



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

Rapport de recherche quantitative

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

Numéro de contrat : 82082-140023/001/CY

Date d'attribution du contrat : le 15 janvier 2014

Date du rapport : le 7 avril 2014

This report is also available in English on request.

communications@crtc.gc.ca

Avertissement

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

OTTAWA

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

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

MONTRÉAL

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

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

TORONTO

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

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



Table des matières

Sommaire	4
Executive Summary	7
Introduction	10
Résultats détaillés	12
Partie 1 – Le Code sur les services sans fil	12
Plaintes relatives aux services sans fil	12
<i>Dépôt de plaintes</i>	12
<i>Règlement des plaintes</i>	14
Contrats de service sans fil	17
<i>Clarté des contrats</i>	17
<i>Explication des frais applicables</i>	19
<i>Modifications de forfaits</i>	20
<i>Changement de fournisseur</i>	20
<i>Contrats de service sans fil – Conclusion</i>	24
Le Code sur les services sans fil	25
Partie 2 – Les Canadiens et le CRTC	28
Connaissance du mandat	28
Impression envers le CRTC	29
Changement d’opinions	31
<i>Impressions concernant le CRTC et connaissance du Code sur les services sans fil – Conclusion</i>	33
Méthode du sondage	35
Aperçu de la méthode	35
Annexe A: Outils du sondage	46
Questionnaire en français	46
English Questionnaire	55

Sommaire

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

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

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

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

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

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

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

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

Plaintes relatives aux services sans fil

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

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

Contrats de service sans fil

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

Le Code sur les services sans fil

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

Le CRTC

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

Firme de recherche : Harris/Décima Inc.

Numéro de contrat : 82082-140023/001/CY

Date d'attribution du contrat : le 15 janvier 2014

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

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



Stephanie Constable, vice-présidente principale

Harris/Decima Inc.

Executive Summary

Harris/Decima is pleased to present this report to the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) highlighting the findings from the “Wireless Code” research study.

The Commission established the Wireless Code, a mandatory code of conduct for wireless service providers, in *The Wireless Code*, Telecom Regulatory Policy CRTC 2013-271, June 3, 2013 (the Wireless Code Decision). The Wireless Code applies to all retail mobile wireless voice and data services (wireless services) provided to individual and small business consumers in Canada.

In the Wireless Code Decision, the Commission indicated that it will develop an evaluation plan to evaluate the effectiveness of the Wireless Code; the results of this evaluation will form part of a formal review of the Wireless Code following its implementation; and it intends to initiate a formal review of the Wireless Code within three years of its implementation.

The review of the Wireless Code will assess whether it is meeting its objectives, which include ensuring that consumers are empowered to make informed decisions about wireless services. To ensure the effectiveness of the review, the Commission needed reliable data on how consumers’ understanding of their wireless service contracts and related rights change between the implementation of the Wireless Code and the review.

In order to track opinions of the CRTC over time, the Commission also wanted to ask Canadians a number of questions that were used in a 2008 survey on perceptions of the CRTC.

To contribute to these objectives, a telephone survey was conducted with the Canadian population. The sample included both landline interviews and cell phone interviews. We aimed to complete at least 25% of the interviews by calling cell phone numbers in order to ensure that those people who primarily use their cell-phone (or live in a cell phone only household) were included in the sample pool. The final sample of 1,289 Canadian adults is made up of 27% cell phone interviews and 73% landline interviews.

Surveys were conducted between February 5 and March 4, 2014 (in English and French) and took an average of 7 minutes to complete. The sample was a probability sample and as such can be extrapolated to the Canadian population with a margin of error of +/-2.7%, 19 times out of 20.

The key findings based on the survey results are presented below.

Wireless Services - Complaints

- A quarter of Canadian cell phone owners (26%) have made a complaint about their wireless service in the past year.
 - For most wireless customers (95%), this meant calling their service provider.
- Complaints made in the past year were not resolved to everyone’s satisfaction.
 - Almost half of those who complained (47%) feel dissatisfied with how their complaint was resolved.
- The Commissioner for Complaints and Telecommunications Services (CCTS) is not highly recognized by Canadian cell phone owners as an avenue to launch complaints related to wireless services, with only 13% saying that they received information with their cell phone contract or agreement about how they could complain to the CCTS.

- Quite a few cell phone owners (28%) have experienced some form of bill shock in the past year, related to everything from high data usage and roaming charges to their child using their account without parents knowing about it.

Wireless Contracts

- Most Canadian cell phone owners (66%) find their contract or service agreement clear and easy to understand.
 - Moreover, half of Canadian cell phone owners (50%) say that their service provider gave a clear explanation of fees that would apply if they canceled their agreement early.
- One in five Canadian cell phone owners (19%) have become aware that their service provider changed their plans without informing them.
- Almost one in five Canadian cell phone owners (18%) have changed providers in the past two years.
 - Price was often a factor in this decision.
 - For the most part, it was easy to switch providers. Almost half (46%) say it was extremely easy, while another 28% say it was somewhat easy.

The Wireless Code

- One in five (22%) cell phone owners say they clearly recall hearing or seeing something about the Wireless Code coming into effect.
 - Another 30% vaguely recall it, while the remaining 46% did not hear about the Code.
 - Almost all awareness (83%) came from media announcements, while hearing from friends/family accounted for 11% of recall.

About the CRTC

- In general, Canadians do not feel well informed about the mandate and role of the CRTC. Only 6% of Canadians say they are very well informed, while another third (32%) are well informed.
 - That leaves more than half who are either not very well (40%) or not at all informed (19%).
- Most Canadians either support the CRTC (34%) or are neutral (38%) towards the Commission, while it has few detractors.
 - Three quarters of Canadians (75%) indicate that their impression of the CRTC has remained the same in the past year.

Research Firm: Harris/Decima Inc.

Contract Number: 82082-140023/001/CY

Contract Award Date: January 15, 2014

Contract Value: \$49,853.78 (Incl. HST)

I hereby certify as Senior Officer of Harris/Decima Inc that the deliverables fully comply with the Government of Canada political neutrality requirements outlined in the Communications Policy of the Government of Canada and Procedures for Planning and Contracting Public Opinion Research. Specifically, the deliverables do not include information on electoral voting intentions, political party

preferences, standings with the electorate or ratings of the performance of a political party or its leaders.



Stephanie Constable, Senior Vice President

Harris/Decima Inc.

Introduction

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

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

Le Code sur les services sans fil impose de nouvelles exigences pour les fournisseurs de services sans fil (fournisseurs de services) afin de garantir que les consommateurs disposent des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil; le Code contribue également à créer un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs pourront plus facilement tirer profit des offres concurrentielles.

Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur le 2 décembre 2013 et s’applique à tous les nouveaux contrats conclus depuis cette date, et à tous les contrats existants modifiés, renouvelés ou prolongés depuis cette date. À partir du 3 juin 2015, le Code sur les services sans fil s’appliquera à tous les contrats de service sans fil.

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

L’examen du Code sur les services sans fil permettra d’évaluer si le Code atteint ses objectifs, entre autres si les consommateurs disposent de l’information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil.

Pour garantir l’efficacité de l’examen, le Conseil avait besoin de données fiables lui permettant de saisir comment change la compréhension que les consommateurs ont de leurs contrats de service sans fil et des droits connexes entre la mise en œuvre du Code sur les services sans fil et son examen.

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

Plus précisément, voici les objectifs de la recherche :

- Évaluer si le Code sur les services sans fil atteint ses objectifs, dont celui de garantir que les consommateurs disposent de l’information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil.
- Obtenir l’avis du public sur le CRTC en tant qu’institution.

Les résultats ont pour but d’éclairer le Conseil quant aux mesures qu’il doit prendre afin que les Canadiens disposent des outils dont ils ont besoin pour comprendre les contrats de service sans fil et les droits connexes.

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

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

Les résultats détaillés de la recherche sont présentés dans les prochaines parties du rapport. En annexe figurent les questionnaires du sondage (en français et en anglais) et des tableaux détaillés (présentés dans un document distinct).



Stephanie Constable, vice-présidente principale

Harris/Decima Inc.

Résultats détaillés

Le rapport comporte deux grandes parties :

1. Les résultats des questions posées aux détenteurs d’un téléphone cellulaire au sujet du Code sur les services sans fil.
2. Les résultats des questions posées au public en général (aux détenteurs d’un téléphone cellulaire et aux foyers utilisant seulement un téléphone fixe) au sujet du CRTC.

Les données présentées dans ce rapport sont arrondies. Dans certains cas, les données fusionnées peuvent sembler différer d’un point de pourcentage par rapport aux données individuelles, et les sommes peuvent ne pas totaliser 100 %.

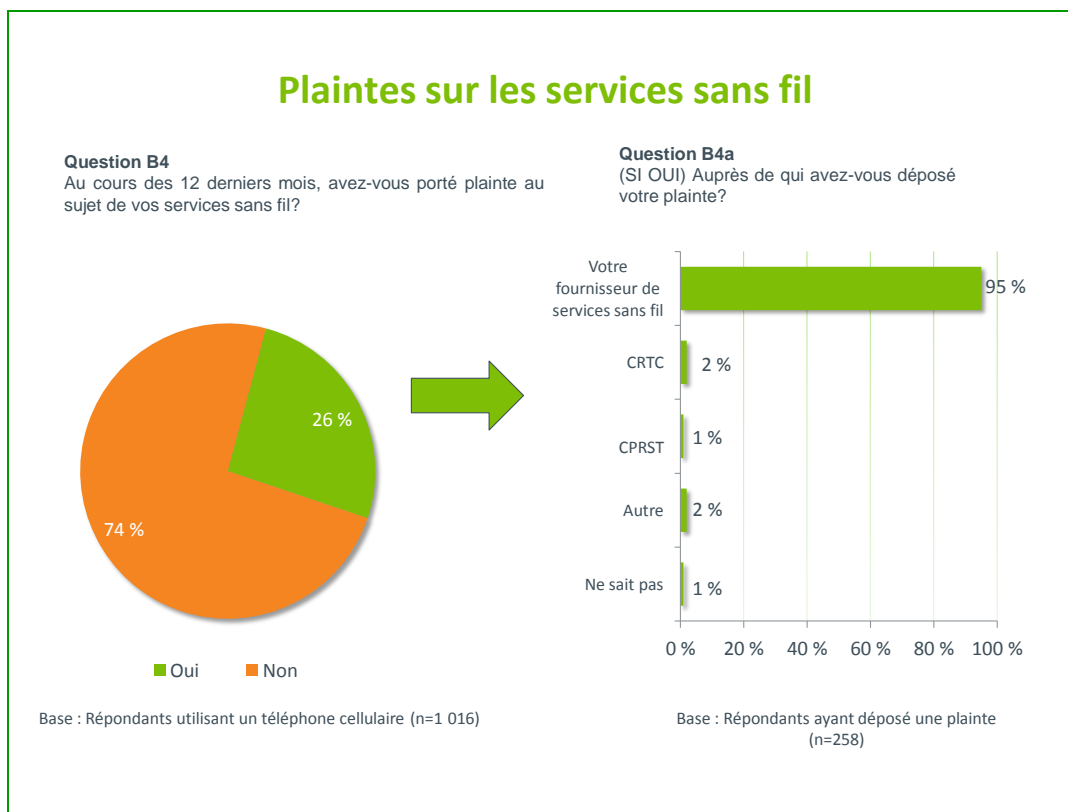
Partie 1 – Le Code sur les services sans fil

Plaintes relatives aux services sans fil

Dépôt de plaintes

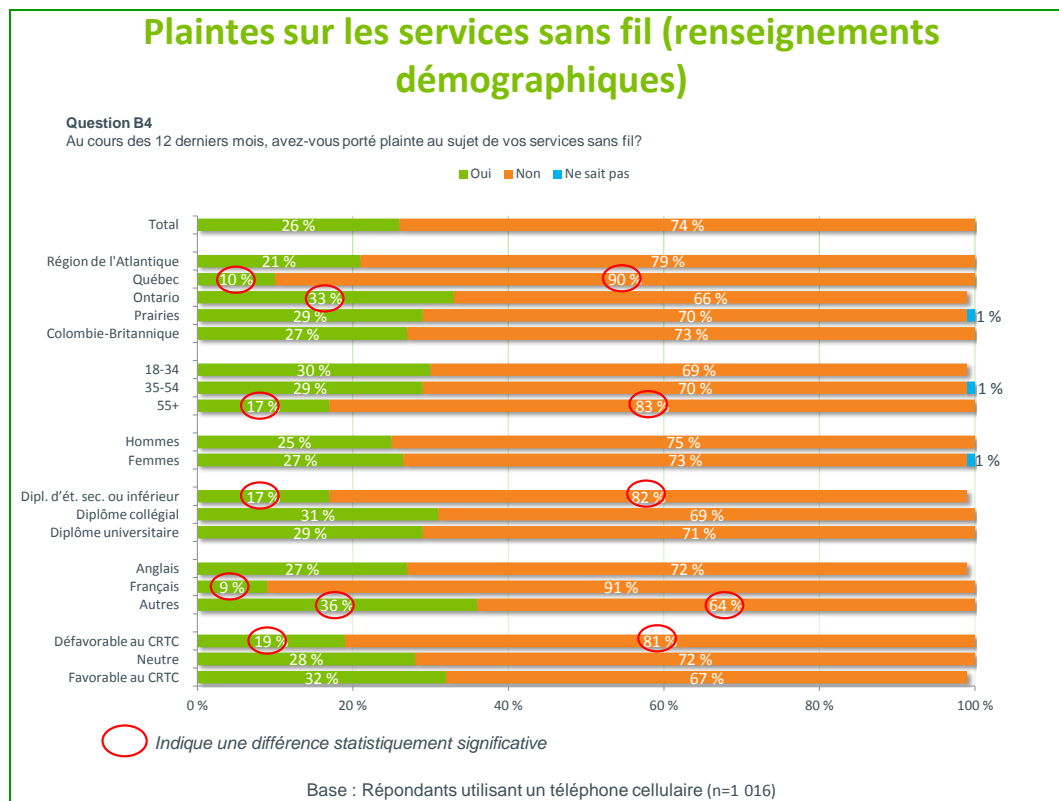
Un quart des Canadiens détenteurs d’un téléphone cellulaire (26 %) ont formulé une plainte au sujet de leurs services sans fil au cours de la dernière année. Pour la plupart des clients des services sans fil, cela voulait dire appeler leur fournisseur de services.

Lorsque nous leur avons demandé s’ils avaient déposé une plainte au sujet des services au cours des 12 derniers mois, 26 % des clients ont affirmé l’avoir fait. Parmi eux, 95 % l’ont fait en s’adressant à leur fournisseur de services sans fil. Un petit nombre d’entre eux se sont plaints au CRTC (2 %), au CPRST (1 %) ou ont déposé la plainte auprès d’un autre organisme (3 %).



En ce qui a trait au nombre des plaintes, des différences régionales et démographiques se dessinent, soit :

- À l’échelle régionale, l’Ontario ressort comme la province où le nombre de plaintes est le plus élevé (33 %), et le Québec, où il est le plus bas (10 %).
- Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) semblent les moins enclins à se plaindre au sujet des services (17 %) par rapport à 30 % chez les Canadiens de 18-34 ans et à 29 % chez les 35-54 ans.
- Les Canadiens détenteurs d’un cellulaire qui ont un diplôme d’études secondaires ou de niveau inférieur sont les moins portés à se plaindre (17 %, par rapport à 31 % chez les titulaires d’un diplôme d’études collégiales et 29 % chez les titulaires d’un diplôme universitaire).
- Ceux dont la langue maternelle est autre que l’anglais ou le français (36 %) étaient les plus portés à se plaindre, par rapport en particulier à ceux dont la langue maternelle est le français (9 %).
- Sur le plan comportemental, la tendance à se plaindre semble varier en fonction des sentiments des Canadiens à l’égard du CRTC; ainsi, 19 % ont déposé des plaintes chez ceux ayant une opinion favorable du CRTC, 28 % chez ceux ayant une opinion neutre et 32 % chez ceux ayant une opinion défavorable¹.

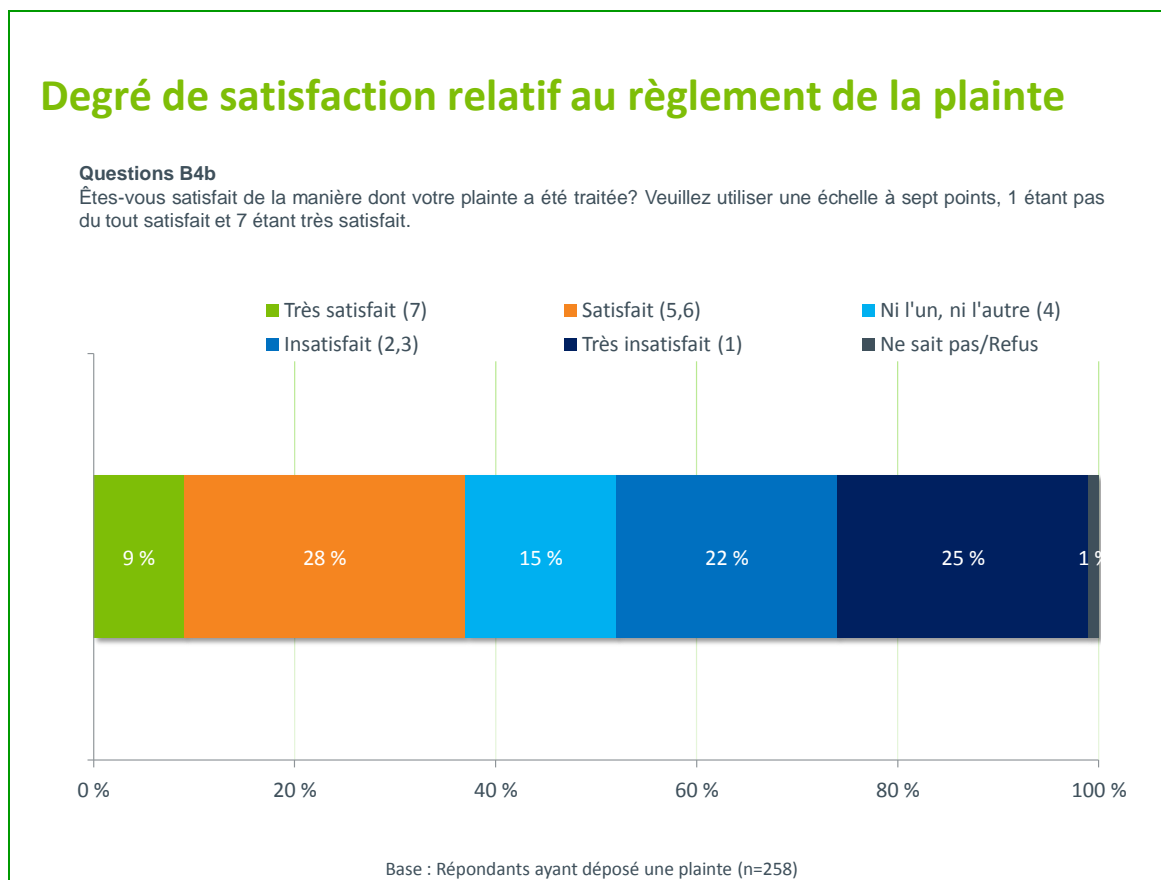


¹ Les questions sur l’opinion des Canadiens au sujet du CRTC ont été posées aux détenteurs d’un téléphone cellulaire après qu’ils aient répondu aux questions relatives au Code sur les services sans fil, concernant entre autres le contrat de service, les plaintes déposées, les factures-surprises, le changement de fournisseur et s’ils se rappelaient avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil.

Règlement des plaintes

Les plaintes formulées au cours de la dernière année n’ont pas été réglées à la satisfaction de tous.

Près de la moitié des plaignants (47 %) étaient insatisfaits de la façon dont leur plainte avait été réglée, et le quart (25 %) d’entre eux étaient très insatisfaits. En revanche, une personne sur dix (9 %) était très heureuse des résultats, et un autre 28 % des plaignants en était plutôt heureux.

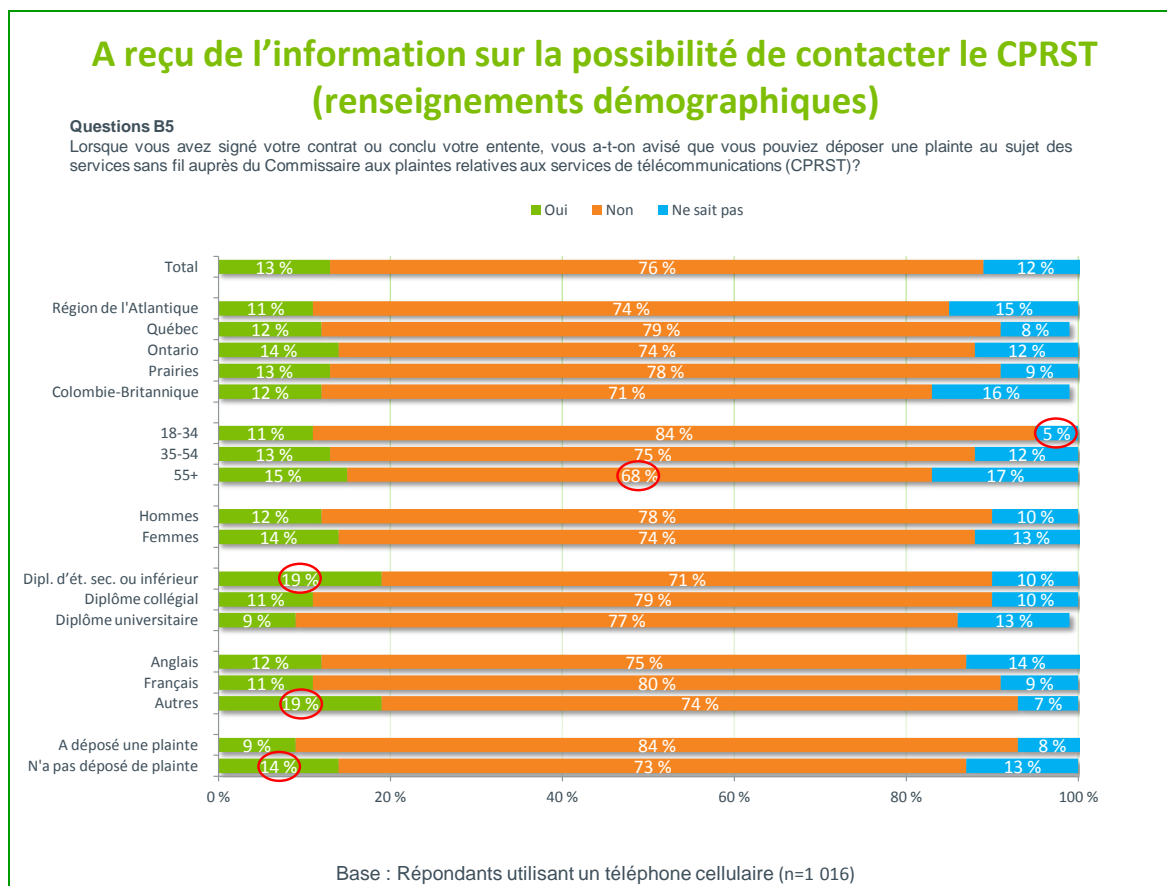


Les Canadiens qui ont un téléphone cellulaire ne savent pas vraiment qu’ils peuvent s’adresser au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) pour déposer les plaintes relatives aux services sans fil.

Seulement 13 % des répondants affirment qu’ils ont reçu de l’information avec leur contrat ou entente de téléphonie cellulaire sur la façon de déposer une plainte auprès du CPRST. Les trois quarts (76 %) affirment qu’ils n’ont reçu aucune information au sujet du CPRST, et un autre 12 % des répondants l’ignore.

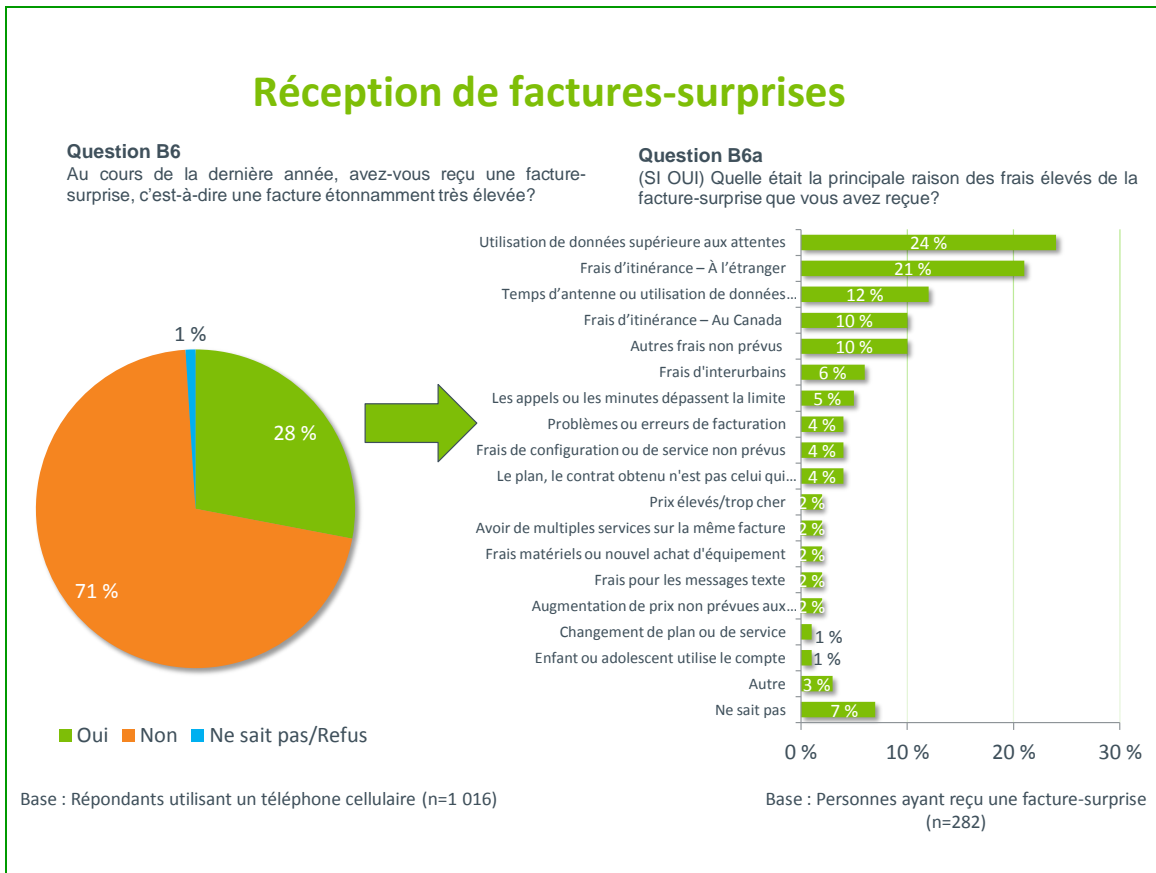
Les personnes les plus sensibilisées sont en général les moins scolarisées (19 % des détenteurs d’un cellulaire qui ont un diplôme secondaire ou de niveau inférieur ont répondu par l’affirmative, par rapport à 11 % de ceux ayant un diplôme collégial et à 9 % de ceux ayant un diplôme universitaire) ainsi que les allophones (soit 19 %, par rapport à 12 % chez les anglophones et à 11 % chez les francophones).

De plus, et peut-être plus important encore, seuls 9 % des personnes qui ont déposé une plainte ont indiqué qu’elles avaient entendu parler du CPRST au moment de la signature de leur contrat (par rapport à 14 % chez celles qui n’ont déposé aucune plainte). Il n’est donc pas étonnant que seulement 2 % des personnes qui ont déposé une plainte au sujet des services l’aient fait par l’intermédiaire du CPRST.



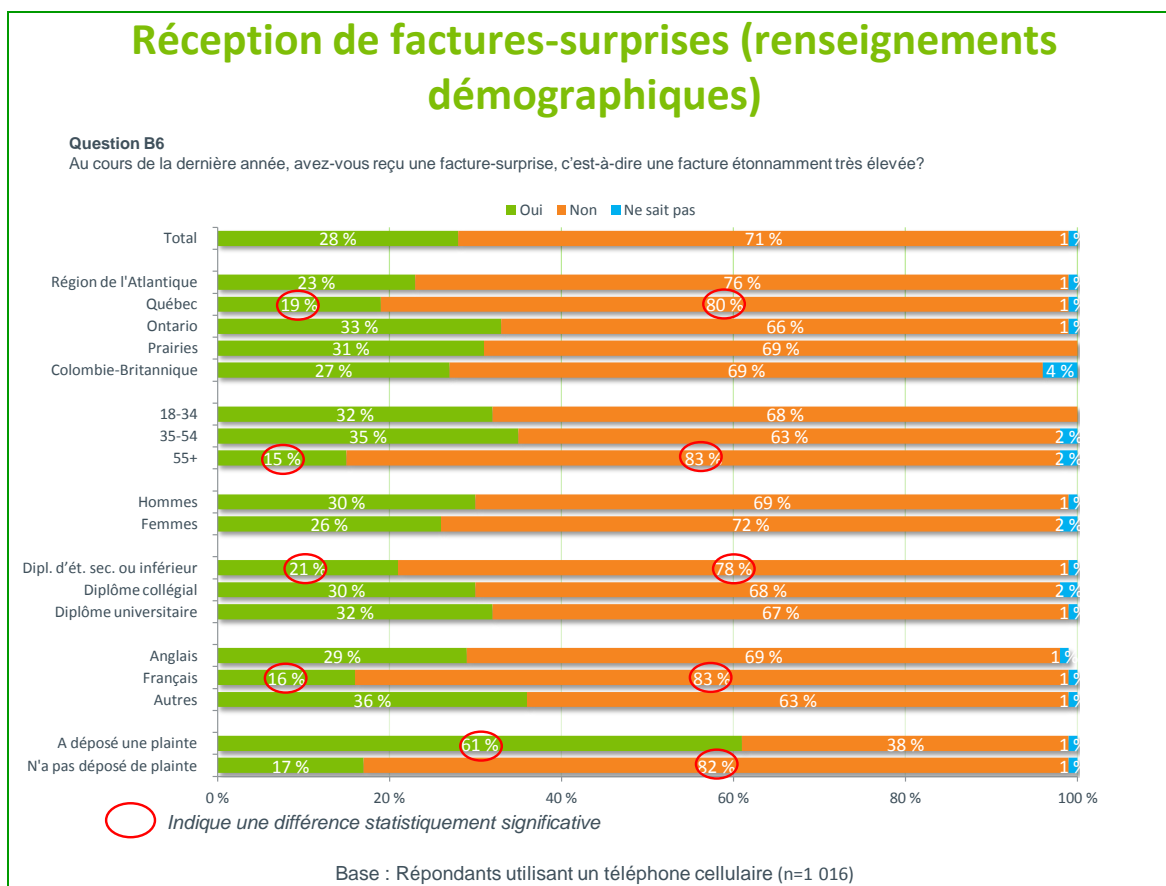
Plusieurs détenteurs de téléphone cellulaire ont eu de mauvaises surprises en recevant leur facture au cours de la dernière année, p. ex., des frais d’itinérance et d’utilisation de données élevés ou encore constatation que les enfants utilisent le compte des parents à leur insu.

Près de trois personnes sur dix (28 %) affirment qu’elles ont reçu une facture étonnamment élevée au cours des douze derniers mois. Les principales causes des factures-surprises sont l’utilisation élevée de données (24 %) et les frais d’itinérance internationaux (21 %), suivis de l’utilisation inexpliquée de données ou de temps d’antenne (12 %), de frais d’itinérance canadiens (10 %) ou en général de frais additionnels ou imprévus (10 %). Pour environ une personne sur vingt, les frais d’interurbains (6 %), les minutes excédentaires (5 %), les problèmes de facturation, les frais d’installation ou de service, ou le fait de ne pas obtenir les services ou le forfait promis (4 % respectivement) constituaient les principales raisons. Les autres motifs mentionnés par quelques autres personnes ayant reçu des factures-surprises étaient les prix élevés en général, l’énumération de plusieurs services sur une facture, des frais pour du nouveau matériel ou du nouvel équipement, des frais de messagerie texte, des hausses de tarifs inattendues ou des modifications de leur forfait et la constatation que leur enfant utilisait leur compte.



Les factures-surprises sont plus courantes en Ontario (33 %) et les provinces des Prairies (31 %), et plus faibles au Québec (19 %) et au Canada atlantique (23 %). Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont environ deux fois moins nombreux que les Canadiens plus jeunes à affirmer avoir été étonnés par les frais de l’an dernier – 15 % seulement l’ayant fait par rapport à 32 % chez les 18-34 ans et à 35 % chez les 35-54 ans.

Lorsqu’on examine le lien entre les plaintes et les factures-surprises, les résultats indiquent que, parmi les personnes ayant déposé une plainte, 61 % ont reçu des factures-surprises – ce qui laisse entendre que de nombreuses plaintes seraient liées à un problème de facturation.



Contrats de service sans fil

Clarté des contrats

La plupart des Canadiens qui possèdent un téléphone cellulaire estiment que leur entente ou contrat de service² est clair et facile à comprendre.

Les deux tiers des Canadiens interrogés (66 %) affirment que leur contrat est clair et facile à comprendre, donnant une note de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points. Un Canadien sur cinq (21 %) a donné la note la plus élevée, soit 7 sur 7 – laissant entendre que le contrat était très clair. Seuls 16 % des personnes interrogées ont décrit leur contrat comme manquant de clarté ou difficile à comprendre (accordant une note de 1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points), alors que 11 % des personnes avaient une opinion neutre à ce sujet (note de 4). Le reste des personnes interrogées affirment qu'elles n'ont pas de contrat (3 %), qu'elles ne sont pas certaines d'en avoir un (3 %) ou admettent ne l'avoir jamais lu (1 %).

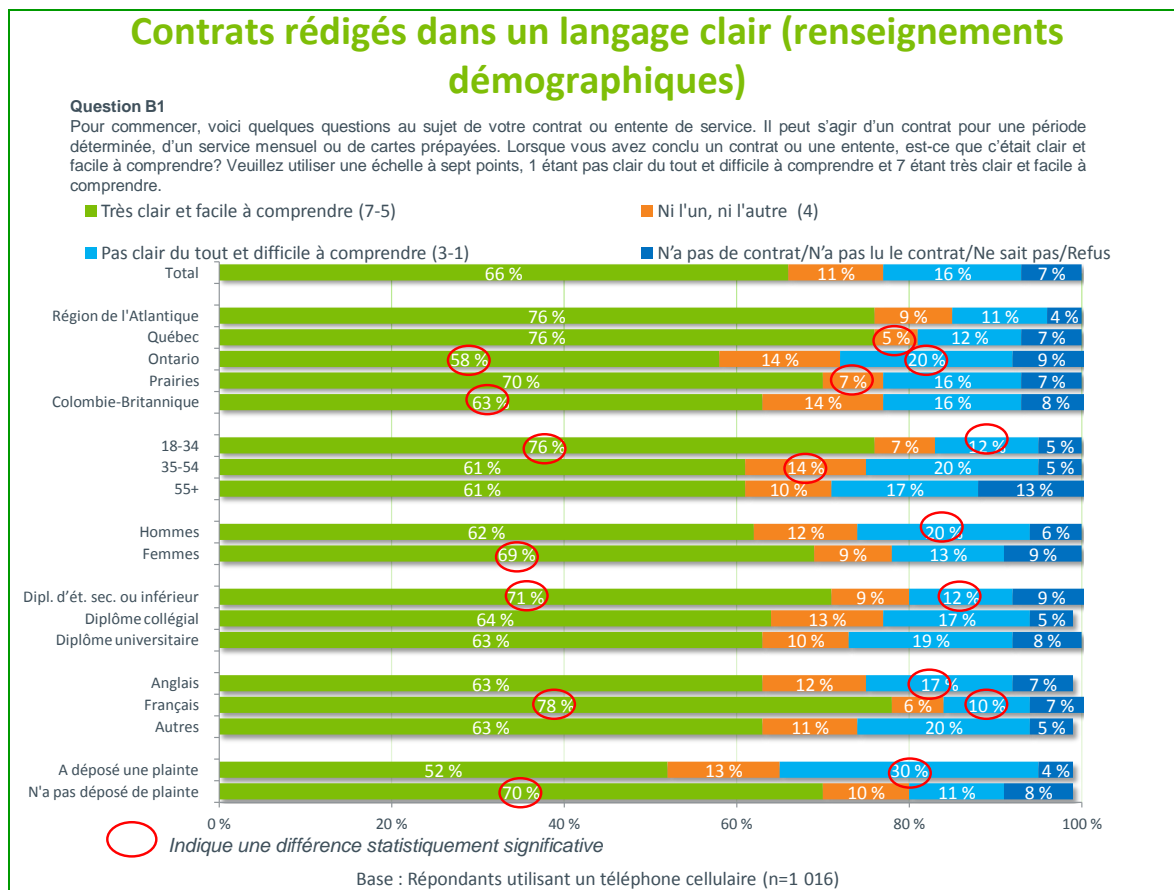
Sans surprise, il y a une corrélation entre la clarté des contrats et la propension à formuler des plaintes relatives aux services sans fil. Parmi ceux ayant déposé une plainte, seule la moitié des personnes (52 %) trouvaient leur contrat clair, alors que seulement 9 % lui attribuaient des notes

² Pour les fins de la présente recherche, les répondants ont été avisés qu'on leur posait des questions au sujet de leur entente de service, peu importe qu'ils aient conclu une entente pour une durée déterminée, qu'ils aient un service mensuel ou qu'ils utilisent des cartes prépayées.

excellentes. En même temps, sept personnes sur dix (70 %) parmi celles qui n’avaient déposé aucune plainte estimaient que leur contrat était clair, et 25 % qu’il était très clair. Comme indiqué auparavant dans ce rapport, presque tous les détenteurs de cellulaires ayant déposé une plainte au sujet de leur service l’ont fait auprès de leur fournisseur de services sans fil.

Il existe des différences démographiques d’importance, entre autres des divergences régionales pouvant être liées à la présence et à la popularité de certains fournisseurs de services de télécommunication qui ont différents contrats à offrir à leurs clients.

- Les ententes semblent mieux rédigées au Canada atlantique et au Québec et comporter un libellé moins clair en Ontario et en Colombie-Britannique. Au Canada atlantique et au Québec, les trois quarts des répondants (76 %) estiment leur entente claire et facile à comprendre, par rapport à 63 % en Colombie-Britannique et à 58 % en Ontario.
 - Lorsqu’on examine les répondants ayant attribué la note la plus élevée, soit 7, les Québécois (à 33 %) ont deux fois plus de chance de l’avoir fait que les répondants en Colombie-Britannique (15 %) et en Ontario (16 %).
- Les femmes (69 %) ont plus tendance que les hommes (62 %) à trouver leur contrat compréhensible.
- Les jeunes Canadiens de moins de 35 ans tendent à avoir une opinion plus positive de leur contrat que les personnes de 35 ans et plus (76 % par rapport à 61 %).
- Également, les titulaires d’un diplôme d’études collégiales ou universitaires (64 % et 63 % respectivement) ont moins tendance à trouver leur contrat clair que les titulaires d’un diplôme d’études secondaires ou d’un niveau inférieur (71 %).



En ce qui a trait à la clarté des contrats, les répondants ont été interrogés concernant les explications que leur fournisseur de services leur a données au sujet des frais qu’ils devront payer s’ils résilient leur contrat avant échéance.

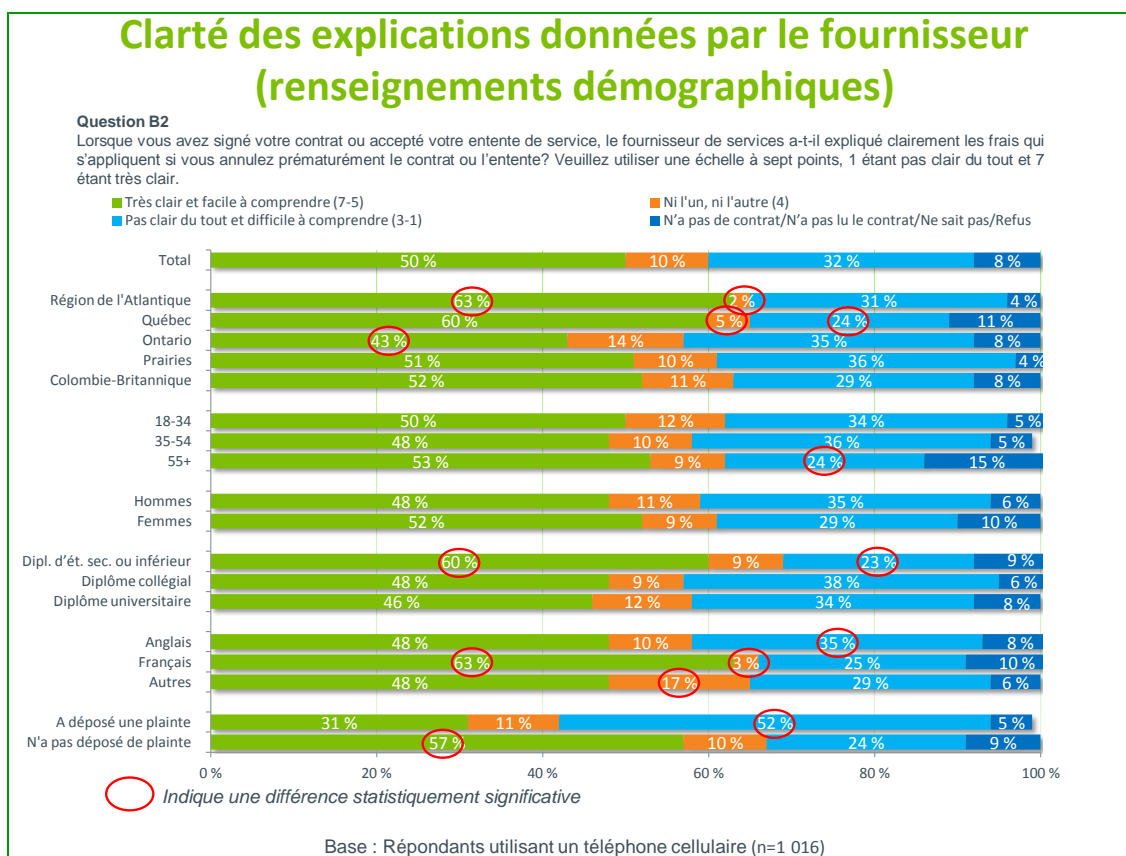
Explication des frais applicables

La moitié des Canadiens détenteurs d’un téléphone cellulaire déclarent que leur fournisseur de services leur a donné des explications claires au sujet des frais qui s’appliqueront s’ils annulent l’entente de façon anticipée.

Près du quart (23 %) des répondants affirment que les explications ont été très claires (7 sur une échelle de 7 points). En revanche, environ la moitié de ce nombre (12 %) ont attribué à leur fournisseur la note la plus basse (soit 1 sur 7), affirmant que les explications n’étaient vraiment pas claires. Dans l’ensemble, un tiers (32 %) des répondants ont attribué une note d’échec à leur fournisseur de services (soit de 1 à 3) en ce qui a trait à l’explication des frais d’annulation. Le reste des personnes interrogées sont neutres (10 %), affirment qu’elles n’ont pas de contrat (4 %), qu’elles ne lisent jamais l’entente (1 %) ou qu’elles ne le savent pas trop (4 %).

Une fois de plus, la corrélation s’observe avec la formulation de plaintes; chez les personnes ayant déposé une plainte, au moins la moitié (52 %) indiquent que cette modalité du contrat n’est pas claire et difficile à comprendre, et une personne sur cinq (20 %) affirme que les explications sont extrêmement vagues, tandis que ce pourcentage chute de plus de moitié (24 %) chez les personnes n’ayant déposé aucune plainte (dont 9 % affirmant que les explications étaient très peu claires).

D’après les résultats régionaux à l’échelle nationale, il semble que l’information relative aux frais d’annulation soit plus claire pour les résidents des provinces de l’Atlantique (63 %) et du Québec (60 %) et la moins claire pour les Ontariens (43 %).

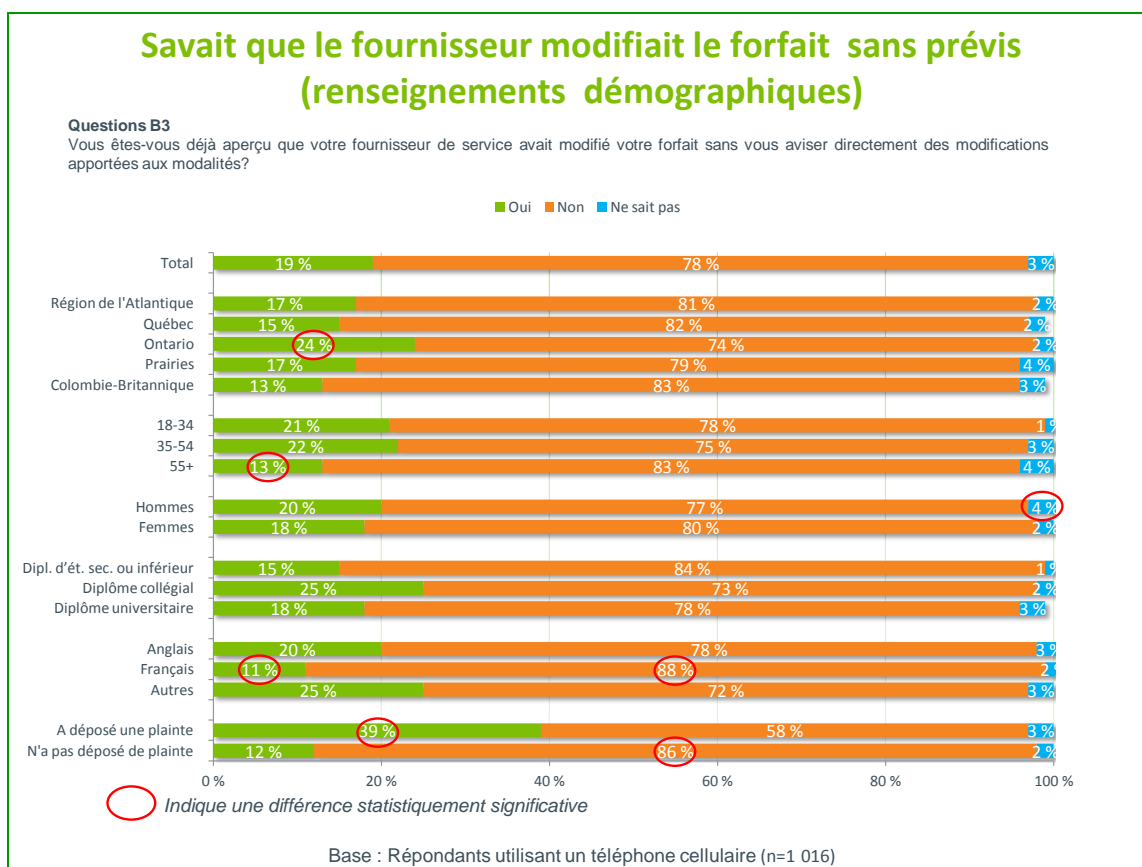


Modifications de forfaits

Un Canadien sur cinq détenteurs d’un téléphone cellulaire a constaté que son fournisseur de services avait modifié son forfait sans l’aviser.

Même si à l’échelle nationale 19 % des répondants affirment avoir vécu une telle situation, ce pourcentage est plus élevé en Ontario (24 %) qu’en Colombie-Britannique (13 %), qu’au Québec (15 %) et que dans les Prairies et les provinces de l’Atlantique (17%). Chez les aînés canadiens (55 ans et plus), seuls 13 % ont signalé des modifications de forfaits, alors que 21 % des 18-34 ans et 22 % des 35-55 ans en ont signalées.

Une grande différence se dessine chez ceux ayant déposé une plainte; parmi eux, deux répondants sur cinq (39 %) affirment avoir constaté que leur fournisseur avait changé leur forfait sans les aviser, par rapport à 12 % chez ceux n’ayant formulé aucune plainte.

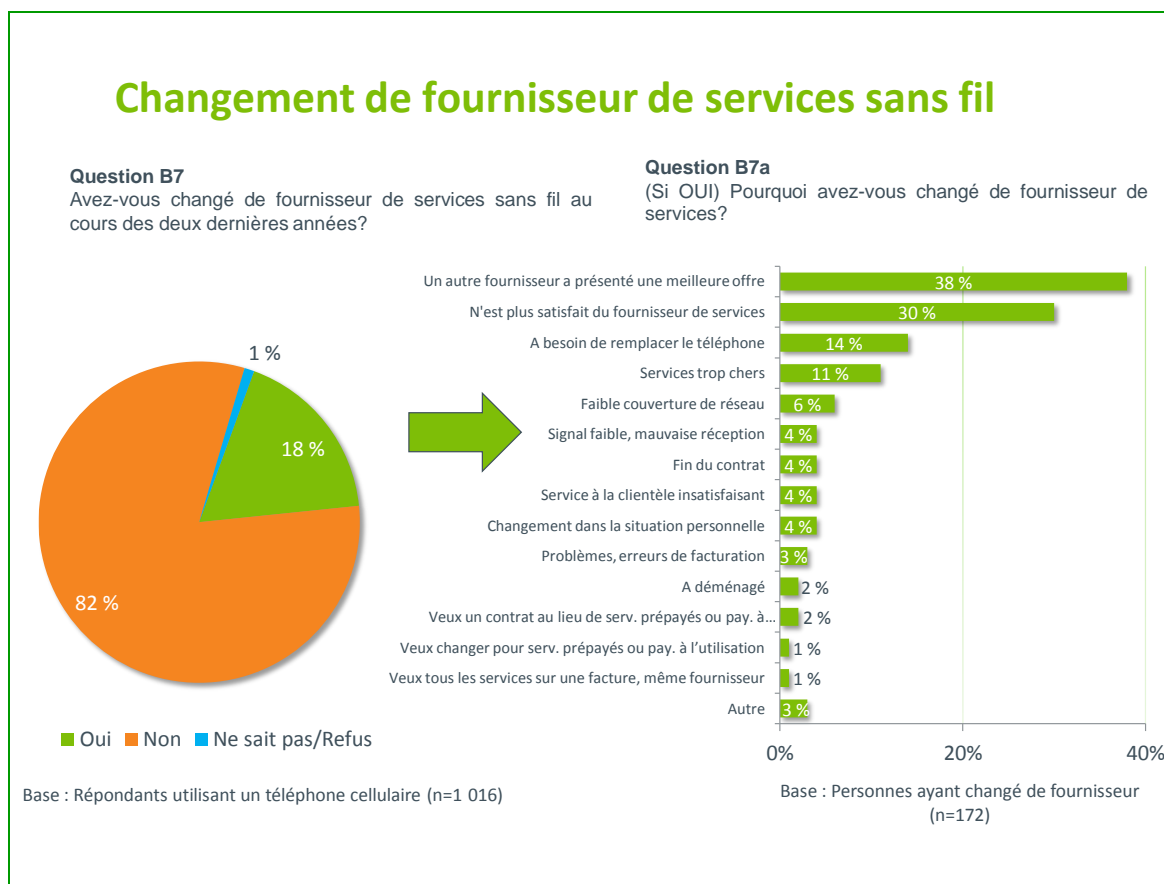


Changement de fournisseur

Un Canadien sur cinq qui détient un téléphone cellulaire a changé de fournisseur au cours des deux dernières années; le prix a souvent été un élément de la décision.

Parmi les motifs évoqués pour changer de fournisseur, près de la moitié des répondants ont indiqué l’obtention d’une meilleure offre d’un autre fournisseur (38 %) et le coût du service en général trop élevé (11 %). L’insatisfaction générale à l’égard d’un fournisseur s’avère également un motif important (chez 30 % des répondants). Le remplacement du téléphone est la raison donnée par 14 %

de ceux qui ont changé de fournisseur. Des problèmes de service tels que la faible couverture du réseau (6 %) et la mauvaise réception (4 %) sont également des raisons de chercher ailleurs. Les autres motifs évoqués sont la piètre qualité des services à la clientèle (4 %) ou des problèmes de facturation (3 %). Certains ont changé de fournisseur, car leur contrat expirait (4 %), leur situation personnelle venait de changer (4 %), ils souhaitaient un différent type de contrat (2 %) ou ils déménageaient (2 %).



À l'échelle nationale, 18 % des répondants ont changé de fournisseur, une situation similaire d'un bout à l'autre du pays.

Cependant, les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont plus enclins à souhaiter demeurer avec leur fournisseur. Parmi ce groupe, seuls 12 % des répondants ont changé de fournisseur, par rapport à 18 % chez les 35-54 ans et près du quart (23 %) chez les 18-34 ans.

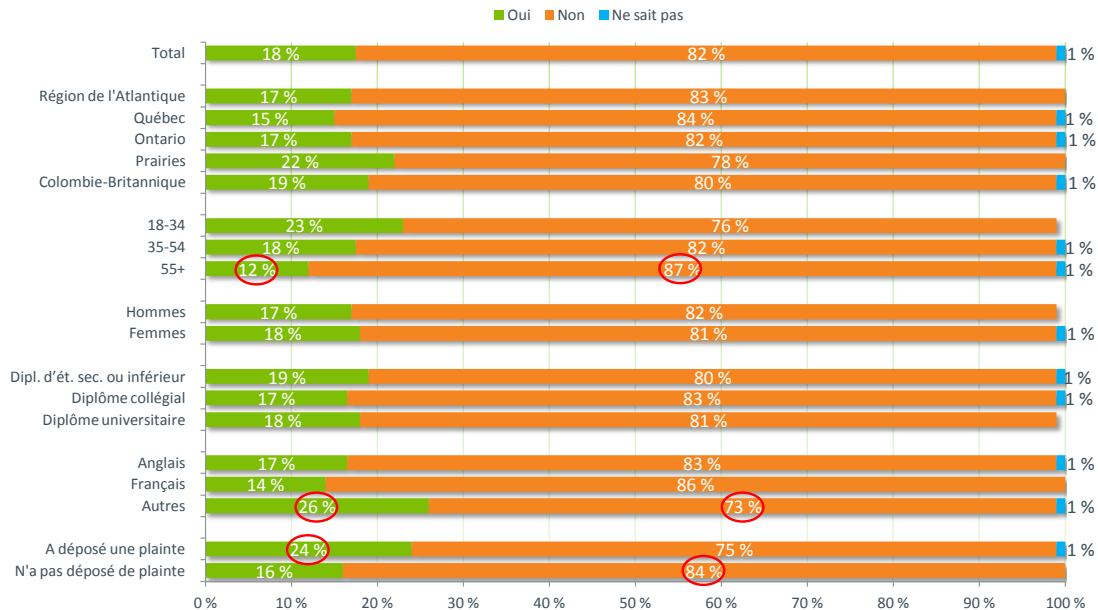
Ceux dont la langue maternelle est autre que le français ou l'anglais ont plus tendance à changer de fournisseur (soit 26 % par rapport à 17 % chez les anglophones et à 14 % chez les francophones).

Chez les plaignants, un quart (24 %) ont fini par changer de fournisseur, alors que ce pourcentage n'est que de 16 % chez ceux qui n'ont déposé aucune plainte.

Changement de fournisseur de services sans fil (renseignements démographiques)

Question B7

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



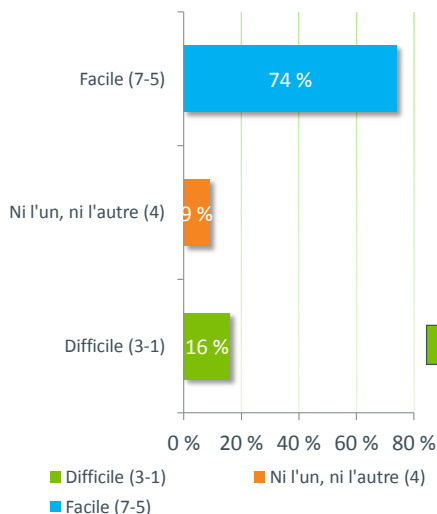
Base : Répondants utilisant un téléphone cellulaire (n=1 016)

Pour la plupart, changer de fournisseur a été facile. Près de la moitié (46 %) des répondants affirment que cela a été très facile, alors qu’un autre 28 % déclare que cela a été plutôt facile. Seuls 16 % des répondants affirment que cela a été difficile. Parmi ce groupe, les coûts élevés de résiliation du contrat étaient habituellement la pierre d’achoppement.

Facilité de changer de fournisseur de services

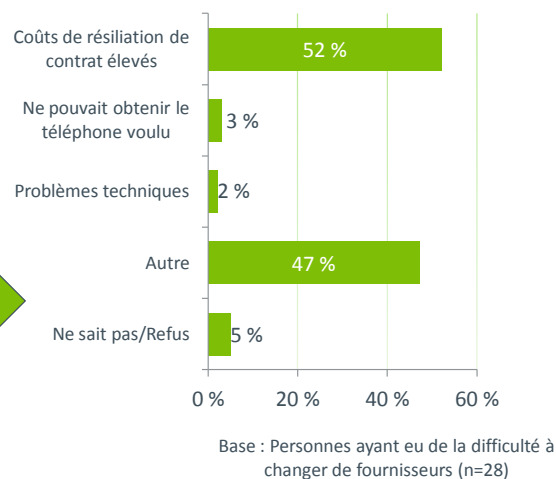
Question B7b

A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.



Question B7c

(Si ça n'a pas été facile) Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services?



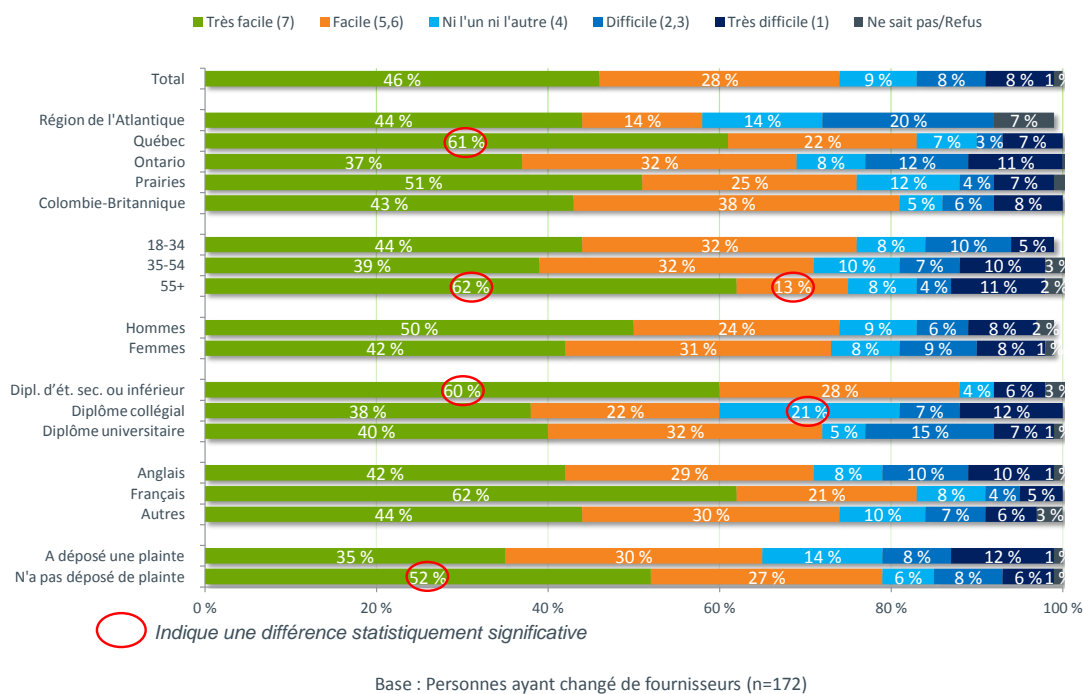
Changer de fournisseur semble plus facile au Québec (61 % des répondants affirmant que cela a été « très facile ») et plus difficile en Ontario (seulement 37 % affirmant que cela a été « très facile »). Les personnes plus âgées (55 ans et plus) ayant changé de fournisseur semblent également avoir eu moins de problèmes – 62 % affirmant que cela a été très facile, par rapport à 39 % chez les 35-54 ans et à 44 % chez les 18-34 ans.

Changer de fournisseur a été plus compliqué chez ceux ayant déposé une plainte que chez ceux n'en ayant pas déposée (35 % par rapport à 52 % affirmant que cela a été très facile, et 20 % par rapport à 14 % affirmant que cela a été difficile).

Facilité de changer de fournisseur de services (renseignements démographiques)

Question B7b

A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.



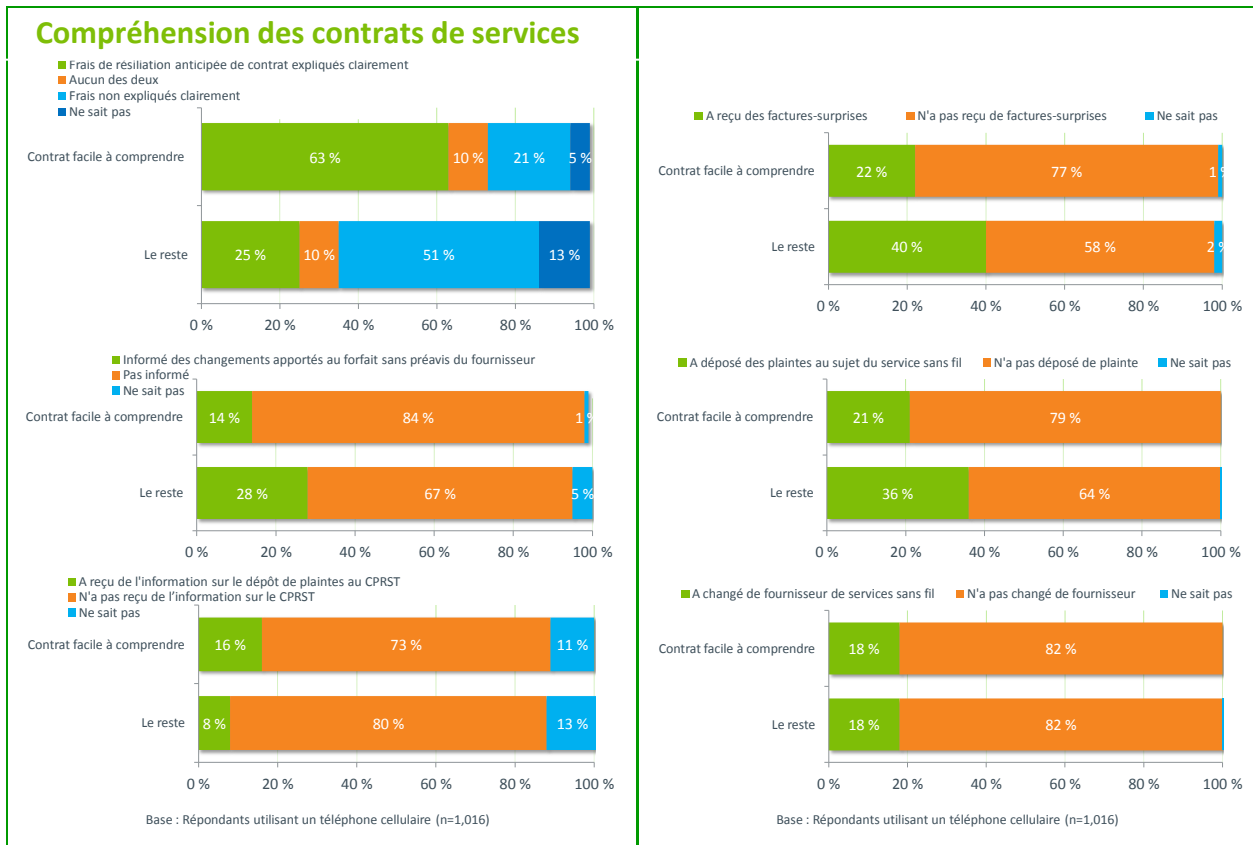
Contrats de service sans fil – Conclusion

Il ressort de l'analyse qu'il existe des différences d'attitude importantes entre ceux qui affirment que leur contrat ou entente de service est limpide et facile à comprendre (5, 6 et 7 sur une échelle de 7 points) et les « autres » répondants, qui soit étaient neutres (4), soit affirmaient que leur contrat n'était pas clair (1, 2 ou 3), soit ne savaient pas, n'avaient pas lu leur contrat ou déclaraient ne pas avoir de contrat.

En examinant les deux groupes, on constate que ceux qui affirment que leur contrat est clair et facile à comprendre sont :

1. beaucoup plus susceptibles d'avoir reçu des explications concernant les frais d'annulation;
2. beaucoup moins susceptibles d'avoir constaté que leur fournisseur modifiait leur forfait sans les avertir;
3. plus susceptibles d'avoir été avisés de l'existence du CPRST, comme organisme auprès duquel ils peuvent déposer les plaintes;
4. beaucoup moins susceptibles d'avoir reçu des factures-surprises;
5. beaucoup moins susceptibles de s'être plaints des services;
6. aussi susceptibles que les « autres » répondants d'avoir changé de fournisseur.

L'analyse laisse donc entendre qu'il est dans l'intérêt du CRTC aussi bien que dans celui des fournisseurs de veiller à ce que les contrats soient clairs et faciles à comprendre.



Le Code sur les services sans fil

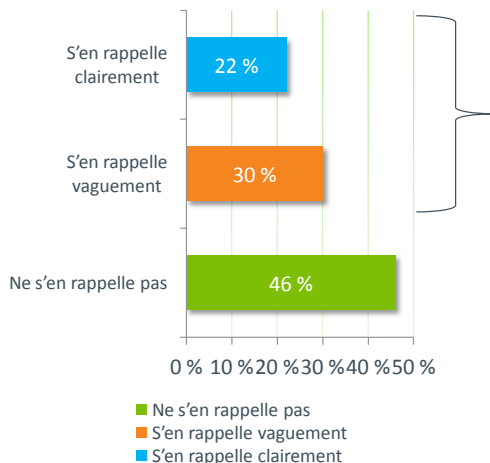
Le 2 décembre 2013, le Code sur les services sans fil est entré en vigueur et a établi des lignes directrices à l’intention des fournisseurs de services. Ce Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel.

Après avoir entendu cette explication concernant le Code, 22 % des détenteurs d’un téléphone cellulaire affirment qu’ils se rappellent clairement avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code. Un autre 30 % s’en rappellent vaguement, et le reste (46 %) des répondants n’ont pas entendu parler du Code. Les annonces dans les médias ont joué un rôle prédominant de sensibilisation chez presque tous ceux qui ont entendu parler du Code (83 %), alors que les amis et la famille ont joué ce rôle dans 11 % des cas.

Se rappelle du nouveau Code sur les services sans fil

Question B8

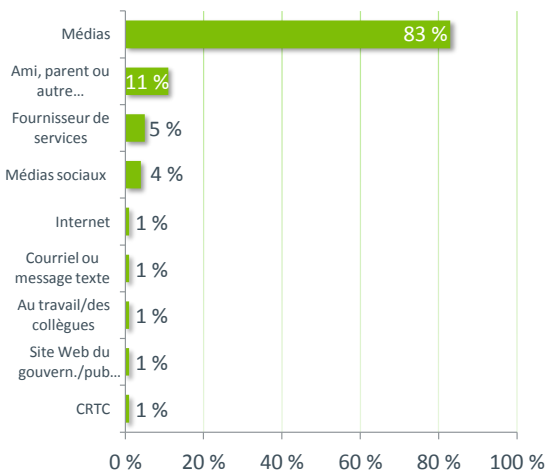
Le 2 décembre 2013, le Code sur les services sans fil est entré en vigueur et a établi des lignes directrices à l’intention des fournisseurs de services. Ce Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel. Vous rappelez-vous clairement, vaguement, ou pas du tout si vous avez entendu ou lu quelque chose au sujet de ce Code?



Base : Tous les répondants utilisant un téléphone cellulaire (n=1 016)

Question B8a

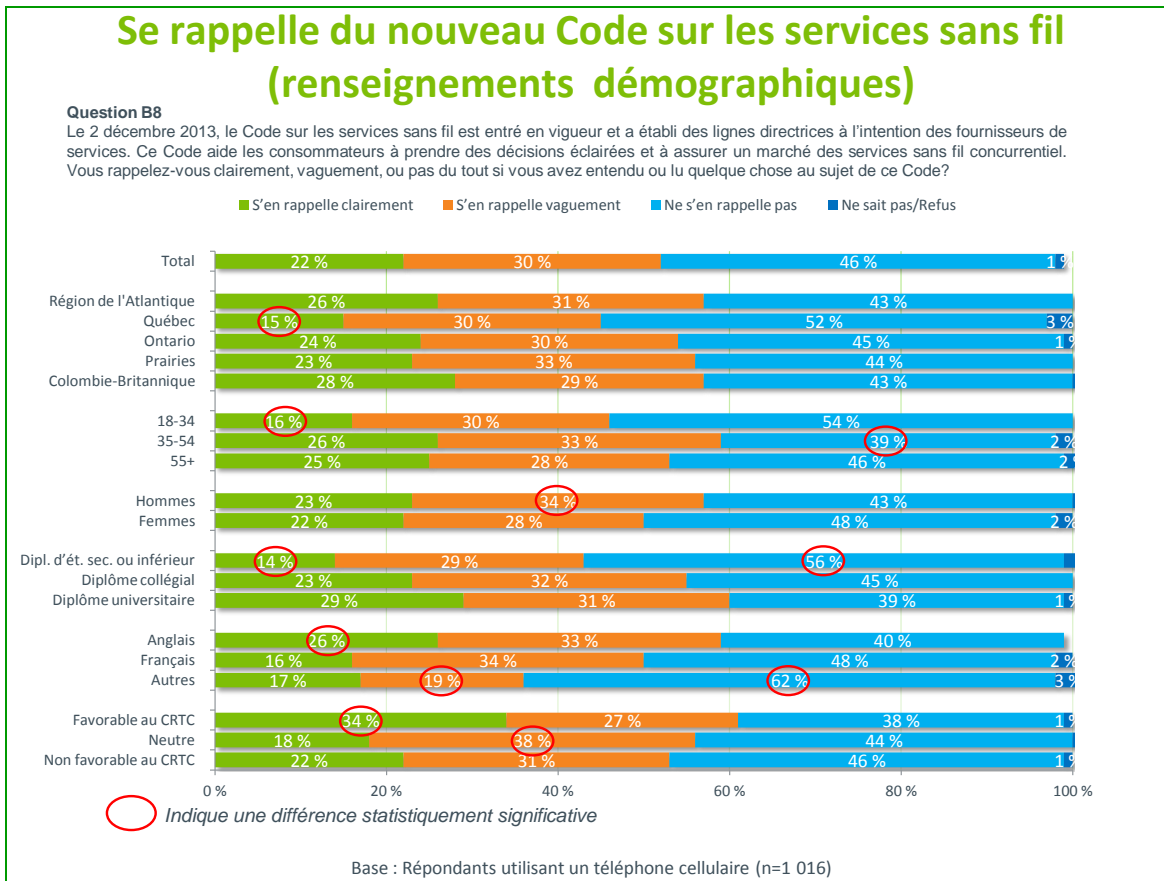
(Si s’en rappelle clairement ou vaguement) Comment en avez-vous entendu parler?



Base : Les personnes qui se rappellent avoir entendu parler du Code (n=548)

Partout au pays, le pourcentage des répondants qui se rappellent clairement avoir entendu parler du Code est plus faible au Québec (15 %) que dans toute autre région, et il est le plus élevé en Colombie-Britannique (28 %). Les jeunes détenteurs d’un cellulaire (18-34 ans) sont beaucoup moins susceptibles d’avoir entendu parler du Code que les répondants plus âgés; parmi ce groupe, 16 % se rappellent clairement avoir entendu des nouvelles sur le Code et 30 % vaguement, alors que les pourcentages sont de 26 % et de 33 % chez les 35-54 ans, et de 25 % et de 28 % chez le groupe plus âgé.

De même, ceux qui ont une impression favorable du CRTC ont plus tendance à se rappeler clairement des nouvelles au sujet du Code sur les services sans fil (34 %) que ceux ayant une impression neutre (18 %) ou négative (22 %) à l’égard du CRTC.



Comme le Code sur les services sans fil est entré en vigueur peu de temps avant ce sondage, il est peu probable que l’annonce et le lancement de la campagne de sensibilisation relative au Code aient influé sur la perception qu’ont les détenteurs d’un téléphone cellulaire de leur contrat et le dépôt de plaintes, car la vaste majorité des contrats était en place avant l’entrée en vigueur du Code. Toutefois, dans les phases ultérieures de l’étude, on devrait vérifier le degré de connaissance du Code sur les services sans fil lorsque l’on examinera l’opinion des Canadiens détenteurs d’un téléphone cellulaire au sujet des services ainsi que l’ampleur et la nature des plaintes.

Partie 2 – Les Canadiens et le CRTC

On a demandé à tous les répondants (y compris ceux qui ne possèdent pas de téléphone cellulaire) s’ils pensaient être bien informés au sujet du rôle et du mandat du CRTC, leur impression du CRTC et si celle-ci avait changé au cours de la dernière année.

Connaissance du mandat

Pour que tout le monde parte sur un pied d’égalité, on a donné aux participants une brève description du CRTC, soit la suivante : *Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement chargé de réglementer les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications du Canada.*

En règle générale, les Canadiens ne se sentent pas bien informés au sujet du rôle et du mandat du CRTC.

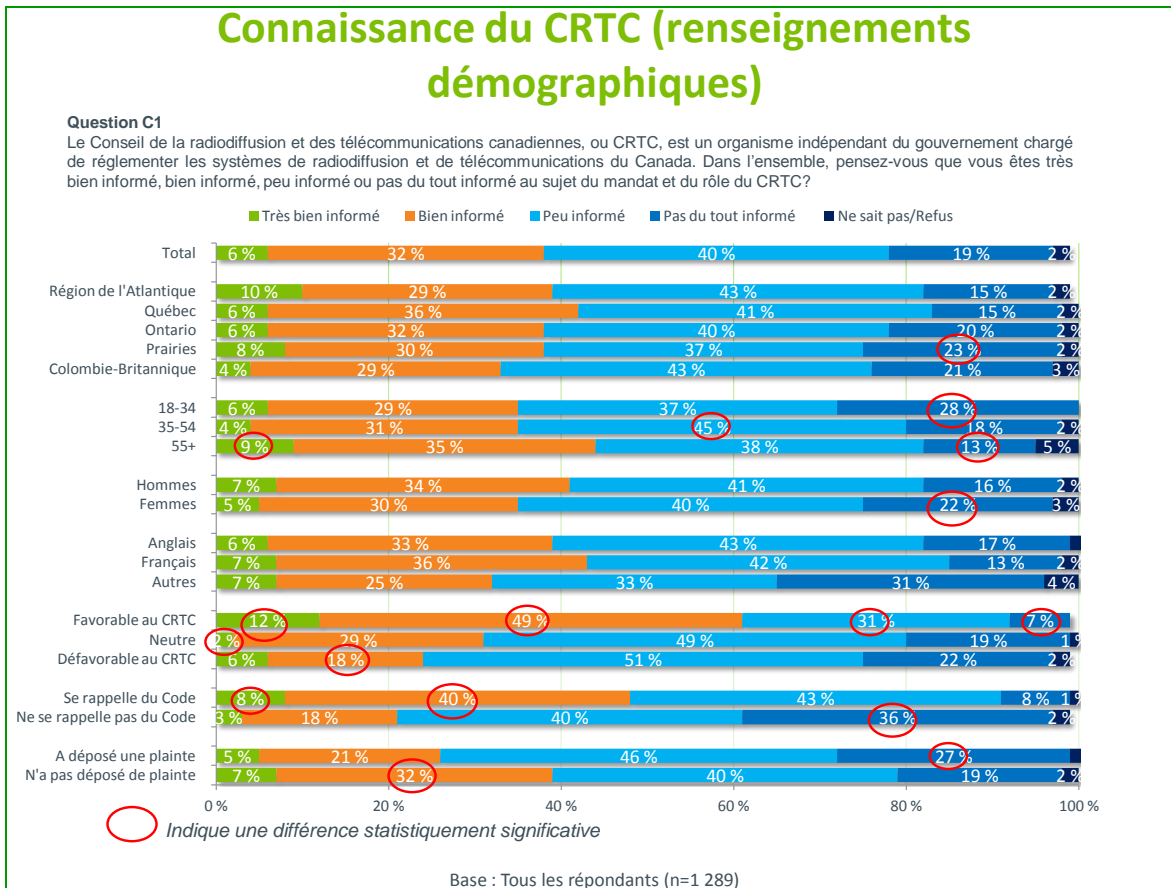
Seuls 6 % des Canadiens affirment qu’ils sont très bien informés, alors qu’un autre tiers (32 %) d’entre eux affirment qu’ils sont bien informés. Plus de la moitié des Canadiens sont donc peu informés (40 %) ou pas du tout informés (19 %).

La situation est essentiellement la même partout au pays. Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) sont plus susceptibles de très bien connaître le CRTC (soit 9 % par rapport à 4 à 6 % chez les plus jeunes).

Il s’avère intéressant de noter la relation entre la connaissance du CRTC et les impressions à son sujet; chez les personnes ayant des impressions favorables du CRTC, plus de la moitié (62 %) sont (très) bien informées; chez celles ayant une impression neutre, le pourcentage chute de moitié pour s’établir à 31 %, et il continue de baisser pour s’établir à 24 % chez les personnes ayant des impressions négatives.

L’annonce d’un Code sur les services sans fil a également contribué à l’impression des Canadiens de comprendre le mandat et le rôle du CRTC; parmi ceux (détenteurs d’un téléphone cellulaire seulement) qui se rappellent avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil, 48 % affirment qu’ils connaissent bien le mandat du CRTC, par rapport à seulement 21 % chez ceux qui n’ont rien lu ou entendu au sujet du Code.

Il existe également une différence entre le degré de connaissance du CRTC chez les détenteurs d’un cellulaire qui ont déposé une plainte au sujet des services (26 % affirmant qu’ils sont bien informés) et celui chez les détenteurs qui n’ont pas déposé de plainte (39 %).



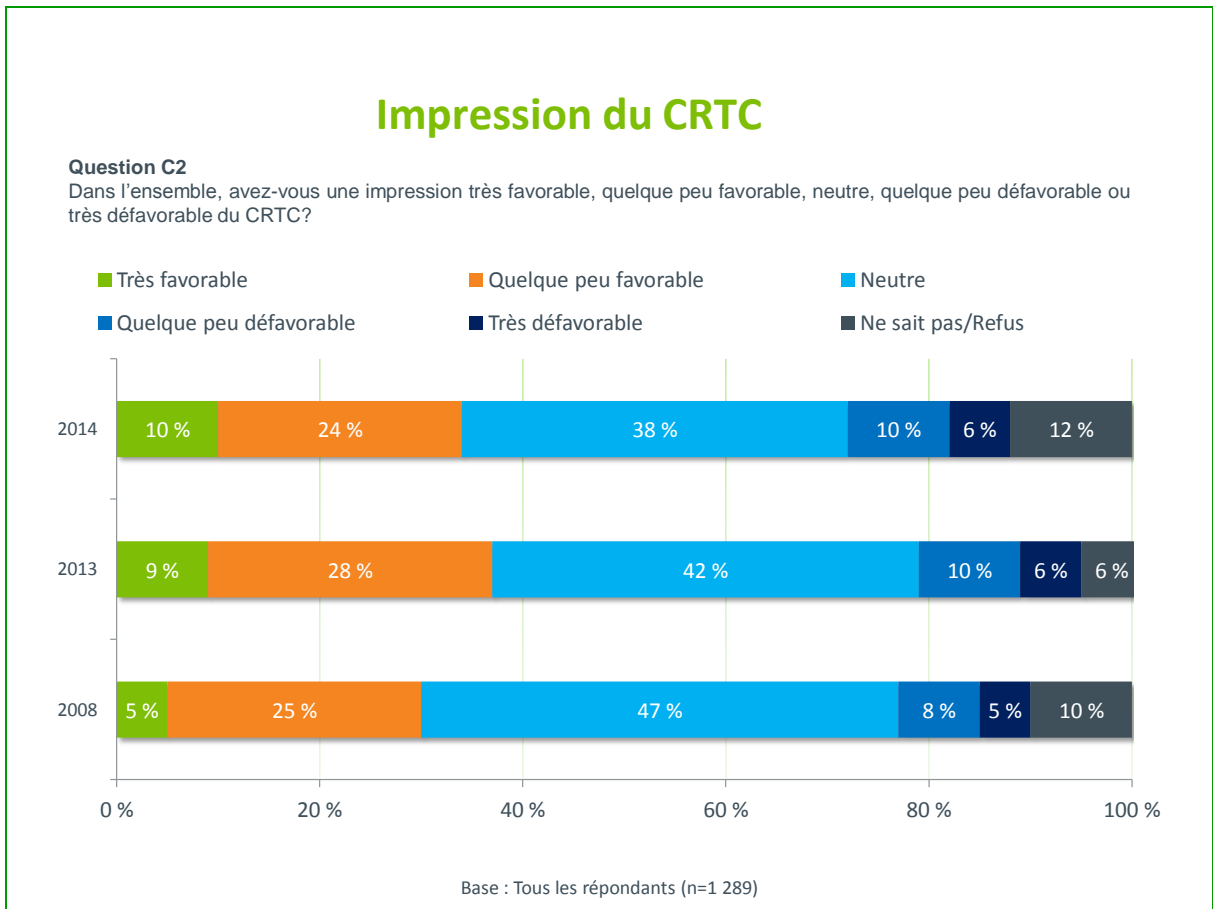
Impression envers le CRTC

La plupart des Canadiens appuient le CRTC ou sont neutres à son égard; le Conseil a aussi quelques détracteurs.

Les opinions à l’égard du CRTC sont plutôt modérées; en effet, seuls 10 % des répondants affirment qu’ils ont une impression très favorable du CRTC, et seulement 6 %, à l’opposé, ont une impression très défavorable.

Dans l’ensemble, les impressions positives l’emportent sur les impressions négatives dans une proportion de plus de deux pour un. Un quart (24 %) des impressions sont plutôt favorables, haussant à 34 % le pourcentage d’impressions positives, alors qu’une impression sur 10 (10 %) est plutôt défavorable, faisant augmenter à 16 % le pourcentage des impressions négatives. Le plus grand nombre de répondants (38 %) ont des impressions neutres, et l’autre 12 % n’a aucune opinion au sujet du CRTC.

La même question a été posée en 2008 et de nouveau en 2013. Dans le cadre du sondage de 2013, un répondant sur dix (9 %) avait également une impression très favorable du CRTC et 28 % des répondants avaient une impression plutôt favorable, tandis que le pourcentage des impressions défavorables était identique à celui des résultats de 2014. En 2008, les résultats indiquaient que 30 % des répondants avaient une impression favorable, 47 % une impression neutre et 13 % une impression défavorable.



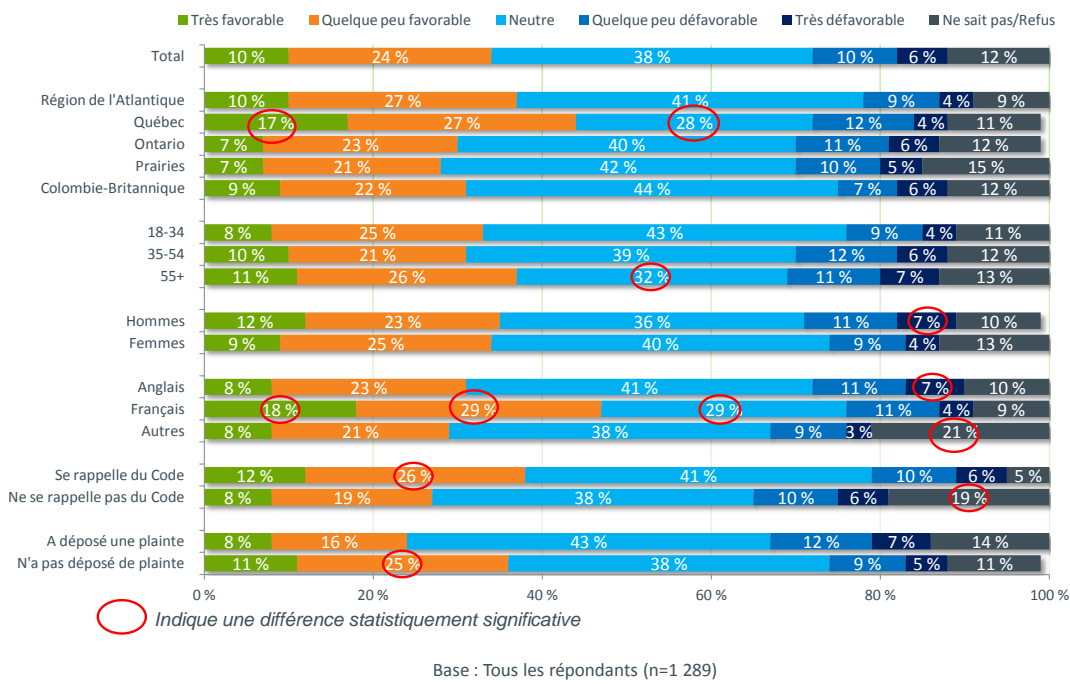
Les Québécois tendent à avoir une impression plus favorable que le reste du pays; 17 % ont une impression très favorable et 27 % une impression plutôt favorable. Ils ont moins tendance à avoir une opinion neutre (28 %), mais sont tout aussi enclins à avoir des impressions négatives que le reste du pays. Les hommes (19 %) ont plus tendance que les femmes (14 %) à avoir des impressions négatives, de même que les Canadiens plus âgés (18 % par rapport à 12 % chez les 18-34 ans).

Ceux qui se rappellent avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil sont plus à même de bien connaître le CRTC; leurs opinions sont également plus positives (38 %) que les opinions de ceux qui ne le connaissent pas (27 %). De plus, les détenteurs d’un téléphone cellulaire ayant déposé une plainte ont moins tendance à avoir une impression favorable du CRTC que ceux n’ayant déposé aucune plainte (soit 24 % et 37 % d’impressions favorables, respectivement).

Impression du CRTC (renseignements démographiques)

Question C2

Dans l'ensemble, avez-vous une impression très favorable, quelque peu favorable, neutre, quelque peu défavorable ou très défavorable du CRTC?



Changement d’opinions

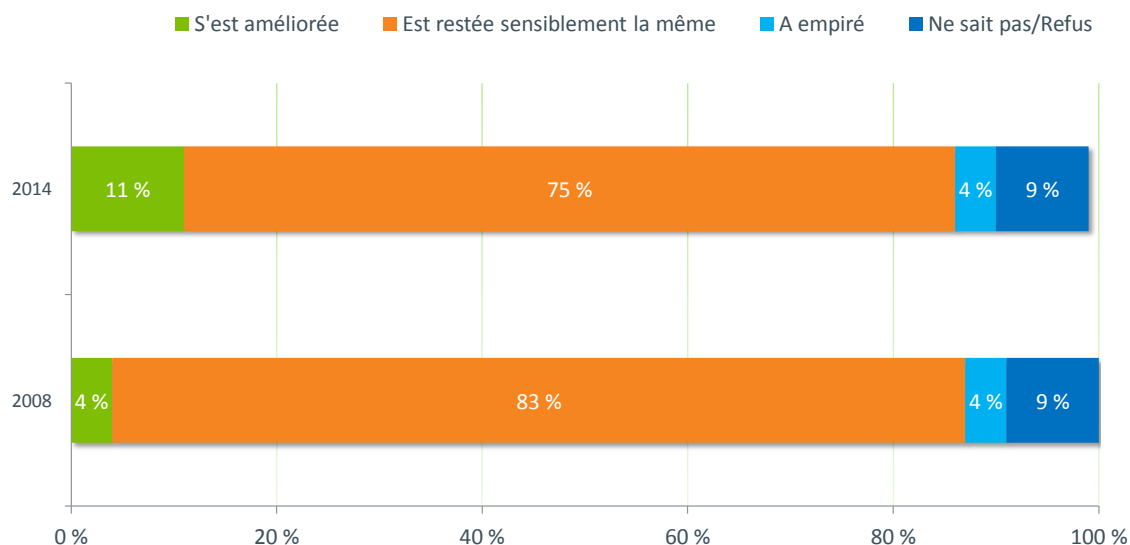
Enfin, on a demandé aux répondants si leur opinion du CRTC avait changé au cours de la dernière année et de quelle façon. **Sans surprise, et conformes aux résultats de 2008, les opinions sont globalement demeurées inchangées.**

Les trois quarts des Canadiens indiquent que leur impression du CRTC est restée la même. Ce pourcentage était légèrement supérieur en 2008 (83 %). Toutefois, un changement positif est survenu depuis; en effet, en 2008, 4 % des répondants affirmaient qu'ils avaient une impression plus positive du CRTC, alors que ce pourcentage est désormais de 11 %. Dans les deux sondages, 4 % des répondants ont indiqué que leur impression était moins favorable qu'auparavant et 9 % n'avaient aucune opinion.

Impression du CRTC au fil du temps

Question C3

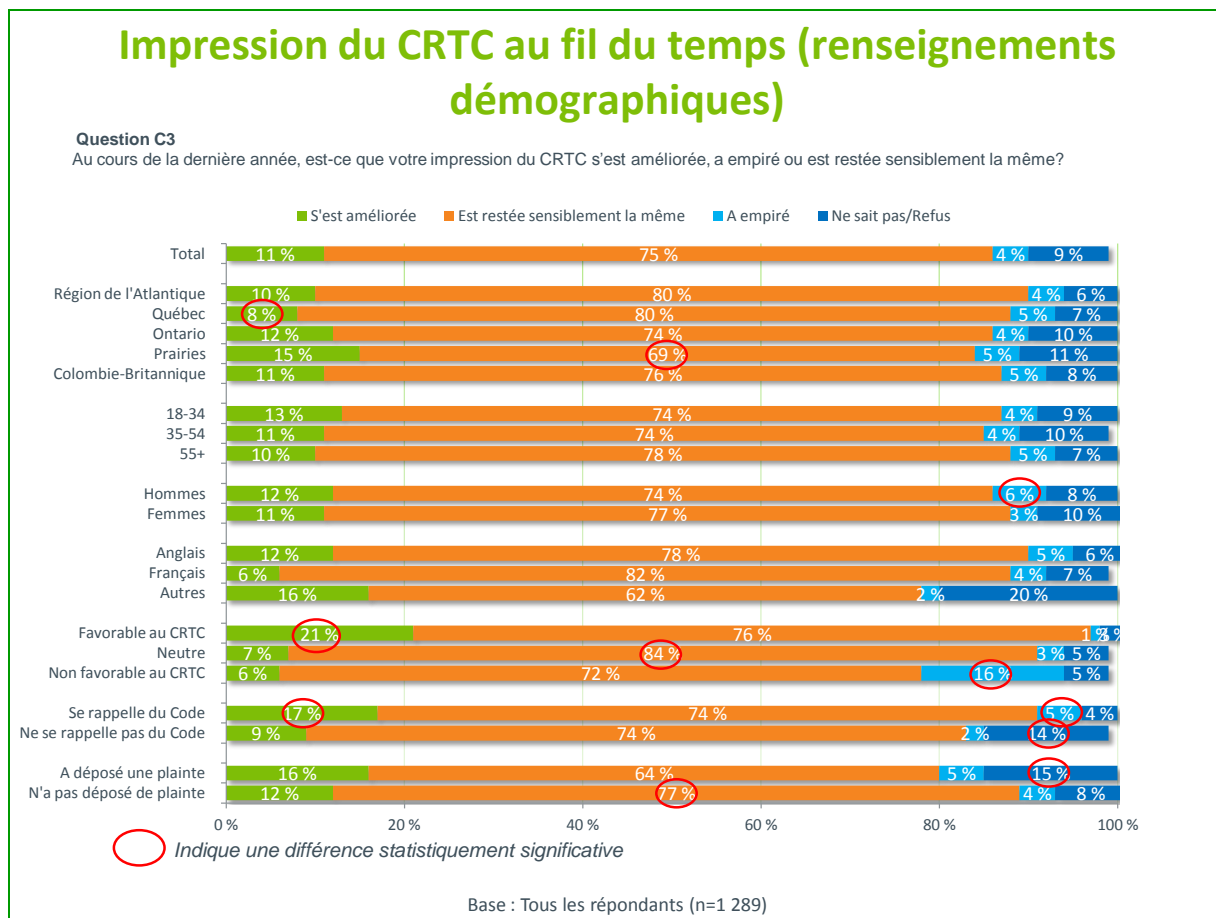
Au cours de la dernière année, est-ce que votre impression du CRTC s'est améliorée, a empiré ou est restée sensiblement la même?



Base : Tous les répondants (n=1 289)

D'un bout à l'autre du pays, les opinions sont assez semblables, et seul le Québec se distingue comme la région où les opinions sont le moins à même de s'être améliorées (8 %), en particulier par rapport aux provinces des Prairies (où elles se sont améliorées de 15 %).

Les répondants ayant une impression favorable du CRTC ont le plus tendance à dire que leur impression s'est améliorée au cours de la dernière année (21 %). Le fait de se rappeler avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil semble également avoir une incidence; en effet, 17 % des répondants qui se rappellent avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code ont une meilleure opinion du CRTC, alors que c'est le cas de 9 % seulement des répondants qui ne se rappellent pas avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code.



Impressions concernant le CRTC et connaissance du Code sur les services sans fil – Conclusion

Un complément d’analyse jette un éclairage sur le lien entre la connaissance du Code sur les services sans fil, la connaissance du rôle et du mandat du CRTC et les impressions à l’égard du CRTC.

Aux fins de la présente analyse et conformément aux méthodes de recherche standard, « connaître » veut dire se rappeler *clairement* avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil.

Lors du sondage, la question relative à la connaissance du Code sur les services sans fil n’a été posée qu’aux détenteurs d’un téléphone cellulaire – elle n’a pas été posée à ceux identifiés comme n’ayant accès qu’aux services filaires traditionnels. Par conséquent, le niveau de connaissance de ce dernier groupe est inconnu, mais il s’avère raisonnable de s’attendre qu’il s’y trouve un mélange de personnes se rappelant clairement ou vaguement avoir lu ou entendu quelque chose à propos du Code et de personnes ne s’en rappelant pas.

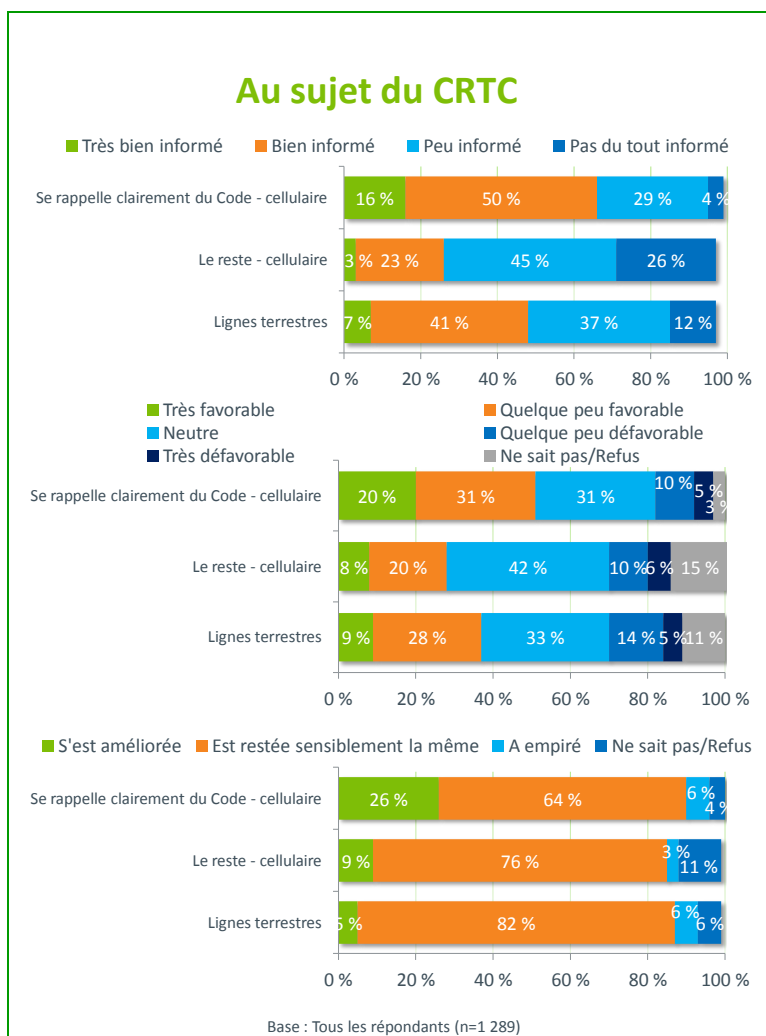
Trois groupes ont été créés afin de couvrir l’échantillonnage complet des répondants, soit les suivants :

1. Les détenteurs d’un téléphone cellulaire qui se rappellent clairement avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil (18 %);
2. Le reste des détenteurs d’un téléphone cellulaire (qui se rappellent vaguement ou ne se rappellent pas avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code) (61 %);
3. Les répondants n’ayant accès qu’à une ligne téléphonique terrestre (21 %).

Selon l’analyse, ceux qui se rappellent clairement avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil :

1. se sentent mieux informés au sujet du mandat et du rôle du CRTC;
2. ont des impressions plus favorables du CRTC;
3. ont plus tendance à ce que leurs impressions du CRTC se soient améliorées.

C’est là une autre indication que le fait de se rappeler (clairement) avoir lu ou entendu quelque chose au sujet du Code sur les services sans fil entraîne l’impression d’être mieux informé au sujet du rôle et du mandat CRTC et génère des opinions plus positives à son égard. En fin de compte, voilà la question au sujet de laquelle le CRTC devrait tenter de sensibiliser le plus grand nombre de Canadiens possible, et ses communications devraient avoir pour but d’amener les personnes à affirmer avoir *certainement* lu ou entendu quelque chose au sujet du Code.



Méthode du sondage

Harris/Décima a effectué un sondage téléphonique auprès de citoyens canadiens adultes.

Aperçu de la méthode

La recherche consistait en un sondage téléphonique mené auprès de citoyens canadiens adultes de 18 ans et plus. Plus précisément, Harris/Décima a sondé par téléphone 1 289 Canadiens choisis au moyen d’une méthode d’échantillonnage aléatoire, ou probabiliste. Un échantillon de cette taille de la population canadienne devrait donner des résultats justes à plus ou moins 2,7 %, 19 fois sur 20.

L’échantillonnage a regroupé des entrevues menées tant auprès d’utilisateurs d’un téléphone fixe que d’un téléphone cellulaire. L’objectif était d’effectuer au moins 25 % des entrevues en appelant à des numéros de téléphone cellulaire afin de garantir que les personnes qui utilisent principalement un tel appareil (ou qui vivent dans un foyer ne disposant que d’un téléphone cellulaire) soient incluses dans le même échantillonnage. L’échantillonnage définitif de 1 289 Canadiens adultes comprenait 27 % d’entrevues téléphoniques avec des utilisateurs des services cellulaires et 73 % d’entrevues téléphoniques avec des utilisateurs d’un téléphone fixe.

Le sondage (en français et en anglais), d’une moyenne de 7 minutes, s’est déroulé du 5 février au 4 mars 2014.

Dans le but de nous assurer de disposer d’un échantillonnage de répondants suffisamment grand pour répondre aux questions de la section portant sur le *Code sur les services sans fil*, nous avons prévu sonder au moins 1 000 répondants ayant affirmé avoir leur propre téléphone cellulaire. En fin de compte, 1 016 répondants qualifiés détenteurs d’un téléphone cellulaire ont répondu au sondage. Afin de garantir que les réponses aux questions de la section concernant le CRTC seraient représentatives de l’ensemble des répondants (c’est-à-dire qu’elles comprendraient les réponses de ceux qui ne possédaient pas de téléphone cellulaire), il s’avérait nécessaire d’interroger également les personnes qui utilisent un téléphone fixe. Après une phase initiale de 1 000 entretiens (au cours de laquelle aucun contrôle n’a été exercé quant aux personnes qualifiées pour répondre aux questions de la section relative au Code sur les services sans fil), le reste des sondages téléphoniques ont été effectués strictement auprès des détenteurs d’un téléphone cellulaire. Suivant cette approche, un total de 273 répondants qui ne possédaient pas de téléphone cellulaire figurent dans l’échantillonnage.

Le plan d’échantillonnage avait pour but de garantir de disposer d’un échantillonnage représentatif de personnes qualifiées pouvant répondre aux questions de la section relative au Code sur les services sans fil; par conséquent, des quotas démographiques et régionaux minimaux ont été fixés, soit :

Spéc.	Nombre minimal	Total
Région		
Canada atlantique	100	
Québec	200	
Ontario	385	1 000
Prairies	200	
Colombie-Britannique/Territoires	115	
Sexe		

Homme	500	1 000
Femme	500	
Âge		
18-34 ans	240	
35-54 ans	420	1 000
55 ans et plus	340	
Échantillon		
Ligne terrestre	680	1 000
Téléphone cellulaire	320	

D’autres précisions concernant l’approche utilisée pour mener à bien cette recherche figurent ci-dessous.

Conception du questionnaire

Harris/Décima a revu le questionnaire fourni par le CRTC afin de s’assurer que toutes les questions étaient correctement formulées, et de nouvelles questions ont été ajoutées pour atteindre les objectifs du CRTC. La durée totale du sondage était d’environ 7 minutes.

Essais concernant le sondage

Avant sa mise au point définitive, le sondage téléphonique a été testé le 5 février 2014 dans les deux langues officielles afin de garantir qu’il permettait de recueillir les données requises. Au total, 10 sondages ont été effectués en anglais et 10 autres en français. En moyenne, il a fallu 7 minutes pour répondre au sondage lors des essais, et seuls quelques changements mineurs ont été apportés au libellé des instructions données aux intervieweurs avant le lancement du sondage global.

Après les essais, les données ont été examinées en vérifiant les occurrences et l’enchaînement logique dans le but de garantir que l’instrument de sondage était programmé de façon adéquate. Les essais réalisés figurent dans l’ensemble final de données, car aucun changement important n’a été apporté au questionnaire. Tous les appels ont été effectués à partir des centres d’appels d’Harris/Décima à Ottawa et à Montréal.

Conception et sélection de l’échantillonnage

L’échantillonnage du sondage a été conçu pour mener au moins 1 000 entrevues auprès de citoyens canadiens adultes possédant leur propre téléphone cellulaire, tout en incluant ceux qui ne possèdent pas un tel appareil pour répondre aux questions de la section concernant le CRTC. L’échantillonnage a été ventilé par région, âge et sexe, afin de permettre une analyse valable des groupes secondaires et de garantir que les facteurs de pondération respectent les normes de recherche acceptables.

L’échantillon des répondants utilisant un téléphone fixe a été sélectionné à l’aide de la technologie SurveySampler, laquelle garantit que toutes les inscriptions à l’annuaire des abonnés des services de résidence dans les provinces canadiennes ont la possibilité d’être choisis pour participer au sondage. Parmi les foyers sélectionnés, les répondants ont été soumis à un test de présélection afin de s’assurer qu’ils étaient admissibles à l’étude.

SurveySampler a également fourni un échantillonnage de numéros de téléphone cellulaire. Ceux-ci ne sont pas tirés des annuaires, mais générés de façon aléatoire au moyen des préfixes connus associés aux téléphones cellulaires. La personne répondant au téléphone cellulaire était sélectionnée si elle avait 18 ans et plus et ne conduisait pas un véhicule au moment du sondage.

Administration du sondage

Le sondage téléphonique a été effectué auprès d’un total de 1 289 répondants, en anglais ou en français, au moyen du système d’entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ITAO), depuis les locaux de Harris/Décima situés à Ottawa et à Montréal. Le sondage, d’une moyenne de 7 minutes, a été réalisé entre le 5 février et le 4 mars 2014. Toutes les entrevues ont été effectuées par des personnes formées et supervisées, et au moins 5 % des entrevues complétées ont été écoutées et validées indépendamment et en temps réel; 75 % de l’entrevue devait être écoutée pour faire partie du 5 %.

Harris/Décima a informé tous les participants au sondage de l’objectif général de la recherche, a nommé le commanditaire (le gouvernement canadien) et le fournisseur des services de recherche, et a indiqué aux participants que leurs réponses seront traitées de manière confidentielle. De plus, le sondage était enregistré auprès du système national d’enregistrement des sondages.

Pour la collecte de données, Harris/Décima a utilisé le programme ITAO Horizons de Conconfirm. Le logiciel offre un contrôle complet des entrées, y compris les questions sautées, les écarts valides et la détection des erreurs de logique. Ce système importe les échantillons directement à partir des bases de données; il n’est donc pas nécessaire de saisir à nouveau les données, ce qui élimine les erreurs de saisie. En outre, le système automatise tous les ajouts au calendrier et les tâches de rappel, s’assurant ainsi que tous les rendez-vous sont pris à l’intérieur des échéances du projet et qu’un intervieweur est disponible pour chaque appel.

Répartition de l’échantillon

Un échantillon de 1 289 répondants choisis parmi la population canadienne adulte devrait donner des résultats précis avec une marge d’erreur de plus ou moins 2,7 %, 95 fois sur 100. Les groupes secondaires ont des marges d’erreur plus grandes, comme illustré ci-dessous :

Spéc.	Entrevues terminées (données non pondérées)	Marge d’erreur ³
Région		
Canada atlantique	125	+/- 8,8
Québec	272	+/- 5,9
Ontario	492	+/- 4,4
Prairies	245	+/- 6,3
Colombie-Britannique/Territoires	155	+/- 7,9
Sexe		
Homme	655	+/-3.8
Femme	634	+/-3.9
Âge		
18-34 ans	277	+/- 5,9
35-54 ans	527	+/- 4,3
55 ans et plus	485	+/- 4,5
Échantillon		
Téléphone fixe	943	+/- 3,2
Téléphone cellulaire	346	+/- 5,3
Total	1 289	+/- 2,7

Par la suite, les données ont été pondérées par région, âge, sexe et degré de pénétration de la téléphonie cellulaire, à l’aide des données du Recensement de 2011, donnant les résultats suivants :

³ En points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Spéc.	Entrevues terminées (données non pondérées)	Entrevues terminées (données pondérées)
Région		
Canada atlantique	125	92
Québec	272	309
Ontario	492	494
Prairies	245	221
Colombie-Britannique/Territoires	155	173
Sexe		
Homme	655	625
Femme	634	664
Âge		
18-34 ans	277	359
35-54 ans	527	477
55 ans et plus	485	453
Échantillon		
Téléphone fixe seulement	255	271
Téléphone cellulaire seulement	176	174
Téléphone fixe et téléphone cellulaire	858	844
Total	1 289	1 289

Distribution de l'échantillonnage et taux de réponse

Au total, 32 234 foyers canadiens ont été appelés dans le cadre de cette étude, et 1 289 ont répondu au sondage (canadiens adultes de 18 ans et plus). Le taux de réponse global du sondage téléphonique s'établissait à 7,32 %. Le tableau ci-après illustre la distribution de l'échantillonnage et le taux de réponse conformément aux exigences établies par l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM) pour assurer l'uniformité de la présentation des rapports au sein de l'industrie des études de marché.

A (1-14)	Total des numéros composés	32 234
1	Numéro non en service (disp. 6, 10, 11 et 26 de Confirmit)	9 191
2	Télécopieur (disp. 8 et 9 de Confirmit)	192
3	Numéro invalide / erroné (disp. 29, 30, 35, 36, 44, 45 et 38 de Confirmit)	175
B (4-14)	Total des répondants admissibles	22 676
4	Numéro occupé (disp. 2 de Confirmit)	356
5	Répondeur (disp. 7, 33 et 27 de Confirmit)	3 835
6	Pas de réponse (disp. 3, 12, 15 et 25 de Confirmit)	10 272
7	Barrière linguistique (disp. 34 de Confirmit)	613
8	Malade / Incapable de répondre (disp. 37 de Confirmit)	375
9	Admissible mais non disponible / Rappel (disp. 1, 31, 32, 43 de Confirmit)	1 017
C (10-14)	Total des personnes invitées à répondre au sondage	6 208
10	Refus du ménage ou de l'entreprise (disp. 5 et 39 de Confirmit)	538
11	Refus du répondant (disp. 17, 40, 41 et 46 de Confirmit)	3 778

12	Répondant admissible mettant fin au sondage (disp. 42 de Conconfirm)	232
D (13-14)	Contacts coopératifs	1 660
13	Non admissibles (disp. 4 et 14 de Conconfirm)	371
14	Entrevues complétées (disp. 13 de Conconfirm)	1 289
	TAUX DE REFUS	73,26 %
	(10+11+12) / C	
	TAUX DE RÉPONSE	7,32 %
	D (13-14) / B (4-14)	

Biais de non-réponse

Le taux de réponse calculé pour ce sondage était de 7,32 %. Le taux de réponse attendu pour ce type de sondage téléphonique d’une durée semblable se situe entre 5 % et 10 %. Des mesures ont été prises afin de maximiser le taux de réponse pendant l’étude, compte tenu des contraintes de temps, de la taille de l’échantillon et du budget, à savoir :

- Au moins huit appels ont été effectués à chaque numéro avant que celui-ci soit retiré de la liste; 49 % des personnes ont répondu à la première tentative d’appel.
- L’horaire des rappels était varié afin de maximiser la possibilité qu’une personne soit présente pour répondre.
- Des heures de rappel et de rendez-vous flexibles ont été offertes aux répondants afin de leur permettre de répondre au sondage au moment qui leur convenait le mieux.

Les taux de réponse aux sondages par téléphone, au Canada et ailleurs, diminuent de façon constante depuis de nombreuses années, et la tendance semble se poursuivre. À ce jour, la recherche a indiqué que les taux de réponse ne sont pas un bon indicateur de la qualité du sondage; toutefois, une inquiétude pertinente est soulevée, à savoir si le groupe de personnes qui acceptent de répondre pouvait différer de plus en plus du groupe de personnes qui ne font pas partie de l’ensemble de données final. Fondamentalement, une fois que le numéro de téléphone d’un ménage est retenu dans le cadre du sondage, seulement trois scénarios peuvent avoir pour résultat une non-réponse :

- Le numéro de téléphone n’est pas composé à une heure où le répondant potentiel est disponible.
- L’échantillon du sondage est complété avant qu’il ne soit nécessaire de composer ou de composer à nouveau le numéro.
- Le répondant choisit de ne pas répondre ou de ne pas participer.

En mettant en place les mesures de rappel énoncées ci-dessus, le risque de ne pas créer de situation viable pour une entrevue est quelque peu atténué. Toutefois, la préoccupation subsiste concernant le fait que le pourcentage élevé de ménages qui, finalement, ne participent pas à une étude peut différer de l’échantillon du sondage, et ce, d’une façon qui influe sur les résultats du sondage.

Afin de déterminer si le biais de non-réponse peut avoir une incidence sur les résultats, nous comparons l’échantillon recueilli à la population dont il est tiré.

Comparaison du profil de l’échantillon au profil de la population

En utilisant les données du Recensement du Canada de 2011 en tant que description factuelle de la population d’où est tiré l’échantillon, les caractéristiques démographiques de l’échantillon final pondéré ont été examinées afin de cerner toute différence potentielle et la source de ces différences

ainsi que de déterminer si ces différences avaient une incidence statistiquement significative sur les conclusions.

Le profil de l'échantillon final (pondéré et non pondéré) de Canadiens a été comparé aux données du plus récent Recensement du Canada (2011). Bien que l'échantillon de répondants recueilli dans le cadre de cette étude correspond largement à la population canadienne dans son ensemble en ce qui a trait à la région, à l'âge et au sexe, comme dans de nombreux cas de sondages téléphoniques réalisés au Canada, les personnes ayant un niveau de scolarité plus élevé sont surreprésentées dans l'échantillon final. Si nous ne ciblons pas spécifiquement les niveaux de scolarité dans le cadre d'études sur l'opinion publique avec échantillons aléatoires, il est très peu probable que notre échantillon corresponde à la distribution du Recensement.

Il semble exister certaines différences mineures dans les réponses en fonction du niveau de scolarité – en particulier entre les personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou de niveau inférieur et les autres groupes ayant un niveau de scolarité supérieur. Les personnes ayant un niveau de scolarité supérieur avaient légèrement plus tendance à s'être plaintes de leurs services sans fil, à avoir reçu de l'information au sujet du CPRST et à trouver que leur contrat était clair. Les proportions des niveaux de scolarité individuels ne sont pas très différentes de celles des données nationales; l'effet sur les données globales sera donc très faible. Une légère asymétrie dans les niveaux de scolarité est une caractéristique commune des sondages téléphoniques menés au Canada et, en général, elle n'est pas considérée comme un facteur important en ce qui a trait à la représentativité d'un échantillon aléatoire.

La plupart des différences importantes et constantes sont relevées entre les régions et les groupes d'âge, et ces deux variables ont été contrôlées par l'utilisation de quotas et la pondération. Ainsi, les impressions globales et l'analyse des données n'auraient pas été différentes si l'échantillon avait représenté plus étroitement la population en ce qui a trait aux niveaux de scolarité. La pondération des résultats en fonction des niveaux de scolarité (en plus de la pondération existante en fonction de la province, de l'âge et du sexe) ou l'établissement de quotas afin d'augmenter le nombre de sondages réalisés auprès de Canadiens peu scolarisés n'auraient pas modifié de façon substantielle les résultats généraux du sondage ou les conclusions de l'étude.

Données relatives au biais de non-réponse

Le tableau suivant présente un profil de l'échantillon final pondéré et non pondéré ainsi qu'une comparaison avec la population canadienne (personnes de 18 ans et plus) selon des caractéristiques régionales et démographiques mesurées, en fonction du plus récent Recensement du Canada et de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011.

Caractéristiques	Taille de l'échantillon (non pondéré)	Échantillon non pondéré % ¹	Échantillon pondéré % ¹	Recensement de 2011 %
Région				
Atlantique	125	9,7 %	7,1 %	7,1 %
Québec	272	21,1 %	24,0 %	24,0 %
Ontario	492	38,2 %	38,3 %	38,3 %
Prairies	245	19,0 %	17,1 %	17,1 %
Colombie-Britannique	155	12,0 %	13,4 %	13,4 %
Sexe				
Homme	655	50,8 %	48,5 %	48,5 %

Caractéristiques	Taille de l'échantillon (non pondéré)	Échantillon non pondéré % ¹	Échantillon pondéré % ¹	Recensement de 2011 %
Femme	634	49,2 %	51,5 %	51,5 %
Groupe d'âge²				
18-34 ans	277	21,5 %	27,8 %	27,8 %
35-54 ans	527	40,9 %	37,0 %	37,0 %
55 ans et plus	485	37,6 %	35,2 %	35,2 %
Études²				
Aucun certificat, diplôme ou grade	135	10,6 %	10,8 %	12,7 %
Diplômes d'études secondaires ou l'équivalent	287	22,6 %	22,4 %	23,2 %
Certificat ou diplôme d'apprenti inscrit ou d'une école de métiers	35	2,8 %	2,5 %	12,1 %
Diplôme d'études collégiales ou certificat ou diplôme non universitaire	320	25,2 %	25,7 %	21,3 %
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	109	8,6 %	8,4 %	4,9 %
Baccalauréat	236	18,6 %	19,0 %	16,5 %
Diplôme d'études supérieures	148	11,7 %	11,45 %	9,4 %

¹ Parmi les personnes ayant donné des réponses valides.

² Ne comprend pas les réponses indiquant « Ne sait pas / aucune réponse ».

Conclusion

Les résultats indiquent que, malgré que l'on ait relevé certaines différences statistiques importantes, le taux de non-réponse à ce sondage n'a pas eu suffisamment d'incidence sur l'échantillon final pondéré pour modifier les conclusions de l'étude.

Analyse des données

Après avoir recueilli les données, Harris/Décima les a épurées, codées et pondérées. À la demande du CRTC, un fichier de données pondérées (en SPSS) et un ensemble de tableaux croisés ont été fournis. Nos procédures d'analyse de données sont décrites ci-après.

Validité des données et vérification de l'intégrité : Notre système personnalisé cerne immédiatement les cas où la durée du sondage est trop courte ainsi que les cas qui contredisent les faits établis ou qui présentent des tendances de réponse qu'il convient d'examiner. Ainsi, nous pouvons déterminer si un cas doit être exclu de l'échantillon final, au besoin. Toutes ces vérifications sont effectuées manuellement, et les cas cernés sont exclus des données à l'étape finale du projet. Harris/Décima utilise une liste de vérification pour s'assurer que toutes les données livrées au client ont fait l'objet d'un processus rigoureux de contrôle de la qualité.

Épuration des données : Les analystes de Harris/Décima ont une expérience considérable dans le nettoyage de fichiers de données, dans l'exécution de routines statistiques, dans la production de tableaux de résultats et dans la pondération des données en vue de fournir une mesure précise de la population dans son ensemble.

Voici les étapes de base suivies pour le nettoyage de fichiers de données :

- S'assurer que toutes les questions codées portent des codes mis à jour, et que les réponses multiples ne portent pas de codes en double.
- Créer de nouvelles variables dans le cadre de la programmation.
- Confirmer que toutes les variables pertinentes se trouvent dans le fichier de données.
- Faire une vérification finale des occurrences (pour détecter les valeurs situées hors de la portée) et du recodage, y compris pour les cas particuliers.
- Vérifier que les noms des variables et les numéros de questions correspondent à ceux de la version définitive du questionnaire.
- Créer de nouvelles variables et les vérifier (en fonction des variables sources) de la façon décrite dans le plan d'analyse, et effectuer une vérification de l'orthographe pour toutes les variables.

En plus de ces règles générales, les exigences propres au projet sont également prises en considération. Il faut aussi noter que, puisque le logiciel IATO gère le déroulement du questionnaire et la saisie de données, les données sont habituellement plutôt épurées dès le début.

Procédures de codage : Voici les détails concernant les procédures de codage appliquées dans la présente étude. Les responsables du codage prennent les réponses verbales et créent une liste de codes numériques des réponses fréquentes. Notre principal responsable du codage, en étroite collaboration avec l'équipe de conseillers, regroupe en catégories les listes de réponses aux variables ouvertes. Un seul responsable effectue cette tâche afin d'en maximiser l'uniformité. Les occurrences approximatives tirées de cet exercice sont utilisées pour dresser une liste de codes. Une fois l'approbation finale accordée, la liste de codes est annotée d'exemples précis afin d'assurer la précision du codage.

La liste de codes annotée est transmise à l'équipe de codage qui joint les codes directement au fichier de codage électronique. L'exercice peut également être réalisé en deux étapes, par deux responsables différents. Le responsable du codage principal corrige les incohérences, afin de garantir la présentation uniforme et précise des réponses libres. En général, Harris/Décima vise à ce que moins de 10 % des réponses demeurent dans une catégorie de code « autre (préciser) » et crée des codes pour toute mention qui équivaut à au moins 1 % du total des réponses. Le fichier de données ainsi créé est exporté dans l'ensemble de données statistiques afin de quantifier les réponses en vue de l'analyse statistique.

Pondération : À la suite de la collecte et de l'épuration des données, Harris/Décima a pondéré celles-ci pour chaque catégorie (dans le cas présent, par région, âge, sexe et taux de pénétration du téléphone cellulaire) afin qu'elles représentent les pourcentages actuels observés dans la population adulte du Canada, selon les données du Recensement de 2011. Ce calcul permet d'extrapoler avec précision les résultats de la recherche à la population entière. Pour calculer les facteurs de pondération, Harris/Décima utilise une procédure standard basée sur des normes méthodologiques établies et sur la vaste expérience acquise dans la pondération d'échantillons à la suite de la réalisation de centaines de projets (y compris de nombreux projets pour le gouvernement du Canada).

Cette procédure nécessite le calcul du nombre de personnes dans chaque segment et du véritable pourcentage de l'échantillon correspondant à chaque segment si le sondage était mené sur une base strictement aléatoire. Ce nombre est divisé par la taille du sous-échantillon pour produire un facteur de pondération qui est alors utilisé pour pondérer les données de ce segment. Bien qu'il existe plusieurs façons d'accomplir cette tâche, cette procédure est la plus simple et la plus efficace.

Les catégories sélectionnées pour le projet sont les suivantes :

- Régions (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique et Territoires).

- Sexe (homme ou femme).
- Âge (18-34 ans, 35-54 ans, 55 ans et plus).
- Pénétration du téléphone cellulaire (téléphone fixe seulement / téléphone fixe et téléphone cellulaire / téléphone cellulaire seulement)

Le tableau suivant présente les modèles de pondération ciblés utilisés pour cette étude.

Province/Région	Âge	Sexe	Nombre de personnes (N)	Pourcentage de la population (%)
Atlantique	18-34	Homme	228 320	0,862 %
		Femme	234 725	0,886 %
	35-54	Homme	335 755	1,267 %
		Femme	357 695	1,350 %
	55 ans et plus	Homme	343 570	1,296 %
		Femme	392 280	1,480 %
Québec	18-34	Homme	860 990	3,249 %
		Femme	854 445	3,224 %
	35-54	Homme	1 142 730	4,312 %
		Femme	1 148 560	4,334 %
	55 ans et plus	Homme	1 082 900	4,086 %
		Femme	1 266 890	4,780 %
Ontario	18-34	Homme	1 395 435	5,265 %
		Femme	1 423 510	5,371 %
	35-54	Homme	1 863 840	7,033 %
		Femme	1 966 580	7,420 %
	55 ans et plus	Homme	1 622 190	6,121 %
		Femme	1 886 380	7,118 %
Man./Sask.	18-34	Homme	255 550	0,964 %
		Femme	252 285	0,952 %
	35-54	Homme	302 030	1,140 %
		Femme	306 090	1,155 %
	55 ans et plus	Homme	280 155	1,057 %
		Femme	321 670	1,214 %
Alberta	18-34	Homme	465 800	1,758 %
		Femme	452 505	1,707 %
	35-54	Homme	544 385	2,054 %
		Femme	534 620	2,017 %
	55 ans et plus	Homme	393 860	1,486 %
		Femme	427 830	1,614 %
Colombie-Britannique	18-34	Homme	478 060	1,804 %
		Femme	477 680	1,802 %
	35-54	Homme	629 520	2,375 %
		Femme	670 325	2,529 %
	55 ans et plus	Homme	616 880	2,328 %
		Femme	686 230	2,589 %

Total 18 ans et plus		26 502 270	100 %
-----------------------------	--	-------------------	--------------

Province/Région	Téléphone	Nombre de personnes (N)	Pourcentage de la population (%)
Terre-Neuve-et-Labrador	<i>Cellulaire seulement</i>	14 634	0,109 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	50 195	0,372 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	140 288	1,040 %
Île-du-Prince-Édouard	<i>Cellulaire seulement</i>	6 680	0,050 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	15 544	0,115 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	35 326	0,262 %
Nouvelle-Écosse	<i>Cellulaire seulement</i>	34 561	0,256 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	99 221	0,736 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	258 553	1,918 %
Nouveau-Brunswick	<i>Cellulaire seulement</i>	34 698	0,257 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	84 759	0,629 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	195 083	1,447 %
Québec	<i>Cellulaire seulement</i>	379 194	2,812 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	1 033 689	7,667 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	1 965 198	14,576 %
Ontario	<i>Cellulaire seulement</i>	662 540	4,914 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	935 862	6,941 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	3 471 586	25,748 %
Manitoba	<i>Cellulaire seulement</i>	75 019	0,556 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	99 567	0,738 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	288 862	2,142 %

Saskatchewan	<i>Cellulaire seulement</i>	48 233	0,358 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	68 795	0,510 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	290 116	2,152 %
Alberta	<i>Cellulaire seulement</i>	224 240	1,663 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	175 996	1,305 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	1 001 575	7,429 %
Colombie-Britannique	<i>Cellulaire seulement</i>	334 160	2,478 %
	<i>Téléphone fixe seulement</i>	296 212	2,197 %
	<i>Cellulaire et téléphone fixe</i>	1 162 454	8,622 %
Total des foyers		13 482 840	100 %

Analyse des données : Harris/Décima a préparé un plan d'analyse comprenant les principaux regroupements requis. Une fois les données du sondage recueillies et épurées, Harris/Décima a créé une série de tableaux de données présentant les résultats pour toutes les questions du sondage, de manière globale et répartis dans les regroupements sélectionnés. Cette façon de faire permet de comparer les résultats de divers sous-groupes d'intérêt; la signification statistique était démontrée entre tous les regroupements des tableaux de données. Des essais indépendants ont été réalisés pour établir les moyennes (égalité des marges d'erreur) et un test z indépendant pour établir les pourcentages. Le plan d'analyse comprenait deux regroupements pour les principaux segments, décrits comme suit :

- Regroupement 1 : région, sexe, âge, revenu et scolarité.
- Regroupement 2 : impression au sujet du CRTC, connaissance du Code sur les services sans fil, plainte au sujet des services sans fil, changement de fournisseur de services sans fil, proportion de détenteurs de téléphone par ménage, langue maternelle et langue d'entrevue.

Annexe A: Outils du sondage

Questionnaire en français

Code sur les services sans fil + CRTC
Questionnaire
Février 2014

Section A : Introduction et vérification

Hello / Bonjour. Je suis _____ de Harris/Décima et j'appelle au nom du gouvernement du Canada. Nous réalisons un sondage auprès des Canadiens pour déterminer vos attitudes et vos opinions relatives à des questions d'importance pour les Canadiens. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

La participation à ce sondage est volontaire.. Soyez assurés que vos réponses seront traitées en toute confidentialité et ne seront utilisées que de façon regroupée et anonyme. Le sondage prendra environ sept minutes. Voulez-vous continuer?

Oui	CONTINUER
Non – pas maintenant	PRÉVOIR UN RAPPEL
Non – refus	REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

[SI L'INTERLOCUTEUR LE DEMANDE : Harris-Décima est une firme de recherche professionnelle engagée par le gouvernement du Canada pour effectuer le sondage.]

A1. Pouvez-vous me dire si je vous ai rejoint sur un téléphone fixe ou un téléphone cellulaire?

Ligne fixe	PASSER À A1D
Téléphone cellulaire	CONTINUER
Ne sait pas ou refus	REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

[Si A1 = TÉLÉPHONE CELLULAIRE] A1a. Pour assurer votre sécurité, êtes-vous au volant?

Oui	PRÉVOIR UN RAPPEL
Non	CONTINUER
Ne sait pas ou refus	REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

[Si A1 = TÉLÉPHONE CELLULAIRE] A1b. Est-ce que le téléphone cellulaire, le téléphone intelligent ou autre appareil sans fil au moyen duquel vous me parlez vous appartient? C'est-à-dire que ne n'est pas un téléphone payé complètement par votre employeur?

Oui	CONTINUER
Non	CONTINUER

A1C. **[SI A1 = TÉLÉPHONE CELLULAIRE]** Avez-vous une ligne téléphonique terrestre à la maison?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas ou pas de réponse	9

[SI A1 = LIGNE FIXE] A1D. Avez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil? C’est-à-dire, un téléphone qui n’est pas payé par votre employeur?

Oui	CONTINUER
Non	FAIRE SEULEMENT LA SECTION C

A2. Est-ce que vous ou un membre de votre ménage ou de votre famille immédiate travaillez dans un des domaines suivants? [LIRE LA LISTE]

Études de marché L’APPEL]	1	[REMERCIER ET METTRE FIN À
Relations publiques ou avec les médias, ou publicité L’APPEL]	2	[REMERCIER ET METTRE FIN À
Entreprise médiatique (impression, radio, télévision) L’APPEL]	3	[REMERCIER ET METTRE FIN À
Surveillance des médias L’APPEL]	4	[REMERCIER ET METTRE FIN À
Toute entreprise de télécommunications L’APPEL]	5	[REMERCIER ET METTRE FIN À
Non	6	[CONTINUER]

A3. Consigner le sexe de l’interlocuteur [NE PAS LE DEMANDER]

Homme	1
Femme	2

A4. Pouvez-vous m’indiquer votre année de naissance?

_____ [CONSIGNER L’ANNÉE POUR PERMETTRE LE CALCUL DE L’ÂGE]

Ne sait pas ou refus

A4.1 **[Si A4 = Ne sait pas ou refus]**

Aux fins de classement, pouvez-vous m’indiquer votre tranche d’âge? [LIRE LA LISTE]

de 18 à 34	1
de 35 à 54	2
55 ou plus	3

A5. Avant de commencer, pouvez-vous confirmer que vous habitez au/en/à [PROVINCE DE L'ÉCHANTILLON]? [AU BESOIN, INDIQUER QUE :] Ce renseignement sera utilisé uniquement aux fins de classement.

Oui	1
Non	2

A5.1. [Si A5=2] Dans quelle province ou territoire habitez-vous?

Alberta	1
Colombie-Britannique	2
Manitoba	3
Nouveau-Brunswick	4
Terre--Neuve--et--Labrador	5
Nouvelle-Écosse	6
Ontario	7
Île-du-Prince-Édouard	8
Québec	9
Saskatchewan	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13

S'IL S'AGIT D'UN DÉTENTEUR ADMISSIBLE D'UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE [A1B = 1] : Merci beaucoup, vous répondez aux critères du sondage. Les premières questions portent sur votre service cellulaire ou sans fil. [PASSER À B1]

S'IL S'AGIT D'UNE PERSONNE ADMISSIBLE QUI N'A PAS SON PROPRE TÉLÉPHONE CELLULAIRE [A1C = Non] : Merci beaucoup, vous répondez aux critères du sondage. Mes questions portent sur le CRTC [PASSER À C1]

[SI NON ADMISSIBLE] Merci d'avoir pris le temps de répondre à mes questions. Malheureusement, vous ne répondez pas aux critères du sondage. Bonsoir. [METTRE FIN À L'APPEL]

Section B : Code sur les services dans fil

Pour commencer, voici quelques questions au sujet de votre contrat ou entente de service. Il peut s'agir d'un contrat pour une période déterminée, d'un service mensuel ou de cartes prépayées.

B1. Lorsque vous avez conclu un contrat ou une entente, est-ce que c'était clair et facile à comprendre? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant pas clair du tout et difficile à comprendre et 7 étant très clair et facile à comprendre.

7 – Très clair et facile à comprendre	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout et difficile à comprendre	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a pas lu le contrat	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

B2. Lorsque vous avez signé votre contrat ou accepté votre entente de service, le fournisseur de services a-t-il expliqué clairement les frais qui s'appliquent si vous annulez prématurément le contrat ou l'entente? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant pas clair du tout et 7 étant très clair.

7 – Très clair	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas clair du tout	01
NE PAS LIRE : N'a pas de contrat	08
NE PAS LIRE : N'a pas lu le contrat	09
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

B3. Vous êtes-vous déjà aperçu que votre fournisseur de service avait modifié votre forfait sans vous aviser directement des modifications apportées aux modalités?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

B4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous porté plainte au sujet de vos services sans fil?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

B4a. [Si B4 = Oui] Au près de qui avez-vous déposé votre plainte? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)	1
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)	2
Votre fournisseur de services sans fil	3

Autre [ouvert]	77
Ne sait pas	99

B4b. [B4 = Oui] Êtes-vous satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant pas du tout satisfait et 7 étant très satisfait.

7 – Très satisfait	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Pas du tout satisfait	01
NE PAS LIRE : Plainte encore en cours	08
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

B5. Lorsque vous avez signé votre contrat ou conclu votre entente, vous a-t-on avisé que vous pouviez déposer une plainte au sujet des services sans fil auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

B6. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu une facture-surprise, c'est-à-dire une facture étonnamment très élevée?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

B6a. [Si B6 = Oui] Quelle était la principale raison des frais élevés de la facture-surprise que vous avez reçue? NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI LE RÉPONDANT INDIQUE LES FRAIS D'ITINÉRANCE, DÉTERMINER S'IL S'AGIT D'ITINÉRANCE AU CANADA OU À L'ÉTRANGER.

Frais d'itinérance - Au Canada	01
Frais d'itinérance – À l'étranger	02
Autres frais non prévus (frais d'accès au réseau, service 911, etc.)	03
Utilisation de données supérieure aux attentes	04
Temps d'antenne ou utilisation de données non expliqué	05
Frais de configuration ou de service non prévus	06
Autre (préciser)	77

Ne sait pas	99
-------------	----

B7. Avez-vous changé de fournisseur de services sans fil au cours des deux dernières années?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	99

B7a. [Si B7 = Oui] Pourquoi avez-vous changé de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Fin du contrat	1
Non satisfait du fournisseur de services	2
Un autre fournisseur a présenté une meilleure offre	3
Besoin de remplacer le téléphone	4
Autre [ouvert]	77
Ne sait pas	99

B7b. [Si B7 = Oui] A-t-il été facile de changer de fournisseur de services? Veuillez utiliser une échelle à sept points, 1 étant très difficile et 7 étant très facile.

7 – Très facile	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Très difficile	01
NE PAS LIRE : Ne sait pas	99

B7c. [Si réponse B7b = « Quelque peu ou très difficile » (B7b =03, 02 ou 01)] Pourquoi vous a-t-il été difficile de changer de fournisseur de services? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Problèmes techniques	01
Problème pour garder le numéro de téléphone	02
Coût de résiliation de contrat élevé	03
Ne pouvait obtenir le téléphone voulu	04
Autre [ouvert]	77
Ne sait pas	99

B8. Le 2 décembre 2013, le **Code sur les services sans fil** est entré en vigueur et a établi des lignes directrices à l’intention des fournisseurs de services. Ce Code aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à assurer un marché des services sans fil concurrentiel. Vous rappelez-vous clairement, vaguement, ou pas du tout si vous avez entendu ou lu quelque chose au sujet de ce Code?

S’en rappelle clairement	3
S’en rappelle vaguement	2
Ne s’en rappelle pas	1
Ne sait pas	99

B8a. [Si réponse B8 : « S’en rappelle clairement ou vaguement »] Comment en avez-vous entendu parler? [NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S’APPLIQUENT.]

Médias (journaux, nouvelles en ligne, télévision, radio)	1
Médias sociaux (Twitter, Facebook)	2
Un ami, parent ou autre connaissance	3
Un fournisseur de services	4
Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)	5
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)	6
Autre [ouvert]	77
Ne sait pas	99

Section C : CRTC

[Lire ce qui suit :] Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement chargé de réglementer les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications du Canada.

C1. Dans l’ensemble, pensez-vous que vous êtes très bien informé, bien informé, peu informé ou pas du tout informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC?

Très bien informé	1
Bien informé	2
Peu informé	3
Pas du tout informé	4
Ne sait pas	99

C2. Dans l’ensemble, avez-vous une impression très favorable, quelque peu favorable, neutre, quelque peu défavorable ou très défavorable du CRTC?

Très favorable	1
Quelque peu favorable	2

Neutre	3
Quelque peu défavorable	4
Très défavorable	5
Ne sait pas	99

C3. Au cours de la dernière année, est-ce que votre impression du CRTC s’est améliorée, a empiré ou est restée sensiblement la même?

Amélioré	1
Empiré	2
Est restée sensiblement la même	3
Ne sait pas	99

Section D : Renseignements démographiques

Merci beaucoup. Voici quelques dernières questions à votre sujet et au sujet de votre ménage. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

D3. Quel niveau de scolarité avez-vous atteint? **[LIRE LA LISTE AU BESOIN – N’INSCRIRE QU’UNE RÉPONSE]**

École primaire	1
Secondaire, sans obtenir de diplôme	2
Diplôme d’études secondaires ou l’équivalent	3
Permis d’apprentissage ou autre diplôme ou certificat de métier manuel	4
Collège, CÉGEP ou autre certificat ou diplôme non universitaire	5
Diplôme ou certificat universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	7
Diplôme d’études supérieures	8
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre	99

D4. Quelle est votre langue maternelle, c’est-à-dire la première langue que vous avez apprise à la maison? **[Inscrire une seule réponse]**

Anglais	1
Français	2
Autre (PRÉCISER : _____)	8
Ne sait pas ou pas de réponse	99

D5. Le revenu total de votre ménage appartient à laquelle des catégories suivantes? Il s’agit du revenu combiné de tous les membres de votre ménage, avant les impôts. **[LIRE LA LISTE – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]**

Moins de 20 000 \$	1
de 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
de 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
de 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
de 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ ou plus	7
[NE PAS LIRE] Refusé	99

Je n’ai plus d’autres questions pour vous. Je vous remercie de votre collaboration et du temps que vous nous avez accordé. Bonne journée!

English Questionnaire

Wireless Code + CRTC

Questionnaire

February 2014

Section A: Introduction and Screening

Hello/Bonjour. My name is _____ and I am calling from Harris Decima on behalf of the Government of Canada. We are conducting a survey with Canadians to get their attitudes and opinions towards issues of importance to Canadians. Would you prefer that I continue in English or French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

Your participation in this survey is voluntary. Please be assured that your responses are confidential and will not be reported individually nor attributed to you personally. The survey will take about 7 minutes to complete. May I continue?

Yes	CONTINUE
No, other time	SCHEDULE CALLBACK
No/Refused	THANK AND TERMINATE

[IF ASKED: Harris Decima is a professional research company hired by the Government of Canada to conduct this survey]

A1. And, just to confirm, have I reached you on a landline phone or a cell phone?

Landline	CONTINUE to A1D
Cell phone	CONTINUE
Don't know/Refused	THANK AND TERMINATE

[IF CELL PHONE AT A1] A1a. For your safety, are you currently driving?

Yes	SCHEDULE CALLBACK
No	CONTINUE
Don't know/Refused	THANK AND TERMINATE

[IF CELL PHONE AT A1] A1b. Is the cell phone, smartphone or other wireless device we have reached you on yours? In other words, a phone that is not paid for entirely by your employer?

YES	CONTINUE
NO	CONTINUE

A1c. [IF CELL PHONE AT A1] Does your household have a landline?

Yes	1
No	2
DK/NR (VOLUNTEERED)	9

[IF LANDLINE AT A1] A1c. Do you have your own cell phone, smartphone or other wireless device?
In other words, a phone that is not paid for by your employer?

YES	CONTINUE
NO	ONLY ASK Section C

A2. Are you or is any member of your household or immediate family employed in any of the following businesses? [READ LIST]

Market Research	1	[THANK AND TERMINATE]
Public or media relations or advertising	2	[THANK AND TERMINATE]
Any media company such as print, radio, TV	3	[THANK AND TERMINATE]
Media monitoring	4	[THANK AND TERMINATE]
Any telecommunications company	5	[THANK AND TERMINATE]
No	6	[CONTINUE]

A3. Record gender [DO NOT ASK]

Male	1
Female	2

A4. Can you tell me, in what year were you born?

_____ [RECORD YEAR TO CALCULATE AGE]

DK/refused

A4.1 [IF QA = DK/refused]

For classification purposes, could you tell me whether your age is: [READ LIST]

between 18 and 34	1
between 35 and 54	2
or 55 or older	3

A5. Before we begin, can you please confirm that you live in [PROVINCE FROM SAMPLE]? [IF NECESSARY, INTERVIEWER SAYS:] This information will be used for classification purposes only.

Yes	1
No	2

A51. [IF A4=2] In which province or territory do you live?

Alberta	1
British Columbia	2
Manitoba	3
New Brunswick	4

Newfoundland	5
Nova Scotia	6
Ontario	7
Prince Edward Island	8
Quebec	9
Saskatchewan	10
Yukon	11
Nunavut	12
Northwest Territories	13

IF QUALIFIED CELL OWNER (A1B=1): Thank you, you have qualified for the survey. The first few questions are about your cell or wireless phone service. [CONTINUE TO B1]

IF QUALIFIED NON-CELL OWNER (A1C=No): Thank you, you have qualified for the survey. I have some questions for you about the CRTC [CONTINUE TO C1]

IF NOT QUALIFIED: Thank you very much for your time, unfortunately you are not selected to participate in this study, Have a good evening! [TERMINATE]

Section B: Wireless Code

I’m going to start the survey now with some questions about your contract or service agreement. These questions are about your service agreement, regardless of whether you have signed a contract for a specific time period, are month-to-month or use pre-paid cards.

B1. When you signed your contract or made an agreement, did you find it clear and easy to understand? Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and difficult to understand and 7 means extremely clear and easy to understand.

7 – Extremely clear and easy to understand	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear and difficult to understand	01
DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Don’t Know	99

B2. When you signed your contract or accepted your service agreement, how clearly did your service provider explain any fees that would apply if you cancel your contract or agreement early? Please use a 7-point scale where 1 means extremely unclear and 7 means extremely clear.

7 – Extremely clear	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely unclear	01
DO NOT READ: Do not have a contract	08
DO NOT READ: Never read the agreement	09
DO NOT READ: Don’t Know	99

B3. Have you ever become aware that your service provider changed your plan without expressly making you aware of how the terms and conditions had changed?

Yes	1
No	2
DK	99

B4. Have you made a complaint about your wireless services in the past 12 months?

Yes	1
No	2
DK	99

B4a. [If answered “Yes” to B4] Who did you complain to? DO NOT READ LIST

Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS)	1
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC)	2
Your wireless service provider	3
Other [open ended]	77
DK	99

B4b. [If answered “Yes” to B4] How satisfied were you with how your complaint was resolved? Please use a 7-point scale where 1 means extremely dissatisfied and 7 means extremely satisfied.

7 – Extremely satisfied	07
6	06
5	05
4	04
3	03

2	02
1 – Extremely dissatisfied	01
DO NOT READ: Still in process	08
DO NOT READ: Don't Know	99

B5. When you signed your contract or made an agreement, did you receive information about how you could complain about wireless services to the Commissioner for Complaints for Telecommunications Services – the CCTS?

Yes	1
No	2
DK	99

B6. Have you experienced ‘bill shock’, meaning a surprisingly high bill, during the last year?

Yes	1
No	2
DK	99

B6a. [If answered “Yes” to B6] What was the main reason for the ‘bill shock’ you experienced? DO NOT READ LIST – SELECT ALL THAT APPLY

INTERVIEWER NOTE: IF RESPONDENT SAYS ‘ROAMING/ROAMING FEES, CLARIFY WHETHER THIS WAS WITHIN CANADA OR IN ANOTHER COUNTRY

Roaming charges – Within Canada	01
Roaming charges – International	02
Additional / Unexpected fees (Network access fee/911, etc.)	03
Greater than expected data usage	04
Unexplained airtime / data usage	05
Unexpected set-up fee or service charge	06
Other (Specify)	77
Don't Know	99

B7. Have you changed wireless service providers in the last two years?

Yes	1
No	2
DK	99

B7a. [If answered “Yes” to B7] Why did you change service provider? (DO NOT READ LIST - SELECT ALL THAT APPLY)

Your contract had ended	1
You were no longer satisfied with your service provider	2

Offered a better deal with a different provider	3
Needed a new phone / to upgrade phone	4
Other [open ended]	77
DK	99

B7b [If answered “Yes” to B7a] How easy or difficult was it to switch service providers? Please use a 7-point scale where 1 means extremely difficult and 7 means extremely easy.

7 – Extremely easy	07
6	06
5	05
4	04
3	03
2	02
1 – Extremely difficult	01
DO NOT READ: Don’t Know	99

B7c. [If answered “Somewhat/Very Difficult” to B7b (B7b = 3, 2 or 1)] Was there a reason why switching providers was difficult for you? (DO NOT READ LIST – SELECT ALL THAT APPLY)

Technical issues	01
Difficulty retaining phone number	02
High costs of ending contract	03
Could not get the phone you wanted	04
Other [open ended]	77
Don’t Know	99

B8. On December 2, 2013 a Wireless Code came into effect establishing guidelines for wireless service providers. The Code ensures that wireless consumers are empowered to make informed decisions and that there is a more competitive wireless marketplace. Do you clearly recall, vaguely recall, or not recall hearing or seeing anything about this Code?

Clearly Recall	3
Vaguely Recall	2
Do not recall	1
DK	99

B8a. [If answered “Clearly recall or vaguely recall” to B8] how did you hear about it? (DO NOT READ – SELECT ALL THAT APPLY)

Media (newspaper, online news, tv news, radio)	1
Social media (twitter, facebook)	2
Friend, family or other person	3

A service provider	4
The Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS)	5
The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC)	6
Other [open ended]	77
DK	99

Section C: CRTC

[Read] *The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission or CRTC is an independent agency of government, responsible for regulating Canada's broadcasting and telecommunications systems.*

C1. Overall, would you say that you feel you are very well informed, well informed, not very well informed or not informed about the mandate and role of the CRTC?

Very well informed	1
Well informed	2
Not very well informed	3
Not informed	4
DK	99

C2. Overall, do you have a very favourable, somewhat favourable, neutral, somewhat unfavourable, or very unfavourable impression of the CRTC?

Very favourable	1
Somewhat favourable	2
Neutral	3
Somewhat unfavourable	4
Very unfavourable	5
DK	99

C3. Over the past year, would you say your impression of the CRTC has improved, declined or remained about the same?

Improved	1
Declined	2
Remained about the same	3
DK	99

Section D: Demographics

Thank you, we now just have a couple of other questions about you and your household. Please be assured that your responses will remain confidential.

D3. What is the highest level of formal education that you have completed? [READ IF NECESSARY - CODE ONE ONLY]

Grade 8 or less	1
Some high school	2
High School diploma or equivalent	3
Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma	4
College, CEGEP or other non-university certificate or diploma	5
University certificate or diploma below bachelor’s level	6
Bachelor’s degree	7
Post graduate degree above bachelor’s level	8
[DO NOT READ] Prefer not to answer	99

D4. What is your mother tongue, that is, the language you first learned at home? [CODE ONE ONLY]

English	1
French	2
Other (SPECIFY _____)	8
DK/NR (VOLUNTEERED)	99

D5. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? [READ - CODE ONE ONLY]

Under \$20,000	1
\$20,000 to just under \$40,000	2
\$40,000 to just under \$60,000	3
\$60,000 to just under \$80,000	5
\$80,000 to just under \$100,000	6
\$100,000 to just under \$150,000	7
\$150,000 and above	8
[DO NOT READ] Refused	99

Those are all the questions I have for you today. Thanks, and have a great evening!