



Comprendre la sensibilisation et la satisfaction des consommateurs à l'égard de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Résumé exécutif

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

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat : CW2336462

Valeur du contrat : 112 943,50 \$ (incluant la TVH)

Date d'attribution : 2023-11-03

Date de livraison : 2024-03-08

Numéro d'enregistrement : ROP 080-23

Pour obtenir plus d'informations sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse suivante : ROP-POR@crtc.gc.ca

This report is also available in English.



Comprendre la sensibilisation et la satisfaction des consommateurs à l'égard de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

Résumé exécutif

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

Avril 2024

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du CRTC. Pour obtenir plus d'informations sur ce rapport, veuillez communiquer le CRTC à l'adresse suivante : ROP-POR@crtc.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services publics et Approvisionnement Canada, 2024.

Numéro de catalogue : BC92-131/2024F-PDF

International Standard Book Number (ISBN): 978-0-660-70864-5

Aussi disponible en anglais sous le titre *Understanding consumer awareness and satisfaction with the Commission for Complaints for Telecom-television Services (CCTS)*.

Numéro de catalogue : BC92-131/2024E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-70863-8



Sommaire exécutif

A. Contexte et objectifs

Créée en 2007 par plusieurs fournisseurs de services de télécommunication, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) est un organisme indépendant de protection des consommateurs des services de télécommunication. Son mandat et sa structure ont été approuvés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Le mandat de la CPRST est de résoudre les plaintes des consommateurs relatives aux services par abonnement à la téléphonie, à Internet et à la télévision et d'en faire rapport. Les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les fournisseurs de services de télévision (FSTV) autorisés sont tenus par le CRTC de participer aux activités de la CPRST. La CPRST est également tenue de résoudre les plaintes relatives aux codes de protection des consommateurs du CRTC¹, notamment en assurant le suivi des violations aux codes et l'établissement de rapports connexes.

Un aspect essentiel de l'efficacité de la CPRST est la sensibilisation du public, car elle accroît la capacité des consommateurs à faire recours auprès de la CPRST et permet à la CPRST d'aider, autant que possible, la population canadienne. Bien que la CPRST soit la mieux placée pour déterminer les initiatives plus à même d'améliorer la sensibilisation, le CRTC s'attend à ce que la CPRST mesure continuellement l'efficacité de son plan de sensibilisation. De plus, le CRTC exige que les fournisseurs de services utilisent diverses méthodes de communication pour informer les consommateurs au sujet de la CPRST, et s'attend à ce que la CPRST évalue régulièrement la conformité des participants à l'égard de leurs obligations en matière de promotion et poursuive ses activités générales de sensibilisation, y compris la promotion sur les médias sociaux et la diffusion auprès de groupes de consommateurs.

Les objectifs précis de la recherche sont les suivants :

- Évaluer le niveau actuel de sensibilisation des consommateurs à l'égard de la CPRST.
- Mesurer le niveau de satisfaction à l'égard de la CPRST auprès des consommateurs qui ont utilisé ses services;
- Comprendre quels sont les autres services ou organismes de traitement des plaintes et de protection des consommateurs utilisés par les consommateurs canadiens.

¹ À l'heure actuelle, la CPRST administre quatre codes de protection des consommateurs : Le Code sur les services sans fil, le Code des FSTV, le Code sur les services Internet ainsi et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (pour la téléphonie résidentielle)



B. Méthodologie

Le sondage a été mené auprès de 1 301 Canadiens, âgés de 18 ans et plus, qui étaient abonnés à au moins l'un des services suivants : forfaits de service mobile sans fil, forfaits de service de téléphonie résidentielle, forfaits de service de télévision ou forfaits de service Internet. Le sondage a été mené à travers le Canada dans chaque province et territoire.

L'échantillon du sondage téléphonique a été sélectionné par recrutement aléatoire au moyen d'une composition aléatoire à doubles bases (lignes terrestres et cellulaires) et le sondage a été donné aux répondants en ligne par des agents en direct.

Le travail de terrain a été effectué entre le 31 janvier et le 19 février 2024. Les détails sur le taux de participation se trouvent à l'annexe A et le questionnaire est fourni à l'annexe B.

La marge d'erreur pour une enquête aléatoire menée auprès de 1 301 personnes qui sont abonnées à un service de télécommunication est de plus ou moins 2,7 points de pourcentage, dix-neuf fois sur vingt.

C. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 112 943,50 \$ (y compris la TVH)

Nom du fournisseur : Nanos Research

Numéro de contrat de SPAC : CW2336462

Date du contrat initial : 2023-11-03

Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer le CRTC à ROP-POR@crtc.gc.ca.

D. Déclaration de neutralité politique et coordonnée

Cette attestation doit être jointe au rapport final soumis au chargé de projet.

Je certifie, en tant que représentant de Nanos Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'identité fédérale et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les livrables n'incluent pas d'informations sur les intentions de vote, les préférences des partis politiques, la position des partis auprès de l'électorat ou les évaluations de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Nik Nanos

Scientifique en chef des données et Président

Nanos Research

nik@nanos.co

(613) 234-4666 poste 237



E. Principaux résultats

Processus de résolution des plaintes

Lorsqu'on leur a demandé spontanément à qui ils s'adresseraient pour tenter de résoudre une plainte relative à l'un de leurs fournisseurs de services de communication, une forte majorité des répondants ont déclaré qu'ils s'adresseraient à leur fournisseur de services s'ils avaient une plainte à formuler (84 %). Ce sont 7 % des répondants qui ont déclaré qu'ils effectueraient une recherche en ligne pour savoir quoi faire, tandis que 5 % ont déclaré qu'ils communiqueraient avec le CRTC. Il convient de noter que moins de 1 % des répondants ont spontanément déclaré qu'ils s'adresseraient à la CPRST.

L'examen de l'expérience des répondants qui ont récemment déposé une plainte a révélé que la quasi-totalité de ceux qui ont déclaré avoir eu une plainte à formuler à l'encontre de l'un de leurs fournisseurs de services au cours des 12 derniers mois ont indiqué avoir communiqué avec leur fournisseur de services pour tenter de la résoudre (99 %), tandis que 1 % a déclaré avoir demandé l'aide de leur famille et de leurs amis, et moins de 1 % a déclaré avoir effectué une recherche en ligne ou n'avoir pris aucune mesure. **Aucun répondant n'a déclaré avoir communiqué avec la CPRST.**

Un peu plus de la moitié des répondants qui ont eu une plainte à formuler et qui ont communiqué avec leur fournisseur de services ont déclaré que celui-ci a été en mesure de résoudre leur plainte (55 %), ce qui laisse plus de quatre répondants sur dix avec des plaintes non résolues par leur fournisseur de services (43 %) ou incertains de la résolution de leur plainte par leur fournisseur de services (3 %).

Renvoi à la CPRST par le fournisseur de services

Plus de neuf répondants sur dix (96 %) qui ont communiqué avec leur fournisseur de services au sujet d'une plainte et dont la plainte n'a pas été résolue par leur fournisseur ont déclaré que leur fournisseur de services **n'a pas mentionné** la CPRST comme moyen de résoudre leur plainte, tandis que 2 % des répondants ont déclaré respectivement que leur fournisseur a mentionné la CPRST ou qu'ils étaient incertains ou ne s'en souvenaient pas.

De plus, plus de neuf répondants sur dix dont la plainte n'a pas été résolue par leur fournisseur de services ont déclaré **ne pas avoir déposé** de plainte auprès de la CPRST (99 %; 1 % était incertain ou ne s'en souvenait pas). Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'avaient pas déposé de plainte, les répondants ont souvent indiqué qu'ils n'étaient pas au courant ou ne connaissaient pas l'existence de la CPRST (64 %), qu'ils n'en voyaient pas l'intérêt (11 %), qu'ils ne savaient pas trop comment faire (7 %) ou qu'ils ne voulaient pas prendre la peine (6 %).

Connaissance et impressions de la CPRST

Un peu moins de deux répondants sur dix (18 %) ont déclaré avoir déjà entendu parler de la CPRST, tandis que 80 % n'en avaient pas entendu parler et 2 % étaient incertains.

Ceux qui ont entendu parler de la CPRST ont le plus souvent déclaré en avoir entendu parler aux nouvelles (39 %), par une recherche sur Internet (10 %), par le bouche-à-oreille (8 %), à la télévision (8 %), sur les réseaux sociaux (5 %) ou à la radio (5 %).



Les répondants qui ont entendu parler de la CPRST étaient deux fois plus susceptibles d'avoir une impression positive de la CPRST (28 %, score de 7 à 10) qu'une impression négative (12 %, score de 0 à 3), mais il est important de souligner qu'environ un tiers des répondants étaient incertains de leur impression (32 %).

Quant à leur impression à l'égard de l'utilité des services de la CPRST pour eux, les répondants demeuraient plus susceptibles d'avoir une opinion positive de son utilité (32 %, score de 7 à 10) que négative (20 %, score de 0 à 3), et ce même si les avis étaient plus mitigés. Un répondant sur quatre (25 %) était incertain de la mesure dans laquelle les services de la CPRST pourraient leur être utiles.

Type et source de plainte

Un peu moins d'un participant sur trois (32 %) a déclaré avoir eu une plainte à formuler à l'encontre du fournisseur de services auquel il était abonné au cours des 12 derniers mois (en excluant les plaintes relatives aux prix). Les plaintes étaient le plus souvent liées au service Internet à domicile (50 % de ceux qui avaient une plainte à formuler), suivi de leur service de téléphonie mobile (28 %) et de leur service de télévision (22 %).

En ce qui concerne la nature des plaintes, les répondants ont le plus souvent déclaré que les plaintes concernaient soit la prestation de services, soit des litiges de facturation.