

# Sondage de 2016 sur la sensibilisation du public à l'égard du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications

MAI 2016



**CPRST**  
COMMISSAIRE AUX PLAINTE RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

Parlons solutions

# OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

---

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) a été créé en 2007, avec pour mandat de résoudre les plaintes des consommateurs touchant leurs services de télécommunications au détail.

La connaissance du CPRST par le public n'a jamais été officiellement mesurée. Le CPRST a donc fait appel à Environics Research pour effectuer un sondage auprès des consommateurs canadiens avec les objectifs suivants :

- estimer le nombre de Canadiens qui ont des plaintes non résolues à propos de leurs services de télécommunications.
- évaluer le niveau actuel de connaissance du public à l'égard du CPRST et le moyen par lequel le public a entendu parler du CPRST.

Environics Research a mené un sondage s'appuyant sur une méthodologie mixte auprès de 2 011 Canadiens de 18 ans et plus sur leur connaissance du CPRST et leur utilisation de ses services; 1 006 sondages ont été menés en ligne et 1 005 ont été réalisés par téléphone.

La marge d'erreur pour un échantillon de 2 011 personnes est de +/- 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

# SOMMAIRE

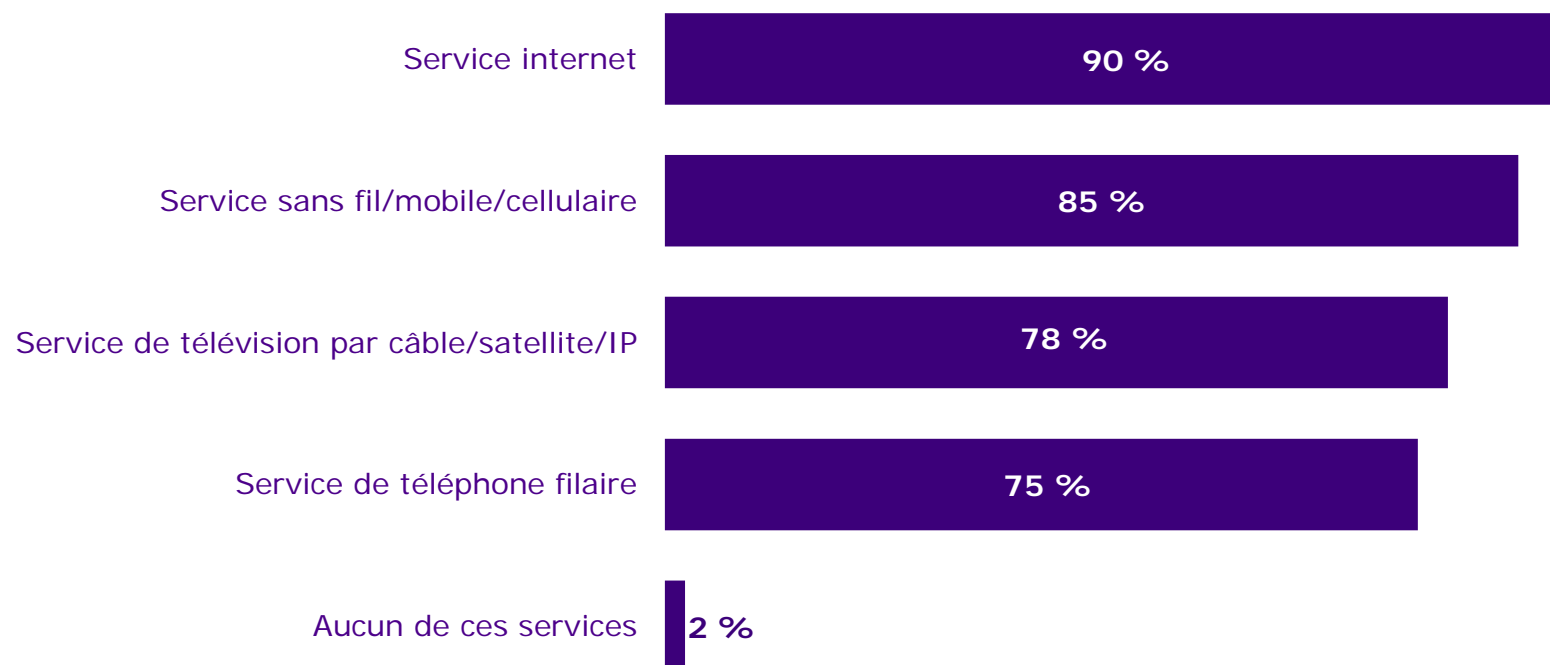
---

- La connaissance globale du CPRST par le public est de 20 %, et la plus grande partie de ce pourcentage repose sur une « connaissance assistée ». Les gens qui ont entendu parler du CPRST en ont entendu parler dans les nouvelles et les médias d'information ou grâce à leurs propres recherches en ligne. Très peu disent avoir entendu parler du CPRST par leur fournisseur de services de télécommunications.
- Un Canadien sur cinq signale qu'il a eu une plainte ou un différend non résolu avec son fournisseur de services de télécommunications.
- Moins de la moitié des gens qui ont une plainte non résolue croient qu'il existe des recours.
- Parmi ceux qui croient que les consommateurs ont des recours ou en sont incertains, très peu savent vers qui se tourner pour résoudre un différend. Certains disent qu'ils communiqueraient avec une personne d'un échelon supérieur au sein de l'entreprise, qu'ils auraient recours aux tribunaux, qu'ils communiqueraient avec le CRTC, avec le Bureau d'éthique commerciale, etc. Seulement deux pour cent disent qu'ils communiqueraient avec le CPRST.
- Parmi ceux qui connaissent le CPRST et qui ont eu un différend non résolu, seulement 31 % ont communiqué avec le CPRST au sujet de leur différend. La plupart de ceux qui n'ont pas communiqué avec le CPRST disent qu'ils n'ont pas cru que cela en valait la peine ou qu'ils étaient occupés.

# ABONNEMENT AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Presque tous les Canadiens sont abonnés à une forme ou une autre de services de télécommunications; le service internet en particulier est devenu pratiquement universel.

Q1 Auxquels des services de télécommunications suivants est-ce que vous-même ou un membre de votre ménage êtes abonnés?

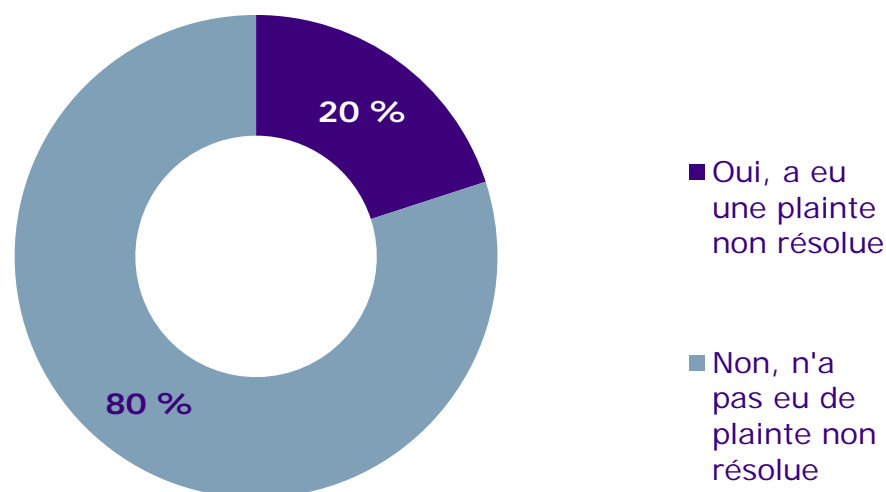


On note quelques tendances liées à l'âge : 89 % des personnes de plus de 65 ans ont un téléphone filaire, comparativement à 59 % des personnes de 18 à 34 ans. Les personnes de plus de 65 ans sont moins susceptibles d'être abonnées aux services internet (81 %) et de téléphone sans fil (68 %).

# PLAINTES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS NON RÉSOLUES

Au cours des dernières années, deux Canadiens sur dix ont eu une plainte ou un différend avec leur fournisseur de services de télécommunications qui n'a pas été résolu directement avec l'entreprise.

Q2 Au cours des dernières années, avez-vous eu une plainte ou un différend avec l'entreprise qui vous fournit vos services de télécommunications (téléphone cellulaire, téléphone filaire, internet, télévision par câble) que vous n'avez pas pu résoudre en traitant directement avec l'entreprise?

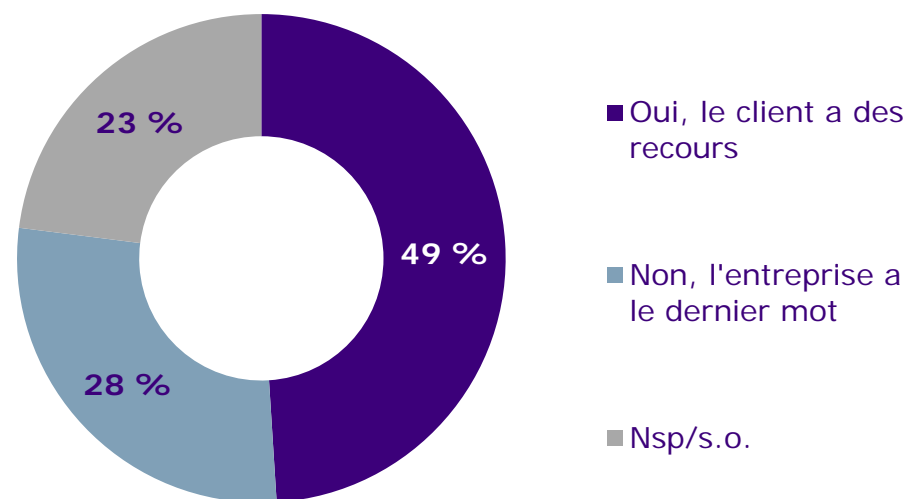


Les plaintes non résolues sont plus fréquentes chez les Ontariens (22 %), les détenteurs d'un diplôme universitaire (23 %), les hommes (22 %) et les personnes de 18 à 49 ans (24 %). Seulement 10 % des personnes de plus de 65 ans ont déjà eu des plaintes non résolues.

# LES CONSOMMATEURS ONT-ILS DES RECOURS EN CE QUI CONCERNE LES DIFFÉRENDS DE TÉLÉCOMMUNICATION NON RÉSOLUS?

La moitié des Canadiens croient que les clients ont des recours en ce qui concerne les plaintes et les différends non résolus avec leur fournisseur de services de télécommunications. Les autres croient que l'entreprise a le dernier mot ou ne savent pas.

Q3 À votre connaissance, si un client a une plainte ou un différend qui ne peut être résolu avec l'entreprise qui lui fournit son service de télécommunications, ce client a-t-il des recours ou un endroit où s'adresser, ou l'entreprise a-t-elle le dernier mot?

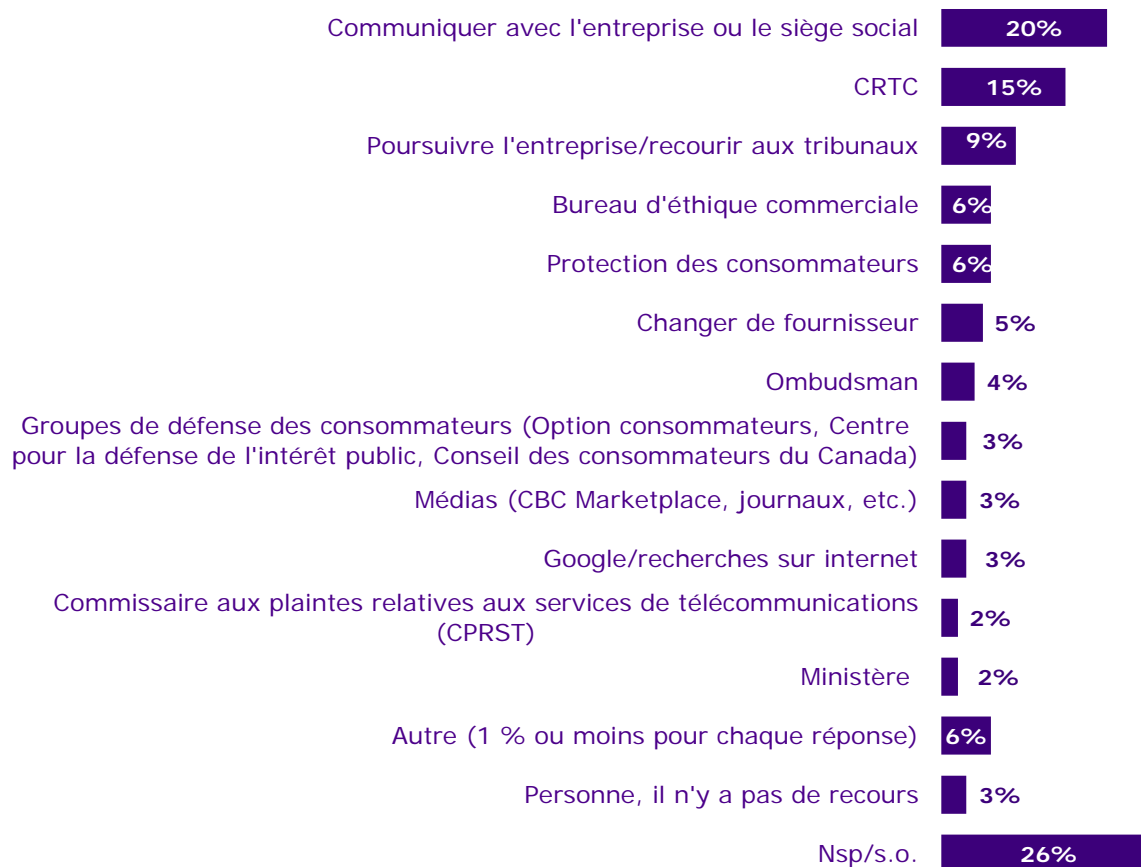


Les Québécois (61 %) sont beaucoup plus susceptibles de croire qu'ils ont des recours. Les personnes ayant un faible revenu et celles ayant un faible niveau de scolarité sont moins susceptibles de penser qu'elles ont des recours. Parmi celles qui ont eu une plainte non résolue, 44 % croient qu'elles ont des recours et 42 % croient que l'entreprise a le dernier mot.

# OÙ ALLER POUR RÉSOUDRE UN DIFFÉREND

La plupart des personnes qui croient qu'il existe des recours communiqueraient avec le siège social de l'entreprise ou avec le CRTC si elles avaient une plainte non résolue. Deux pour cent mentionnent spontanément le CPRST.

Q4 Si vous aviez une plainte ou un différend avec l'entreprise qui vous fournit vos services de télécommunications (téléphone cellulaire, téléphone filaire, internet, télévision par câble), à qui pourriez-vous vous adresser pour que le différend soit résolu? *Sous-groupe : Personnes qui savent que le client a des recours ou n'en sont pas certaines (n = 1 460)*

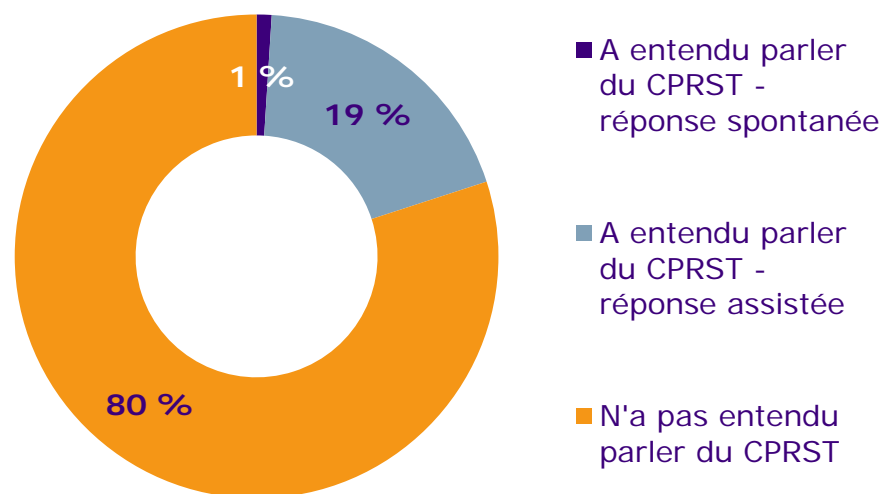


Les Québécois sont plus susceptibles de communiquer avec des groupes de défense. Les Canadiens des provinces de l'Atlantique mentionnent plus souvent le Bureau d'éthique commerciale. Les résidents des Prairies sont plus susceptibles de communiquer avec le siège social.

# CONNAISSANCE ASSISTÉE ET SPONTANÉE DU CPRST

Deux Canadiens sur dix ont entendu parler du CPRST (19 % de connaissance assistée, et 1 % de connaissance spontanée).

Q5 Avez-vous déjà entendu parler du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)?



La connaissance du CPRST est un peu plus élevée chez les hommes (24 %) et les détenteurs d'un diplôme universitaire (23 %). On remarque aussi que 27 % des personnes qui ont eu une plainte non résolue ont entendu parler du CPRST. La connaissance est moins élevée chez les femmes, les personnes ayant un faible revenu et celles ayant un faible niveau de scolarité.



# FAÇON DONT LES CANADIENS ONT ENTENDU PARLER DU CPRST

La plupart des personnes qui connaissent le CPRST en ont entendu parler dans les nouvelles et les médias d'information, suivis de la télévision, des recherches en ligne et du bouche-à-oreille. Quatre pour cent mentionnent les fournisseurs de services de télécommunications.

Q6 De quelle façon avez-vous entendu parler du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)?

Sous-groupe : Personnes qui connaissent le CPRST (n = 401)



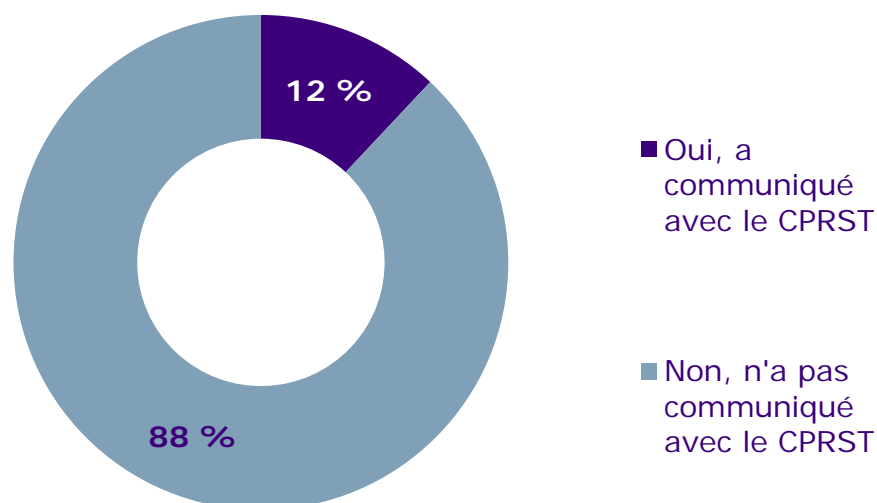
Les personnes qui ont eu une plainte non résolue sont plus susceptibles d'avoir entendu parler du CPRST grâce à une recherche en ligne (22 %) ou au moyen d'un forum (7 %).

# FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS AVEC LE CPRST À PROPOS D'UNE PLAINTÉ NON RÉVOLUE

Douze pour cent des personnes qui connaissent le CPRST disent avoir déjà communiqué avec lui. Ce pourcentage grimpe à 31 % parmi celles qui connaissent le CPRST et qui ont aussi eu une plainte non résolue.

Q7 Avez-vous déjà communiqué avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) à propos d'une plainte ou d'un différend non résolu avec votre fournisseur de services de télécommunications ou pour toute autre raison?

*Sous-groupe : Personnes qui connaissent le CPRST (n = 401)*



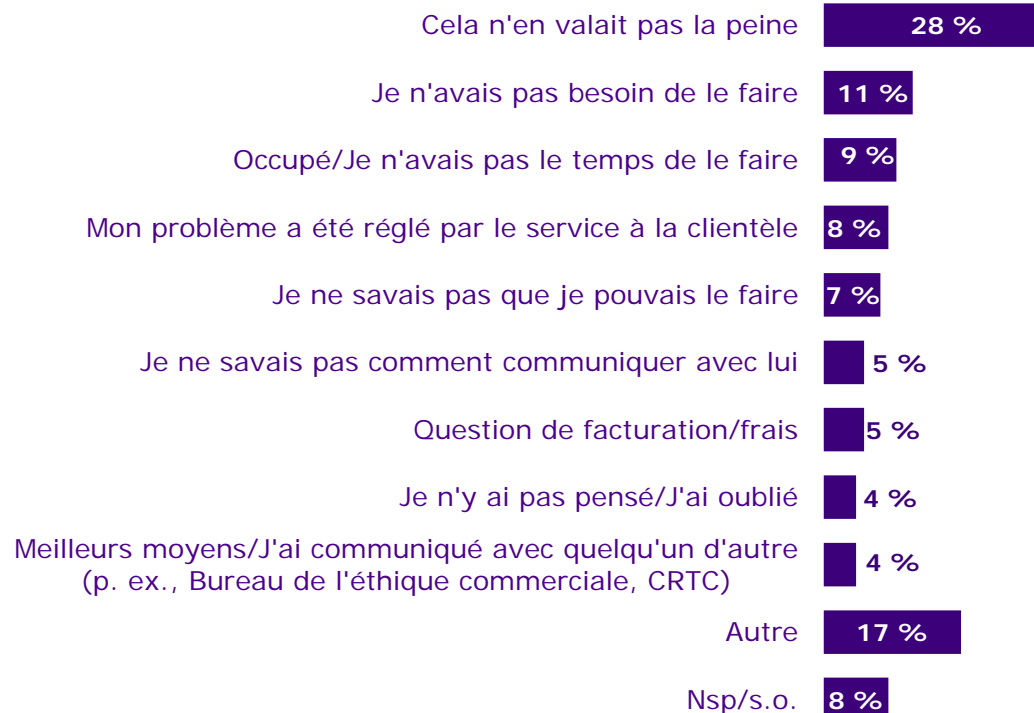
On remarque que 27 % des personnes de 18 à 34 ans qui connaissent le CPRST ont déjà communiqué avec lui, alors que seulement 3 % des personnes de plus de 65 ans l'ont fait. Les hommes sont aussi plus susceptibles que les femmes d'avoir communiqué avec le CPRST (15 % contre 8 %).

# PRINCIPALE RAISON POUR NE PAS COMMUNIQUER AVEC LE CPRST

Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles les gens ne communiquent pas avec le CPRST au sujet d'une plainte non résolue; la plus courante est qu'ils ne croient pas que cela en vaille la peine.

Q8 Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez PAS communiqué avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) à propos de votre plainte ou de votre différend non résolu?

Sous-groupe : Personnes qui ont eu une plainte non résolue et n'ont pas communiqué avec le CPRST (n = 74) \*



\* Remarque : échantillon de petite taille

POUR TOUTE QUESTION OU POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATION,  
COMMUNIQUEZ AVEC :



**Derek Leebosh**

VICE-PRÉSIDENT, AFFAIRES PUBLIQUES

Tél. : 416 969-2817

Courriel : [derek.leebosh@environics.ca](mailto:derek.leebosh@environics.ca)