualité-prix », c'est aussi une question des coûts trop élevés au Canada.

En ce qui concerne l'accessibilité, comme pour Internet, les participants sourds ont dit qu'ils utilisent leur téléphone cellulaire pour la communication vidéo en langue des signes. Pour cette raison, ils ont besoin de haute vitesse et, idéalement, de données illimitées.

Obstacles et difficultés relatifs à l'obtention de renseignements

Dans le cadre d'un changement de fournisseur de service, il est nécessaire de recueillir des renseignements sur les autres fournisseurs. Les obstacles ou les difficultés à obtenir ces renseignements provoquent des frictions dans le processus de recherche et augmentent la complexité de ce processus ainsi que le temps qu'il requiert. Le niveau perçu de difficulté et de temps peut décourager certaines personnes de changer de fournisseur :

- Certains participants ont dit qu'ils n'ont pas changé parce que c'était « trop de travail » – et c'était souvent en raison du temps nécessaire ou de la difficulté à trouver d'autres fournisseurs.
- Certains participants n'ont pas cherché d'autres fournisseurs, mais ont plutôt opté pour la négociation d'une meilleure entente avec leur fournisseur de services actuel, car ils estimaient que c'était plus facile que de chercher à savoir ce que les autres fournisseurs pouvaient offrir.

Contexte – Sources de renseignements des participants (Internet et téléphonie cellulaire) : La source de renseignements la plus souvent utilisée (sauf par les participants aveugles) était les sites Web des fournisseurs. Certains participants ont appelé des fournisseurs pour obtenir des informations. Dans ce dernier cas, la personne avait d'abord effectué une recherche de renseignements sur le Web, puis elle a appelé pour obtenir plus d'information ou pour connaître les offres spéciales qui ne sont pas annoncées sur le site Web du fournisseur. Les obstacles à l'obtention de renseignements qui sont communs aux sites Web et aux appels faits aux fournisseurs sont les suivants :

- difficulté à comparer les forfaits et les offres entre les fournisseurs;
- difficulté à obtenir des renseignements complets sur les prix;
- en particulier pour les forfaits Internet, difficulté à comprendre quel forfait correspond le mieux aux besoins.

Une autre source de renseignements largement utilisée était le bouche-à-oreille, c'est-à-dire le fait de parler avec des gens de leurs expériences avec d'autres fournisseurs, y compris certains qui ont consulté les médias sociaux pour obtenir des commentaires sur les fournisseurs. Le bouche-à-oreille était une source de renseignements particulièrement fiable. De plus, pour les participants sourds ou aveugles, il était particulièrement important de parler avec d'autres personnes de leurs communautés respectives. Il peut s'agir d'un moyen plus simple de se renseigner sur les forfaits et les réductions adaptés à leurs besoins, par rapport à d'autres sources de renseignements.

Comparaison des offres des fournisseurs (Internet et téléphonie cellulaire) : Dans les groupes de discussion des services Internet et de téléphonie cellulaire, un peu moins de la moitié des participants ont dit que l'une des difficultés rencontrées lors de la recherche de fournisseurs de services en vue d'un changement était la comparaison des offres des différents fournisseurs. Essentiellement, la difficulté à comparer les offres des différents fournisseurs augmente le temps, la complexité et l'incertitude liés au processus de recherche d'un autre fournisseur.

Il y avait deux types de plaintes :

- *Comparaison des offres de service Internet ou de service de téléphonie cellulaire des différents fournisseurs* : Le problème est que les paramètres et les caractéristiques des forfaits varient d'un fournisseur à l'autre, de sorte qu'il est difficile de trouver des forfaits directement comparables.
- *Complications relatives aux offres groupées lors de la comparaison des offres* : Lorsque le service Internet ou de téléphonie cellulaire fait partie d'une offre qui regroupe d'autres services, la comparaison des offres des différents fournisseurs est encore plus difficile en raison des différences dans les caractéristiques des autres éléments de l'offre groupée d'un fournisseur à l'autre.

Les participants ont fait trois types de suggestions pour faciliter la comparaison des offres des différents fournisseurs :

- *Site Web de comparaison opéré par un tiers* : Il s'agit de la suggestion la plus mentionnée. L'idée était de disposer d'un site Web où les offres des différentes entreprises pourraient être mises côte à côte, plutôt que de devoir consulter différents sites Web et d'essayer de retenir les différentes offres. Les participants ignoraient presque tous l'existence de sites Web de tiers pour comparer les fournisseurs de services Internet ou de téléphonie cellulaire. Plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait fournir des renseignements sur les offres des différents fournisseurs.
- *Forfaits normalisés* : Certains participants ont suggéré que des forfaits normalisés devraient être offerts par tous les fournisseurs, ce qui permettrait de comparer les prix plus facilement. Ce ne serait pas nécessairement les seuls forfaits offerts par un fournisseur, mais ils constitueraient au moins un point de départ pour comparer les fournisseurs. Quelques participants ont suggéré que le CRTC devrait imposer certains forfaits normalisés.
- *« Forfait conçu sur mesure »* : Plusieurs participants ont suggéré que les sites Web des fournisseurs devraient permettre à un utilisateur de concevoir son propre forfait et, qui plus est, d'utiliser les mêmes options. De cette façon, une personne pourrait « concevoir » le même forfait sur les sites Web de différents fournisseurs, puis comparer les prix.

Connaissance du coût mensuel total (Internet et téléphonie cellulaire) : Certains participants ont indiqué qu'il peut être difficile de trouver le coût mensuel réel d'un forfait de services Internet ou de téléphonie cellulaire - et cela peut être vrai à la fois pour les renseignements sur les sites Web des fournisseurs et pour les informations reçues lors d'un échange avec un représentant. Essentiellement, le prix proposé est finalement inférieur – et parfois considérablement inférieur - au montant de la facture mensuelle. L'impression est que le prix présenté n'inclut pas les coûts qui peuvent être indiqués en petits caractères et, dans le cas des services Internet, il peut ne pas inclure les coûts d'équipement (par exemple, la location d'un modem). Les conséquences négatives de ne pas connaître le coût mensuel total réel étaient les suivantes :

- avoir à payer un montant mensuel élevé et inattendu;
- en ce qui concerne la possibilité de changer de fournisseur, ne pas être en mesure de comparer avec exactitude les coûts mensuels entre les différents fournisseurs.

Certains participants ont suggéré que le coût mensuel total devrait être divulgué de façon claire et évidente. Et, à cet égard, certains ont suggéré que le CRTC devrait l'imposer.

Certains participants voulaient également que le coût mensuel après l'expiration des rabais à durée limitée soit clairement indiqué dès le départ. Pour eux, il s'agit d'une information qu'ils souhaitent prendre en considération lorsqu'ils sont à la recherche d'autres fournisseurs dans le cadre d'un changement de fournisseur. Ils ont essentiellement une vision à long terme du coût d'un contrat avec un fournisseur en particulier, et par conséquent, ils ne choisiront pas nécessairement le fournisseur qui propose la meilleure offre à court terme. Plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait imposer la divulgation du coût mensuel après l'expiration des rabais.

Difficulté à comprendre le lien entre les forfaits et les besoins (Internet) : Certains participants ont dit qu'ils avaient du mal à savoir quel forfait Internet choisir parce qu'ils ne savaient pas comment faire le lien entre les descriptions des forfaits et ce dont ils auraient besoin en fonction de l'utilisation d'Internet de leur ménage. Cette situation suscite des doutes et des incertitudes à l'égard du meilleur forfait Internet lorsqu'il est question d'un possible changement de fournisseur. Les doutes et les incertitudes peuvent retarder la décision de changer de fournisseur, ou même mener à la décision de ne pas changer.

Certains ont suggéré qu'il serait utile que les fournisseurs établissent un lien entre leurs différents forfaits et l'utilisation d'Internet par les ménages, comme la façon dont Internet est utilisé et le nombre de personnes ou d'appareils qui l'utilisent à un moment donné. Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait produire un guide ou un outil d'autoévaluation pour aider les gens à déterminer le niveau de service Internet dont ils ont besoin. Cela fournirait des renseignements objectifs provenant d'une seule source fiable, plutôt que de se fier à ce que disent les différents fournisseurs.

Terminologie qui peut être trompeuse (téléphonie cellulaire) : Dans les groupes de téléphonie cellulaire, deux types de terminologie ont été signalés comme étant potentiellement trompeurs :

- « *Données illimitées* » : Certains participants ont dit qu'ils n'avaient pas initialement compris que les forfaits de « données illimitées » sont habituellement assortis d'une limite de vitesse, c'est-à-dire qu'après l'utilisation d'une certaine quantité de données, les données suivantes sont téléchargées à une vitesse plus lente. Il a été suggéré que la signification de « données illimitées » devrait être communiquée plus clairement, y compris la limite de vitesse précise, afin d'aider les gens à mieux comprendre les forfaits de téléphonie cellulaire et à les comparer.
- *Téléphone « gratuit » ou à « 0 \$ »* : Quelques participants ont déclaré qu'il était trompeur de décrire un téléphone fourni dans le cadre d'un forfait de téléphonie cellulaire comme étant « gratuit » ou à « 0 \$ », car en fait, il faut payer pour le téléphone. Il peut donc être surprenant de constater que de l'argent est dû pour le téléphone lors d'un changement de fournisseur.

Offres qui ne sont pas toujours affichées sur les sites Web des fournisseurs – Appel nécessaire (Internet et téléphonie cellulaire) : Un bon nombre de participants savaient qu'en tant que nouveau client potentiel, il est possible d'appeler un fournisseur (ou d'aller en magasin) pour se faire proposer une offre spéciale ou pour essayer de négocier une offre. Dans ce contexte, certains ont suggéré que ces offres devraient être affichées sur le site Web du fournisseur. Cela réduirait le travail de recherche lors d'un changement de fournisseur.

Obstacles et difficultés liés à l'accessibilité de l'information (Internet et téléphonie cellulaire) : Les problèmes en matière d'accessibilité à l'information qui peuvent se poser lors d'un changement de fournisseur sont décrits ci-dessous.

- **Obtention de renseignements sur les sites Web des fournisseurs**
 - *Personnes aveugles* : Les participants ont indiqué que la complexité structurelle et le volume de renseignements sur les sites Web des fournisseurs peuvent être difficiles et longs à parcourir à l'aide d'un lecteur d'écran. Il a été suggéré que le CRTC devrait jouer un rôle pour assurer le respect des normes d'accessibilité et pour garantir la tenue d'essais de convivialité.
 - *Personnes sourdes* : Les participants ont fait remarquer que certaines personnes sourdes ne parlent pas couramment l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Pour cette raison, certains ont suggéré que les sites Web des fournisseurs devraient offrir la possibilité d'accéder à l'information grâce à des vidéos en langue des signes, notamment en suggérant que le CRTC a un rôle à jouer pour obliger les fournisseurs à le faire.
- **Communication avec le service à la clientèle pour les personnes sourdes** : Les participants sourds ont fait part de leurs difficultés à obtenir des renseignements sur les offres des fournisseurs auprès des représentants du service à la clientèle, que ce soit en personne, au téléphone ou par clavardage sur les sites Web.
 - *En personne* : Lorsqu'une personne sourde fait affaire avec un vendeur dans un magasin, elle doit souvent se résoudre à communiquer par écrit avec le vendeur. Plusieurs participants ont dit que le vendeur est parfois impatient, ce qui entraîne une mauvaise communication. Un autre problème, c'est que certaines personnes sourdes ne maîtrisent pas l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Par conséquent, une personne sourde peut avoir de la difficulté à comprendre ce que dit le vendeur ou à se faire comprendre par le vendeur. Il a notamment été suggéré que les magasins devraient utiliser l'interprétation vidéo à distance (IVD) et former les vendeurs sur la façon de communiquer efficacement et respectueusement avec les personnes sourdes.
 - *Téléphone ou SRV* : Les participants sourds ont dit qu'il était courant, lorsqu'ils appellent une entreprise en utilisant le service de relais vidéo (SRV), que l'appel soit refusé. Lorsque le modérateur leur a demandé si c'était spécifiquement vrai pour les entreprises de télécommunications, ils ont répondu par l'affirmative. Plusieurs ont suggéré que le CRTC devrait en faire davantage pour sensibiliser le public au SRV, et quelques-uns ont suggéré que le CRTC devrait obliger les entreprises à accepter les appels du SRV.
 - *Clavardage* : L'utilisation du clavardage peut constituer un problème en raison de l'enjeu de la maîtrise du français ou de l'anglais susmentionné. Quelques participants sourds ont suggéré que les entreprises devraient inclure la possibilité de clavarder en langue des signes.
- **Accès aux forfaits pour les personnes sourdes ou aveugles** : Quelques participants sourds ou aveugles ont dit qu'il peut être difficile de trouver des renseignements sur les forfaits ou les rabais spécifiquement destinés aux personnes handicapées. Les informations peuvent être difficiles à trouver sur le site Web d'un fournisseur, et le personnel du magasin peut ne

pas proposer – ou ne pas être au courant – de ces forfaits ou rabais. Plusieurs participants ont dit qu'ils ne connaissaient qu'un seul fournisseur offrant un rabais lié à l'accessibilité.

- **Disponibilité des factures en braille** : Quelques participants ont dit qu'il peut être difficile d'obtenir des factures en braille. Quelques-uns ont suggéré qu'il faudrait que tous les fournisseurs soient tenus d'offrir la possibilité de recevoir des factures en braille, car le fait de ne pas fournir de factures en braille pourrait être une raison de ne pas choisir un fournisseur.

Raisons de ne pas changer

Les obstacles et les difficultés relatifs à l'obtention de renseignements mentionnés dans la section précédente provoquent des frictions dans le processus de recherche pour les personnes qui cherchent à changer de fournisseur et augmentent la difficulté de ce processus ainsi que le temps qu'il requiert. Le niveau perçu de difficulté et de temps peut décourager certaines personnes de changer de fournisseur. Cette section résume d'autres raisons de ne pas changer.

Impossibilité d'obtenir un coût mensuel inférieur (Internet et téléphonie cellulaire) :

L'insatisfaction à l'égard du coût mensuel du service était l'une des raisons pour lesquelles les participants n'étaient pas complètement satisfaits de leur service Internet ou de téléphonie cellulaire. Cependant, un grand nombre de ces participants ont dit qu'ils n'avaient pas changé de fournisseur parce qu'ils n'avaient pas trouvé de forfait significativement moins cher. Cette raison de ne pas changer comporte plusieurs dimensions :

- Certains ont simplement dit que les autres forfaits coûtaient tous à peu près la même chose.
- Certains ont dit que, même s'ils pouvaient trouver un prix plus bas, l'ampleur des économies était trop faible pour que cela vaille la peine de faire les efforts et de prendre le risque de changer.
- Certains ont dit qu'au lieu de s'infliger tout le travail et l'incertitude liés à la recherche d'autres fournisseurs, ils ont appelé leur fournisseur actuel et obtenu une meilleure offre.
- En ce qui concerne les petits fournisseurs de services, certains ont dit qu'ils pouvaient offrir des prix plus bas, mais qu'ils craignaient d'en avoir moins pour leur argent, que ce soit, par exemple, la fiabilité ou la vitesse du service Internet, la couverture ou la fiabilité de la connexion du service de téléphonie cellulaire ou le service à la clientèle.
- Dans le contexte de l'impossibilité de trouver un prix significativement plus bas, certains participants se sont plaints qu'il n'y a pas assez de concurrence dans leur région et que c'est la raison pour laquelle il n'y a pas de différence de prix significative.
- Certains participants ont dit qu'en tant que nouveau client, ils pouvaient bénéficier d'un prix plus bas pendant un certain temps, mais qu'après l'expiration de cette offre, ils paieraient plus cher, de sorte que, dans l'ensemble, cela ne valait pas la peine de changer.
- Dans le cas du service de téléphonie cellulaire, plusieurs participants ont déclaré qu'il n'est possible d'obtenir un bon prix que si un téléphone cellulaire est également acheté dans le cadre du contrat, ce qui signifie que si quelqu'un ne souhaite pas acheter un téléphone cellulaire, il est difficile de trouver un prix mensuel plus bas.

Impossibilité d'obtenir un Internet plus rapide ou fiable : La principale raison pour laquelle les participants n'étaient pas entièrement satisfaits de leur service Internet était les problèmes de vitesse ou de fiabilité du service Internet. Parmi ces participants, un obstacle important au changement de fournisseur était l'incapacité de trouver un autre fournisseur qui serait meilleur que leur fournisseur actuel sur le plan de la fiabilité du service. Certains ont ajouté qu'il ne vaudrait pas la peine de changer de fournisseur pour se retrouver avec le même genre de problèmes de fiabilité, même s'il permet de réaliser de petites économies, et surtout au vu de la quantité de travail que peut représenter l'installation d'un nouveau service Internet résidentiel.

Pour certains participants, l'obstacle était que les autres fournisseurs de leur région ne proposaient que des vitesses Internet inférieures à celles qu'ils souhaitaient. Cela s'expliquait habituellement par le fait qu'ils faisaient affaire avec le seul fournisseur de leur région à offrir un service par fibre optique et que les autres ne pouvaient offrir que des connexions plus lentes.

En ce qui concerne les petits FSI, la plupart des participants étaient réticents à changer pour un petit FSI, principalement en raison de préoccupations à l'égard de la fiabilité du service Internet. Ces préoccupations ont été exprimées de deux façons :

- Il y a la crainte que les performances du service Internet soient moins fiables avec de petits FSI.
- Il y a la crainte que le soutien technique offert aux clients par les petits FSI soit pire, ce qui se traduirait par un service potentiellement moins fiable.

Obstacles relatifs aux offres groupées lors du changement de fournisseur (Internet et téléphonie cellulaire) : La majorité des participants des groupes Internet ont dit que leur service Internet faisait partie d'une offre groupée, et environ un tiers des participants des groupes de téléphonie cellulaire ont dit que leur service de téléphonie cellulaire faisait partie d'une offre groupée. Le fait d'avoir un service Internet ou de téléphonie cellulaire dans une offre qui regroupe plusieurs services pourrait décourager le changement de fournisseur de plusieurs façons :

- Certains participants ont dit qu'ils n'ont pas changé parce que cela briserait l'offre groupée, ce qui entraînerait un coût global plus élevé si les autres services sont pris en compte.
- Certains participants ont dit que, même s'ils n'étaient pas entièrement satisfaits de leur service Internet ou de téléphonie cellulaire, ils étaient satisfaits des autres éléments de l'offre groupée et ils ont donc décidé de ne pas changer.

Coût de rupture d'un contrat d'achat de téléphone cellulaire : Environ un tiers des participants des groupes de téléphonie cellulaire n'ont pas changé de fournisseur au cours de la dernière année parce qu'ils avaient acheté un téléphone cellulaire avec un contrat et qu'ils attendaient jusqu'à la fin de la période contractuelle pour changer afin de ne pas payer les frais de résiliation relatifs au montant résiduel dû sur le téléphone. Ils estimaient que les frais de résiliation dépasseraient largement les économies qu'ils pourraient réaliser en changeant de fournisseur.

Impossibilité d'obtenir une meilleure connectivité des téléphones cellulaires : Parmi les participants des groupes de téléphonie cellulaire, environ un tiers n'était pas entièrement satisfait en raison de problèmes de connectivité, tels que les appels interrompus ou la faible puissance du signal dans les régions rurales. À cet égard, certains participants n'ont pas changé de fournisseur parce qu'ils ne pensaient pas qu'il y avait d'autres fournisseurs offrant une meilleure connectivité.

En ce qui concerne la connectivité des téléphones cellulaires dans les régions rurales, plusieurs participants ont indiqué que, selon leur expérience, les cartes de couverture disponibles auprès des fournisseurs sont inexactes, et qu'ils ne pensent donc pas pouvoir s'y fier pour identifier un fournisseur qui dispose d'une meilleure couverture.

Perte de l'adresse courriel du FSI : Certains participants (environ le quart des participants des groupes Internet) ne voulaient pas changer parce qu'ils utilisaient une adresse courriel liée à leur FSI. En général, ils utilisaient cette adresse courriel depuis plusieurs années, et cette adresse était associée à une variété de services. Selon eux, le fait de changer d'adresse courriel représenterait un travail considérable, car il faudrait trouver tous les services qui utilisent l'adresse courriel du FSI et procéder au changement vers une autre adresse courriel.

Changement de fournisseur : « trop de travail » (Internet et téléphonie cellulaire) : Certains participants ont dit qu'ils n'avaient pas changé, même s'ils n'étaient pas entièrement satisfaits, en raison de la quantité de travail que cela impliquait. Pour les participants des groupes Internet, le problème résidait davantage dans l'étape supplémentaire que représentait l'obtention et l'installation de l'équipement, mais c'était aussi une raison invoquée par certains participants des groupes de téléphonie cellulaire. Certains ont donc préféré communiquer avec leur fournisseur actuel et négocier une meilleure entente. La justification du « trop de travail » devrait être considérée dans le contexte des autres obstacles au changement de fournisseur décrits précédemment : il est possible que s'il était plus facile de changer de fournisseur par rapport aux diverses dimensions susmentionnées, la question du « trop de travail » serait probablement moins importante.

Transférabilité des numéros de téléphone cellulaire : Presque tous les participants étaient au courant de la transférabilité des numéros, il ne s'agissait donc pas d'un obstacle au changement de fournisseur pour eux. Cependant, un petit nombre de participants n'étaient pas au courant et cela constituait un obstacle au changement pour eux. Cela indique qu'il y a encore du travail à faire pour s'assurer que les gens sont au courant de la transférabilité des numéros.

Suggestions des participants pour le CRTC

Les suggestions les plus fréquentes concernaient le prix du service Internet ou de téléphonie cellulaire :

- Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait en faire davantage pour accroître la concurrence dans les secteurs des services Internet et de téléphonie cellulaire. Plusieurs participants ont ainsi suggéré (a) que les fournisseurs établis à l'étranger devraient être autorisés à entrer sur le marché canadien; et (b) que les grandes entreprises ne devraient pas être autorisées à prendre le contrôle des petites entreprises. La principale raison de ces suggestions était de faire baisser les prix.
- Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait réglementer d'une manière ou d'une autre les prix des services Internet et de téléphonie cellulaire, dans le but de les faire baisser. Dans le cas des services de téléphonie cellulaire, cette suggestion était particulièrement motivée par la perception que les coûts des services de téléphonie cellulaire au Canada sont parmi les plus élevés au monde.

Valeur du contrat : 128 622,25 \$, y compris la TVH

Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Anita Pollak
Présidente
Sage Research Corporation