



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

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

Rapport final

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : # CW2300326

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

Date d'attribution du contrat : 11 avril 2023

Date de livraison : septembre 2023

Numéro d'enregistrement : ROP 148-22

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

This report is also available in English.

Canada

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

Rapport final

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

Numéro d'enregistrement : ROP 148-22

Septembre 2023

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

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

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

Autorisation de reproduction

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

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

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

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

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

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

ISBN : 978-0-660-67625-8

Table des matières

Sommaire exécutif

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Raisons de ne pas être entièrement satisfaits

Service Internet

Service de téléphonie cellulaire

Obstacles et difficultés relatifs à l'obtention de renseignements

Contexte – Sources de renseignements des participants (Internet et téléphonie cellulaire)

Comparaison des offres des fournisseurs (Internet et téléphonie cellulaire)

Connaissance du coût mensuel total (Internet et téléphonie cellulaire)

Difficulté à comprendre le lien entre les forfaits et les besoins (Internet)

Terminologie qui peut être trompeuse (téléphonie cellulaire)

Offres ne sont pas toujours affichées sur les sites Web des fournisseurs – Il faut les appeler (Internet et téléphonie cellulaire)

Obstacles et difficultés liés à l'accessibilité de l'information (Internet et téléphonie cellulaire)

Raisons de ne pas changer

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

Impossibilité d'obtenir un Internet plus rapide ou fiable (Internet)

Obstacles relatifs aux offres groupées lors du changement de fournisseur (Internet et téléphonie cellulaire)

Coût de rupture d'un contrat d'achat de téléphone cellulaire

Impossibilité d'obtenir une meilleure connectivité des téléphones cellulaires

Perte de l'adresse courriel du FSI

Changement de fournisseur : « trop de travail » (Internet et téléphonie cellulaire)

Transférabilité des numéros de téléphone cellulaire

Autres raisons de ne pas changer

Suggestions des participants pour le CRTC

Méthodologie

Annexe A –Questionnaires de recrutement

Annexe B –Guides de discussion

Sommaire exécutif

CONTEXTE ET OBJECTIFS

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

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

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

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

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

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

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

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

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

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

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

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

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

Notes sur la terminologie utilisée dans ce rapport :

- Pour décrire la méthodologie de cette recherche, c'est le terme « sans fil » qui est utilisé. Cependant, dans le cadre des séances de discussion qualitatives, le terme « service de

téléphonie cellulaire » a été utilisé, car c'est la terminologie que les gens utilisent habituellement. Par conséquent, le corps du présent rapport fera référence au « service de téléphonie cellulaire ».

- Les participants ont souvent fait référence à des fournisseurs de services Internet (FSI) ou à des fournisseurs de services de téléphonie cellulaire (FSC) spécifiques. Lorsqu'il s'agit de perceptions, d'opinions ou d'expériences avec une entreprise spécifique, le rapport remplace le nom de l'entreprise par une lettre majuscule. La lettre « A » est utilisée lorsque le participant fait référence à son fournisseur de services actuel, et des lettres comme « X », « Y » ou « Z » sont utilisées lorsqu'il fait référence à d'autres entreprises. Veuillez noter que chaque lettre peut désigner différentes entreprises, selon les entreprises mentionnées par un participant donné.
- Pour identifier les verbatims des participants du Manitoba, de l'Ontario et de l'Est, nous avons utilisé l'abréviation « MOE ».

RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Raisons de ne pas être entièrement satisfaits

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

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

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

Service de téléphonie cellulaire : Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont réparties en quatre grandes catégories. Le problème le plus courant était le coût des services de téléphonie cellulaire (pour environ la moitié des participants). Les problèmes suivants ont été mentionnés par

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

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

Obstacles et difficultés relatifs à l'obtention de renseignements

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

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

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

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

Une autre source de renseignements largement utilisée était le bouche-à-oreille, c'est-à-dire le fait de parler avec des gens de leurs expériences avec d'autres fournisseurs, y compris certains qui ont consulté les médias sociaux pour obtenir des commentaires sur les fournisseurs. Le bouche-à-oreille était une source de renseignements particulièrement fiable. De plus, pour les participants sourds ou

aveugles, il était particulièrement important de parler avec d'autres personnes de leurs communautés respectives. Il peut s'agir d'un moyen plus simple de se renseigner sur les forfaits et les réductions adaptés à leurs besoins, par rapport à d'autres sources de renseignements.

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

Il y avait deux types de plaintes :

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

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

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

Connaissance du coût mensuel total (Internet et téléphonie cellulaire) : Certains participants ont indiqué qu'il peut être difficile de trouver le coût mensuel réel d'un forfait de services Internet ou de téléphonie cellulaire - et cela peut être vrai à la fois pour les renseignements sur les sites Web des fournisseurs et pour les informations reçues lors d'un échange avec un représentant. Essentiellement, le prix proposé est finalement inférieur – et parfois considérablement inférieur -

au montant de la facture mensuelle. L'impression est que le prix présenté n'inclut pas les coûts qui peuvent être indiqués en petits caractères et, dans le cas des services Internet, il peut ne pas inclure les coûts d'équipement (par exemple, la location d'un modem). Les conséquences négatives de ne pas connaître le coût mensuel total réel étaient les suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

surprenant de constater que de l'argent est dû pour le téléphone lors d'un changement de fournisseur.

Offres qui ne sont pas toujours affichées sur les sites Web des fournisseurs – Appel nécessaire

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

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

- **Obtention de renseignements sur les sites Web des fournisseurs**

- **Personnes aveugles :** Les participants ont indiqué que la complexité structurelle et le volume de renseignements sur les sites Web des fournisseurs peuvent être difficiles et longs à parcourir à l'aide d'un lecteur d'écran. Il a été suggéré que le CRTC devrait jouer un rôle pour assurer le respect des normes d'accessibilité et pour garantir la tenue d'essais de convivialité.
- **Personnes sourdes :** Les participants ont fait remarquer que certaines personnes sourdes ne parlent pas couramment l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Pour cette raison, certains ont suggéré que les sites Web des fournisseurs devraient offrir la possibilité d'accéder à l'information grâce à des vidéos en langue des signes, notamment en suggérant que le CRTC a un rôle à jouer pour obliger les fournisseurs à le faire.

- **Communication avec le service à la clientèle pour les personnes sourdes :** Les participants sourds ont fait part de leurs difficultés à obtenir des renseignements sur les offres des fournisseurs auprès des représentants du service à la clientèle, que ce soit en personne, au téléphone ou par clavardage sur les sites Web.

- **En personne :** Lorsqu'une personne sourde fait affaire avec un vendeur dans un magasin, elle doit souvent se résoudre à communiquer par écrit avec le vendeur. Plusieurs participants ont dit que le vendeur est parfois impatient, ce qui entraîne une mauvaise communication. Un autre problème, c'est que certaines personnes sourdes ne maîtrisent pas l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Par conséquent, une personne sourde peut avoir de la difficulté à comprendre ce que dit le vendeur ou à se faire comprendre par le vendeur. Il a notamment été suggéré que les magasins devraient utiliser l'interprétation vidéo à distance (IVD) et former les vendeurs sur la façon de communiquer efficacement et respectueusement avec les personnes sourdes.
- **Téléphone ou SRV :** Les participants sourds ont dit qu'il était courant, lorsqu'ils appellent une entreprise en utilisant le service de relais vidéo (SRV), que l'appel soit refusé. Lorsque le modérateur leur a demandé si c'était spécifiquement vrai pour les entreprises de télécommunications, ils ont répondu par l'affirmative. Plusieurs ont suggéré que le CRTC devrait en faire davantage pour sensibiliser le public au SRV, et

quelques-uns ont suggéré que le CRTC devrait obliger les entreprises à accepter les appels du SRV.

- **Clavardage** : L'utilisation du clavardage peut constituer un problème en raison de l'enjeu de la maîtrise du français ou de l'anglais susmentionné. Quelques participants sourds ont suggéré que les entreprises devraient inclure la possibilité de clavarder en langue des signes.
- **Accès aux forfaits pour les personnes sourdes ou aveugles** : Quelques participants sourds ou aveugles ont dit qu'il peut être difficile de trouver des renseignements sur les forfaits ou les rabais spécifiquement destinés aux personnes handicapées. Les informations peuvent être difficiles à trouver sur le site Web d'un fournisseur, et le personnel du magasin peut ne pas proposer – ou ne pas être au courant – de ces forfaits ou rabais. Plusieurs participants ont dit qu'ils ne connaissaient qu'un seul fournisseur offrant un rabais lié à l'accessibilité.
- **Disponibilité des factures en braille** : Quelques participants ont dit qu'il peut être difficile d'obtenir des factures en braille. Quelques-uns ont suggéré qu'il faudrait que tous les fournisseurs soient tenus d'offrir la possibilité de recevoir des factures en braille, car le fait de ne pas fournir de factures en braille pourrait être une raison de ne pas choisir un fournisseur.

Raisons de ne pas changer

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

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

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

- Certains ont simplement dit que les autres forfaits coûtaient tous à peu près la même chose.
- Certains ont dit que, même s'ils pouvaient trouver un prix plus bas, l'ampleur des économies était trop faible pour que cela vaille la peine de faire les efforts et de prendre le risque de changer.
- Certains ont dit qu'au lieu de s'infliger tout le travail et l'incertitude liés à la recherche d'autres fournisseurs, ils ont appelé leur fournisseur actuel et obtenu une meilleure offre.
- En ce qui concerne les petits fournisseurs de services, certains ont dit qu'ils pouvaient offrir des prix plus bas, mais qu'ils craignaient d'en avoir moins pour leur argent, que ce soit, par exemple, la fiabilité ou la vitesse du service Internet, la couverture ou la fiabilité de la connexion du service de téléphonie cellulaire ou le service à la clientèle.

- Dans le contexte de l'impossibilité de trouver un prix significativement plus bas, certains participants se sont plaints qu'il n'y a pas assez de concurrence dans leur région et que c'est la raison pour laquelle il n'y a pas de différence de prix significative.
- Certains participants ont dit qu'en tant que nouveau client, ils pouvaient bénéficier d'un prix plus bas pendant un certain temps, mais qu'après l'expiration de cette offre, ils paieraient plus cher, de sorte que, dans l'ensemble, cela ne valait pas la peine de changer.
- Dans le cas du service de téléphonie cellulaire, plusieurs participants ont déclaré qu'il n'est possible d'obtenir un bon prix que si un téléphone cellulaire est également acheté dans le cadre du contrat, ce qui signifie que si quelqu'un ne souhaite pas acheter un téléphone cellulaire, il est difficile de trouver un prix mensuel plus bas.

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

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

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

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

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

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

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

Impossibilité d'obtenir une meilleure connectivité des téléphones cellulaires : Parmi les participants des groupes de téléphonie cellulaire, environ un tiers n'était pas entièrement satisfait en raison de problèmes de connectivité, tels que les appels interrompus ou la faible puissance du signal dans les régions rurales. À cet égard, certains participants n'ont pas changé de fournisseur parce qu'ils ne pensaient pas qu'il y avait d'autres fournisseurs offrant une meilleure connectivité. En ce qui concerne la connectivité des téléphones cellulaires dans les régions rurales, plusieurs participants ont indiqué que, selon leur expérience, les cartes de couverture disponibles auprès des fournisseurs sont inexactes, et qu'ils ne pensent donc pas pouvoir s'y fier pour identifier un fournisseur qui dispose d'une meilleure couverture.

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

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

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

Suggestions des participants pour le CRTC

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

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

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

Énoncé de neutralité politique

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



Anita Pollak
Présidente
Sage Research Corporation

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Raisons de ne pas être entièrement satisfaits

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

Service Internet

Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont réparties en quatre grandes catégories. Par ordre décroissant de fréquence, ces raisons étaient les suivantes :

- performance du service Internet;
- coût;
- facturation;
- service à la clientèle.

Performance du service Internet : La plupart des participants (environ quatre sur cinq) ont mentionné des problèmes de performance du service Internet comme raison de ne pas être entièrement satisfaits. Il y avait plusieurs types de plaintes au sujet de la performance. Par ordre décroissant de fréquence, ces plaintes étaient les suivantes :

- À l'occasion, la vitesse de la connexion Internet ralentit. Parfois, il n'y avait pas de raison apparente, tandis que certains ont fait remarquer que cela se produisait probablement lorsque plusieurs personnes ou appareils utilisaient Internet en même temps.
- Le service Internet tombe en panne de temps à autre.
- La vitesse de connexion est inférieure à celle annoncée.
- La vitesse de connexion du forfait actuel est trop lente.
- La vitesse de connexion est meilleure dans certaines parties de la maison, mais pire – ou inexistante – dans d'autres parties. Certains participants ont mentionné l'installation de prolongateurs de portée – soit en louant de l'équipement auprès du FSI, soit en achetant de l'équipement – mais cela n'a pas toujours réglé le problème.

Selon ces résultats, les gens qui envisagent de changer de fournisseur aimeraient obtenir des renseignements sur les vitesses de connexion offertes et sur la fiabilité de la connexion Internet. Ils veulent une vitesse qui correspond à leurs besoins en matière d'utilisation d'Internet et une connexion fiable, sans panne ni ralentissement.

Coût : Environ le tiers des participants ont mentionné le coût pour expliquer pourquoi ils n'étaient pas entièrement satisfaits. Plusieurs réponses ont été données à ce sujet :

- Le coût est trop élevé compte tenu des enjeux de performance du service Internet.
- Le coût a augmenté en raison de l'expiration d'un rabais précédent.
- Le coût est trop élevé compte tenu de leur utilisation d'Internet (par exemple, ils ont un service plus rapide que ce dont ils ont vraiment besoin).

Même si seulement environ un tiers des participants ont mentionné le coût pour expliquer pourquoi ils n'étaient pas complètement satisfaits, l'obtention de renseignements sur le coût était importante pour la plupart des participants lorsqu'ils examinaient les options des fournisseurs :

- Dans la plupart des cas, ce qui intéressait les participants, c'était d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix, et non pas simplement le service Internet le moins cher. Pour presque tous les participants, le service Internet résidentiel est très important dans leur vie quotidienne, et ils ont besoin d'un service fiable et d'une vitesse de connexion appropriée à l'utilisation d'Internet de leur ménage. Le coût n'entre en jeu que dans le contexte du respect de ces exigences de connexion. Pour la plupart, cela signifie que le forfait Internet le moins cher ne convient pas nécessairement à leurs besoins.

- Il était généralement connu que les nouveaux clients peuvent souvent obtenir un bon prix. Par conséquent, une fois qu'un forfait approprié a été trouvé auprès d'un FSI, une étape probable du processus consiste à obtenir ou à négocier une réduction de prix en tant que nouveau client.

Les participants sourds ou aveugles ont souligné l'importance de la disponibilité de rabais pour les personnes handicapées.

Facturation : Certains participants étaient insatisfaits de leur service Internet en raison de problèmes de facturation. Il y avait deux types de plaintes :

- Il y avait les erreurs de facturation.
- Il y avait les frais qui n'étaient pas prévus en fonction du forfait Internet auquel la personne avait souscrit.

La question des frais imprévus, que d'autres participants ont également connus, a amené certains à suggérer que les FSI devraient indiquer plus clairement le coût mensuel « tout compris » d'un forfait Internet donné.

Service à la clientèle : Certains participants ont mentionné des problèmes et de la frustration liés au service à la clientèle. Cela était presque toujours dans le contexte de la résolution des problèmes en matière de service Internet ou de facturation susmentionnés. Les types de problèmes mentionnés sont notamment les suivants :

- Il était difficile ou long de parler à une personne, et les assistants virtuels ne pouvaient pas résoudre le problème.
- Le processus était long en raison du transfert à différents agents.
- Différents agents donnaient des réponses différentes.

Besoins en matière de service Internet liés à l'accessibilité : Les participants sourds ont souligné l'importance de l'Internet haute vitesse en raison du rôle essentiel de la vidéo pour la communication en langue des signes. Une vidéo de piètre qualité – avec gel ou décalage – entrave considérablement la communication.

I'm looking for which provider has the highest upload and download speeds for the video that I require. That's key for deaf community consumers of Internet. In terms of other features, not necessarily important, but we need to have high upload and download speed, because that is our way of communicating. If it's too slow through VRS, or for other video platforms, it impedes our communication. [Je cherche le fournisseur qui offre les vitesses de téléchargement en amont et en aval les plus élevées dont j'ai besoin pour la vidéo. C'est essentiel pour les consommateurs d'Internet qui font partie de la communauté sourde. Pour ce qui est des autres caractéristiques, elles ne sont pas nécessairement importantes, mais nous devons avoir une bonne vitesse de téléchargement en amont et en aval parce qu'il s'agit de notre façon de communiquer. Si c'est trop lent dans le SRV, ou pour d'autres plateformes vidéo, cela entrave notre communication.]

La communauté des personnes sourdes a vraiment besoin d'Internet parce que, pour nous, c'est prioritaire pour la communauté. On communique avec nos mains avec la vidéo, on se comprend comme ça. Ce n'est pas comme les entendants. Vous avez accès au téléphone depuis longtemps. Vous n'êtes pas obligé d'avoir le code visuel. Nous, on ne peut pas se parler sans la vidéo. Tu sais comment qu'on communique fait que l'Internet, pour nous, c'est notre téléphone.

Quelques-uns ont également fait remarquer qu'en raison de l'utilisation intensive de la vidéo pour la communication, il serait également important d'avoir des données illimitées.

Service de téléphonie cellulaire

Les raisons de ne pas être entièrement satisfaits sont réparties en quatre grandes catégories. Le problème le plus courant était le coût du service de téléphonie cellulaire (pour environ la moitié des participants). Les problèmes suivants ont été mentionnés par environ un tiers des participants : la connectivité des téléphones cellulaires, la facturation et le service à la clientèle.

Coût : Environ la moitié des participants ont dit qu'ils étaient moins qu'entièrement satisfaits du coût de leur service de téléphonie cellulaire au cours de la dernière année. Cette plainte était plus fréquente pour le service de téléphonie cellulaire que pour le service Internet. Les résultats ont également varié parce que les participants étaient plus susceptibles de faire des comparaisons avec le coût du service de téléphonie cellulaire dans d'autres pays, et qu'ils estimaient que le coût était beaucoup plus élevé au Canada que dans d'autres pays. Par conséquent, certains ont eu l'impression que les coûts des services de téléphonie cellulaire étaient trop élevés dans l'ensemble – en d'autres mots, il ne s'agit pas seulement d'une question de « rapport qualité-prix », c'est aussi une question des coûts trop élevés au Canada.

For me, it's price. It's comparing it to other countries. I know Canada is one of the worst when it comes to that. It's not really justified in my opinion. There's just like zero competition. Like you basically have two or three choices. So, I just think it's a very, very unfair system that we have in Canada. [Pour moi, c'est une question de prix. C'est une comparaison avec les autres pays. Je sais que le Canada est l'un des pires pays à cet égard. À mon avis, ce n'est pas vraiment justifié. Il y a vraiment zéro concurrence. Vous n'avez essentiellement que deux ou trois choix. Je pense donc que nous avons au Canada un système très, très injuste.] (MOE)

It's too expensive, especially when you compare it elsewhere in the world. I believe we have some of the highest mobility bills in the world, if I'm not mistaken. [C'est trop cher, surtout quand on le compare à ce qui se fait ailleurs dans le monde. Je crois que nous sommes parmi ceux qui ont les factures de téléphonie cellulaire les plus élevées au monde, si je ne me trompe pas.] (MOE)

Il est reconnu au Canada qu'on paie à peu près le plus cher à travers le monde pour nos communications cellulaires, parce qu'on n'a pas assez de compétition. Quand y aura plus de compétition je fouillerai un peu plus. (Participant sourd)

Les participants sourds ou aveugles ont souligné l'importance de la disponibilité de rabais pour les personnes handicapées.

Connectivité des téléphones cellulaires : Environ le tiers des participants avaient des problèmes de connectivité avec les téléphones cellulaires. Deux types de problèmes ont été mentionnés :

- Appels interrompus – c'est-à-dire un appel qui est initialement acheminé, mais qui arrête de manière inattendue.
- Manque de services dans les régions rurales : cette question a plus souvent été soulevée chez les participants en région rurale et chez les participants de la Saskatchewan.

Coverage issues, yes because I live in a rural area, I don't live in the city I live outside, so it's like, sometimes I'll get a call, sometimes I'll miss it. It's because, oh we don't have towers out there, so sometimes I'll get it, sometimes it won't work. [Les problèmes de couverture, oui, parce que je vis dans une région rurale. Je ne

vis pas en ville. Je vis à l'extérieur. Alors, parfois je reçois un appel, et parfois je le manque. C'est parce que, oh, nous n'avons pas de tours là-bas. Alors, je vais parfois l'avoir, et parfois, cela ne fonctionnera pas.] (MOE, région rurale)

I know there's a few Saskatchewan people on the call and I would say probably the spotty service is a reason to consider another provider. There's always hope that maybe another provider will have better connections, especially in rural areas. When you're travelling, you may lose a call. It doesn't matter if it's in the country or in town, it's just generally an unreliable signal at times (Company A). [Je sais qu'il y a quelques personnes de la Saskatchewan sur l'appel et je dirais que le service intermittent est probablement une raison de considérer un autre fournisseur. Nous espérons toujours qu'un autre fournisseur disposera de meilleures connexions, surtout dans les régions rurales. Lors d'un déplacement, il est possible de perdre un appel. Peu importe qu'on soit à la campagne ou en ville, c'est simplement le signal qui n'est généralement pas fiable à certains moments (Entreprise A)]. (Sask., région rurale)

When I travel, usually within the province, I like to catch up with people and make some calls and you know, quite often it's patchy, not very often are they dropped completely but you know, there's periods of, I can't hear you. Are you there? [Lors d'un voyage, habituellement à l'intérieur de la province, j'aime prendre des nouvelles des gens et faire des appels. Et vous savez, très souvent, c'est inégal. Très souvent, ils ne sont pas interrompus complètement, mais vous savez, il y a des périodes de : « Je ne vous entends pas. » et « Êtes-vous là? ».] (Sask., grande ville)

En lien avec ce problème, certains participants aimeraient obtenir des renseignements sur la couverture et la connectivité des services de téléphonie cellulaire lorsqu'ils envisagent un autre fournisseur de services de téléphonie cellulaire.

Facturation : Environ le tiers des participants étaient mécontents de leur service de téléphonie cellulaire en raison de problèmes de facturation. Il y avait deux types de plaintes :

- La plainte la plus courante concernait des frais qui n'étaient pas prévus au contrat de service de téléphonie cellulaire auquel la personne avait souscrit. Les frais imprévus étaient de deux types : (1) les frais inattendus qui sont apparus immédiatement après avoir commencé à utiliser le fournisseur de services de téléphonie cellulaire ou qui semblaient apparaître au hasard, ou (2) les augmentations de prix continues et inattendues pendant la durée du contrat – c'est-à-dire que, contrairement à leur interprétation du contrat qu'ils avaient signé, le prix mensuel n'était pas un montant fixe pour la durée du contrat, mais augmentait au cours la durée du contrat.
- Certains se sont plaints d'erreurs de facturation.

La question des frais imprévus, que d'autres participants ont également connus, a amené certains à suggérer que les fournisseurs de services de téléphonie cellulaire devraient indiquer plus clairement le coût mensuel « tout compris » d'un forfait de téléphonie cellulaire donné et, plus particulièrement, qu'ils devraient s'engager à ne pas augmenter le prix pendant toute la durée du contrat.

Service à la clientèle : Environ le tiers des participants ont dit qu'ils n'étaient pas entièrement satisfaits de leur fournisseur de services de téléphonie cellulaire en raison de problèmes relatifs au service à la clientèle. Certains types de problèmes étaient les mêmes que ceux susmentionnés pour le service à la clientèle des services Internet :

- Il était difficile ou long de parler à une personne, et les assistants virtuels ne pouvaient pas résoudre le problème.

- Le processus était long en raison du transfert vers différents agents.
- Différents agents donnaient des réponses différentes.

Un autre problème mentionné par certains participants du Québec concernait deux types d'enjeux linguistiques relatifs au service à la clientèle : (1) la mauvaise maîtrise du français des agents du service à la clientèle au Québec, ce qui entraînait des difficultés de compréhension pour les deux parties, et (2) les longs temps d'attente pour parler à un agent francophone comparativement à un agent anglophone.

Donc, j'ai voulu passer par le service à la clientèle pour avoir de l'aide. Je n'ai rien contre le service mais je trouve qu'on a des difficultés de se comprendre. On essaye d'expliquer le problème et la personne à l'autre bout du fil n'arrive pas à comprendre notre langue. Je me suis déjà fait dire qu'on ne comprenait pas « mon dialecte ». (Québec)

La personne parle français mais pas forcément québécois, donc c'est plus difficile la compréhension de leur côté. (Québec)

Moi j'ai déjà appelé à la compagnie de cellulaire, pis c'était tellement long de parler à quelqu'un en français, j'ai raccroché et j'ai rappelé pour parler à quelqu'un en anglais et j'ai eu la ligne plus facilement. (Québec)

Cette question n'a pas vraiment été soulevée dans les groupes de discussion sur les services Internet au Québec, mais elle pourrait être attribuable aux différences entre les fournisseurs de services utilisés par les participants des groupes Internet par rapport à ceux des groupes de téléphonie cellulaire. Dans les groupes Internet, une grande majorité des participants traitaient avec un fournisseur en particulier, mais ce fournisseur était utilisé pour le service de téléphonie cellulaire par un seul participant des groupes de téléphonie cellulaire. Il semble donc que ce fournisseur est meilleur lorsqu'il s'agit des services en français au Québec.

Besoins en matière de service de téléphonie cellulaire liés à l'accessibilité : Comme c'était le cas pour Internet, les participants sourds ont dit qu'ils utilisent leur téléphone cellulaire pour la communication vidéo en langue des signes. Pour cette raison, ils ont à la fois besoin de haute vitesse et, idéalement, de données illimitées.

Video quality as well on the phone it has to be smooth. The video can freeze so we need to make sure there is full access to video streaming for our video calls. [La qualité de la vidéo doit également être fluide sur le téléphone. La vidéo peut geler, nous devons donc nous assurer que l'accès à la lecture vidéo en continu est total pour nos appels vidéo.]

Pis moi une chose pour laquelle je m'inquiète avec les téléphones cellulaires c'est la vidéo – parce que nous on a besoin d'utiliser le SRV; on a besoin d'utiliser la vidéo pour passer des appels. Nous les appels téléphoniques, c'est des appels vidéo. Ma famille ou mes amis sourds on communique toujours en vidéo. C'est notre téléphone! Pis je dois toujours me limiter ou aller au Tim Horton [sur Wifi] pour utiliser le téléphone et ça me stresse. Les entendants sont là « Bla-bla-bla! » des heures illimitées mais moi je ne peux pas.

Obstacles et difficultés relatifs à l'obtention de renseignements

Dans le cadre d'un changement de fournisseur de service, il est nécessaire de recueillir des renseignements sur les autres fournisseurs. Les obstacles ou les difficultés à obtenir ces renseignements provoquent des frictions dans le processus de recherche et augmentent la complexité de ce processus ainsi que le temps qu'il requiert. Le niveau perçu de difficulté et de temps peut décourager certaines personnes de changer de fournisseur. Comme nous le verrons plus en détail dans la suite du rapport, cela transparaît dans certaines des raisons invoquées pour ne pas changer de fournisseur :

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

Par souci d'efficacité dans ce qui suit, lorsqu'une question s'applique à la fois au service Internet et au service de téléphonie cellulaire, elle est abordée dans la même section.

Contexte – Sources de renseignements des participants (Internet et téléphonie cellulaire)

Presque tous les participants qui étaient insatisfaits de leur service Internet ou de téléphonie cellulaire avaient cherché de l'information sur ce que les autres fournisseurs proposaient.

La source d'information la plus souvent utilisée (sauf par les participants aveugles) était les sites Web des fournisseurs. Les obstacles à l'obtention des renseignements liés à cette source, qui sont abordés dans les sections subséquentes, sont notamment les suivantes :

- difficulté à comparer les forfaits et les offres entre les fournisseurs;
- difficulté à obtenir des renseignements complets sur les prix;
- absence de description des offres spéciales offertes lors d'un appel au fournisseur;
- en ce qui concerne le service Internet, difficulté à comprendre quel forfait correspond le mieux aux besoins.

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

As a deaf community as a whole, for me, I feel there's a lot of communication, and a lot of comparison, especially when it comes to rate plans and who are you with. What's the speed like? What's the quality like? So there's a lot of good discussion that happens that way. And that's kind of how our quote unquote research is conducted. [Dans l'ensemble, pour la communauté sourde, j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de communication et beaucoup de comparaisons, surtout en ce qui concerne les plans tarifaires et ceux

avec qui vous faites affaire. Quelle est la vitesse? Quelle est la qualité? Il y a donc beaucoup de bonnes discussions qui se déroulent de cette façon. Et, entre guillemets, c'est à peu près comme ça que nos recherches sont effectuées.] (Participant sourd)

Moi ma façon d'opérer – puisque j'ai un handicap visuel – c'est toujours de communiquer avec d'autres personnes qui ont le même handicap. Si quelqu'un a le même handicap que moi et y est satisfait, y a des grosses chances que moi je sois satisfait. C'est ma source d'information : communiquer avec d'autres personnes qui ont le service et quels genres de services ils ont, comment c'est accessible. (Participant aveugle)

Certains participants ont téléphoné à des fournisseurs pour obtenir de l'information. Cela se produisait généralement après avoir d'abord cherché en ligne. La personne appelait ensuite pour obtenir de plus amples renseignements ou pour en savoir plus sur les offres spéciales qui ne sont pas annoncées sur le site Web du fournisseur. Les obstacles à l'obtention des renseignements liés à cette source coïncident avec ceux des sites Web des fournisseurs et sont abordés dans les sections subséquentes :

- difficulté à comparer les forfaits et les offres entre les fournisseurs;
- difficulté à obtenir des renseignements complets sur les prix;
- en ce qui concerne le service Internet, difficulté à comprendre quel forfait correspond le mieux aux besoins;
- refus occasionnels des appels du SRV par les entreprises.

Un nombre relativement petit de participants a parlé en personne avec un représentant du fournisseur – généralement dans un magasin et, dans certains cas, par l'entremise de représentants en porte-à-porte. Cela pouvait être utile pour faciliter les questions et l'obtention de renseignements, mais cela posait le même genre de problèmes que les sites Web des fournisseurs et les agents du service à la clientèle. De plus, comme nous le verrons plus loin, les participants sourds ont éprouvé de grandes difficultés à communiquer avec les représentants en magasin.

Comparaison des offres des fournisseurs (Internet et téléphonie cellulaire)

Dans les groupes de discussion des services Internet et de téléphonie cellulaire, un peu moins de la moitié des participants ont dit que l'une des difficultés rencontrées lors de la recherche de fournisseurs de services en vue d'un changement était la comparaison des offres des différents fournisseurs. Cette question a été abordée de manière quelque peu différente dans les groupes de discussion sur les services Internet et les services de téléphonie cellulaire – par exemple, les complications relatives aux offres groupées étaient plus souvent mentionnées par les participants des groupes Internet. Néanmoins, compte tenu des plaintes relatives à la comparaison des fournisseurs et des suggestions visant à faciliter la comparaison, le problème a été évoqué par environ la même proportion de participants dans les groupes de discussion sur les services Internet et les services de téléphonie cellulaire.

Essentiellement, la difficulté à comparer les offres des différents fournisseurs augmente le temps, la complexité et l'incertitude liés au processus de recherche d'un autre fournisseur.

Il y avait deux types de plaintes : la difficulté à comparer directement les forfaits Internet ou les forfaits de téléphones cellulaires, et la difficulté supplémentaire à comparer les offres qui regroupent d'autres services :

- **Comparaison des offres de service Internet ou de service de téléphonie cellulaire des différents fournisseurs** : Le problème est que les paramètres et les caractéristiques des forfaits varient d'un fournisseur à l'autre, de sorte qu'il est difficile de trouver des forfaits directement comparables.

It's apples and oranges. One service provider will say, okay, we've got 150 MB per second download, and then you have the one that says, well, we have a gig, or we have this. It's hard to compare the different speeds and the different prices, and the different...some will have data limits on how much you can download, and some won't. So yeah, it's like comparing apples to oranges. [C'est comparer des pommes avec des oranges. Un fournisseur de services dira, d'accord, nous avons un téléchargement de 150 Mo par seconde, et l'autre dira, eh bien, nous avons un Go, ou nous avons ceci. C'est difficile de comparer les différentes vitesses et les différents prix, et les différents... Certains auront des limites de données sur la quantité que vous pouvez télécharger, et d'autres n'en auront pas. Donc oui, c'est comme comparer des pommes avec des oranges.] (Participant aveugle, Internet)

Pour moi, c'est compliqué : ils nous expliquent les forfaits et ils vont nous dire les vitesses mais y a tellement de choix et de prix que moi je me perds là-dedans. Y a trop de possibilités. (Québec, Internet)

It's clear online, but it's sort of like comparing apples and oranges. So, you might look at two different companies' websites and you know the first one's got, oh, wow, that seems like a really good deal. It's got everything I need. Then you look at other companies and you think, oh, that's even a better deal. But then you realize, you know, that you can't really compare them because each one is so different or missing something. [C'est clair en ligne, mais c'est un peu comme comparer des pommes avec des oranges. Donc, vous pouvez regarder les sites Web de deux entreprises différentes et vous savez ce que la première a. Oh, wow! Ça semble vraiment être une bonne affaire. Ça comprend tout ce dont j'ai besoin. Puis vous regardez d'autres entreprises, et vous pensez que c'est une bien meilleure offre. Mais vous vous rendez compte, que vous ne pouvez pas vraiment les comparer parce que chaque offre est tellement différente ou bien qu'il manque quelque chose.] (Sask., téléphonie cellulaire)

- **Complications relatives aux offres groupées lors de la comparaison des offres** : Lorsque le service Internet ou de téléphonie cellulaire fait partie d'une offre qui regroupe d'autres services, la comparaison des offres des différents fournisseurs est encore plus difficile en raison des différences entre les fournisseurs en ce qui concerne les caractéristiques des autres éléments de l'offre groupée.

I think the biggest problem for me is that there's no standard. You look at it, the phone service might be a little bit better, but then the Internet's worse and if you go for the better Internet, then your TV package isn't as good. Nothing's the same. It's not like a set standard of Internet speed or a set volume of data, or anything. So, it's really hard to do a comparison between providers, because how you compare when all of the components are different? [Je crois que le plus gros problème pour moi, c'est qu'il n'y a pas de norme. Quand on le regarde, le service téléphonique est peut-être un peu meilleur, mais alors l'Internet est pire, et si vous optez pour le meilleur Internet, alors c'est votre forfait de télévision qui n'est pas aussi bon. Rien n'est pareil. Ce n'est pas comme une norme fixe de vitesse Internet ou un volume fixe de données, ou quoi que ce soit. Donc, c'est vraiment difficile de faire une comparaison entre les fournisseurs, parce que comment comparer lorsque tous les éléments sont différents.] (Ouest, Internet)

What was difficult was trying to compare services that you have now versus another company's offerings, to make sure that you're comparing apples to apples. Because of all the different bundlings and packages and different speeds that are available. They make it fairly difficult, at least at first glance; to be able to compare the services you have now versus what you might be paying for. [Ce qui était difficile, c'était

d'essayer de comparer les services actuels à ceux offerts par une autre entreprise, pour être certains de comparer des pommes avec des pommes. À cause de toutes les offres groupées et des différents forfaits ainsi que des différentes vitesses qui sont disponibles. Ils rendent cela assez difficile, tout du moins à première vue, de comparer les services actuels avec ceux que vous pourriez payer.] (*Sask., Internet*)

*Trying to compare your packages and everything was kind of all over the place. I want these kinds of channels, but that bundle doesn't have that channel or those channels or these different things. That's what I found to be frustrating. I think on both counts because it seems that there are so many different speeds with the Internet and are you comparing the same type of product with one company versus the other? So I found that a bit confusing. The TV was even more so because there are so many different options out there and different prices for different things and companies charge different prices for add-ons. [Si vous essayez de comparer vos forfaits, tout sera pêle-mêle. Je veux ce genre de chaînes, mais ce forfait ne comprend pas cette chaîne ou ces chaînes ou ces autres choses. C'est ce que j'ai trouvé frustrant. Je pense que c'est des deux côtés parce qu'il y a tellement de vitesses différentes avec Internet. Comparons-nous le même genre de produits d'une entreprise à l'autre? J'ai donc trouvé cela un peu déroutant. Avec la télévision, c'était encore pire parce qu'il y avait tellement d'options différentes et des prix différents pour différentes choses et les entreprises facturent des prix différents pour les ajouts.] (*Sask., Internet*)*

Les participants ont fait trois types de suggestions pour faciliter la comparaison des offres des différents fournisseurs, et chaque type a été mentionné à la fois pour le service Internet et pour le service de téléphonie cellulaire. Il s'agissait : d'un site Web de comparaison opéré par un tiers, de forfaits normalisés et d'une option de « forfait conçu sur mesure » sur les sites Web des fournisseurs.

Suggestion des participants – Site Web de comparaison opéré par un tiers : Il s'agit de la suggestion la plus mentionnée. L'idée était de disposer d'un site Web où les offres des différentes entreprises pourraient être mises côte à côte, plutôt que de devoir consulter différents sites Web et d'essayer de retenir les différentes offres. Quelques participants ont également suggéré d'autres types de données comparatives qui seraient utiles, y compris le nombre de plaintes de clients ou les taux de satisfaction des clients. Quelques participants ont suggéré qu'il pourrait s'agir de quelque chose de semblable aux sites Web consacrés aux voyages qui comparent les forfaits de voyage ou qui évaluent les différents fournisseurs liés aux voyages.

*If there is going to be you know, objective websites, information that can basically give a breakdown of all service providers for the reliability issues, and also the cost issues as well, that will be like a wonder for everybody. [S'il doit y avoir des sites Web objectifs, de l'information qui fournit essentiellement une ventilation de tous les fournisseurs en ce qui a trait aux problèmes de fiabilité, ainsi que les questions de coût, ce serait merveilleux pour tout le monde.] (*Ouest, Internet*)*

*There's a lot of information on the packages. Like, you know, the speed, what you're going to get for hours of calling, extra costs or if you're calling inside Canada and outside Canada, you know, the different pieces of the package and what each little piece of the package costs. My memory is pretty good but once I started going through, I don't have the memory to be able to remember [Company X] was X dollars for, you know, 20 gigs. And, you know, I can't remember all that. So that's why it would be nice to have a comparison website. [Il y a beaucoup d'information sur les forfaits. Par exemple, la vitesse, ce que vous allez obtenir pour les heures d'appels, les coûts supplémentaires ou, si vous appelez au Canada ou à l'étranger, les différents éléments du forfait et ce que coûte chacun des différents éléments du forfait. Ma mémoire est assez bonne, mais lorsque j'ai commencé à tout parcourir, je n'avais pas la mémoire nécessaire pour me rappeler que [l'entreprise X] coûte X dollars pour 20 giga-octets. Et, vous savez, je ne peux pas me souvenir de tout cela. C'est pourquoi ça serait bon d'avoir un site Web de comparaison.] (*Participant aveugle, téléphonie cellulaire*)*

Kayak ou Expedia qui vont faire des comparatifs pour des voyages et des vols d'avions. Ben ça pourrait être quelque chose qui pourrait être intéressant de pouvoir comparer mon besoin (Ex. : nombre de gig et fonctionnalités) (Québec, téléphonie cellulaire)

Un participant aveugle a suggéré qu'un site Web de comparaison bien conçu sur le plan de l'accessibilité aiderait grandement les personnes aveugles. Comme nous l'expliquons plus loin, l'accessibilité des sites Web des fournisseurs varie, et les sites peuvent être trop complexes pour permettre de lire facilement l'information à l'aide d'un lecteur d'écran.

I think that would be an excellent idea if there could be some unbiased third party comparison of the different Internet services offered by the Internet service providers in terms of how much the package cost and what the package consists of. ... All [company] websites are not created equally. Some are more or less accessible for blind persons using screen readers. Using a website is not the same thing as reading an email or a Word document because there are so many headings, links and tabs and so on. A website is a very complex document to navigate with a screen reader. And so if there was a third party analysis comparison of these different plans from the different Internet service providers, it could facilitate what choice you make. [Je pense que ce serait une excellente idée de pouvoir comparer de manière impartiale les différents services Internet proposés par les fournisseurs de services Internet en ce qui concerne le coût et les éléments du forfait... Tous les sites Web [d'entreprises] ne sont pas créés de façon égale. Certains sont plus ou moins accessibles pour les personnes aveugles qui utilisent un lecteur d'écran. L'utilisation d'un site Web n'est pas la même chose que la lecture d'un courriel ou d'un document Word parce qu'il y a beaucoup de titres, de liens, d'onglets et ainsi de suite. Un site Web est un document très complexe à naviguer à l'aide d'un lecteur d'écran. Donc, s'il existait une analyse comparative par un tiers des différents forfaits proposés par les différents fournisseurs de services Internet, cela pourrait faciliter ce choix.]

Les participants ignoraient presque tous l'existence de sites Web de tiers pour comparer les fournisseurs de services Internet ou de services de téléphonie cellulaire. Au Québec, quelques-uns ont mentionné le site de *Protégez-Vous*, dont d'autres avaient entendu parler, mais qu'ils n'avaient pas pensé à consulter pour les services Internet et de téléphonie cellulaire. Quelques participants ont mentionné *PlanHub.ca* (qui a des sites en français et en anglais).

Plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait fournir des renseignements sur les offres des différents fournisseurs :

I want to see more information provided by the CRTC. They're the regulator, right? So, hopefully, they can provide a platform for us to look into. Like, if they can provide the information from different providers so that as a consumer, we have a place to go to if we need information about this service and this is the price that we're looking at. The costs of these different services provided by the different service providers, the bandwidth. Then what kind of technology is being provided. At least some basic information on the different services of the Internet that are being offered by the different companies. [Je veux que le CRTC fournisse plus d'information. C'est l'organisme de réglementation, n'est-ce pas? Donc, on espère qu'il pourra fournir une plateforme pour qu'on puisse examiner la question. Par exemple, s'il peut fournir les informations des différents fournisseurs de sorte qu'en tant que consommateur, nous ayons un endroit à consulter si nous avons besoin d'information sur ce service et sur le prix que nous cherchons : les coûts des différents services fournis par les différents fournisseurs de services et la bande passante. Quel type de technologie est fourni? Au moins, quelques informations de base sur les différents services Internet offerts par les différentes entreprises.] (Ouest, Internet)

Une liste que le CRTC pourrait faire avec toutes les compagnies de fournisseurs et tout ce qui se compare (Ex : modem fourni ou acheté/telle vitesse etc.) que tout soit indiqué au complet. Une liste ou un document. (Québec, Internet)

Je ne sais pas si le CRTC a un site Web. Y devrait y avoir une page comparative des fournisseurs. (Québec, téléphonie cellulaire)

Suggestion des participants – Forfaits normalisés : Certains participants ont suggéré que des forfaits normalisés soient offerts par tous les fournisseurs, ce qui permettrait de comparer les prix plus facilement. Ce ne serait pas nécessairement les seuls forfaits offerts par un fournisseur, mais ils constitueraient au moins un point de départ pour comparer les fournisseurs.

So I think if they were interested in providing good service and being transparent, they would look at what they're offering and just make the exact same package. Then do what they want with it, whether they throw it into a bundle, this, that or the other, but just that there's some way to compare exactly. [Je pense donc que s'ils voulaient offrir un bon service et être transparents, ils examineraient ce qu'ils offrent et proposeraient exactement le même forfait. Ils en feraient ensuite ce qu'ils veulent, qu'il s'agisse d'une offre groupée, de ceci, de cela ou d'autre chose, mais il y aurait ainsi un moyen de comparer exactement.] (Sask., Internet)

It would be nice if all of those providers had a comparative product, you know, that is a base price so that you can do a side-by-side comparison. [Ce serait bien que tous ces fournisseurs aient un produit comparatif, c'est-à-dire un prix de base pour que vous puissiez faire une comparaison côte à côte.] (Sask., téléphonie cellulaire)

Quelques participants ont suggéré que le CRTC impose certains forfaits normalisés.

It would be nice if there were a regulatory body who says, okay, you have to offer these particular things. You know, there can be additions, there can be other things that you offer, but it would be nice if we could actually do that comparison without everything constantly being on a slider. So, if there were some sort of regulatory board that said, okay, these basic services you have to offer and you have to give a price point, and that's where everybody starts. That would be nice, because then I feel like at least we'd have somewhere to start. [Ce serait bien s'il y avait un organisme de réglementation qui dirait que vous devez offrir ces choses en particulier. Il peut y avoir des ajouts, il peut y avoir d'autres choses que vous offrez, mais ce serait bien si nous pouvions vraiment faire cette comparaison sans que tout soit constamment sur la barre de défilement. Donc, s'il y avait une sorte de conseil de réglementation qui disait que vous devez offrir ces services de base et vous devez donner un prix, et c'est là que tout le monde commence. Ce serait bien, parce que j'ai l'impression que nous aurions au moins un point de départ.] (Sask., téléphonie cellulaire)

Suggestion des participants – « Conçu sur mesure » : Plusieurs participants ont suggéré que les sites Web des fournisseurs devraient permettre à un utilisateur de concevoir son propre forfait et, qui plus est, d'utiliser les mêmes options. De cette façon, une personne pourrait « concevoir » le même forfait sur les sites Web de différents fournisseurs, puis comparer les prix.

Have a drop-down menu on a site where they all want to use the same menu across all the service providers, and then you would identify what you wanted, whatever box you ticked off in one service provider, you could do it in the other, and then you could at least generate an approximate financial value to what you need and what you want. [Avoir un menu déroulant sur un site que l'ensemble des utilisateurs voudraient utiliser pour tous les fournisseurs de services, puis vous y indiqueriez ce que vous voulez, quelle que soit la case cochée pour un fournisseur de services, vous pourriez le faire pour d'autres. Et vous pourriez ensuite au moins générer une valeur financière approximative pour ce dont vous avez besoin et ce que vous voulez.] (MOE, Internet)

Connaissance du coût mensuel total (Internet et téléphonie cellulaire)

Certains participants ont indiqué qu'il peut être difficile de trouver le coût mensuel réel d'un forfait de service Internet ou de téléphonie cellulaire – et cela peut être vrai à la fois pour les renseignements sur les sites Web des fournisseurs et pour les informations reçues lors d'un

échange avec un représentant. Essentiellement, le prix proposé est finalement inférieur – et parfois considérablement inférieur – au montant de la facture mensuelle. L'impression est que le prix présenté n'inclut pas les coûts qui peuvent être indiqués en petits caractères et, dans le cas des services Internet, il peut ne pas inclure les coûts d'équipement (par exemple, la location d'un modem).

In terms of the issue at hand, I think it's the transparency. They will tell you that \$59.99 is the cost but there's so many underlying charges, like for example, additional jacks, modem rentals, speed – maybe they put a cap on it, and things like that. You know what, those costs add up. I mean, at the end of the day, possibly the cost is not \$59.99, it could be \$100 or \$120. [Pour ce qui est du sujet à l'étude, je pense que c'est une question de transparence. Ils vous disent que le coût est de 59,99 \$, mais il y a tellement de frais sous-jacents, tels que les prises supplémentaires, la location de modem, la vitesse – peut-être qu'ils fixent un plafond, et d'autres choses du genre. Vous savez quoi, ces coûts s'additionnent. Au bout du compte, peut-être que le coût n'est pas de 59,99 \$, mais il est plutôt de 100 \$ ou de 120 \$.] (Ouest, Internet)

Oftentimes there are those surprise costs on the billing. Maybe there's an activation fee of \$50, a one-time fee. So there's all of those kinds of things as well that aren't being shown from the forefront. And I think that they often aren't being told to their customers that if you buy this, there will be these additional costs, there will be these additional fees. [Souvent, il y a ces coûts imprévus sur la facture. Il y a peut-être des frais d'activation de 50 \$, des frais uniques. Il y a donc toutes sortes de choses qui ne sont pas indiquées dès le départ. Et je pense que souvent, on ne dit pas aux clients que s'ils achètent ceci, il y aura ces coûts supplémentaires, qu'il y aura ces frais supplémentaires.] (Participant sourd, Internet)

Lorsqu'on parle d'Internet pour les prix, ils vont chercher des forfaits. Mettons à 80 \$ par mois c'est un bon prix, les personnes sourdes sont : Oui-oui-oui! — Mais as-tu regardé les règlements ? As-tu vu qu'il fallait louer la borne! Ah mais ce n'est pas ça qu'on m'a dit! ». C'est parce qu'ils n'arrivent pas à lire, ils n'ont pas regardé les petits détails.] (Participant sourd, Internet)

And often, usually they say, if you get this new cell phone from us, you're only going to be paying \$55 a month. But they don't come out and say it's \$55 a month, plus this tax, plus that, plus that fee. [Bien souvent, on nous dit habituellement que si vous prenez notre nouveau téléphone cellulaire, vous ne paierez que 55 \$ par mois. Mais ils ne disent pas que c'est 55 \$ par mois, plus cette taxe, plus cela, plus ces frais.] (Participant aveugle, téléphonie cellulaire)

Les conséquences négatives de ne pas connaître le coût mensuel total réel étaient les suivantes :

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

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

You think, oh, this is the fee, and then you get your bill and it's exorbitant. It's more than you anticipated. So making sure that that fine print is fully explained in detail. So the first time I pay it's going to be this much, and then from that month on, it's going to be however much. So making sure that people are fully educated and knowing what their monthly bill is going to look like. I still think that that is an area of confusion for a lot of people. So I really want to make sure all of those hidden costs are really made to be clear. [Vous pensez qu'il s'agit des frais, puis vous recevez votre facture et c'est exorbitant. C'est plus cher que ce que vous aviez prévu. Alors, il faut s'assurer que les petits caractères sont tous expliqués en détail. Donc, la première fois que je vais payer, ce sera tel montant, puis à partir de ce mois-là, ce sera tant de plus. Il faut s'assurer que les gens sont complètement informés et qu'ils savent à quoi ressemblera leur facture mensuelle. Je continue de croire que c'est une source de confusion pour beaucoup de gens. Je veux donc m'assurer que tous ces coûts cachés sont bien clairs.] (Participant sourd, Internet)

D'exiger plus de transparence et qu'il n'y ait aucuns frais cachés. Je pense que c'est une chose possible si on exige la même chose à toutes les compagnies. Ils vont être obligés de suivre toute la même démarche. Je pense que ce serait bon pour pas mal de monde. Ça nous éclairerait beaucoup plus. (Québec, Internet)

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

I was not happy with the cost, so I was hoping to get a lower cost. A couple of reasons held me back [from switching], because I think that at the beginning, when you first sign, you know, they give you a special cost, and then you go back to either what you were paying before or even higher, and I didn't want to have that regret [Je n'étais pas content du coût, alors j'espérais obtenir un meilleur prix. Quelques raisons m'ont empêché [de changer], parce que je pense qu'au début, lorsque vous signez (le contrat), vous obtenez un prix spécial, puis vous revenez à ce que vous payiez avant ou même à plus, et je ne voulais pas avoir ce regret.] (Ouest, Internet)

L'autre chose quand tu regardes [Entreprise X], oui vous venez avec moi et on va vous faire un bon prix, mais pour un an. Pis dans un an vous changerez le prix. Si dans un an tu me charges plus cher que [Entreprise A] présentement. (Québec, Internet)

Calling for information is] pretty straightforward. But I'll put a "but" in there. And that is getting down to the bottom line after the party's over, getting the cell phone rep to say what the monthly charges are going to be with everything added in, including the taxes and administration fees, all that miscellaneous stuff after the introductory costs. They want to tell you all about the introductory offer. But they need a little poking or prodding to get them to say what's my bill going to be nine months from now. I have never found any cell phone company that I have called to be straight forward and telling you what your cost is now, and giving you a clear breakdown of what those items in your bill are, and what your cost is going to be when your two year contract is up, if you're going with a two year contract. [Demander des renseignements, c'est assez simple, mais je vais mettre un « mais ». Une fois que la fête est terminée, il faut en arriver au bout du compte à demander au représentant du service de téléphonie cellulaire quels seront les frais mensuels avec tout ce qui s'est ajouté, y compris les taxes et les frais d'administration, toutes ces choses diverses après le prix de lancement. Ils veulent vous parler de l'offre de lancement, mais ils ont besoin de se faire pousser un peu pour indiquer quelle sera la facture dans neuf mois. Je n'ai jamais trouvé d'entreprise de téléphonie cellulaire qui a été franche lorsque je l'ai appelée, et qui a dit le coût actuel, qui a donné une ventilation claire des éléments dans la facture, et qui a dit quel serait le coût à la fin du contrat de deux ans, dans le cas d'un contrat de deux ans.] (Participant sourd, téléphonie cellulaire)

Plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait imposer la divulgation du coût mensuel après l'expiration des rabais.

Difficulté à comprendre le lien entre les forfaits et les besoins (Internet)

Certains participants ont dit qu'ils avaient du mal à savoir quel forfait Internet choisir parce qu'ils ne savaient pas comment faire le lien entre les descriptions des forfaits et ce dont ils auraient besoin en fonction de l'utilisation d'Internet de leur ménage. Cette situation suscite des doutes et des incertitudes à l'égard du meilleur Internet lors d'un changement de fournisseur. Les gens veulent obtenir un forfait Internet qui est suffisant pour répondre à leurs besoins, mais ils ne veulent pas non plus payer trop cher pour un forfait plus puissant que nécessaire. Les doutes et les incertitudes

peuvent retarder la décision de changer de fournisseur, ou même mener à la décision de ne pas changer.

When I started to look into it, it was how would I get better Internet, what's going to give me better Internet? And to be honest, I'm not educated about like, say, fibre optics, or what would strengthen my connection or what I need to do. So the education is not there for me. So even to switch, I don't know if I'm making the right choice. [Quand j'ai commencé à étudier la question, je me suis demandé comment je pourrais obtenir un meilleur Internet, ce qui me donnerait un meilleur Internet. Et pour être honnête, je n'ai pas de connaissances sur la fibre optique, ou sur ce qui renforcerait ma connexion ou sur ce que je dois faire. Je n'ai jamais su ces renseignements nécessaires. Je ne sais donc pas si je fais le bon choix en changeant de fournisseur.] (Sask.)

I find for myself on the website, but it's also even when you talk to someone, like it's a lot of talking and unless you understand all of that lingo, I don't know. I felt like I'm not sure if I'm really understanding all of this or not. So, it was just easier to stay with what I had. [Je trouve par moi-même sur le site Web, mais c'est aussi la même chose lorsque je parle à quelqu'un : c'est beaucoup de paroles et, à moins de comprendre tout ce jargon, je ne sais pas. J'avais l'impression de ne pas être capable de tout bien comprendre. C'était donc plus facile de rester avec ce que j'avais.] (Ouest)

Certains ont suggéré qu'il serait utile que les fournisseurs établissent un lien entre leurs différents forfaits et l'utilisation d'Internet par les ménages, comme la façon dont Internet est utilisé et le nombre de personnes ou d'appareils qui l'utilisent à un moment donné.

The differences between the different types of speeds – because there were different speeds but I don't have a visual. I don't fully get what those differences mean in terms of are they fine for email but not fine for streaming? Are they fine for email and streaming, but not fine for gaming? At what point will this speed die or glitch compared to another one? They don't really explain that. [Les différences entre les différents types de vitesses – parce qu'il y a des vitesses différentes, mais je ne les ai pas en tête. Je ne comprends pas vraiment ce que signifient ces différences : est-ce qu'elles conviennent aux courriels, mais pas à la diffusion en continu? Est-ce qu'elles conviennent aux courriels et à la diffusion en continu, mais pas aux jeux? À quel moment cette vitesse va-t-elle faiblir ou avoir des problèmes par rapport à une autre? Ce n'est pas vraiment expliqué.] (Sask.)

So, somebody giving examples of things that people typically use definitely, for me, would make a difference in understanding. If two of us are going to be on Zoom, and we're going to be streaming and we're going to be on other stuff, well, then we need a higher upload/download speed. [Donc, quelqu'un qui donne des exemples de ce que les gens utilisent habituellement, pour moi, cela ferait une différence pour ma compréhension. Si nous sommes deux à utiliser Zoom et que nous allons utiliser la diffusion en continu en plus de faire d'autres choses, nous aurons alors besoin d'une vitesse de téléchargement plus élevée.] (MOE)

Okay, you have this package, you should be able to use maybe six computers or six laptops or the gadgets that you could use with it that would ensure that you have stability and good connection. Sometimes I don't understand five megabytes per second. What does that mean? But having the number of gadgets you use, we recommend this for you to use. [D'accord, vous avez ce forfait, vous devriez pouvoir utiliser environ six ordinateurs ou six ordinateurs portables ou vous pourriez utiliser ces appareils avec cela, ce qui assurerait la stabilité et une bonne connexion. Parfois, je ne comprends pas cinq mégaoctets par seconde. Qu'est-ce que cela signifie? Mais étant donné le nombre d'appareils que vous utilisez, nous vous recommandons d'utiliser cela.] (Sask.)

Quelques participants ont dit avoir parfois vu ce type de renseignements de la part d'un fournisseur, mais pas systématiquement :

It's really inconsistent between different service providers. Some service providers, they do actually give examples as to, okay, we have this many people in the house and if that's what they're doing, then you need this level of Internet service. But sometimes, in most cases, you actually have to call in the rep and

you tell them that okay, so this is what I need for my daily use, and they will tell you, okay, so this is the level of Internet service that you need. [Il n'y a pas vraiment de cohérence entre les différents fournisseurs de services. Certains fournisseurs de services donnent de vrais exemples pour montrer que s'il y a tant de gens à la maison, il faut ce niveau de service Internet. Mais parfois, dans la plupart des cas, vous devez appeler le représentant et lui dire que, d'accord, c'est ce dont vous avez besoin pour votre utilisation quotidienne, et il vous dira que c'est tel ou tel niveau de service Internet dont vous avez besoin.] (Ouest)

Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait produire un guide ou un outil d'autoévaluation pour aider les gens à déterminer le niveau de service Internet dont ils ont besoin. Cela fournirait des renseignements objectifs provenant d'une seule source fiable, plutôt que de se fier à ce que disent les différents fournisseurs.

I don't know enough about it to know what I have to look for to make a decision. If CRTC put out a guide on Internet purchases for dummies and it tells you exactly what you needed to look for and what the key things are, because I don't know. [Je n'en connais pas assez pour savoir ce que je dois regarder pour prendre une décision. Si le CRTC pouvait publier un guide sur les achats de services Internet pour les nuls et qu'il vous dit exactement ce que vous devez chercher et quels sont les éléments clés, parce que je ne le sais pas.] (Sask.)

Ce serait cool si le CRTC pouvait faire une espèce de boussole complètement neutre et ils te posent des questions selon tes besoins pis ça te dirige vers les options selon tes besoins, tes besoins de vitesse de téléchargement et d'utilisation, de data. Ça te mettrait les options selon où tu t'es dirigé dans leur questionnaire. (Québec)

Un questionnaire neutre du CRTC. Là je pourrais appeler la compagnie et leur dire : « J'ai fait le questionnaire du CRTC et on m'a dit de prendre ça ». Là si tu commences à vouloir me vendre le double pis le triple de ce que j'ai besoin, je vais aller voir ailleurs. (Québec)

Terminologie qui peut être trompeuse (téléphonie cellulaire)

Dans les groupes de téléphonie cellulaire, deux types de terminologie ont été signalés comme étant potentiellement trompeurs :

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

Puis j'ai voulu changer et je me suis rendu compte qu'un téléphone gratuit n'était pas tout à fait gratuit. Il me reste 185 \$ à payer dessus jusqu'au mois de novembre. Mais alors que moi quand je suis allée chez [Magasin] et que j'ai acheté le contrat avec [Entreprise A], on me disait « téléphone gratuit », mais là je suis obligée d'attendre la fin de mon contrat pour pouvoir dire : « OK je vais ailleurs ». (Québec)

Offres ne sont pas toujours affichées sur les sites Web des fournisseurs – Il faut les appeler (Internet et téléphonie cellulaire)

Un bon nombre de participants savaient qu'en tant que nouveau client potentiel, il est possible d'appeler un fournisseur (ou d'aller en magasin) pour se faire proposer une offre spéciale ou pour essayer de négocier une offre. Dans ce contexte, certains ont suggéré que ces offres soient affichées sur le site Web du fournisseur. Cela réduirait le travail de recherche lors de changement de fournisseur.

The issue that I had with it is that my trust in the information that the website is giving me is not accurate. I don't trust that in fact it is. If you do follow up with a call, and it's been my experience, they'll offer you more or they'll offer you other things or they'll try to incentivize you in other ways [Le problème, c'est que je n'ai pas confiance en l'exactitude des renseignements sur le site Web, et je ne crois pas qu'ils sont exacts. Si vous faites un suivi téléphonique, selon mon expérience, plus vous sera offert ou bien d'autres choses ou même des mesures incitatives.] (MOE, téléphonie cellulaire)

A lot of people told me to phone in to negotiate. I really don't want to do that. I want to go to a website, find out what a service costs and pay for that service at a fair price. I don't want to have to renegotiate every six months with somebody on the phone. [Beaucoup de gens m'ont dit de téléphoner pour négocier. Je ne veux vraiment pas faire cela. Je veux aller sur un site Web, savoir combien coûte un service et payer ce service à un juste prix. Je ne veux pas avoir à renégocier tous les six mois avec quelqu'un au téléphone.] (Ouest, Internet)

Obstacles et difficultés liés à l'accessibilité de l'information (Internet et téléphonie cellulaire)

Obtention de renseignements sur les sites Web des fournisseurs

Parmi les participants qui envisageaient de changer de fournisseur, il était très courant de consulter les sites Web des fournisseurs pour obtenir des renseignements sur leurs offres – plus fréquent que d'appeler les fournisseurs ou de se rendre en magasin. Cependant, pour les personnes aveugles ou sourdes, il peut être difficile d'accéder aux renseignements sur les sites Web.

Accessibilité pour les personnes aveugles : Les participants ont indiqué que la complexité structurelle et le volume de renseignements sur les sites Web des fournisseurs peuvent être difficiles et longs à parcourir à l'aide d'un lecteur d'écran. Ils ont fait remarquer que si certaines parties des sites Web sont conçues de manière accessible, d'autres ne le sont pas, ce qui a amené un participant à suggérer que le CRTC devrait exiger le respect des normes d'accessibilité. En raison de ces difficultés, les participants ont dit qu'ils devaient habituellement appeler les fournisseurs pour obtenir des renseignements.

I find it very hard to maneuver around big, large websites because there's so many links and so many tabs, I get lost in it. So generally I call. I'll end up trying to get the basic information that I can get, and then I'll call customer service and speak to them, and go through getting somebody to answer the question. [Je trouve qu'il est très difficile de naviguer dans les grands sites Web parce qu'il y a tellement de liens et d'onglets que je m'y perds. Alors, habituellement, je les appelle. Je me contenterai d'essayer d'obtenir les renseignements de base que je suis en mesure d'obtenir, puis j'appellerai le service à la clientèle, je leur parlerai, et je devrai m'organiser pour que quelqu'un réponde à la question.]

If I were to go shopping for a new Internet provider, and I call them, they would refer me probably to their webpage with all the different plans and options, and then some of those would probably be difficult to

read because all websites are not created equal. Some are more or less accessible for blind persons using screen readers. Using a website is not the same thing as reading an email or a Word document because there are so many headings, links and tabs and so on. A website is a very complex document to navigate with a screen reader. [Si je devais magasiner pour un nouveau fournisseur de service Internet, et que je les appelais, je serais probablement renvoyé à leur page Web avec tous les différents forfaits et options. Et puis, certaines pages seraient probablement difficiles à lire parce que tous les sites Web ne sont pas créés de façon égale. Certains sont plus ou moins accessibles pour les personnes aveugles qui utilisent des lecteurs d'écran. La lecture d'un site Web n'est pas la même chose que la lecture d'un courriel ou d'un document Word parce qu'il y a tellement d'en-têtes, de liens, d'onglets et ainsi de suite. Un site Web est un document très complexe à naviguer avec un lecteur d'écran.]

Un participant a dit qu'il était tellement difficile d'obtenir des renseignements qu'il avait l'impression qu'il était plus facile de rester avec son fournisseur actuel que de changer de fournisseur.

Ça devient tellement confus qu'on se tanne et on se dit : « Non, je n'ai pas de temps à perdre et à niaiser avec ça, je vais prendre ce que j'ai ».

Un participant a ajouté que « l'accessibilité n'est pas la convivialité » : ce n'est pas simplement parce qu'un site, ou une page Web, a été élaboré de manière à respecter les normes d'accessibilité qu'il est nécessairement utilisable. Plusieurs participants ont suggéré que des essais de convivialité devraient être effectués en plus de l'application des normes d'accessibilité, et que le CRTC devrait jouer un rôle à cet égard.

A lot of companies meet WCAG 2.1. That doesn't mean that you're accessible and usable. That's like saying, I'm the Titanic and I had enough life rafts on the Titanic. There was, but when the ship went down, lots of people died. And it's the same thing with people going well, we're WCAG compliant. Yeah, it doesn't mean as a blind person I can use it because you as an organization haven't taken the next step to make sure that I can get into the life boat and use it. [Beaucoup d'entreprises respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Cela ne veut pas dire que vous êtes accessible et utilisable. C'est comme si quelqu'un se présentait comme étant le Titanic et qu'il disait qu'il y avait assez de bateaux de sauvetage. Il y en avait assez, mais quand le navire a coulé, beaucoup de gens sont morts. Et c'est la même chose pour les gens qui vont bien et pour qui le site est conforme aux WCAG, mais cela ne veut pas dire qu'en tant que personne aveugle, je peux l'utiliser parce que vous n'avez pas, en tant qu'organisation, franchi la prochaine étape pour vous assurer que je peux monter dans le bateau de sauvetage et l'utiliser.]

Accessibilité pour les personnes sourdes : Les personnes sourdes n'ont pas les mêmes enjeux de navigation que les personnes aveugles. Ce qui peut poser des problèmes, c'est la maîtrise de l'anglais ou du français. Les participants ont fait remarquer que certaines personnes sourdes ne maîtrisent pas l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Pour cette raison, certains participants ont suggéré que les sites Web des fournisseurs devraient offrir la possibilité d'accéder à l'information grâce à des vidéos en langue des signes, notamment en suggérant que le CRTC a un rôle à jouer pour obliger les fournisseurs à le faire.

I think they [telecom companies], they feel like, oh, we have English, that's good enough. But having an ASL would actually make it clear for the deaf community. And using ASL as their primary language would be the optimal way to actually get information across. But it seems like we're just not a priority for them. [Je pense qu'elles [les entreprises de télécommunications] ont l'impression qu'avoir l'anglais, c'est suffisant, mais l'utilisation de la langue des signes rendrait les choses claires pour la communauté sourde. Et, utiliser la langue des signes comme langue principale serait la meilleure façon de transmettre l'information, mais il semble que nous ne soyons simplement pas une priorité pour eux.]

Instead of having giant swaths of text with numbers galore, I mean, that's easy to get confused. Having videos of that information that actually explain it in a clear accessible format would be more accessible. It's certainly in our language, so to speak, in ASL and would cause more deaf people to pay attention. [Au lieu d'avoir de grandes quantités de texte avec des chiffres à profusion, où c'est facile de s'y perdre, il serait plus convivial d'avoir des vidéos qui expliquent ces informations dans un format clair et accessible. Cela serait dans notre langue, pour ainsi dire, en langue des signes, et cela inciterait plus de personnes sourdes à y prêter attention.]

Une solution pour le CRTC pour que les sourds puissent mieux communiquer ce serait ... qu'on ait accès à de l'information en langue des signes. Y a beaucoup d'information cachée et quand tu ne peux pas bien lire le français c'est encore plus d'information cachée.

Communication avec le service à la clientèle pour les personnes sourdes

Les participants sourds ont fait part de leurs difficultés à obtenir des renseignements sur les offres des fournisseurs auprès des représentants du service à la clientèle, que ce soit en personne, au téléphone ou par clavardage sur les sites Web.

En personne : Lorsqu'une personne sourde fait affaire avec un vendeur dans un magasin, elle doit souvent se résoudre à communiquer par écrit avec le vendeur. Plusieurs participants ont dit que le vendeur est parfois impatient, ce qui entraîne une mauvaise communication. Un autre problème avec la communication écrite, c'est que certaines personnes sourdes ne maîtrisent pas l'anglais ou le français parce que ce n'est pas leur langue maternelle. Par conséquent, une personne sourde peut avoir de la difficulté à comprendre ce que dit le vendeur ou à se faire comprendre par le vendeur.

I went through the Internet doing research online and asking friends about it. I couldn't really approach someone in person in a store because there were barriers to communication. So trying to figure out what that means when they're [the salesperson] trying to speak English and I'm sitting there saying, like, I don't understand what's going on, that doesn't really work. So service people have no patience with deaf people. And they'll just sit there, "oh, I have to write everything down, I can't believe I have to do this. There's a big line of people. I don't want to spend all this time, I'm really impatient. I'm in a rush. I have to sell things." It's very stressful, and really not a wonderful communication experience at all, in any way, shape, or form. The attitude is never friendly. And it's never deaf friendly. [J'ai fait des recherches en ligne sur Internet et j'ai interrogé des amis à ce sujet. Je ne pouvais pas vraiment approcher quelqu'un en personne dans un magasin parce qu'il y avait des obstacles à la communication. Alors, essayer de comprendre ce que cela signifie lorsqu'ils [les vendeurs] essaient de parler anglais et que je suis assis là à me dire que je ne comprends pas ce qui se passe. Cela ne fonctionne vraiment pas. Le personnel de service n'a donc aucune patience avec les personnes sourdes. Et ils vont simplement s'asseoir là à se dire : « Oh, je dois tout écrire. Je ne peux pas croire que je dois faire ça. Il y a beaucoup de gens qui attendent. Je n'ai pas envie de perdre tout ce temps. Je suis vraiment impatient. Je suis pressé. Je dois vendre des choses. » C'est très stressant et ce n'est vraiment pas une expérience de communication merveilleuse, de quelque façon que ce soit. L'attitude n'est jamais amicale. Elle n'est jamais en faveur des personnes sourdes.]

They try to call them [on VRS], they hang up, fine, so they decide they'll go into the store. They'll go in in-person and write back and forth, and they get met with this huge attitudinal barrier. So they [salesperson] don't want to, they don't have the patience, they don't have the time to actually write back and forth or to answer their questions. Of course, for most members of the community we would rather call through VRS because we can express ourselves in our primary language. And our first mode of communication is to be able to sign, and that's how we feel 100% comfortable. Not all of us feel comfortable writing back and forth in in English, because it's not our primary language. [Ils essaient de les appeler [au moyen du SRV], ils raccrochent. Très bien. Ils décident alors d'aller au magasin. Ils se présentent en personne, écrivent à tour de rôle, et ils se heurtent à cet énorme obstacle qu'est l'attitude. Ils [les vendeurs] ne veulent donc

pas. Ils n'ont pas la patience et ils n'ont pas le temps d'écrire à tour de rôle ou de répondre aux questions. Bien sûr, pour la plupart des membres de la communauté, nous préférons appeler au moyen du SRV parce que nous pouvons nous exprimer dans notre langue maternelle. Et notre premier mode de communication, c'est la langue des signes, et c'est comme ça que nous nous sentons totalement à l'aise. Nous ne sommes pas tous à l'aise d'écrire en anglais, car ce n'est pas notre langue maternelle.]

Chaque fois que je vais à un kiosque le problème numéro un c'est « l'attitude », l'attitude des employés. L'attitude envers les personnes sourdes, moi je n'ai plus de patience envers ces attitudes-là. Fais ta job, respecte-moi, je viens pour payer! C'est l'attitude qui m'horripile, pour moi c'est vraiment ça, l'attitude des employés. Y a d'autres personnes sourdes qui ont moins de capacités de lecture et d'écriture et qui vont vivre ça encore des questions d'attitude, pis elles sont encore plus limitées et elles se font encore plus rejeter. C'est vraiment ça l'attitude.

Les participants ont fait quelques suggestions pour régler le problème :

- Les magasins devraient offrir des services d'interprétation vidéo à distance (IVD) afin qu'une personne sourde puisse communiquer avec le vendeur en utilisant la langue des signes.

There's a lot of miscommunication that goes on in those environments because there's no interpreter present. So if we could have that, if we have someone available on VRI, to say, wait a second, hold on, what does this word mean? What does this mean? Because English isn't everyone's first language. I would say most people don't understand what's being presented to them in written English in terms of those plans. [Il y a beaucoup de problèmes de communication dans ces milieux parce qu'il n'y a pas d'interprète présent. Donc, si nous pouvions avoir cela, si nous disposions de l'IVD, pour dire : attendez un instant, attendez, que signifie ce mot? Qu'est-ce que cela veut dire? Parce que l'anglais n'est pas la langue maternelle de tout le monde. Je dirais que la plupart des gens ne comprennent pas ce qui leur est présenté par écrit en anglais en ce qui concerne ces forfaits.]

- Le personnel en magasin devrait recevoir une formation sur la façon de communiquer efficacement et respectueusement avec les personnes sourdes.

Téléphone ou SRV : Les participants sourds ont dit qu'il était courant, lorsqu'ils appellent une entreprise en utilisant le SRV, que l'appel soit refusé. Lorsque le modérateur leur a demandé si c'était spécifiquement vrai pour les entreprises de télécommunications, ils ont répondu par l'affirmative. Plusieurs ont suggéré que le CRTC devrait en faire davantage pour sensibiliser le public au SRV, et quelques-uns ont suggéré que le CRTC devrait obliger les entreprises à accepter les appels du SRV.

Companies typically pick up the phone and then hang right up because they have no idea what's going on, and think that it's some kind of a robocaller. There's been no education about what VRS is. And so I think that going through the phone in terms of getting services, at least for me, is not really a viable option. [Habituellement, les entreprises prennent le téléphone et raccrochent tout de suite parce qu'elles n'ont aucune idée de ce qui se passe, et qu'elles pensent qu'il s'agit d'une sorte d'appel automatisé. Il n'y a pas eu de campagnes d'information sur ce qu'est le SRV. Je pense donc que passer par le téléphone pour obtenir des services, du moins pour moi, n'est pas vraiment une option viable.]

When we try to make a call through VRS, say you're going to call the telecommunications [companies], and they're saying no, it's coming through a third party. They're not always super educated on a call coming through VRS. I would love for the CRTC to start being able to promote this and saying please don't hang up if you're getting a call through VRS. Deaf people have the right to call through VRS, so please don't hang up. We get cut off in this way so often. [Lorsque nous essayons de faire un appel au moyen du SRV, disons que vous allez appeler les entreprises de télécommunications et qu'elles disent non, car cela passe par un tiers. Ils ne sont pas toujours très renseignés sur les appels faits au moyen du SRV. J'aimerais beaucoup que le CRTC puisse commencer à faire la promotion de cette initiative et qu'il dise : « S'il vous plaît, ne raccrochez pas si vous recevez un appel du SRV. Les personnes sourdes ont le droit d'appeler au

moyen du SRV. Alors s'il vous plaît, ne raccrochez pas. » Nous sommes interrompus de cette façon si souvent.]

Clavardage : L'utilisation du clavardage sur le site Web d'un fournisseur peut constituer un problème en raison de l'enjeu de la maîtrise du français ou de l'anglais susmentionné. Quelques participants sourds ont suggéré que les entreprises devraient inclure la possibilité de clavarder en langue des signes.

There's chat boxes that come up online to help you. There's no option to put in an [ASL] interpreter, the only option is to put everything in in English and to read it and try to figure out what exactly that means, which is immensely frustrating. That's definitely not my preference. I would prefer to have access to that in ASL. That would actually help me understand clearly, because they're two different languages. And so in terms of communication, not having that option is a real struggle, it's a definite barrier. [Il y a des boîtes de clavardage qui s'affichent en ligne pour vous aider. Il n'y a pas l'option d'avoir un interprète [en langue des signes], la seule option consiste à tout mettre en anglais, à le lire et à essayer de comprendre ce que cela signifie exactement, ce qui est extrêmement frustrant. Ce n'est pas du tout ma préférence. Je préférerais y avoir accès en langue des signes. Cela m'aiderait certainement à mieux comprendre, car il s'agit de deux langues différentes. En matière de communication, le fait de ne pas avoir cette option est un véritable problème, c'est un véritable obstacle.]

Accès aux forfaits pour les personnes sourdes ou aveugles

Quelques participants sourds ou aveugles ont dit qu'il peut être difficile de trouver des renseignements sur les forfaits ou les rabais spécifiquement destinés aux personnes handicapées. Les informations peuvent être difficiles à trouver sur le site Web d'un fournisseur, et le personnel du magasin peut ne pas proposer – ou ne pas être au courant – de tels forfaits ou rabais.

So with [Company A], in my opinion I think that in terms of accessibility it's not in the forefront of their packages. So I think you have to dig deep down to the bottom within the accessibility tab. It's not forefront on the website. So you need to click accessibility. And it's in that tab where you can see the different accessibility plans for everyone. So it's not widely promoted. So it would be nice if that accessibility could be more visible to everyone that touches upon the website. Because again, if the information is there, but it's hidden, and if you don't have the understanding on where to look, then those opportunities are missed for other individuals. So it should be more publicly known and available and out there. And again, this is not only for [Company A], but for all service providers as well. [Donc, avec [l'entreprise A], selon moi, pour ce qui est de l'accessibilité, ce n'est pas au premier plan dans leurs forfaits. Je crois donc qu'il faut aller tout en bas, sous l'onglet de l'accessibilité. Ce n'est pas au premier plan sur le site Web. Vous devez donc cliquer sur accessibilité, et c'est dans cet onglet que vous pouvez voir les différents forfaits d'accessibilité pour tout le monde. Alors, ça ne fait pas l'objet d'une grande promotion. Ce serait donc bien si cette accessibilité pouvait être plus visible pour tous ceux qui ont accès au site Web, car encore une fois, si l'information est là, mais qu'elle est cachée, et que vous ne savez pas où chercher, ces occasions sont ratées pour d'autres personnes. Cela devrait donc être plus connu, disponible et utilisable par le public. Et encore une fois, cela ne concerne pas seulement [l'entreprise A], mais aussi tous les fournisseurs de services.] (Participant sourd)

There is a discounted rate for the accessibility plan. So if a deaf person goes in [to a store], they can say, I'm using my phone only for these certain things, I would like this accessibility discount. Some people will say, no, we don't have that, we don't offer an accessibility discount, and you'll get into this huge debate with them. That's unacceptable. There is a discount, there is an accessibility plan that's offered and if they refuse to get into it, then we're left with no other choice but to call head office or to call someone higher up to get into it with them. But it needs to start with that, with the frontline staff and making sure that people are trained and well versed in knowing that yes, this plan is offered, there is an accessibility plan [Il y a un tarif réduit pour le forfait d'accessibilité. Donc, si une personne sourde entre [dans un magasin], elle peut dire : j'utilise mon téléphone seulement pour ces choses en particulier, j'aimerais obtenir ce

rabais pour l'accessibilité. Certaines personnes refuseront : nous n'avons pas cela, nous n'offrons pas de rabais pour l'accessibilité. Vous allez vous lancer dans cet énorme débat avec elles. C'est inacceptable. Il y a un rabais, il y a un forfait d'accessibilité qui est offert et si elles refusent de le donner, nous n'avons d'autre choix que d'appeler le siège social ou un supérieur pour en discuter. Il faudrait toutefois commencer par-là, par le personnel de première ligne, et s'assurer que les gens sont bien formés et qu'ils savent que oui, ce forfait est offert, qu'il y a un forfait d'accessibilité.] (Participant sourd)

Il faut noter que plusieurs participants ont dit qu'ils ne connaissaient qu'un seul fournisseur qui offre un rabais lié à l'accessibilité.

So far [Company A] is the only one that I found. Other people think you know, policy is deaf people getting a discount, no, that doesn't exist. No, not at all. And trying to argue with them back and forth was just beyond frustrating anywhere I went, they refused to provide any kind of discounts for deaf people. [Jusqu'à présent [l'entreprise A] est la seule que j'ai trouvée. D'autres personnes pensent que la politique, c'est que les personnes sourdes obtiennent un rabais, mais non, cela n'existe pas. Non, pas du tout. Et essayer de débattre avec eux était vraiment frustrant. Partout où j'allais, ils refusaient d'accorder le moindre rabais aux personnes sourdes.] (Participant sourd)

C'est comme l'association canadienne des sourds. On m'avait informé de cette information là et écouté. C'était quand même vingt dollars partout. Donc [Entreprise A] avait accepté cette clause. [Entreprise X] Ouf ! Ils ont une tête dure aux autres et on a essayé là. Puis il n'y a rien à faire. [Entreprise Y] ne le veut pas, les autres aussi. Ils ont la tête dure, ça y ah puis les handicaps, les personnes, peu importe le handicap, non, ils ne veulent rien savoir. (Participant sourd)

Plusieurs participants ont fait remarquer que les fonctions offertes dans les forfaits de service Internet ou de téléphonie cellulaire ne fonctionnent pas toujours pour les personnes aveugles ou sourdes :

- Quelques participants aveugles ont mentionné que certains forfaits offrent un « nombre illimité de photos », ce qui, pour eux, ne devrait pas être facturé aux personnes aveugles.
- Plusieurs participants sourds ont dit que les forfaits de téléphonie cellulaire offrent parfois les « appels vocaux illimités », ce qui ne devrait pas être facturé aux personnes sourdes. Ils ont suggéré qu'un forfait adapté aux besoins des personnes sourdes devrait plutôt offrir des données illimitées parce que les personnes sourdes utilisent des appels vidéo en langue des signes plutôt que des appels vocaux.

Quelques participants sourds ont soulevé des questions au sujet de l'accès au service 911 par messagerie texte (T9-1-1) dans certains forfaits de téléphonie cellulaire. Ils ont établi un lien entre l'accès au T9-1-1 et le fait de disposer de données suffisantes, de sorte que si une personne n'a plus de données, elle a l'impression de ne pas pouvoir utiliser le T9-1-1. Ils ont dit qu'un forfait de téléphonie cellulaire pour les personnes sourdes devrait inclure l'accès au T9-1-1, peu importe les limites de données. L'un de ces participants a également établi un lien entre l'accès aux alertes publiques sur les téléphones cellulaires et le fait de disposer de suffisamment de données, bien qu'il faut noter que cette perception pourrait être erronée.

It's important to understand that many of the individuals in the deaf community are on a fixed income. So being able to afford these types of plans is incredibly difficult. Most of the time, they have prepaid plans. And prepaid plans are not sufficient for the deaf-blind community. They cannot text 911, they experience issues with video calling and video freezing through VRS. Very, very quickly they run out of their prepaid allotted amount when making video calls. So if an emergency happens, but a person has run out of their prepaid amount, are they able to text 911? I don't think that they are. So it would be really great to see if these phone companies could figure something out that there could be a special package for deaf individuals. ... And also for public alerts, you know, if there's a fire or a tornado or an earthquake or

something like that, they won't receive those public alerts when they have run out of their prepaid amount. So, there's a segment of our community that is lacking communication on events that are very important. [Il est important de comprendre que beaucoup de gens de la communauté sourde ont un revenu fixe. Il est donc extrêmement difficile pour elles de se permettre ce genre de forfait. La plupart du temps, ils ont des forfaits prépayés. Et les forfaits prépayés ne sont pas suffisants pour les membres des communautés sourdes et aveugles. Ils ne peuvent pas texter le 911, ils ont des problèmes avec les appels vidéo et le gel des vidéos au moyen du SRV. Très, très rapidement, ils épuisent le montant alloué lorsqu'ils font des appels vidéo. Donc, si une urgence survient, mais qu'une personne a épuisé son montant prépayé, est-elle en mesure d'envoyer un message texte au 911? Je ne pense pas que ce soit possible. Il serait donc formidable que les entreprises de téléphonie cellulaire trouvent un moyen d'offrir un forfait spécial aux personnes sourdes. Et aussi pour les alertes publiques en cas d'incendie, de tornade, de tremblement de terre ou de quelque chose du genre, ils ne recevront pas ces alertes publiques s'ils ont épuisé leur montant prépayé. Il y a donc un segment de notre communauté qui ne reçoit pas d'informations sur des événements très importants.]

Un ou des participants ont fait ces commentaires au sujet du T9-1-1 :

- Il a été suggéré qu'une fois qu'une personne s'est inscrite au T9-1-1 et qu'elle obtient un nouveau téléphone avec le même numéro, l'inscription devrait être transférée au nouveau téléphone en même temps que le numéro de téléphone.
- Certaines personnes de la communauté sourde ne sont pas au courant de l'existence du T9-1-1. Il est donc nécessaire de mieux le faire connaître.

Disponibilité des factures en braille

Quelques participants aveugles ont fait remarquer qu'il était important pour eux de recevoir une facture en braille :

I still like to have it [braille invoice] because if something goes wonky, and they forget to not charge me for a directory assistance call, it's much easier to figure it out if I have the braille bill, than to try and figure it out on a computer bill, because it's much easier for me to read numbers in braille than it (a computer bill). Braille is my first communication language. And although I can understand the numbers on a computer screen, like audio reading numbers, no. Braille is much safer. Much easier to find what, you know, if there is a problem, I can find it. [J'aime encore l'avoir [la facture en braille] parce que si quelque chose ne tourne pas rond, et qu'on oublie de ne pas me facturer un appel d'assistance-annuaire, c'est beaucoup plus facile de le voir si j'ai la facture en braille, que d'essayer de la trouver sur une facture d'ordinateur, parce que c'est beaucoup plus facile pour moi de lire des chiffres en braille que sur (une facture d'ordinateur). Le braille est ma première langue de communication. Et bien que je puisse comprendre les chiffres sur un écran d'ordinateur, je ne comprends pas les nombres en lecture audio. Le braille est beaucoup plus sûr, beaucoup plus facile à trouver. S'il y a un problème, je peux le trouver.]

Un participant a dit avoir eu de la difficulté à obtenir des factures en braille des fournisseurs, et qu'un fournisseur avait refusé d'envoyer une facture en braille. Un autre participant a dit qu'il n'était pas certain que les petits fournisseurs offrent des factures en braille. Quelques-uns ont suggéré qu'il faudrait exiger que tous les fournisseurs offrent l'option de recevoir des factures en braille et que cette option devrait être clairement communiquée parce que le fait de ne pas fournir de factures en braille pourrait être une raison de ne pas choisir un fournisseur.

Raisons de ne pas changer

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

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

L'insatisfaction à l'égard du coût mensuel du service était l'une des raisons pour lesquelles les participants étaient moins que complètement satisfaits de leur service de téléphonie cellulaire (environ la moitié des participants de type 1) ou de leur service Internet (environ le tiers). Cependant, un grand nombre de ces participants ont dit qu'ils n'avaient pas changé de fournisseur parce qu'ils n'avaient pas trouvé de forfait significativement moins cher. Cette raison de ne pas changer comporte plusieurs dimensions :

- Certains ont simplement dit que les autres forfaits coûtaient tous à peu près la même chose.

J'ai l'impression d'être dans un cul-de-sac; toutes les options devant moi sont les mêmes. J'ai l'impression qu'il y a juste 4 géants des télécommunications qui s'arrangent entre eux pour déterminer les prix, pis peu importe tu vas vers qui ça revient au même. (Québec, Internet)

I couldn't find a better package in the limited research I did. I looked online. I talked to people at work. Nobody at work seemed to have any better of a deal. [Je n'ai pas pu trouver de meilleur forfait dans les recherches limitées que j'ai faites. J'ai regardé en ligne. J'ai parlé à des gens au travail. Personne au travail ne semblait avoir une meilleure offre.] (Ouest, Internet)

I went to all of them, all their websites and like for their basic plan for bring your own device was like \$70 for all of them. There was nothing of difference between the major providers. [Je les ai tous vus, tous les sites Web. Et par exemple, les forfaits de base pour apporter son propre appareil coûtaient tous environ 70 \$. Il n'y avait rien de différent entre les principaux fournisseurs.] (MOE, téléphonie cellulaire)

- Certains ont dit que, même s'ils pouvaient trouver un prix plus bas, l'ampleur des économies était trop faible pour que cela vaille la peine de faire les efforts et de prendre le risque de changer. C'était particulièrement le cas pour le service Internet, pour lequel l'installation d'un nouveau système est plus complexe.

I was literally looking at saving, I think, \$5 a month, and just the hassle of having to sit on the phone to try and cancel, with [Company A] for hours, and then make sure someone's home when the new person comes in with the new software or the new bundled stuff, it just wasn't worth it to me. [J'envisageais littéralement d'économiser, je crois, 5 \$ par mois, et le simple fait de devoir rester au téléphone pour essayer d'annuler avec [l'entreprise A] pendant des heures, puis de m'assurer que quelqu'un soit à la maison lorsque la nouvelle personne viendrait avec le nouveau logiciel ou les éléments de l'offre groupée, cela ne valait tout simplement pas la peine pour moi.] (Ouest, Internet)

I looked at different (cell phone) providers but the reason why I stayed back is, you know, there's not much difference in fees between the providers. It's almost the same. So, I don't think it's worth the hassle of changing providers and your billing information. [J'ai regardé différents fournisseurs (de service de téléphonie cellulaire), mais la raison pour laquelle je suis resté, c'est qu'il n'y a pas beaucoup de différence entre les frais des fournisseurs. C'est presque la même chose. Donc, je ne pense pas que cela

vaut la peine de changer de fournisseur ainsi que mes renseignements de facturation.] (MOE, téléphonie cellulaire)

Coming in as a new person, as a new customer, definitely will give me that discount. But at the same time, is it worth it if I can't be guaranteed that everything is going to work properly even after going through the hassles of switching things, changing password, everything? Is it worth it? [En tant que nouvelle personne, en tant que nouveau client, j'obtiendrai certainement un rabais. Mais en même temps, est-ce que ça vaut la peine si je ne peux pas obtenir la garantie que tout va bien fonctionner? Après avoir traversé les embûches de changer les choses, de changer de mot de passe, de tout changer, est-ce que cela en vaut la peine?] (Sask., Internet)

- Certains ont dit qu'au lieu de s'infliger tout le travail et l'incertitude liés à la recherche d'autres fournisseurs, ils ont appelé leur fournisseur actuel et obtenu une meilleure offre, ce qui a ainsi réduit leur coût mensuel.
- En ce qui concerne les petits fournisseurs de services, certains ont dit qu'ils pouvaient offrir des prix plus bas, mais qu'ils craignaient d'en avoir moins pour leur argent, que ce soit, par exemple, la fiabilité ou la vitesse du service Internet, la couverture ou la fiabilité de la connexion du service de téléphonie cellulaire ou le service à la clientèle. Essentiellement, ces participants disaient qu'ils ne pouvaient pas obtenir un prix significativement plus bas pour le niveau de service désiré.

I considered one of the smaller providers like [Company X] but then I heard bad reviews in terms of losing connection and all that thing. But at the end of the day, it saves 15 bucks and not to actually be able to use your phone the way you'd like it. [J'ai considéré l'un des petits fournisseurs, comme [l'entreprise X], mais j'ai ensuite entendu de mauvais commentaires quant à la perte de connexion et tout le reste. Cela signifierait une économie de 15 \$, mais je ne serais pas en mesure d'utiliser le téléphone comme désiré.] (MOE, téléphonie cellulaire)

Y a tellement de petites compagnies pas populaires qui ne font pas beaucoup de pub. Le réseau n'est pas top, les appareils non plus. Des fois c'est des vieux modèles. Vu que ce sont des petites compagnies, ils peuvent offrir des bons forfaits, mais je pense que vu qu'ils ne sont pas connus, les gens sont réticents d'aller vers eux. (Québec, Téléphonie cellulaire)

- Dans le contexte de l'impossibilité de trouver un prix significativement plus bas, certains participants se sont plaints qu'il n'y a pas assez de concurrence dans leur région et que c'est la raison pour laquelle il n'y a pas de différence de prix significative.

If we had more carriers, the prices would come down, because it'd be more competitive. So the more competition you have, they're going to really sharpen their pencils. Instead, right now, we have these few carriers, and they're just playing loosey-goosey all the time and manipulating us all over the place and they don't care really about the customer. [Si nous avions plus d'entreprises, les prix baisseraient, parce que ce serait plus concurrentiel. Donc, plus la concurrence est forte, plus ils vont proposer de meilleures offres. Au lieu de cela, à l'heure actuelle, nous avons ces quelques entreprises, qui nous font tourner en rond et qui nous promènent de gauche à droite, sans vraiment se soucier du client.] (MOE, téléphonie cellulaire)

- Certains participants ont dit qu'en tant que nouveau client, ils pouvaient obtenir un prix plus bas pendant un certain temps, mais qu'après l'expiration de cette offre, ils paieraient plus cher, de sorte que, dans l'ensemble, ça ne valait pas la peine de changer. C'est la raison pour laquelle certains participants voulaient que les fournisseurs indiquent clairement, dès le départ, le coût mensuel après l'expiration des rabais à durée limitée.

- Dans le cas du service de téléphonie cellulaire, plusieurs participants ont déclaré qu'il n'est pas possible d'obtenir de spécial sur le prix que si un téléphone cellulaire est également acheté dans le cadre d'un contrat, ce qui signifie que si quelqu'un ne souhaite pas acheter un téléphone cellulaire, il est difficile de trouver un prix mensuel plus bas.

So if you buy a phone and get a plan, you get a pretty good deal on a plan, but if you're not ready to buy a phone at that particular point in time, it's tougher to get just a deal on a plan. [Donc, si vous achetez un téléphone et que vous obtenez un forfait, vous obtenez un assez bon rabais sur le forfait, mais si vous n'êtes pas prêt à acheter un téléphone à ce moment-là, il est plus difficile d'obtenir un rabais sur un forfait.] (MOE, téléphonie cellulaire)

Impossibilité d'obtenir un Internet plus rapide ou fiable (Internet)

La principale raison pour laquelle les participants n'étaient pas entièrement satisfaits de leur service Internet était les problèmes de vitesse ou de fiabilité du service Internet. Parmi ces participants, un obstacle important au changement de fournisseur était l'incapacité de trouver un autre fournisseur qui serait meilleur que leur fournisseur actuel sur le plan de la fiabilité du service. Cette impression était généralement fondée sur des discussions avec des personnes qui utilisent d'autres fournisseurs et sur le fait qu'elles ont aussi des problèmes de service Internet.

Dans ce contexte, certains ont ajouté qu'il ne vaudrait pas la peine de changer de fournisseur pour se retrouver avec le même genre de problèmes de fiabilité, même si cela permettrait de petites économies, et surtout au vu de la quantité de travail que peut représenter l'installation d'un nouveau service Internet résidentiel.

I talked to friends. You know, we don't have a lot of options with the Internet of different providers and everybody seemed to be complaining about their providers. So, it seemed no one was better.

[J'ai parlé à des amis. Vous savez, nous n'avons pas beaucoup d'options avec l'Internet des différents fournisseurs et tout le monde semblait se plaindre de leurs fournisseurs. Donc, il semblait qu'aucun fournisseur n'était meilleur.] (Ouest)

I'll talk to other people who have [Company X] and ask what their experiences are. Typically I don't get a response that makes me confident enough that it's worth changing. It seems like often times they have a lot of the same issues. My concern is I'll go through all of this, and the service isn't going to be any better. I could go to [Company X] and probably as a new customer pay less for two years. But I don't think my service would be any better. Then it's not worth it. So you might as well just save yourself a day in returning equipment and doing all those things unless you're really committed just to saving whatever. [Je vais parler à d'autres personnes qui utilisent [l'entreprise X] et leur demander ce qu'elles ont vécu. Habituellement, je n'obtiens pas une réponse qui me donne assez confiance pour justifier un changement. Il me semble que, souvent, ils ont les mêmes problèmes. Ce qui m'inquiète, c'est que je vais traverser tout ça et que le service ne sera pas meilleur. Je pourrais m'adresser à [l'entreprise X] et, en tant que nouveau client, je paierais probablement moins pendant deux ans. Je ne pense toutefois pas que mon service serait meilleur. Alors, cela ne vaut pas la peine. Alors, c'est mieux de sauver une journée à retourner de l'équipement et à faire toutes ces choses, à moins que vous ne soyez vraiment déterminé à économiser un peu.] (Sask.)

Ma mère vit à deux minutes de chez nous et elle faisait affaire avec [l'entreprise A] et elle est allée avec [l'entreprise X], et le service n'est pas meilleur. Elle a les mêmes problèmes avec l'Internet qui plante. Je n'ai pas cherché à aller plus loin. Je suis resté avec la même compagnie. Si je suis pour avoir le même service je ne vais pas déranger les choses pour rien. (Québec)

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

I was hoping to get better performance more than anything because I know that if I moved, I could get a better price. But unfortunately, I guess I feel trapped, paying more for the service that I do have, because I think if I go anywhere else, the performance will be even worse than what I've seen. We're on fibre optic, so I know that although I'm not always happy with the service that we have, it is I think far better than anything that we would move to because we would have to go back to whatever the non-fibre optic option is. So, that's one of the reasons we haven't moved. It's been horrific but I don't know that there's a better alternative. [J'espérais plus que tout obtenir une meilleure performance parce que je sais que si je déménageais, je pourrais obtenir un meilleur prix. Mais, malheureusement, je me sens pris au piège en payant plus cher pour le service que j'ai, parce que je pense que si j'allais ailleurs, les performances seraient encore pires que ce que j'ai. Nous avons la fibre optique, alors je sais que, même si je ne suis pas toujours satisfait du service que nous avons, je pense qu'il est de loin préférable à tout ce que nous pourrions obtenir en déménageant, car nous nous retrouverions avec l'option sans fibre optique, quelle qu'elle soit. Alors, c'est l'une des raisons pour lesquelles nous n'avons pas changé. C'est horrible, mais je ne sais pas s'il y a une meilleure solution. (Ouest)

Nous on a considéré changer mais on n'a pas changé parce que le seul Internet potable et rapide qui se rend jusqu'à chez moi dans [notre quartier] à Montréal c'est [l'entreprise A avec fibre optique]. Sinon je suis restreinte à [l'entreprise X] 25 Mo comme deuxième choix et ce n'est vraiment pas assez rapide. Avec mon train de vie y a un seul fournisseur disponible. (Québec)

La possibilité de changer à un petit FSI a fait l'objet de discussions. Il faut noter que la plupart des participants utilisaient l'un des principaux FSI (définis ici comme Bell, Cogeco, Rogers, Sask.Tel, Shaw, TELUS ou Vidéotron; il faut également noter que les marques secondaires des principaux FSI sont traitées ici comme de « petits FSI » étant donné que tout le monde ne connaît pas le propriétaire de ces entreprises). La plupart des participants étaient réticents à changer pour un petit FSI, principalement en raison de préoccupations au sujet de la fiabilité du service Internet. Ces préoccupations ont été exprimées de deux façons :

- Il y a la crainte que les performances des services Internet soient moins fiables avec de petits FSI.

I live in the province of Nova Scotia, and there's two major companies and a bunch of small ones. And then with the two major ones, they have a tendency to strike at a low price and jack the price up gradually. And then small guys, keep the prices small, but their reliability is not good. So, that's the dilemma. [Je vis en Nouvelle-Écosse, et il y a deux grandes entreprises et plusieurs petites. Dans le cas des deux grandes entreprises, elles ont tendance à proposer de bas prix et à les augmenter graduellement. Quant aux petites entreprises, elles maintiennent de bas prix, mais leur fiabilité n'est pas bonne. Voilà donc le dilemme.] (MOE)

I would love to deal with the smaller company just because I see them as going to the bat for the little guy, so to speak. On the other hand, I hear rumblings that because, let's face it, they are reseller services, and you always hear these rumblings that the resellers are not treated fairly. They're not prioritized. Their customers don't get equal treatment on the same networks. So, that has me concerned about reliability. [J'aimerais bien faire affaire avec la petite entreprise, parce que je considère qu'elle se bat pour monsieur Tout-le-Monde, pour ainsi dire. D'un autre côté, j'entends des rumeurs selon lesquelles les revendeurs ne sont pas traités équitablement et, soyons francs, il s'agit de services de revente. Ils ne sont pas prioritaires. Leurs clients ne sont pas traités équitablement sur les mêmes réseaux. C'est pourquoi je m'inquiète de la fiabilité.] (MOE)

I'm not aware of any [small ISPs] off the top of my head right now but I would definitely be suspicious about them just because I rely on the Internet to work. So the reliability -- will they be reliable? Will there be issues? Am I going to have super slow Internet? Is it going to cut out? I think when you're using a smaller company like that, there's just more issues like that, or maybe not even issues, you're just more fearful of that happening than if you're with a bigger provider, like [major Company X] or [major Company Y] in the area, where you know that they've got the majority of the marketplace as it is. [Je ne connais pas de [petits FSI] en ce moment, mais je serais certainement méfiant à leur égard simplement parce que j'ai besoin d'Internet pour travailler. Donc, pour ce qui est de la fiabilité,... Sera-t-elle fiable? Y aura-t-il des problèmes? Est-ce que mon Internet sera super lent? Y aura-t-il des pannes? Je pense que, lorsque vous faites appel à une petite entreprise comme celle-là, il y a plus de problèmes de ce genre, ou peut-être qu'il n'y a même pas de problèmes, vous craignez davantage que cela ne se produise que si vous faites appel à un fournisseur plus important, comme [la grande entreprise X] ou [la grande entreprise Y] dans la région, car vous savez qu'il détient la majorité du marché tel qu'il est.] (Ouest)

Je n'ai pas fait de recherches parce que j'aurais peur d'aller dans des plus petites compagnies. [Grande Entreprise X, grande Entreprise Y] plus connu et plus commun, tandis que les autres petites compagnies (Ex. : petite Entreprise Z) je ne connais pas personne qui a ça. Je ne peux pas interagir pour savoir si c'est fiable. (Québec)

- Il y a la crainte que le soutien technique offert aux clients par les petits FSI soit pire, ce qui se traduirait par un service moins fiable.

A company that is much smaller and doesn't have the same sort of resources in terms of customer service, or can't provide the same sort of technical support. I think that that would be problematic. If I need to get in touch with someone from technical support, it has to be from a company that actually has the resources to do that. So that would be the concern with going to something else. [Une entreprise qui est beaucoup plus petite et qui ne dispose pas des mêmes ressources en matière de service à la clientèle ou qui ne peut pas fournir le même genre de soutien technique, je pense que ce serait problématique. Si je dois communiquer avec un membre du soutien technique, il faut que l'entreprise ait les ressources pour le faire. C'est donc ce qui me préoccuperait si je passais à une autre entreprise.] (Participant sourd)

C'est juste de trouver celui avec le meilleur prix, mais en même temps celui avec le meilleur prix à un moins bon service à la clientèle. Pour moi le service à la clientèle c'est quelque chose d'important. Les autres petites compagnies (Ex. : petite Entreprise X, petite Entreprise Y) y a aucun numéro où tu peux appeler. (Québec)

Les préoccupations suivantes concernant le passage à un petit FAI ont chacune été mentionnées par plusieurs participants :

- Les petits FSI ne peuvent offrir que des vitesses Internet plus lentes.
- Certains des petits FSI sont la propriété d'un grand FSI et ils auraient donc les mêmes problèmes de fiabilité du service Internet que les grands FSI.

Obstacles relatifs aux offres groupées lors du changement de fournisseur (Internet et téléphonie cellulaire)

La majorité des participants des groupes Internet ont dit que leur service Internet faisait partie d'une offre groupée, et environ un tiers des participants des groupes de téléphonie cellulaire ont dit que leur service de téléphonie cellulaire faisait partie d'une offre groupée. Il faut noter que deux autres obstacles relatifs aux offres groupées sont abordés dans d'autres sections du rapport :

- l'impact des contrats de téléphonie cellulaire qui font partie d'offres groupées;

- l'impact des offres groupées dans la comparaison des offres de services des différents fournisseurs de services.

L'intérêt d'acheter des services dans une offre groupée est de payer un prix inférieur à celui de l'achat de chaque service séparément. Le fait de regrouper un service Internet ou de téléphonie cellulaire avec d'autres services dans une offre groupée peut décourager le changement de fournisseur, et ce de plusieurs façons :

- Certains participants ont dit qu'ils n'ont pas changé parce que cela briserait l'offre groupée, ce qui entraînerait un coût global plus élevé si les autres services sont pris en compte.

My cell phone bill is a little bit cheaper because of having it bundled together, so then if I remove that my cell phone bill is going to go up a bit. So you know, factoring in all those costs, is it really worth it? [Ma facture de téléphonie cellulaire est un peu moins chère parce qu'elle fait partie d'une offre groupée. Par conséquent, si je retire ma facture de téléphonie cellulaire, elle va augmenter un peu. Donc, si je tiens compte de tous ces coûts, est-ce que cela vaut vraiment la peine?] (Ouest)

We bundled and have TV and PVR with them. So, whenever I talk to them about splitting it off, it just becomes a ridiculous price and I get kind of overwhelmed with trying to figure out how to split it up. [Nous avons une offre groupée qui comprend la télévision et l'enregistreur vidéo personnel. Donc, chaque fois que je leur parle de les séparer, j'obtiens un prix ridicule et je me sens un peu dépassé quand j'essaie de savoir comment les séparer.] (MOE)

If I switch my cell phones then I lose that bundle discount for the Internet. So, it definitely is an issue. [Si je change de fournisseur de téléphonie cellulaire, je perds le rabais pour l'offre groupée avec Internet. C'est donc certainement un problème.] (MOE)

Probably, the reason that I've not moved is, well, a couple of things. One is we looked at dropping our landline because we don't use it, and by unbundling I would actually have to pay more per month than I was paying. So, we just keep the phone, type of phone number, but nobody uses it. [La raison probable pour laquelle je n'ai pas changé de fournisseur, c'est, en fait, plusieurs choses. Premièrement, nous avons envisagé d'abandonner notre ligne terrestre parce que nous ne l'utilisons pas et, en la retirant du forfait, je devais payer plus cher par mois que ce que je payais. Alors, nous gardons le téléphone, le type de numéro de téléphone, mais personne ne l'utilise.] (Ouest)

So, I'm happy with let's say, my landline service, which I need and it's bundled with incentives. If I sever that bundle, I'll be paying more for that landline service. So, it wouldn't be cost-effective to change just for one of the services, I'd have to change everything. The investment in time there just sometimes makes it not worth it. [Je suis donc satisfait, disons, de mon service de ligne terrestre, dont j'ai besoin et qui est dans une offre groupée qui comprend des incitatifs. Si je divise cette offre, je vais payer plus cher pour ce service de ligne terrestre. Donc, il ne serait pas rentable de changer seulement à cause d'un des services, il faudrait que je change tout. L'investissement en temps qui y serait consacré n'en vaut tout simplement pas la peine.] (MOE)

- Certains participants ont dit que, même s'ils n'étaient pas entièrement satisfaits de leur service Internet ou de téléphonie cellulaire, ils étaient satisfaits des autres éléments de l'offre groupée et ils ont donc décidé de ne pas changer. Dans ce cas, il semble que la satisfaction à l'égard de la composante de la télévision de l'offre groupée soit déterminante à deux égards : (1) la satisfaction relative aux choix des canaux actuels, alors que d'autres fournisseurs peuvent proposer des options de canaux quelque peu différentes; et (2) il peut être difficile d'apprendre à naviguer les canaux dans un nouveau système.

My mom lives with me. I have a bundle with [Company A] right now - Internet and telephone. And she's already familiar with the channel system that [Company A] is providing. If I'll have to switch a service provider, she would have to relearn it, basically reprogram all the new channel systems, which

will be a huge inconvenience for her. [Ma mère vit avec moi. J'ai une offre groupée avec [l'entreprise A] en ce moment - Internet et téléphonie. Elle est déjà habituée au système de canaux qu'offre [l'entreprise A]. Si je devais changer de fournisseur de services, elle devrait réapprendre, essentiellement reprogrammer tous les nouveaux systèmes de canaux, ce qui lui causerait un inconfort énorme.] (Ouest)

My TV is bundled with my Internet. So, we're on [Company A], and I didn't want to have to learn the new channels. Also with [Company A], I can talk to my remote and it'll go to whatever channel I tell it to. And, when I inquired with [Company X] they didn't have that. So, I was literally looking at saving, I think \$5 a month, and just the hassle of having to sit on the phone to try and cancel... it just wasn't worth it to me. [Ma télévision est regroupée avec mon Internet. Donc, nous sommes avec [l'entreprise A], et je ne voulais pas avoir à apprendre les nouvelles chaînes. De plus, avec [l'entreprise A], je peux parler à ma télécommande et elle ira sur la chaîne que je lui indique. Quand je me suis renseigné auprès de [l'entreprise X], ils n'avaient pas cela. J'avais donc l'intention d'économiser, je crois 5 \$ par mois, et le simple fait de devoir rester au téléphone pour essayer d'annuler... ça ne valait pas la peine pour moi.] (Ouest)

- Plusieurs participants ont dit qu'il peut être difficile de trouver une offre groupée d'un autre fournisseur qui, tout compte fait, est aussi bonne ou meilleure que celle qu'ils ont maintenant. Un participant a par exemple fait remarquer que certains petits fournisseurs, tout en proposant de meilleurs prix, ne proposent pas d'offres groupées complètes, de sorte que le prix total des différents services de l'offre groupée actuelle est plus élevé.

You know, you look at it, the phone service might be a little bit better, but then the Internet's worse and if you go for the better Internet, then your TV package isn't as good. [Vous savez, vous examinez tout cela, le service téléphonique est peut-être un peu meilleur, mais l'Internet est pire et si vous optez pour un meilleur Internet, votre forfait de télévision n'est pas aussi bon.] (Ouest)

Coût de rupture d'un contrat d'achat de téléphone cellulaire

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

- Certains ont expliqué que, de cette façon, ils devaient acheter un téléphone cellulaire parce que c'était le seul moyen pour eux d'acheter le type de téléphone cellulaire désiré.
- Plusieurs ont suggéré que le CRTC « se débarrasse » d'une manière ou d'une autre des contrats ou réduise les obligations contractuelles, mais ils n'ont pas expliqué comment cela pourrait se faire.
- Quelques participants ont indiqué qu'ils changeraient de fournisseur si celui-ci proposait de racheter leur contrat, mais qu'ils ne connaissaient pas de fournisseur qui le ferait.

It will be next February when my phone's paid off. And at which point I probably will go in and get my lower bill, switch my plan, do all the things. So the cost to get out of it would be the remaining balance on my phone. [Probe – a barrier?] Yeah. And I can't afford "bring your own device" because I don't have \$1,400 lying around. [C'est en février prochain que mon téléphone sera remboursé. Et à ce moment-là, j'irai probablement chercher une facture moins élevée, changer mon forfait, faire toutes ces choses. Donc, le coût pour m'en sortir serait le solde dû pour mon téléphone. (Question supplémentaire : Un obstacle?)

Oui. Je ne peux pas me permettre le « Apporter votre appareil » parce que je n'ai pas 1 400 \$ qui traînent.] (MOE)

My contract is ending in the middle of August, so that's my turnaround time. So it's almost like I started doing research, but then I was like, it's kind of pointless, because things change all the time, and so you've got to do that research right at the last moment, and just hope that you're going to get the best deal possible with the most recent phone or whatever you can get. [Mon contrat se termine à la mi-août. Alors c'est mon délai pour passer à l'action. C'est presque comme si j'avais commencé à faire de la recherche, mais que je me suis ensuite dit que c'est un peu inutile, parce que les choses changent toujours, et que je devrais donc faire cette recherche au dernier moment et tout simplement espérer que j'obtiendrais le meilleur prix possible avec le téléphone le plus récent ou ce qu'il est possible d'obtenir.] (Sask.)

Tu peux avoir le meilleur téléphone du monde, mais tu vas le payer ton meilleur téléphone du monde. Si à moitié parcouru t'es tannée, tu vas te retrouver avec une grosse facture. (Québec)

Impossibilité d'obtenir une meilleure connectivité des téléphones cellulaires

Parmi les participants des groupes de téléphonie cellulaire, environ un tiers n'était pas entièrement satisfait en raison de problèmes de connectivité, tels que les appels interrompus ou la faible puissance du signal dans les régions rurales. À cet égard, certains participants n'ont pas changé de fournisseur parce qu'ils ne pensaient pas qu'il y avait d'autres fournisseurs offrant une meilleure connectivité. C'était particulièrement le cas de certains participants de la Saskatchewan qui estimaient qu'il n'y avait qu'une seule entreprise qui répondait à leurs besoins.

I'm currently with [Company A] a Saskatchewan-based company and they typically have most of the towers. They've monopolized that and they contract those out to [Company X], [Company Y], whoever else in our area. I know that [Company A] has the coverage. I know that the other companies use the same towers. But what I don't know is if those other companies have actually put up towers in rural areas of Saskatchewan. So I would probably end up getting some coverage, but to actually look at their coverage map and go, okay, I'm here. How accurate is that really? I don't want to take that chance. [Je suis actuellement avec [l'entreprise A], une entreprise de la Saskatchewan, qui possède habituellement la plupart des tours. Ils les ont monopolisées et ils les sous-traitent à [l'entreprise X], [l'entreprise Y], ou à tout autre entreprise de notre région. Je sais que c'est [l'entreprise A] qui a la couverture. Je sais que les autres entreprises utilisent les mêmes tours, mais ce que je ne sais pas, c'est si ces autres entreprises ont installé des tours dans les régions rurales de la Saskatchewan. Donc, je finirai probablement par obtenir une certaine couverture, mais en regardant la carte de couverture, je me rendrai compte que je suis là. Jusqu'à quel point est-ce exact? Je ne veux pas prendre ce risque.] (Sask.)

If you want the best coverage you can get in Saskatchewan, [Company A] is the one to go because [Company X] and [Company Y] and [Company Z] aren't providing coverage to smaller areas. The further away you go from the major urban areas, the less coverage you get with the big three. [Si vous voulez avoir la meilleure couverture possible en Saskatchewan, [l'entreprise A] est celle avec laquelle il faut faire affaire parce que [l'entreprise X], [l'entreprise Y] et [l'entreprise Z] n'offrent pas de couverture dans les plus petites régions. Plus on s'éloigne des grands centres urbains, moins on a de couverture avec les trois grands fournisseurs.] (Sask.)

The quality of the network is really important. How many dropped calls? How poor the call quality is? All of that. I think it's so much more important. I mean, now everybody uses their phones for everything. And so for me, the network, [Company A], like, even when I had those dead zones, I still would not change. There is no reason for me to think that the other networks would be any better. [La qualité du réseau est très importante. Combien d'appels ont été interrompus? La qualité des appels est-elle mauvaise? Tout cela. Je pense que c'est beaucoup plus important. Aujourd'hui, tout le monde utilise son téléphone pour tout. Et donc, pour moi, pour le réseau de [l'entreprise A], même si j'ai des zones mortes, je ne le changerais pas. Je n'ai aucune raison de penser que les autres réseaux seraient meilleurs.] (MOE)

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

Yeah, I have seen maps and it's just tricky when they say that I'm in the green zone and you're just obviously clearly not getting a signal. So, I'd say I would rather trust word-of-mouth in terms of getting that information. [Oui, j'ai vu des cartes, et c'est juste gênant lorsqu'ils disent que je suis dans la zone verte alors qu'il est évident que je ne reçois pas de signal. Je dirais donc que je préfère me fier au bouche-à-oreille pour obtenir cette information.] (Sask.)

There's a tower two kilometres from us and I have spots in my house. I've had to go for a drive to be able to use my phone. So, I don't necessarily trust the map. And also the lakes that we go to says it's in the green zone too. We went to a lake and] my friend's phone went off with a tornado warning, a take shelter warning, and mine didn't. That would have been information that's useful. After that, I didn't look at a map again. [Il y a une tour à deux kilomètres de chez nous et j'ai des zones mortes dans ma maison. J'ai dû aller faire un tour de voiture pour pouvoir utiliser mon téléphone. Donc, je ne fais pas nécessairement confiance à la carte. De plus, on indique que les lacs où nous allons sont également dans la zone verte. Nous sommes allés à un lac et le téléphone de mon ami a sonné avec une alerte de tornade, un avertissement de mise à l'abri, et le mien ne l'a pas fait. Ces renseignements auraient été utiles. Après cela, je n'ai jamais regardé une carte de nouveau.] (Sask.)

Perte de l'adresse courriel du FSI

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

My wife and I use an [ISP] email address as our primary email. I've got Gmail and all the rest of it. I learned a lesson – when I eventually switch, I will never use a company-provided email, because Google's perfectly fine or Yahoo or whatever. So, we didn't switch because we didn't want the hassle of switching everything. [Mon épouse et moi utilisons une adresse de courriel [d'un FSI] comme adresse de courriel principale. J'ai Gmail et tout le reste. J'ai appris une leçon : lorsque je finirai par changer de fournisseur, je n'utiliserai plus jamais un courriel fourni par l'entreprise, car Google, Yahoo ou n'importe quel autre, c'est très bien. Alors, nous n'avons pas changé de fournisseur parce que nous ne voulions pas les tracas de tout changer.] (MOE)

My husband and I actually share our [ISP] email address, because that has to do with our kids. It's connected to the kids' school, kids' sports, all of our banking, everything that's shared is all connected to that email address. I was like no, I'm not willing to go and spend the next year in my life trying to change over everything to a new email address. [Mon mari et moi partageons actuellement notre adresse de courriel [d'un FSI], parce que cela concerne nos enfants. Elle est reliée à l'école des enfants, aux sports des enfants, à toutes nos opérations bancaires. Tout ce qui est partagé est lié à cette adresse courriel. Je me suis dit que non, je ne suis pas prête à passer la prochaine année de ma vie à tout changer vers une nouvelle adresse courriel.] (MOE)

Certains ont indiqué qu'ils avaient également des adresses courriel qui ne sont pas liées au FSI et qui ne seraient pas touchées par un changement de FSI, mais il n'en reste pas moins qu'il était question d'adresses secondaires. Quelques participants ont dit qu'ils étaient en train de transférer leurs divers services à un courriel qui n'est pas lié à un FSI en vue de changer de fournisseur à une date ultérieure.

Quelques participants ont suggéré que les FSI devraient proposer une option à très faible coût pour maintenir une adresse courriel pour les clients qui changent de FSI. Ils ont dit qu'ils avaient posé la question à leur FSI, mais qu'on leur avait répondu qu'il n'existait pas d'option de ce type.

Ça fait une dizaine d'années que je suis pogné avec mon adresse [avec l'entreprise A]. J'ai demandé si on pouvait avoir un service de transfert de courriel (Ex. : comme on fait avec le service postal pendant un an), mais y ne font pas ça; y faut que tu prennes un forfait minimum Internet autour de 30 \$ par mois pour garder ton adresse active sur leur serveur. (Québec)

When I left [Company A] a while ago, what I asked them if there was any way for me to spend like five bucks a month or something to keep it active. I think that if companies did that, if they would just charge someone a nominal fee to keep an email address active, it's no skin off their nose really. It's not going through their servers anymore in terms of Internet bandwidth, they're just hosting it. And I think that's a barrier, is having to change your email address. If they could leave that email address active, even if it were just for six months, or whatever. [Lorsque j'ai quitté [l'entreprise A] il y a quelque temps, je leur ai demandé s'il y avait un moyen pour moi de dépenser cinq dollars par mois ou quelque chose du genre pour garder l'adresse active. Je pense que si les entreprises faisaient cela, si elles facturaient à quelqu'un des frais minimes pour garder une adresse courriel active, cela ne leur coûterait pas grand-chose. Cela ne passe plus par leurs serveurs pour ce qui est de la bande passante Internet, elles ne font que l'héberger. Je pense que le fait de devoir changer d'adresse courriel est un obstacle. Si elles pouvaient laisser cette adresse courriel active, même si ce n'était que pour six mois, ou peu importe.] (Participant aveugle)

Changement de fournisseur : « trop de travail » (Internet et téléphonie cellulaire)

Certains participants ont dit qu'ils n'avaient pas changé, même s'ils n'étaient pas entièrement satisfaits, en raison de la quantité de travail que cela impliquait. C'était davantage un problème parmi les participants des groupes Internet en raison de l'étape supplémentaire d'obtention et d'installation de l'équipement, mais c'était aussi une raison invoquée par certains participants des groupes de téléphonie cellulaire. Certains ont donc préféré communiquer avec leur fournisseur actuel et négocier une meilleure entente.

La justification du « trop de travail » devrait être considérée dans le contexte des autres obstacles au changement de fournisseur. D'après tout ce que les participants ont dit, l'impression est qu'il peut y avoir « trop de travail » dans les contextes suivants :

- Il peut être difficile ou long d'effectuer les recherches et de comparer les différents fournisseurs.
- Pour obtenir un meilleur prix, il peut être nécessaire d'appeler les fournisseurs et de négocier avec eux.
- En fin de compte, il est possible que le coût mensuel ne soit pas significativement moins élevé.
- En ce qui concerne les problèmes de fiabilité du service Internet, il n'est pas toujours évident de savoir si les autres fournisseurs sont meilleurs.
- Dans le cas de problèmes liés à la puissance ou à la couverture du signal des téléphones cellulaires, il n'est pas toujours évident de savoir si les autres fournisseurs sont meilleurs.
- La résiliation auprès du fournisseur actuel peut s'avérer difficile, car il essaiera de vous convaincre de rester.

Ce qu'il faut retenir, c'est que s'il était plus facile de changer de fournisseur par rapport aux diverses dimensions susmentionnées, la question du « trop de travail » serait probablement moins importante.

So, I was literally looking at saving, I think, \$5 a month, and just the hassle of having to sit on the phone to try and cancel, with [Company A] for hours, and then make sure someone's home when the new person comes in with the new software or the new bundled stuff, it just wasn't worth it to me. [Donc, j'envisageais littéralement d'économiser, je crois, 5 \$ par mois, et le simple fait de devoir rester au téléphone pour essayer d'annuler avec [l'entreprise A] pendant des heures, puis de m'assurer que quelqu'un soit à la maison lorsque la nouvelle personne viendrait avec le nouveau logiciel ou les nouveaux éléments de l'offre groupée, cela ne valait tout simplement pas la peine pour moi.] (Ouest, Internet)

It just seems so complicated and overwhelming when I tried to do the research on it. We did switch once ... it was a lot of hassle and now every time I think about changing, I'm like, do I really want to do this again and how do I make a decision? This was between the two major ones. I think there are some other companies but I'm finding it a little bit overwhelming on the Internet to try and figure it all out. [Cela semblait tellement compliqué et décourageant lorsque j'ai essayé de faire de la recherche à ce sujet. Nous avons changé une fois... C'était beaucoup de tracas, et maintenant, chaque fois que je pense à changer, je me demande si je veux vraiment tout recommencer, et je me demande comment prendre une décision. C'était entre les deux principaux fournisseurs. Je pense qu'il y a d'autres entreprises, mais je trouve que c'est un peu fastidieux de s'y retrouver sur Internet.] (Sask., Internet)

You just don't want to give up that time for something you're going to find annoying or a hindrance to do. I think everybody can agree with that you would rather spend your time doing something else. If you don't have a certainty of what you're going to get in return – like I said, everybody's going to have issues with the Internet. So you want to go through all that for something you're not certain about? [Vous ne voulez tout simplement pas perdre ce temps pour faire quelque chose de pénible ou d'ennuyeux. Je pense que tout le monde est d'accord pour dire que vous préféreriez passer votre temps à faire autre chose. Si vous n'êtes pas certain de ce que vous obtiendrez en retour, comme je l'ai dit, tout le monde aura des problèmes avec Internet. Feriez-vous tout cela pour quelque chose dont vous n'êtes pas certain?] (Sask., Internet)

It just became too overwhelming to try and figure out which plan is better. You can't compare. Then, you know, if you're on a contract, you're signing something for two years. It's not like, well, I'm just going to use this for 24 hours, what does it matter? So that's a big commitment, right? You don't want to discover that they really sucked me in and now I'm stuck for two years. So, in my head, it's something that you really need to look into. And, it takes too much brain power and too much energy, because you can't compare companies and prices. [C'est devenu trop difficile d'essayer de déterminer quel forfait est le meilleur. La comparaison est impossible. Ensuite, vous savez, si vous avez un contrat, vous signez pour deux ans. Ce n'est pas comme si vous allez l'utiliser que pour 24 heures, qu'est-ce que cela ferait? C'est donc un gros engagement, n'est-ce pas? Vous ne voulez pas découvrir qu'ils vous ont vraiment séduit et que vous êtes maintenant piégé pour deux ans. Donc, à mon avis, c'est quelque chose qu'il faut vraiment examiner. Cela demande trop de réflexion et d'énergie parce qu'il est impossible de comparer les entreprises et les prix.] (Sask., téléphonie cellulaire)

On a aucune garantie que les choses s'amélioreront. Ça va prendre une demi-journée d'appeler le fournisseur pour lui demander ce qu'il offre, quel est le prix, ensuite de choisir un autre, pis là ensuite on ouvre le dossier. On pose les multiples questions de base. Ensuite, certains vont faire une recherche de crédit et on peut passer de longues heures au téléphone avant que tout soit complètement réglé et fonctionnel avec notre téléphone. (Québec, téléphonie cellulaire)

Transférabilité des numéros de téléphone cellulaire

Lors d'un changement de fournisseur de services de téléphonie cellulaire, il est possible de conserver son numéro de téléphone cellulaire et de le transférer au nouveau fournisseur, c'est ce

qu'on appelle la « transférabilité du numéro ». Lorsqu'ils ont été interrogés à ce sujet, presque tous les participants étaient au courant, et, pour eux, cela n'était pas un obstacle au changement. Cependant, un petit nombre de participants n'étaient pas au courant de cette transférabilité et cela constituait un obstacle au changement pour eux. Cela indique qu'il y a encore du travail à faire pour s'assurer que les gens sont au courant de la transférabilité des numéros.

Y faut prendre en compte la complexité de changer de fournisseur. J'ai le même numéro de téléphone depuis 18 ans; c'est important que mon numéro de téléphone reste le même. Je pense que ça joue dans la balance.
(Québec)

Autres raisons de ne pas changer

Soutien technique de qualité (Internet et téléphonie cellulaire) : Quelques participants de type 1 souhaitaient vraiment obtenir un bon soutien technique, mais ils ne croyaient pas qu'il y avait un autre fournisseur qui proposait un meilleur soutien technique.

Accessibilité – Accès au soutien technique (Internet et téléphonie cellulaire) : Pour certains participants sourds ou aveugles, la disponibilité d'un soutien technique adapté à leurs besoins était un facteur à considérer lors d'un changement.

- Un participant aveugle a fait remarquer que son entreprise actuelle (services Internet et de téléphonie cellulaire) dispose d'une ligne d'aide pour l'accessibilité, mais il croit qu'aucune autre entreprise n'en a une. Ils ont dit que le fait de pouvoir parler à quelqu'un qui comprend les besoins d'une personne aveugle est très utile, et que cela serait un facteur déterminant dans le choix d'un autre fournisseur.

One of the reasons I stick with [Company A] is they have an accessibility helpline. None of the others have one. If they do, it's not easy to find on their website. But I've had some issues with my cell phone and billing and different things, and every now and then something doesn't go right, or the bill isn't right. And instead of calling customer service, I call the accessibility help line and they've helped because they understand what's going on, and they've been trained. And just that alone, that little help piece alone, makes it really hard for me to determine if I'm going to change. Especially cell service, or Internet. So the service, and just being able to get somebody that understands how to deal with a blind person is important. [L'une des raisons pour lesquelles je reste avec [l'entreprise A] est qu'elle a une ligne d'assistance pour l'accessibilité. Aucune des autres entreprises n'en a une. Si elles en ont une, elle n'est pas facile à trouver sur leur site Web. Toutefois, j'ai eu des problèmes avec mon téléphone cellulaire, la facturation et d'autres choses, et de temps à autre, quelque chose ne va pas, ou la facture n'est pas correcte. Au lieu d'appeler le service à la clientèle, j'appelais la ligne d'assistance pour l'accessibilité, et ils m'ont aidé parce qu'ils comprenaient ce qui se passe et qu'ils ont été formés. Rien que pour cela, ce petit coup de pouce, il m'est vraiment difficile de prévoir si je vais changer. Surtout en ce qui concerne le service Internet ou de téléphonie cellulaire. Le service, et le fait d'avoir quelqu'un qui comprend comment traiter avec une personne aveugle sont donc importants.]

- En ce qui concerne l'installation et l'entretien à domicile du matériel Internet, il est important d'avoir un soutien technique approprié. Deux participants aveugles ont fait remarquer qu'il est important de pouvoir faire venir quelqu'un pour effectuer l'installation ou les réparations, et qu'ils pensent que de nombreux fournisseurs ne mettent pas ce type de soutien à la disposition des personnes aveugles. Un participant sourd a dit qu'il connaissait une personne sourde qui a changé de FSI parce que l'entreprise n'était pas sensible à ses besoins en tant que personne sourde (le réparateur était censé envoyer un

message texte à son arrivée, mais il a plutôt frappé à la porte. La personne ne l'a donc pas entendu, et cela s'est produit deux fois de suite).

Some of the questions I've asked is, is there somebody there that's going to come and install this stuff, that knows how to set up the system so that a blind person can use it? And nine times out of 10, the answer is no. No, they don't have anybody there that's trained in accessibility, or how to set up the remote control or the set top box so that a blind person could use it. [Certaines des questions que j'ai posées sont les suivantes : y a-t-il quelqu'un qui va venir installer ce matériel, qui sait comment configurer le système pour qu'une personne aveugle puisse l'utiliser? Et neuf fois sur dix, la réponse est non. Non, il n'y a personne là-bas qui a reçu une formation sur l'accessibilité, ou sur la façon de configurer la télécommande ou le décodeur pour qu'une personne aveugle puisse l'utiliser.] (Participant aveugle)

J'ai eu un service un peu particulier qui n'existait pas ailleurs; quand j'ai eu à faire des installations à la maison – normalement on vous envoie le modem par la poste et c'est à vous de le brancher et de faire la configuration – pis quand moi j'ai dit à [l'entreprise A] que j'étais aveugle pis que ça allait être ben compliqué, on m'a dit : « On vous envoie un technicien, quand êtes-vous disponible? » Ils m'ont envoyé un technicien qui m'a fait la configuration; y a tout fait ça. Ça n'existe pas dans toutes les compagnies ça. C'était surtout par rapport à mon handicap et ce n'est pas général. (Participant qui est aveugle)

En attente d'une vente (téléphonie cellulaire) : Plusieurs participants ont dit qu'ils avaient l'intention de changer de fournisseur de téléphonie cellulaire, mais qu'ils attendaient l'une des périodes où il y a habituellement des ventes – par exemple, le Vendredi fou ou le lendemain de Noël.

Suggestions des participants pour le CRTC

À la fin de chaque séance de discussion, il a été demandé aux participants s'ils avaient des suggestions pour le CRTC. Certaines de ces suggestions ont été évoquées plus tôt dans le rapport. En bref, le CRTC devrait :

- fournir des renseignements comparatifs sur les offres des différents fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire;
- imposer certains forfaits normalisés pour les services Internet et de téléphonie cellulaire afin d'aider les consommateurs à comparer les prix des fournisseurs;
- imposer la divulgation évidente du montant total de la facture mensuelle pour les forfaits Internet et de téléphonie cellulaire, ainsi que la divulgation du coût mensuel après l'expiration des rabais;
- produire un guide ou un outil d'autoévaluation pour aider les gens à déterminer le niveau de service Internet dont ils ont besoin;
- exiger le respect des normes d'accessibilité pour les sites Web des fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire, et jouer un rôle en assurant la tenue d'essais de convivialité à l'intention des personnes aveugles pour ces sites Web;
- faire davantage pour sensibiliser le public aux appels du SRV afin que ces appels ne soient pas refusés, et obliger les entreprises de télécommunications à accepter les appels du SRV;
- encourager les fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire à fournir des renseignements sur leurs sites Web à l'aide de vidéos en langue des signes.

Les suggestions les plus fréquentes concernaient le prix des services Internet ou de téléphonie cellulaire :

- Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait en faire davantage pour accroître la concurrence dans les secteurs des services Internet et de téléphonie cellulaire. Cela comprend plusieurs participants qui ont chacun suggéré (a) que les fournisseurs établis à l'étranger devraient être autorisés à entrer sur le marché canadien; ou (b) que les grandes entreprises devraient être empêchées de prendre le contrôle des petites entreprises. La principale raison de ces suggestions était de faire baisser les prix.

More competition would be nice. Maybe the prices would go down. I don't know if there is some kind of a lock or a block on how many companies there can be. When I read on the news that Canada has the highest cell phone prices in the world and the highest Internet prices in the world, I'm sort of like why? Is it because of lack of competition? I know the product isn't any better probably than other places. So why are my prices the highest? [Une plus grande concurrence serait souhaitable. Peut-être que les prix baisseraient. Je ne sais pas si le nombre d'entreprises est limité. Quand je lis aux nouvelles que le Canada a les prix de service de téléphonie cellulaire les plus élevés au monde et les prix de service Internet les plus élevés au monde, je me demande pourquoi. Est-ce parce qu'il manque de concurrence? Je sais que le produit n'est probablement pas meilleur qu'ailleurs. Alors, pourquoi mes prix sont-ils les plus élevés?] (Sask., Internet)

Les petites compagnies se servent des réseaux. Dans le futur on va se retrouver un peu comme avec les marques de laveuses où y a juste deux grosses compagnies qui font toutes les appareils. C'est ça que j'espère que le CRTC va réglementer pour permettre aux petits joueurs de ne pas se faire avaler par les gros et de pouvoir prendre leur place. (Québec, Internet)

I think that they need to set things up so that there is way more competition. I know that the CRTC has been talking about this for years. I'm convinced that the big carriers have way too much influence at the government level and nothing moves forward like they need to. They [CRTC] need to do something. There's always just talk about making changes, but it just doesn't seem to happen. So, competition, creating an environment where there's more competition to me is what needs to happen. [Je pense qu'il faut mettre des choses en place pour qu'il y ait beaucoup plus de concurrence. Je sais que le CRTC en parle depuis des années. Je suis convaincu que les grands fournisseurs ont beaucoup trop d'influence sur le gouvernement et que rien n'avance comme il le faudrait. Ils [le CRTC] doivent faire quelque chose. Ils ne font que parler d'apporter des changements, mais cela ne semble pas se produire. Donc, la concurrence, la création d'un environnement où il y a plus de concurrence, voilà ce qu'il faut faire.] (MOE, téléphonie cellulaire)

Permettre l'introduction de nouvelles compagnies internationales et nouveaux compétiteurs et limiter les achats actuels qui vient réduire l'offre. (Québec, Téléphonie cellulaire)

- Certains participants ont suggéré que le CRTC devrait réglementer d'une manière ou d'une autre les prix des services Internet et de téléphonie cellulaire, dans le but de les faire baisser. Dans le cas des services de téléphonie cellulaire, cette suggestion était particulièrement motivée par la perception que les coûts des services de téléphonie cellulaire au Canada sont parmi les plus élevés au monde.

I just think they should break the monopoly on the pricing for all these companies. I really think they need to address the increasing pricing for people that has become less and less affordable for a regular Canadian. The cost of living, it's just gone skyrocketing, and so has the Internet. It's just become unbearable for a lot of people to pay those Internet bills each month. So, there's something wrong there. I don't think the price for the Internet currently represents the actual value of the service, I really don't think it's worth what we're paying. They need to break the pricing of all these major players of Internet companies within Canada. Get them all together at a roundtable and discuss together what they can do to make it more affordable for the normal Canadians struggling to pay their bills right now. [Je pense

simplement qu'ils devraient briser le monopole des prix de toutes ces entreprises. Je pense vraiment qu'il faut s'attaquer à l'augmentation des prix qui sont de moins en moins abordables pour les Canadiens ordinaires. Le coût de la vie monte en flèche, tout comme celui d'Internet. C'est tout simplement insoutenable pour beaucoup de gens de payer ces factures de service Internet chaque mois. Il y a donc quelque chose qui ne va pas. Je ne pense pas que le prix d'Internet représente actuellement la valeur réelle du service. Je ne pense vraiment pas que cela vaut ce que nous payons. Il faut casser les prix de tous ces grands joueurs des services Internet au Canada. Réunissez-les tous à une table ronde et discutez ensemble de ce qui peut être fait pour rendre le service plus abordable pour les Canadiens ordinaires qui ont du mal à payer leurs factures en ce moment.] (MOE, Internet)

J'ai l'impression qu'on traite encore la notion d'Internet/haute vitesse comme un « luxe », alors que nous, on ne peut pas travailler sans ça. D'avoir une réglementation au niveau des prix parce que l'Internet est devenu de nos jours presque un besoin primaire. Ce n'est plus un luxe. (Québec, Internet)

Compare some cell phone rates from US providers and other providers around the world, and regulate how much they can actually charge. So, as Canadians, we're not faced with the highest cell phone charges in the world because there's no competition. So, facilitate ceilings based on what other countries have to pay, with more competition. [Comparez les tarifs à ceux de certains services de téléphonie cellulaire de fournisseurs américains et d'autres fournisseurs dans le monde, et réglemenez le montant qu'ils peuvent réellement facturer. Afin que, nous les Canadiens, nous ne soyons pas aux prises avec les frais de téléphonie cellulaire les plus élevés au monde parce qu'il n'y a pas de concurrence. Il faut donc faciliter le plafonnement en fonction de ce que les autres pays doivent payer, avec plus de concurrence.] (MOE, téléphonie cellulaire)

Lower the cost in Canada, we're the highest in the world, lower the cost. It's ridiculous. [Réduire les coûts au Canada, nous avons les plus élevés au monde, réduire les coûts. C'est ridicule.] (Sask., téléphonie cellulaire)

- Plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait expliquer pourquoi les prix des services Internet et de téléphonie cellulaire sont si élevés au Canada comparativement au reste du monde, ou les facteurs qui influencent le coût de ces services.

Dans le cadre de la suggestion générale d'accroître la concurrence, plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait s'assurer qu'il y a plus d'un fournisseur de services Internet dans les petites collectivités et les régions rurales, et que le service Internet à haute vitesse devrait être offert dans ces régions.

En ce qui concerne les services de téléphonie cellulaire, plusieurs participants ont suggéré que le CRTC devrait s'assurer que les fournisseurs ont une bonne couverture géographique. Un participant a suggéré que le CRTC devrait valider l'exactitude des cartes de couverture sur les sites Web des fournisseurs. Quelques-uns ont souligné le fait que les téléphones cellulaires sont devenus essentiels et qu'une bonne couverture géographique est donc indispensable.

But also the coverage problems. I go to other countries, you don't have the coverage problems. Yes, Canada's a large country, we get it, but it's always been a large country. So, I definitely think there needs to be a little bit more regulation around coverage. It is a basic right that if you're providing a service, then actually provide the service and make sure that coverage is actually accessible. [Mais il y a aussi les problèmes de couverture. Je vais dans d'autres pays, et il n'y a pas de problèmes de couverture. Oui, le Canada est un grand pays, nous le comprenons, mais il a toujours été un grand pays. Je suis donc convaincu qu'il faut qu'il y ait un peu plus de réglementation sur la couverture. C'est un droit fondamental de fournir un service, et s'assurer que la couverture est réellement accessible.] (MOE)

I think we need more towers, we need service. It's 2023, we cannot go camping with kids and not have cellular service. We're in a digital world, and if we can't get Internet, we have to be able to get a mobile connection. So, we rely on cell phones and probably all of us on this call don't even have a landline. [Je pense que nous avons besoin de plus de tours, nous avons besoin de services. Nous sommes en 2023, nous ne pouvons pas faire du camping avec des enfants et ne pas avoir de service cellulaire. Nous vivons dans un monde numérique, et si nous ne pouvons pas avoir accès à Internet, nous devons pouvoir avoir une connexion mobile. Nous dépendons donc des téléphones cellulaires, et probablement que tous les participants à cet appel n'ont même pas de ligne terrestre.] (Sask.)

Why would a [coverage] map be published if they haven't okayed it? If there's something being published that they haven't approved, then they don't have the influence that they need to have. [Pourquoi une carte [de couverture] serait-elle publiée si elle n'a pas été approuvée? Si quelque chose est publié sans avoir été approuvé, ils n'ont pas l'influence qu'ils devraient avoir.] (Sask.)

Plusieurs suggestions liées aux contrats, chacune mentionnée par un ou quelques participants :

- Il ne faut pas permettre aux fournisseurs d'augmenter les prix pendant la durée d'un contrat.
- La facture d'un service contractuel devrait indiquer le montant qui reste à payer en cas de résiliation par l'abonné. Il s'agit d'une information utile pour les personnes qui envisagent de changer de fournisseur.
- D'une manière ou d'une autre, il faut réduire l'utilisation des contrats de téléphonie cellulaire ou faire en sorte qu'il soit plus facile ou moins coûteux de résilier un contrat.

Everybody seems to be having the same issue with two-year contracts that we were having with three-year contracts. We're still roped into them. You still have to pay an exorbitant amount of money to get out of this contract. So I get that the money is what it is, but you're still trapping people into a contract that they clearly are unhappy with, with very little way out. [Tout le monde semble avoir le même problème avec les contrats de deux ans que nous avions avec les contrats de trois ans. Nous sommes toujours pris au piège. Il faut encore payer un montant exorbitant pour résilier le contrat. Je comprends que l'argent joue son rôle, mais il reste que les gens sont pris dans un contrat dont ils ne sont manifestement pas satisfaits, et qu'ils ont très peu de solutions pour s'en sortir.] (Sask., téléphonie cellulaire)

- Les contrats devraient comporter une clause de « résiliation », de sorte que si une personne n'est pas satisfaite du service, elle peut résilier le contrat sans pénalité.

I want a flexibility clause included, if I'm not pleased with your service, maybe for a certain number of months, then I have the right to cancel that contract without penalty. If I'm not satisfied with a service, I can call your attention to it twice or three times, make a call to your customer service. I'm not pleased, you've done all you could, but yet I'm not satisfied, then I have the right to cancel that contract without paying any penalty for the remaining number of months. [Je veux qu'une clause de flexibilité soit incluse : si je ne suis pas satisfait du service, après un certain nombre de mois, alors j'aurais le droit d'annuler ce contrat sans pénalité. Si je ne suis pas satisfait d'un service, je peux vous le signaler deux ou trois fois, en appelant le service à la clientèle. Si je ne suis pas satisfait, que vous avez fait tout ce que vous pouviez, mais que je ne suis toujours pas satisfait, j'ai le droit de résilier le contrat sans payer de pénalité pour le nombre de mois restants.] (Sask., téléphonie cellulaire)

Les autres suggestions des participants, chacune mentionnée par un ou quelques participants, comprenaient ce qui suit :

- normaliser la terminologie et la présentation des factures afin de permettre aux personnes intéressées par un changement de fournisseur de comparer plus facilement leur facture à celles d'autres personnes;
- exiger que l'équipement Internet soit interopérable entre les FSI, de sorte que si une personne est propriétaire de son équipement, elle n'ait pas à payer pour un nouvel équipement lorsqu'elle passe à un autre FSI;
- avoir des normes pour les indications de vitesse qui précisent qu'un service fournit des vitesses « jusqu'à » une certaine vitesse - plus précisément, la norme devrait fixer une limite de vitesse minimale à laquelle une personne peut s'attendre;
- fournir des listes des fournisseurs de services disponibles dans chaque région - par exemple, un participant a suggéré un outil en ligne où il est possible d'entrer son code postal et d'obtenir une liste des fournisseurs de services dans cette région;
- fournir aux consommateurs un moyen de déposer des plaintes contre les fournisseurs de services auprès du CRTC - ces participants ne savaient pas que cela était déjà possible;
- énoncer les droits des consommateurs en cas de différend avec un fournisseur de services et, s'il y a lieu, la façon dont le CRTC peut aider à régler les différends;
- mener des sondages sur la satisfaction des clients à l'égard des fournisseurs de services et publier un classement annuel des performances;
- vérifier la qualité du service à la clientèle offert aux nouveaux clients potentiels, par exemple en faisant des enquêtes mystères.

Voici d'autres suggestions liées à l'accessibilité pour le CRTC. Elles ont été mentionnées par un ou quelques participants.

Participants sourds :

- Imposer aux fournisseurs de services Internet et de téléphonie cellulaire d'offrir des forfaits spécialement conçus pour les personnes sourdes. Ces forfaits excluraient les fonctions qui ne sont pas pertinentes pour une personne sourde (par exemple, les appels vocaux illimités), incluraient des données illimitées en raison de l'importance des appels vidéo pour la communauté sourde ainsi qu'un rabais sur le prix afin que le forfait soit abordable pour les membres de la communauté sourde à faible revenu.

Ça coûte cher parce qu'il y a les forfaits ça inclut « voix illimitée » mais nous en aimerait ça avoir des forfaits pas de voix pis ça nous coûterait pas mal moins cher. Mais nous ne serait pas « voix illimitée » ce serait « données illimitées pour toutes les personnes sourdes » ça nous prend ça parce que c'est l'équivalent des entendants.

Si je peux donner un exemple; un 60 dollars par mois par exemple pour une forfait Internet illimité, je pense que ce serait un tarif qui serait relativement raisonnable, parce que là on aurait accès à tout : SRV, on pourrait jaser avec nos amis. Ce serait l'équivalent de « voix illimitée », mais c'est « vidéo illimité ».

- Mettre en place un comité comprenant des personnes de la communauté sourde pour donner des conseils sur l'accessibilité.

Participants aveugles :

- Imposer aux fournisseurs de services de fournir la documentation et les factures dans un format accessible, comme le braille.

Méthodologie

Nombre, endroit et composition des discussions

La recherche comportait les éléments suivants :

- Participants de type 1 – Ont choisi de ne pas changer : Six groupes de discussion vidéo en ligne ont été organisés avec des utilisateurs d’Internet résidentiel (un dans l’Ouest, un au Manitoba/Ontario/Est, deux en Saskatchewan, deux au Québec) et six avec des utilisateurs de services sans fil (deux au Manitoba/Ontario/Est, deux en Saskatchewan, deux au Québec). Au total, 103 personnes ont participé à la recherche, 51 utilisateurs d’Internet résidentiel et 52 utilisateurs de services sans fil. Les séances ont duré deux heures.
- Participants de type 2 – personnes qui sont sourdes et qui utilisent la langue des signes : Trois séances vidéo en ligne ont été réalisées avec six participants qui sont sourds et qui utilisent la langue des signes (quatre utilisateurs de langue des signes ASL, deux utilisateurs de langue des signes LSQ). Les séances duraient entre 90 minutes et deux heures. Il y avait deux interprètes en langue des signes pour chaque séance.
- Participants de type 3 – personnes aveugles : Quatre séances audio en ligne ont été tenues avec cinq participants aveugles (trois anglophones et deux francophones). Les séances ont duré entre 60 minutes et deux heures.

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

Ce qui suit résume le nombre de participants par type, selon plusieurs dimensions, y compris les caractéristiques démographiques et les informations recueillies pendant le processus de sélection au sujet du niveau de satisfaction des participants à l’égard des fournisseurs de services et de leur interaction avec ces fournisseurs.

Données démographiques : Participants du Type 1, ont choisi de ne pas changer de fournisseur

	Nombre total de participants	Nombre de participants sans fil	Nombre de participants Internet résidentiel
Région			
Manitoba/Ontario/Canada atlantique	27	17	10
Manitoba	6	4	2
Ontario	14	9	5
Atlantique	7	4	3
Saskatchewan	31	16	15
Ouest	9	0	9
Alberta	4	0	4
Colombie britannique	5	0	5

Québec	36	18	18
Taille de la communauté			
Une grande ville / une banlieue à proximité d'une grande ville	71	36	35
Une petite municipalité / une ville / un village qui n'est pas situé près d'une grande ville	21	7	14
Une région rurale	11	8	3
Genre			
Hommes	41	21	20
Femmes	61	29	32
Autre	1	1	0
Âge			
18 à 34 ans	25	14	11
35 à 64 ans	51	25	26
65 ans ou plus	27	12	15

Remarque : Pour les participants de type 1, nous avons visé une combinaison selon la province, la taille de la communauté, le genre et l'âge :

- Manitoba/Ontario/Est : Au moins une recrue sur 10 du Manitoba, au moins trois recrues de l'Ontario et au moins deux recrues du Canada atlantique. Ouest : Au moins trois recrues sur dix de la Colombie-Britannique et au moins trois de l'Alberta.
- Un mélange de la taille de la communauté, comprenant au moins trois recrues sur un total de 10 qui habitent à l'extérieur des grands centres urbains.
- Un mélange de genre, incluant au moins trois femmes et trois hommes.
- Un mélange d'âge, incluant au moins deux recrues sur un total de 10 qui sont âgées de 65 ans ou plus.

Type 1 Ont choisi de ne pas changer de fournisseur

	Nombre total de participants	Nombre de participants sans fil	Nombre de participants Internet résidentiel
Satisfaction à l'égard du fournisseur de services			
Très satisfait(e)	0	0	0
Satisfait(e)	8	3	5
Quelque peu insatisfait(e)	83	41	42
Très insatisfait(e)	12	7	5
Ont songé à changer			
Oui	102	51	51
Non	1	0	1
Actions prises (plusieurs actions ont été prises par les participants)			
Discuter avec d'autres personnes au sujet de leurs expériences / suggestions	91	47	44

Regarder en ligne pour voir ce que d'autres fournisseurs de services offrent	85	39	46
Communiquer avec un autre fournisseur de services pour obtenir de l'information	48	23	25
<i>Ont porté plainte auprès du fournisseur du service ou d'un organisme de réglementation gouvernemental ou d'une autre organisation</i>			
Oui	41	13	28
Non	62	38	24

Données démographiques : Type 2 (personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes) et participants du type 3 (personnes aveugles)

	Nombre total de participants de types 2 et 3	Nombre de participants de type 2 - sourd	Nombre de participants de type 3 - aveugle
<i>Région</i>			
Manitoba/Ontario/ Canada atlantique	3	2	1
Manitoba	0	0	0
Ontario	2	1	1
Atlantique	1	1	0
Saskatchewan	1	0	1
Ouest	2	2	0
Alberta	1	1	0
Colombie britannique	1	1	0
Québec	5	2	3
<i>Taille de la communauté</i>			
Une grande ville / une banlieue à proximité d'une grande ville	9	5	4
Une petite municipalité / une ville / un village qui n'est pas situé près d'une grande ville	1	0	1
Une région rurale	1	1	0
<i>Genre</i>			
Hommes	7	4	3
Femmes	4	2	2
Autre	0	0	0
<i>Age</i>			
18 à 34 ans	0	0	0
35 à 64 ans	8	6	2
65 ans ou plus	3	0	3

Type 2 (personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes) et participants du type 3 (personnes aveugles)

	Nombre total de participants de types 2 et 3	Nombre de participants de type 2 - sourd	Nombre de participants de type 3 - aveugle
<i>A changé de fournisseur de services Internet résidentiel au cours de la dernière année</i>			
Oui	0	0	0
Non	11	6	5
<i>Satisfaction à l'égard du fournisseur de service Internet résidentiel</i>			
Très satisfait(e)	5	1	4
Satisfait(e)	2	1	1
Quelque peu insatisfait(e)	4	4	0
Très insatisfait(e)	0	0	0
<i>Ont songé à changer de fournisseur de service Internet résidentiel</i>			
Oui	3	3	0
Non	1	1	0
Ne s'applique pas *	7	2	5
<i>Ont porté plainte auprès du fournisseur de service Internet résidentiel ou d'un organisme de réglementation gouvernemental ou d'une autre organisation</i>			
Oui	2	2	0
Non	9	4	5
<i>Ont songé à changer de fournisseur de service sans fil au cours de la dernière année</i>			
Oui	2	2	0
Non	9	4	5
<i>Satisfaction à l'égard du fournisseur de service sans fil</i>			
Très satisfait(e)	4	1	3
Satisfait(e)	2	1	1
Quelque peu insatisfait(e)	4	3	1
Très insatisfait(e)	1	1	0
<i>Ont songé à changer de fournisseur de service sans fil</i>			
Oui	3	2	1
Non	1	1	0
Ne s'applique pas, c'est-à-dire, la personne a changé de fournisseur de services au cours de la dernière année ou elle était très satisfaite ou satisfaite de son fournisseur de services actuel	7	3	4
<i>Ont porté plainte auprès du fournisseur de service sans fil ou d'un organisme de</i>			

<i>réglementation gouvernemental ou d'une autre organisation</i>			
Oui	3	2	1
Non	8	4	4

Participants admissibles

Voici les qualifications pour chaque type de participants.

Type 1 *Ont choisi de ne pas changer de fournisseur*

Dans chaque groupe (Internet résidentiel ou sans fil), un participant qualifié répondait aux critères suivants :

- A 18 ans et plus
- A un téléphone cellulaire ou un service Internet résidentiel à son nom ou, sinon, participerait à la décision de passer à un autre fournisseur de services sans fil ou Internet résidentiel.
- A choisi de ne pas changer de fournisseur de services au cours de la dernière année. Pour satisfaire à ce critère, une personne devait satisfaire à au moins une des trois conditions suivantes : (1) moins que satisfaite du service; (2) envisageait de passer à un autre fournisseur de services au cours de la dernière année, mais ne l'a pas fait; ou (3) avait déposé une plainte au sujet de son service.

Les exigences additionnelles suivantes s'appliquaient :

- Devait pouvoir participer à une séance en ligne
- Devait ne pas avoir participé à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois et ne pas avoir participé à cinq séances qualitatives ou plus au cours des cinq dernières années
- Occupation : N'a pas travaillé dans une entreprise qui fournit des produits ou des services de téléphonie, de téléphones cellulaires ou d'Internet, dans un ministère, dans le domaine de la publicité, du Web ou de la conception graphique, des relations publiques, de la recherche marketing ou des médias.

Participants de type 2 (personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes) et participants du type 3 (personnes aveugles)

Pour chaque type (personne qui est sourde et utilise la langue des signes ou personne aveugle), un participant qualifié répondait aux critères suivants :

- A 18 ans ou plus
- A un téléphone cellulaire et un service Internet résidentiel à son nom ou, sinon, participerait à la décision de changer de fournisseur de services.
- Occupation : N'a pas travaillé dans une entreprise qui fournit des produits ou des services de téléphonie, de téléphones cellulaires ou d'Internet, un service de radio ou de télévision.

Autres critères par type de participant inclus :

Type 2 (personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes)

- Doit être en mesure de participer soit avec l'ASL ou le LSQ
- Doit être en mesure de participer à une séance en ligne

Type 3 (personnes aveugles)

- Doit être en mesure de participer à une séance en ligne
- Doit avoir accès à un lecteur d'écran

En ce qui concerne les personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes ou qui sont aveugles, on ne connaissait pas l'incidence du changement de fournisseurs ou du choix de ne pas changer de fournisseur de services. Pour cette raison, et en combinaison avec la faible incidence de ces groupes cibles de façon globale, il n'y avait pas d'exigence relative au changement ou non de fournisseur au cours de la dernière année.

Procédure de l'étude

Voici les détails relatifs au processus et à la méthodologie de recrutement pour chacun des trois types de participants.

Type 1 *Ont choisi de ne pas changer de fournisseur*

- **Processus de recrutement** : Synchro Research et Inowe Canada étaient responsables du recrutement pour toutes les séances. La source de l'échantillon était les bases de données à inscription volontaire de Synchro/Inowe de personnes qui ont manifesté de l'intérêt et le désir d'être contactées pour possiblement participer à un projet de recherche. L'administration du questionnaire de sélection s'est faite par téléphone.

Dès qu'un participant était confirmé, un courriel de confirmation de sa participation au groupe de discussion fournissant des détails sur la façon de se connecter à une séance en ligne lui était envoyé.

- **Méthodologie d'entrevue en ligne** : Les séances ont été effectuées à l'aide du service de vidéoconférence Zoom.

Participants de type 2 (personnes qui sont sourdes et utilisent la langue des signes) et participants du type 3 (personnes aveugles)

- **Processus de recrutement** : Le CRTC a communiqué directement avec des personnes des organisations pertinentes pour leur demander de l'aide afin d'identifier des participants potentiels. Deux organismes ont accepté de fournir de l'aide : un représentant les personnes qui sont sourdes et un autre représentant les personnes qui sont aveugles. Les étapes suivantes ont été suivies auprès de chaque organisme :

Étape 1 : Sage Research a communiqué avec chaque organisation pour fournir plus de détails sur l'étude et les qualifications des participants. Pour les personnes qui sont sourdes et qui

utilisent des interprètes en langue des signes, une vidéo en langue des signes a été réalisée pour expliquer le but de la recherche et ce qu’impliquait la participation à la recherche.

Étape 2 : Une fois que les organisations eurent fourni le nom des personnes intéressées à participer à la recherche, Sage a envoyé un courriel à chaque personne pour obtenir son consentement à participer et pour organiser une entrevue de pré-sélection subséquente.

Étape 3 : Les personnes ont ensuite été contactées par téléphone pour l’administration du questionnaire de pré-sélection (appel SRV dans le cas des personnes de type 2).

Étape 4 : Une fois qu’un participant était confirmé, un courriel lui était envoyé pour confirmer sa participation à la séance et lui fournir des renseignements sur la façon de se connecter à la séance en ligne.

- **Méthodologie d'entrevue en ligne :** Les séances avec les participants de type 2 ont été réalisées au moyen du service de vidéoconférence Zoom. Deux interprètes en langue des signes d’Asign Inc. ont participé à chaque séance. Les séances avec les participants de type 3 se sont également déroulées sur Zoom, avec audio seulement.

Honoraires des participants

Tous les participants recevaient des honoraires de 125 \$.

Modérateurs

Rick Robson a animé les séances en anglais de type 1, les séances en ASL de type 2 et les séances en anglais de type 3. Pascal Patenaude a animé les séances en français de type 1 et la séance en LSQ de type 2. Nadia Papineau-Couture a animé la séance en français de type 3.

Annexe A –Questionnaires de recrutement

Type 1 Questionnaire de recrutement

Étude du CRTC sur le changement des fournisseurs questionnaire de recrutement

Enregistrer la province/territoire de la base de données :

Alberta	1
Colombie-Britannique	2
Île-du-Prince-Édouard	10
Manitoba	3
Nouveau-Brunswick	4
Nouvelle-Écosse	7
Nunavut	8

Ontario	9
Québec	11
Saskatchewan	12
Terre-Neuve-et-Labrador	5
Territoires du Nord-Ouest	6
Yukon	13

Surveiller les quotas (recruter 10 personnes par groupe) :

Types de groupes	
Sans fil – Saskatchewan n° 1	Tous de la Saskatchewan
Sans fil – Saskatchewan n° 2	Tous de la Saskatchewan
Sans fil – Québec n° 1	Québec; tout au plus, 1 CLOSM
Sans fil – Québec n° 2	Québec; tout au plus, 1 CLOSM
Sans fil – Manitoba/Ontario/Est n° 1	Au moins 1 Manitoba, au moins 3 Ontario, au moins 2 provinces de l'Atlantique, tout au plus 1 CLOSM
Sans fil – Manitoba/Ontario/Est n° 2	Au moins 1 Manitoba, au moins 3 Ontario, au moins 2 provinces de l'Atlantique, tout au plus, 1 CLOSM
Internet – Saskatchewan n° 1	Tous de la Saskatchewan
Internet – Saskatchewan n° 2	Tous de la Saskatchewan
Internet – Québec n° 1	Québec; tout au plus, 1 CLOSM
Internet – Québec n° 2	Québec; tout au plus, 1 CLOSM
Internet – Manitoba/Ontario/Est	Au moins 1 Manitoba, au moins 3 Ontario, au moins 2 provinces de l'Atlantique, tout au plus, 1 CLOSM
Internet – Ouest	Au moins 3 Colombie-Britannique, au moins 3 Alberta

Bonjour / hello, je m'appelle _____ de Synchro Research/Inowe Canada Marketing, une firme de sondage d'opinion publique et de recherche marketing. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vendre quoi que ce soit. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada. J'aimerais vous poser quelques questions pour déterminer si vous souhaitez participer à cette étude. Cela prendra environ 8 minutes.

Puis-je continuer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[If prefers English, either switch to the English screener and continue, or say the following and then hang up and arrange English-language call-back]** We will call you back to conduct this research interview in English. Thank you. Goodbye.

[Détermination de la langue de préférence et de l'appartenance ou non à une CLOSM (communautés de langue officielle en situation minoritaire)]

- Si la personne réside au Québec et a choisi de continuer en anglais :

- 1) admissible à titre de membre d'une CLOSM anglais, et
- 2) admissible à un groupe de discussion en anglais
- Si elle réside à l'extérieur du Québec et a choisi de continuer en français :
 - 1) admissible à titre de membre d'une CLOSM français, et
 - 2) admissible à un groupe de discussion en français

Ce projet de recherche est spécifiquement effectué pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Le CRTC est l'organisme du gouvernement fédéral qui réglemente les télécommunications et la diffusion au Canada.

Le but de ce projet de recherche est de comprendre les raisons pour lesquelles certains clients changent de fournisseurs de service Internet résidentiel ou de service de téléphone cellulaire ainsi que les raisons pour lesquelles certains ne changent pas. J'aimerais vous poser quelques questions pour savoir si vous seriez possiblement intéressé(e) à participer à cette étude. Est-ce que je peux continuer?

Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez**

Dans le cadre de ce projet de recherche, de six à neuf personnes, comme vous, se rencontreront en ligne pour une session de discussion de deux heures. Vous recevrez des honoraires pour votre participation à cette discussion de groupe en ligne.

[Si se qualifie comme CLOSM anglais, demandez:] The discussion will be held entirely in English. Would you be comfortable with this?

Oui 1
 Non 2 **Thank and terminate**

[Si se qualifie comme CLOSM français, demandez:] La discussion se déroulera entièrement en français. Seriez-vous à l'aise avec cela?

Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les noms complets des participants ne seront pas fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada. Puis-je continuer?

Oui 1
 Non 2 **Remerciez et terminez**

Je dois vous poser quelques questions pour déterminer si vous correspondez au profil du type de personne que nous recherchons pour cette recherche.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel en raison de leur profil, dites « Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer cette fois-ci. »

1a) Est-ce que votre ménage est abonné à un service Internet résidentiel?

Oui 1

Non 2 **À Éligibilité pour le groupe Internet, inscrivez « Ne se qualifie pas pour le groupe Internet »**

1b) Avez-vous un téléphone cellulaire personnel?

Oui 1

Non 2 **À Éligibilité pour le groupe sans fil, inscrivez « Ne se qualifie pas pour le groupe Sans fil »**

Si « non » à la fois à Q.1a et à Q.1b, remerciez et terminez

Merci. J'ai besoin de vous poser quelques questions supplémentaires.

2) Êtes-vous un homme ou une femme? **(Ne lisez pas la liste, Acceptez une seule réponse)**

Un homme 1

Une femme 2

Non binaire, non genré, autre genre, identité diverse 3

Quota : au moins 3 hommes et 3 femmes par groupe

3) Est-ce que vous ou quelqu'un dans votre foyer est employé ... ? **(Lisez la liste)**

d'une firme d'études de marché Non Oui

d'une agence de publicité ou d'une entreprise de conception de sites Web ou de conception graphique? Non Oui

d'un magazine ou d'un journal? Non Oui

d'un ministère ou d'une agence du gouvernement? Non Oui

d'une entreprise de marketing? Non Oui

d'une station de radio ou de télévision? Non Oui

d'une entreprise qui offre des produits ou des services de téléphone, de téléphone cellulaire ou d'Internet? Non Oui

d'une société de relations publiques? Non Oui

Si « oui » à l'une de ces questions, remerciez et terminez

Service Internet résidentiel

Si « non » à Service Internet résidentiel à la Q.1a, allez à Service de téléphone cellulaire

Si « oui » à Service Internet résidentiel à la Q.1a, posez la Q.4.

- 4) Vous avez mentionné que vous avez un service Internet résidentiel. Avec quelle compagnie faites-vous affaire? (**Écrivez le nom; si la personne ne le sait pas, alors allez à Service de téléphone cellulaire**)
- 5) Au cours de la dernière année, avez-vous changé de fournisseur de service Internet résidentiel pour un fournisseur différent?
- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | Allez au Service de téléphone cellulaire |
| Non | 2 | |
- 6a) Est-ce que le service Internet résidentiel est à votre nom ou au nom d'une autre personne?
- | | | |
|-----------------------------|---|------------------------|
| À mon nom | 1 | Passez à la Q.7 |
| Au nom d'une autre personne | 2 | Posez la Q.6b |
- 6b) Si votre ménage devait penser à changer de fournisseur de service Internet, à votre avis, jusqu'à quel point auriez-vous de l'influence ou votre mot à dire dans la décision de changer de fournisseur de service? À votre avis, diriez-vous que vous auriez... (**Lisez la liste**)
- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| Beaucoup d'influence | 1 | Passez à la Q.7 |
| Une assez bonne influence | 2 | Passez à la Q.7 |
| Un petit peu d'influence ou | 3 | Allez au Service de téléphone cellulaire |
| Pas beaucoup d'influence | 4 | Allez au Service de téléphone cellulaire |
- 7) J'aimerais vous poser quelques questions supplémentaires au sujet de votre expérience avec votre service Internet résidentiel au cours de la dernière année.
- Globalement, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre service Internet résidentiel au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... (**Lisez la liste**)
- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| Très satisfait(e) | 1 | Allez au service de téléphone cellulaire |
| Satisfait(e) | 2 | Ne se qualifie pas à la Q.7 |
| Quelque peu insatisfait(e) ou | 3 | Se qualifie |
| Très insatisfait(e) | 4 | Se qualifie |
- 8) Vous avez mentionné précédemment que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service Internet au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré changer pour avoir un fournisseur de service Internet différent?
- | | | |
|-----|---|-------------------------|
| Oui | 1 | Posez la Q.9 |
| Non | 2 | Passez à la Q.10 |
- 9) Pendant que vous considériez la possibilité de changer votre fournisseur de service Internet, avez-vous fait l'une des choses suivantes? (**Lisez la liste**)
- Se qualifie si « oui » à au moins un des trois choix suivants**
- | | | |
|---|-----|-----|
| Discuter avec d'autres personnes au sujet de leurs expériences ou suggestions | Oui | Non |
|---|-----|-----|

Regarder en ligne pour voir ce que d'autres fournisseurs de service Internet offrent Oui Non

Communiquer avec un autre fournisseur de service Internet pour obtenir de l'information Oui Non

(Ne lisez pas) Si aucun des énoncés ci-dessus, ne se qualifie pas à Q.9 Oui Non

- 10) Au cours de l'an dernier, avez-vous porté plainte au sujet de votre service Internet résidentiel, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?

(Note pour le recruteur : si le participant demande d'avoir des exemples, dites : Par exemple, il pourrait s'agir d'une plainte faite à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), au CRTC, au Bureau d'éthique commerciale (Better Business Bureau) ou à un organisme provincial de protection des consommateurs?

Oui 1 **Se qualifie**

Non 2 **Ne se qualifie pas à la Q.10**

Éligibilité pour un groupe Internet : Inscrivez si le répondant est éligible ou non pour un groupe de discussion sur l'Internet. Pour être éligible, doit se qualifier à n'importe laquelle des Q.7, Q.9 ou Q.10.

Se qualifie pour un groupe Internet 1

Ne se qualifie pas pour un groupe Internet 2

Service de téléphonie cellulaire : Si « non » au téléphone cellulaire personnel à la Q.1b, allez à Allocation des groupes

- 11) Plus tôt, vous avez mentionné que vous avez un téléphone cellulaire personnel. Qui est votre fournisseur de service de téléphone cellulaire? **(Écrivez le nom; si le répondant ne le sait pas, aller alors à l'Allocation des groupes)**

- 12) Au cours de l'année dernière, avez-vous changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire?

Oui 1 **À Éligibilité pour le groupe sans fil, inscrivez « Ne se qualifie pas au Groupe sans fil » et allez à Allocation des groupes**

Non 2

- 13a) Est-ce que le plan de votre téléphone cellulaire est à votre nom ou au nom d'une autre personne?

À mon nom 1 **Passez à la Q.14**

Au nom d'une autre personne 2 **Posez la Q.13b**

- 13b) Si vous deviez penser à changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire, à votre avis, jusqu'à quel point auriez-vous de l'influence ou votre mot à dire dans la décision de changer

de fournisseur de service de téléphone cellulaire? À votre avis, diriez-vous que vous auriez...
(Lisez la liste)

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| Beaucoup d'influence | 1 | Passez à la Q.14 |
| Une assez bonne influence | 2 | Passez à la Q.14 |
| Un petit peu d'influence ou | 3 | À Éligibilité pour le groupe sans fil, inscrivez « Ne se qualifie pas pour le groupe sans fil » et allez à Allocation des groupes |
| Pas beaucoup d'influence | 4 | À Éligibilité pour le groupe sans fil, inscrivez « Ne se qualifie pas pour le groupe sans fil » et allez à Allocation des groupes |

- 14) J'aimerais vous poser quelques questions supplémentaires au sujet de votre expérience avec votre fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Globalement, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... (Lisez la liste)

- | | | |
|-------------------------------|---|--|
| Très satisfait(e) | 1 | À Éligibilité pour le groupe sans fil, inscrivez « Ne se qualifie pas pour le groupe sans fil » et allez à Allocation des groupes |
| Satisfait(e) | 2 | Ne se qualifie pas à la Q.14 |
| Quelque peu insatisfait(e) ou | 3 | Se qualifie |
| Très insatisfait(e) | 4 | Se qualifie |

- 15) Vous avez mentionné précédemment que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré changer pour un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent?

- | | | |
|-----|---|-------------------------|
| Oui | 1 | Posez la Q.16 |
| Non | 2 | Passez à la Q.17 |

- 16) Pendant que vous considérez la possibilité de changer votre fournisseur de service de téléphone cellulaire, avez-vous fait l'une des choses suivantes? (Lisez la liste)

- | | | |
|--|-----|-----|
| Se qualifie si « oui » à au moins un des trois choix suivants | Oui | Non |
| Discuter avec d'autres personnes au sujet de leurs expériences ou suggestions | Oui | Non |
| Regarder en ligne pour voir ce que d'autres fournisseurs de service de téléphone cellulaire offrent | Oui | Non |
| Communiquer avec un autre fournisseur de service de téléphone cellulaire pour obtenir de l'information | Oui | Non |
| (Ne lisez pas) Si aucun des énoncés ci-dessus, ne se qualifie pas à Q.16 | Oui | Non |

- 17) Au cours de la dernière année, avez-vous porté plainte au sujet de votre service de téléphone cellulaire, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?

(Note pour le recruteur : si le participant demande d'avoir des exemples, dites : Par exemple, il pourrait s'agir d'une plainte faite à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), au CRTC, au Bureau d'éthique commerciale (Better Business Bureau) ou à un organisme provincial de protection des consommateurs?

- | | | |
|-----|---|-------------------------------------|
| Oui | 1 | Se qualifie |
| Non | 2 | Ne se qualifie pas à la Q.17 |

Éligibilité pour un groupe Sans fil : Inscrivez si le répondant est éligible ou non pour un groupe de discussion Sans fil. Pour être éligible, doit se qualifier à n'importe laquelle des Q.14, Q.16 ou Q.17.

- | | |
|---|----------|
| Se qualifie pour un groupe sans fil | 1 |
| Ne se qualifie pas pour un groupe sans fil | 2 |

Allocation des groupes

Se référer aux résultats inscrits à *Éligibilité pour un groupe Internet* et *Éligibilité pour un groupe sans fil*.

Internet - ne se qualifie pas	Sans fil - ne se qualifie pas	Allocation - remerciez et terminez
Internet - se qualifie	Sans fil - se qualifie	Allouez à un groupe de discussion sur l' Internet; si le quota est rempli pour l'Internet, allouez à un groupe sans fil
Internet - se qualifie	Sans fil - ne se qualifie pas	Allocation - Internet
Internet - ne se qualifie pas	Sans fil - se qualifie	Allocation - sans fil

Merci. J'ai d'autres questions à vous poser pour vérifier si vous correspondez au profil des types de personnes que nous recherchons pour cette recherche.

- 18) Nous aimerions parler à des personnes de différents groupes d'âge. Dans quel groupe d'âge, parmi les suivants, devrais-je vous inscrire? (**Lisez la liste**)

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Moins de 18 ans | 1 | Remerciez et terminez |
| 18 à 34 | 2 | Mélange d'âges |
| 35 à-64 | 3 | Mélange d'âges |
| 65 ans ou plus | 4 | Quota : au moins 2 personnes par groupe |

- 19) Nous souhaitons inclure dans ce projet de recherche des gens provenant de différentes communautés à travers le Canada. Parmi les choix suivants, lequel représente le mieux la communauté où vous vivez? (**Acceptez une seule réponse**)

Une grande ville ou une banlieue à proximité d'une grande ville	1
Une petite municipalité, une ville ou un village qui n'est pas situé près d'une grande ville	2
Une région rurale	3

Quota : au moins 3 personnes par groupe qui sont des codes 2 ou 3

- 20a) Vous considérez-vous comme une personne handicapée et/ou avez-vous des besoins en matière d'accessibilité?

Oui	1	Posez la Q.20b
Non	2	Passez à la Q.21a

- 20b) Quel type d'invalidité avez-vous? (**Ne lisez pas la liste; sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent; si problème de la vue ou de l'ouïe/audition est mentionné, alors posez la Q.21a même si d'autres types de handicaps sont sélectionnés**)

La vue	1	Posez la Q.21a
L'ouïe/l'audition	2	Posez la Q.21a
La mobilité	3	Passez à la Q.22
La flexibilité	4	Passez à la Q.22
La dextérité	5	Passez à la Q.22
Ce qui se rapporte aux douleurs	6	Passez à la Q.22
Apprentissage	7	Passez à la Q.22
Développement	8	Passez à la Q.22
Relié à la santé mentale	9	Passez à la Q.22
Mémoire	10	Passez à la Q.22
Autre	11	Passez à la Q.22

- 21a) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le projet de recherche consiste à participer à un appel vidéo de groupe en ligne. Nous effectuons également des sessions distinctes avec les personnes qui doivent utiliser un interprète en langage des signes ou qui sont fonctionnellement aveugles et incapables de voir d'autres participants lors d'un appel vidéo. Est-ce que l'une ou l'autre de ces circonstances s'applique dans votre cas?

Oui	1	Posez la Q.21b
Non	2	Passez à la Q.22

- 21b) Qu'est-ce qui s'applique dans votre cas : avez-vous besoin d'un interprète en langage des signes ou êtes-vous fonctionnellement aveugle?

J'ai besoin d'avoir recours à un interprète en langage des signes	1
---	---

21c) Merci. Nous n'avons pas encore commencé le recrutement pour ces sessions. Lorsque nous commencerons ce recrutement, aimeriez-vous que nous communiquions avec vous pour vérifier si vous aimeriez participer à une session?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | Inscrivez les coordonnées de la personne |
| Non | 2 | |

Remerciez et terminez l'entrevue.

22) La session de discussion pour ce projet se déroulera en ligne à l'aide d'une caméra Web et nécessitera l'utilisation d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette électronique connecté à Internet haute vitesse. Veuillez noter que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à la session en ligne.

a) Avez-vous un accès à Internet haute vitesse fiable que vous pourrez utiliser pour la session de discussion en ligne?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

b) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou à une tablette électronique pour participer à la session de discussion en ligne?

- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Oui, ordinateur portable ou de bureau | 1 | Passez à la Q.22d |
| Oui, tablette électronique | 2 | Posez la Q.22c |
| Non | 3 | Remerciez et terminez l'entrevue |

c) Quelle est la grandeur de l'écran sur la tablette électronique que vous utiliserez pour participer à la session de discussion en ligne?

- | | | |
|------------------------------------|---|---|
| 4 pouces ou moins / petit | 1 | Remerciez et terminez l'entrevue |
| 5 à 9 pouces / moyen | 2 | |
| Au moins 10 pouces ou plus / grand | 3 | |

d) Vous devrez vous installer dans un endroit calme et exempt de toutes distractions pendant toute la durée de la session en ligne. Seriez-vous en mesure de participer dans ce type d'endroit?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez l'entrevue |

Directives pour les Q.22a-d « Remerciez et terminez l'entrevue » : Compte tenu de vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à une session de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Merci de l'intérêt que vous avez porté à cette recherche.

23a) Avez-vous déjà participé à une entrevue en profondeur ou à un groupe de discussion réunissant un petit groupe de personnes qui devaient discuter de différents sujets?

Oui 1

Non 2 **Passez à la Q.24**

23b) Et à quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?

À 6 mois ou moins 1 **Remerciez et terminez l'entrevue**

OU à plus de 6 mois 2

23c) Au cours des 5 dernières années, à combien d'entrevues en profondeur ou de groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous moins de 5 ou 5 ou plus en tout?

Moins de 5 1

5 ou plus 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

24) Merci. Permettez-moi de vous parler davantage de cette étude pour déterminer si vous souhaitez y participer.

a) Il se peut que certaines personnes du gouvernement du Canada qui participent à ce projet observent la discussion. Cependant, elles ne prendront aucune part à la discussion et elles n'auront pas accès à votre nom complet. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

b) La session sera enregistrée en audio et en vidéo. Ces enregistrements servent à aider à analyser les résultats ainsi qu'à rédiger le rapport. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de recherche, et l'enregistrement ne sera pas remis au gouvernement du Canada. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Invitation

Si le répondant est au Québec et se qualifie en tant que CLOSM anglophone, offrez une session en anglais si le quota de 1 CLOSM anglophone par groupe n'a pas déjà été rempli.

Si le répondant est à l'extérieur du Québec et se qualifie comme CLOSM francophone, offrez une session en français si le quota de 1 CLOSM français par groupe n'a pas déjà été atteint.

La session se tiendra le [insérez la date], à [insérez l'heure locale du participant]. Seriez-vous disponible pour y participer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez**

Merci. Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos discussions de groupe en ligne. La session durera 2 heures et, après avoir complété la session, vous recevrez 125 \$ pour vous remercier de votre participation.

Nous utiliserons Zoom, une plateforme en ligne qui permet au modérateur et aux participants de discuter et de partager leurs impressions et opinions en temps réel pour réaliser ce groupe de discussion. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez**

Type de groupe	Date	Heure du groupe	Heure locale de début
Sans fil: Manitoba/Ontario/Est	Jeudi 25 mai	18h à 20h	Manitoba 17h, Ontario 18h, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard 19h, Terre-Neuve 19h30
Sans fil: Saskatchewan	Mardi 30 mai	18h30 à 20h30	Saskatchewan 16h30
Sans fil: Manitoba/Ontario/Est	Mercredi 31 mai	18h à 20h	Manitoba 17h, Ontario 18h, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard 19h, Terre-Neuve 19h30
Sans fil: Saskatchewan	Mardi 6 juin	19h30 à 21h30	Saskatchewan 17h30
Sans fil: Québec	Mercredi 7 juin	17h30 à 19h30	Québec 17h30
Sans fil: Québec	Mercredi 7 juin	20h à 22h	Québec 20h
Internet: Saskatchewan	Jeudi 8 juin	19h30 à 21h30	Saskatchewan 17h30
Internet: Manitoba/Ontario/Est	Mardi 13 juin	18h à 20h	Manitoba 17h, Ontario 18h, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard 19h, Terre-Neuve 19h30
Internet: Saskatchewan	Mercredi 14 juin	19h30 à 21h30	Saskatchewan 17h30
Internet: Ouest	Jeudi 15 juin	20h30 à 22h30	Alberta 18h30, Colombie-Britannique 17h30
Internet: Québec	Jeudi 22 juin	17h30 à 19h30	Québec 17h30
Internet: Québec	Jeudi 22 juin	20h à 22h	Québec 20 h

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de 125 \$ après avoir fini de participer. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac 1

Détails du paiement

Référez-vous à la méthode de paiement préférée.

Si la personne préfère le virement électronique Interac :

À quelle adresse courriel souhaitez-vous que le virement Interac soit envoyé après votre participation à la session?

Veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom.

Si la personne préfère par chèque :

Quelle adresse postale devrions-nous utiliser pour vous envoyer le chèque après votre participation à la session?

Rue et numéro civique

Ville

Province/territoire

Code postal

Puis, veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom puisqu'il devra figurer sur le chèque

Mot de la fin

Une personne de notre bureau vous rappellera pour confirmer ces détails. Puis-je avoir vos coordonnées où nous pouvons communiquer avec vous en soirée et pendant la journée?

Nom

Numéro de téléphone (soir)

Numéro de téléphone (jour)

Adresse de courriel

Merci beaucoup!

Recruté par

Confirmé par

Note au recruteur: Lorsqu'un participant exige de valider qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, demandez-lui d'envoyer ses questions à l'adresse courriel suivante au CRTC, et dites-lui d'inscrire comme sujet : « Étude du CRTC sur les changements de fournisseurs » : rop-por@crtc.gc.ca

Gabarits pour le recrutement de type 2 et 3

Type 2 : Gabarit pour le recrutement

Type 2 : Gabarit pour le courriel d'invitation

Sujet: Recherche du CRTC sur les fournisseurs de services Internet et de téléphone cellulaire

À: Nom

Nous comprenons que vous avez exprimé votre intérêt à possiblement participer à une étude effectuée pour le compte du CRTC sur ce que les gens pensent de la possibilité de changer de fournisseurs pour leurs services de téléphone cellulaire ou d'Internet résidentiel.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est l'organisme du gouvernement fédéral qui réglemente les télécommunications et la radiodiffusion au Canada.

Synchro/INOWE, une compagnie de recherche sur l'opinion publique, a été mandatée par le CRTC pour inviter des gens à participer à une discussion en ligne sur les raisons pour lesquelles les gens peuvent vouloir changer de fournisseurs de service ou rester avec leur fournisseur actuel ainsi que sur les problèmes qu'ils pourraient rencontrer lorsqu'ils veulent passer à un fournisseur de service différent.

La discussion se ferait sur Zoom et des interprètes en langage des signes seraient présents. La discussion durerait environ 90 minutes.

Nous aimerions vous contacter à l'aide du SRV durant la semaine qui vient pour vous donner plus d'information au sujet de cette étude et pour vous poser quelques questions pour déterminer si vous correspondez au profil des participants que nous recherchons pour cette étude. Ceci prendra environ 15 minutes.

Le numéro de SRV qu'on nous a fourni pour vous est le XXXXX.

Pouvez-vous SVP répondre à ce courriel en nous fournissant plusieurs dates et heures différentes qui vous conviendraient pour qu'on puisse vous appeler.

Merci

Nom
Synchro/INOWE

Type 2: Questionnaire de recrutement

Remarque : Les questions auxquelles avez déjà répondu lors d'interactions précédentes ne seront pas répétées, afin d'éviter la redondance, mais seront transférées.

Transférer l'information des interactions précédentes :

Prénom et nom de famille

Sexe (d'observation)

Ville/Province

Langue des signes préférée : ASL ou LSQ

Numéro SRV

Adresse courriel

Bonjour, je m'appelle nom du recruteur de Synchro Research/INOWE Canada Marketing. Nous vous avons envoyé récemment un courriel au sujet d'un projet de recherche que nous effectuons pour le compte du CRTC.

Le but de ce projet de recherche consiste à comprendre les facteurs que les gens considèrent lorsqu'ils choisissent un fournisseur de services pour leur téléphone cellulaire et leur Internet résidentiel ainsi que les problèmes que les gens pourraient rencontrer lorsqu'ils veulent passer à un fournisseur de service différent.

Nous vous contactons parce que vous avez indiqué que vous seriez possiblement intéressé à participer à ce projet de recherche.

La discussion se ferait sur Zoom et des interprètes en langage des signes seraient présents. La discussion durerait environ 90 minutes.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les noms complets des participants ne seront pas fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada. Puis-je continuer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez**

Je dois vous poser quelques questions pour déterminer si vous correspondez au profil du type de personne que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 10 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel en raison de leur profil, dites « Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer cette fois-ci. »

1a) Avez-vous à la fois un service Internet résidentiel et un téléphone cellulaire personnel?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui ont les deux soit un service d’Internet résidentiel et un téléphone cellulaire personnel. Merci de l’intérêt que vous avez porté à cette étude. [Terminez l’entrevue] |

1b) Concernant votre service d’Internet résidentiel, si votre ménage songait à choisir un fournisseur de service Internet différent, pensez-vous que vous auriez votre mot à dire dans ce processus de changer vers un fournisseur de service différent?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui auraient un mot à dire dans toutes les décisions de changer leur fournisseur de service Internet”. [Terminez l’entrevue] |

1c) Concernant votre téléphone cellulaire personnel, si votre ménage songait à changer pour un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent, pensez-vous que vous auriez votre mot à dire dans ce processus de changer vers un fournisseur de service différent?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui auraient un mot à dire dans toutes les décisions de changer leur fournisseur de service de téléphone cellulaire personnel.” [Terminez l’entrevue] |

2) Est-ce que vous ou quelqu’un d’autre dans votre foyer est employé ... **(Lisez la liste)**

- | | | |
|--|-----|-----|
| d’une station de radio ou de télévision? | Non | Oui |
| d’une entreprise qui offre des produits ou des services de téléphone, de téléphone cellulaire ou d’Internet? | Non | Oui |

Si « oui » à l'une ou l'autre, remerciez et terminez

Service Internet résidentiel

3a) J’aimerais vous poser quelques questions au sujet de votre service Internet résidentiel. Au cours de la dernière année, avez-vous changé de fournisseur de service Internet résidentiel pour un fournisseur différent?

- | | | |
|-----|---|------------------------|
| Oui | 1 | Posez la Q.3b |
| Non | 2 | Passez à la Q.4 |

3b) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé?

Passez au Service de téléphonie cellulaire.

4) Globalement, jusqu’à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre service Internet résidentiel au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... **(Lisez la liste)**

- | | |
|-------------------|---|
| Très satisfait(e) | 1 |
|-------------------|---|

Satisfait(e)	2
Quelque peu insatisfait(e) ou	3
Très insatisfait(e)	4

- 5) Vous avez mentionné que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service Internet au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré la possibilité de changer pour avoir un fournisseur de service Internet différent?

Oui	1
Non	2

- 6) Au cours de l'an dernier, avez-vous porté plainte au sujet de votre service Internet résidentiel, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?

Oui	1
Non	2

Service de téléphonie cellulaire

- 7a) J'aimerais vous poser quelques questions au sujet de votre service de téléphone cellulaire. Au cours de la dernière année, avez-vous changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire pour avoir un fournisseur de service différent?

Oui	1	Posez la Q.7b
Non	2	Passez à la Q.8

- 7b) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé?

Passez à la section Profil

- 8) Globalement, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... **(Lisez la liste)**

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Quelque peu insatisfait(e) ou	3
Très insatisfait(e)	4

- 9) Vous avez mentionné que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré changer pour un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent?

Oui	1
Non	2

- 10) Au cours de la dernière année, avez-vous porté plainte au sujet de votre service de téléphone cellulaire, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?

Oui	1
Non	2

Profil

- 11) Nous aimerions parler à des personnes de différents groupes d'âge. Dans quel groupe d'âge, parmi les suivants, devrais-je vous inscrire? (**Lisez la liste**)

Moins de 18 ans	1	Remerciez et terminez
18 à 34	2	Continuez
35 à 64	3	Continuez
65 ans ou plus	4	Continuez

- 12) Nous souhaitons inclure dans ce projet de recherche des gens provenant de différentes communautés à travers le Canada. Parmi les choix suivants, lequel représente le mieux la communauté où vous vivez? (**Acceptez une seule réponse**)

Une grande ville ou une banlieue à proximité d'une grande ville	1
Une petite municipalité, une ville ou un village qui n'est pas situé près d'une grande ville	2
Une région rurale	3

- 13) La session de discussion pour ce projet se déroulera en ligne à l'aide d'une caméra Web et nécessiter l'utilisation d'un ordinateur portable, d'un ordinateur de bureau ou d'une tablette électronique connecté à Internet haute vitesse. Il y aura deux interprètes en langage des signes, l'intervieweur, et, possiblement quelques autres participants. Veuillez noter que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à la session en ligne.

- a) Avez-vous un accès à Internet haute vitesse fiable que vous pourrez utiliser pour la session de discussion en ligne?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

- b) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou à une tablette électronique pour participer à la session de discussion en ligne?

Oui, ordinateur portable ou de bureau	1	
Oui, tablette électronique	2	
Non	3	Remerciez et terminez

Directives pour les Q.13 a-b « Remerciez et terminez l'entrevue » : Compte tenu de vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à une session de

discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Merci de l'intérêt que vous avez porté à cette recherche.

14) Merci. Permettez-moi de vous parler davantage de cette étude pour déterminer si vous souhaitez y participer.

a) Il se peut que certaines personnes du gouvernement du Canada qui participent à ce projet observent la discussion. Cependant, elles ne prendront aucune part à la discussion et elles n'auront pas accès à votre nom complet. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

b) La session sera enregistrée en audio et en vidéo. Ces enregistrements servent à aider à analyser les résultats ainsi qu'à rédiger le rapport. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de recherche, et l'enregistrement ne sera pas remis au gouvernement du Canada. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Invitation

Merci. Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos discussions de groupe en ligne. La session durera 90 minutes et, après avoir complété la session, vous recevrez 125 \$ pour vous remercier de votre participation.

Nous utiliserons Zoom, une plateforme en ligne qui permet au modérateur et aux participants de discuter et de partager leurs impressions et opinions en temps réel pour réaliser ce groupe de discussion. Il y aura deux interprètes en langage des signes présents durant la session. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

NOTE: les dates et heures potentielles à offrir aux personnes recrutées seront déterminées à une date ultérieure.

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de 125 \$ après avoir fini de participer. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac 1

Chèque 2

Détails du paiement

Référez-vous à la méthode de paiement préférée.

Si la personne préfère le virement électronique Interac :

À quelle adresse courriel souhaitez-vous que le virement Interac soit envoyé après votre participation à la session?

Veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom.

Si la personne préfère par chèque :

Quelle adresse postale devrions-nous utiliser pour vous envoyer le chèque après votre participation à la session?

Rue et numéro civique

Ville

Province/territoire

Code postal

Puis, veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom puisqu'il devra figurer sur le chèque

Mot de la fin

Une personne de notre bureau vous rappellera pour confirmer ces détails. Merci encore pour votre aide dans ce projet de recherche.

Note au recruteur: Lorsqu'un participant exige de valider qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, demandez-lui d'envoyer ses questions à l'adresse courriel suivante au CRTC, et dites-lui d'inscrire comme sujet : « Étude du CRTC sur les changements de fournisseurs ». rop-por@crtc.gc.ca

Type 3 : Gabarits pour le recrutement

Type 3 : Gabarit pour le courriel d'invitation

Sujet: Recherche du CRTC sur les fournisseurs de services Internet et de téléphone cellulaire

À: Nom

Nous comprenons que vous avez exprimé votre intérêt à possiblement participer à une étude effectuée pour le compte du CRTC sur ce que les gens pensent de la possibilité de changer de fournisseurs pour leurs services de téléphone cellulaire ou d'Internet résidentiel.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est l'organisme du gouvernement fédéral qui réglemente les télécommunications et la radiodiffusion au Canada.

Synchro/INOWE, une compagnie de recherche sur l'opinion publique, a été mandatée par le CRTC pour inviter des gens à participer à une discussion en ligne sur les raisons pour lesquelles les gens peuvent vouloir changer de fournisseurs de service ou conserver leur fournisseur actuel ainsi que

sur les problèmes qu'ils pourraient rencontrer lorsqu'ils veulent passer à un fournisseur de service différent.

Cette discussion se ferait par téléphone. La discussion téléphonique durerait environ 90 minutes.

Nous aimerions vous envoyer un courriel durant la semaine qui vient pour vous donner plus d'information au sujet de cette étude et pour vous poser quelques questions pour déterminer si vous correspondez au profil des participants que nous recherchons pour cette étude. Ceci prendrait environ 10 minutes.

Pouvez-vous SVP répondre à ce courriel en nous fournissant plusieurs dates et heures différentes qui vous conviendraient pour qu'on vous appelle.

Merci,

Nom
Synchro/INOWE

Type 3: Questionnaire de recrutement

Remarque : Les questions auxquelles avez déjà répondu lors d'interactions précédentes ne seront pas répétées, afin d'éviter la redondance, mais seront transférées.

Transférer l'information des interactions précédentes :

Prénom et nom de famille :

Sexe (d'observation) :

Ville/Province :

Langue préférée : Anglais ou Français

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Bonjour, je m'appelle nom du recruteur de Synchro Research/INOWE Canada Marketing. Nous vous avons envoyé récemment un courriel au sujet d'un projet de recherche que nous effectuons pour le compte du CRTC.

Le but de ce projet de recherche consiste à comprendre les facteurs que les gens considèrent lorsqu'ils choisissent un fournisseur de services pour leur téléphone cellulaire et leur Internet résidentiel ainsi que les problèmes que les gens pourraient rencontrer lorsqu'ils veulent passer à un fournisseur de service différent.

Nous vous contactons parce que vous avez indiqué que vous seriez possiblement intéressé à participer à ce projet de recherche.

La discussion se ferait en ligne sur Zoom. La discussion durerait environ 90 minutes.

Votre participation est volontaire et confidentielle. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les noms complets des participants ne seront pas fournis au gouvernement. Votre décision de participer n'aura aucune incidence sur vos relations ou transactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada. Puis-je continuer?

- | | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remerciez et terminez |

Je dois vous poser quelques questions pour déterminer si vous correspondez au profil du type de personne que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ 10 minutes.

Note à l'intention du recruteur : lorsque vous mettez fin à un appel en raison de leur profil, dites « Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer cette fois-ci. »

1a) Avez-vous à la fois un service Internet résidentiel et un téléphone cellulaire personnel?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui ont les deux soit un service d’Internet résidentiel et un téléphone cellulaire personnel. Merci de l’intérêt que vous avez porté à cette étude. [Terminez l’entrevue] |

1b) Concernant votre service d’Internet résidentiel, si votre ménage songait à choisir un fournisseur de service Internet différent, pensez-vous que vous auriez votre mot à dire dans ce processus de changer vers un fournisseur de service différent?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui auraient un mot à dire dans toutes les décisions de changer leur fournisseur de service Internet”. [Terminez l’entrevue] |

1c) Concernant votre téléphone cellulaire personnel, si votre ménage songait à changer pour un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent, pensez-vous que vous auriez votre mot à dire dans ce processus de changer vers un fournisseur de service différent?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | “Merci, mais pour ce projet nous parlons à des gens qui auraient un mot à dire dans toutes les décisions de changer leur fournisseur de service de téléphone cellulaire personnel.” [Terminez l’entrevue] |

2) Est-ce que vous ou quelqu’un d’autre dans votre foyer est employé ... **(Lisez la liste)**

- | | | |
|--|-----|-----|
| d’une station de radio ou de télévision? | Non | Oui |
| d’une entreprise qui offre des produits ou des services de téléphone, de téléphone cellulaire ou d’Internet? | Non | Oui |

Si « oui » à l'une ou l'autre, remerciez et terminez

Service Internet résidentiel

3a) J'aimerais vous poser quelques questions au sujet de votre service Internet résidentiel. Au cours de la dernière année, avez-vous changé de fournisseur de service Internet résidentiel pour un fournisseur différent?

- | | | |
|-----|---|------------------------|
| Oui | 1 | Posez la Q.3b |
| Non | 2 | Passez à la Q.4 |

3b) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé?

Passez au Service de téléphonie cellulaire.

4) Globalement, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre service Internet résidentiel au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... (**Lisez la liste**)

- | | |
|-------------------------------|---|
| Très satisfait(e) | 1 |
| Satisfait(e) | 2 |
| Quelque peu insatisfait(e) ou | 3 |
| Très insatisfait(e) | 4 |

5) Vous avez mentionné que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service Internet au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré changer pour fournisseur de service Internet différent?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

6) Au cours de l'an dernier, avez-vous porté plainte au sujet de votre service Internet résidentiel, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

Service de téléphonie cellulaire

7a) J'aimerais vous poser quelques questions au sujet de votre service de téléphone cellulaire. Au cours de la dernière année, avez-vous changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire pour un fournisseur de service différent?

- | | | |
|-----|---|------------------------|
| Oui | 1 | Posez la Q.7b |
| Non | 2 | Passez à la Q.8 |

7b) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez changé?

Passez à la section Profil

- 8) Globalement, jusqu'à quel point avez-vous été satisfait(e) de votre fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année? Diriez-vous que vous avez été ... (**Lisez la liste**)
- | | |
|-------------------------------|---|
| Très satisfait(e) | 1 |
| Satisfait(e) | 2 |
| Quelque peu insatisfait(e) ou | 3 |
| Très insatisfait(e) | 4 |
- 9) Vous avez mentionné que vous n'aviez pas changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Toutefois, au cours de la dernière année, avez-vous considéré changer pour un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent?
- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
- 10) Au cours de la dernière année, avez-vous porté plainte au sujet de votre service de téléphone cellulaire, soit auprès de votre fournisseur de service, ou auprès d'un organisme de réglementation gouvernementale ou auprès d'une autre organisation?
- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

Profil

- 11) Nous aimerions parler à des personnes de différents groupes d'âge. Dans quel groupe d'âge, parmi les suivants, devrais-je vous inscrire? (**Lisez la liste**)
- | | | |
|-----------------|---|------------------------------|
| Moins de 18 ans | 1 | Remerciez et terminez |
| 18 à 34 | 2 | Continuez |
| 35 à 64 | 3 | Continuez |
| 65 ans ou plus | 4 | Continuez |
- 12) Nous souhaitons inclure dans ce projet de recherche des gens provenant de différentes communautés à travers le Canada. Parmi les choix suivants, lequel représente le mieux la communauté où vous vivez? (**Acceptez une seule réponse**)
- | | |
|--|---|
| Une grande ville ou une banlieue à proximité d'une grande ville | 1 |
| Une petite municipalité, une ville ou un village qui n'est pas situé près d'une grande ville | 2 |
| Une région rurale | 3 |
- 13) Merci. Permettez-moi de vous parler davantage de cette étude pour déterminer si vous souhaitez y participer.

- a) Il se peut que certaines personnes du gouvernement du Canada qui participent à ce projet écoutent la discussion. Cependant, elles ne prendront aucune part à la discussion et elles n'auront pas accès à votre nom complet. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

- b) La session sera enregistrée. Cet enregistrement sert à aider dans l'analyse des résultats ainsi qu'à rédiger le rapport. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de recherche, et l'enregistrement ne sera pas remis au gouvernement du Canada. Cela est-il acceptable pour vous?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

Invitation

Merci Nous aimerions vous inviter à participer à l'une de nos sessions en ligne. La session durera 90 minutes et, après avoir complété la session, vous recevrez 125 \$ pour vous remercier de votre participation.

Pour la session en ligne, nous utiliserons Zoom. Nous vous enverrons un lien menant à la réunion sur Zoom quelques jours avant la session.

La personne qui animera la discussion sera un employé de Sage Research, une entreprise de recherche sur l'opinion publique.

Seriez-vous disposé(e) à participer?

Oui 1

Non 2 **Remerciez et terminez l'entrevue**

NOTE: les dates et heures potentielles à offrir aux personnes recrutées seront déterminées à une date ultérieure.

Comme je l'ai mentionné, vous recevrez un paiement de 125 \$ après avoir fini de participer. Nous pouvons vous envoyer ce paiement par virement électronique Interac ou par chèque, selon votre préférence. Préférez-vous recevoir le paiement par virement électronique Interac ou par chèque?

Virement électronique Interac 1

Chèque 2

Détails du paiement

Référez-vous à la méthode de paiement préférée.

Si la personne préfère le virement électronique Interac :

À quelle adresse courriel souhaitez-vous que le virement Interac soit envoyé après votre participation à la session?

Veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom.

Si la personne préfère par chèque :

Quelle adresse postale devrions-nous utiliser pour vous envoyer le chèque après votre participation à la session?

Rue et numéro civique

Ville

Province/territoire

Code postal

Puis, veuillez SVP confirmer l'orthographe de votre nom puisqu'il devra figurer sur le chèque

Mot de la fin

Une personne de notre bureau vous rappellera pour confirmer ces détails. Merci encore pour votre aide dans ce projet de recherche.

Note au recruteur: Lorsqu'un participant exige de valider qu'il s'agit bien d'un projet de recherche légitime, demandez-lui d'envoyer ses questions à l'adresse courriel suivante au CRTC, et dites-lui d'inscrire comme sujet : « Étude du CRTC sur les changements de fournisseurs ». rop-por@crtc.gc.ca

Annexe B –Guides de discussion

Type 1 – Guide de discussion sur Internet

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Présentez-vous (nom et entreprise) et expliquez le but de la recherche.** Nous menons ce projet de recherche pour le compte du CRTC (le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes). Comme vous le savez peut-être, le CRTC est un organisme du gouvernement du Canada qui crée des règles et des règlements pour les entreprises de télécommunications au Canada, afin de promouvoir la concurrence et l'innovation, et d'améliorer l'abordabilité et la protection des consommateurs.

Cette recherche porte sur le service Internet résidentiel, que vous avez tous. Nous aimerions savoir ce que vous pensez de la possibilité de changer de fournisseur de service.

La raison pour laquelle le CRTC s'intéresse à cette question est qu'il veut s'assurer que les gens peuvent facilement changer de fournisseur de services Internet, si et quand ils le désirent.

La possibilité de changer de fournisseur soulève certaines questions, et ce sont des questions dont nous allons discuter au cours de cette session. Par exemple :

- Pourquoi quelqu'un voudrait-il passer à un fournisseur de services Internet différent?

- Pourquoi quelqu'un pourrait-il décider de ne pas passer à un fournisseur différent?
- Y a-t-il des obstacles au changement de fournisseur? C'est-à-dire, y a-t-il quelque chose au sujet de votre service Internet résidentiel ou des fournisseurs de services Internet dans votre région qui pourrait faire en sorte qu'il soit difficile ou peu attrayant de changer de fournisseur?
- Dans votre région, y a-t-il véritablement un ou plusieurs autres fournisseurs de services Internet à qui vous pourriez transférer ce service?

Voici quelques autres points que vous avez tous en commun :

- Premièrement, aucun d'entre vous n'a changé de fournisseur de services Internet au cours de la dernière année
- Cependant, et deuxièmement, vous avez tous été moins que 100 % satisfaits de votre service Internet au cours de la dernière année. Vous avez peut-être été un peu insatisfait(e) pour une raison ou une autre, ou vous avez peut-être envisagé de changer de service, mais vous ne l'avez pas fait, ou vous avez peut-être même déposé une plainte au sujet de votre service Internet. Dans ce contexte, j'aimerais connaître les raisons pour lesquelles vous ne changez pas de fournisseur, malgré le fait que vous avez été moins que 100 % satisfait(e) de votre service Internet au cours de la dernière année.

b) Passez en revue les procédures de la discussion de groupe :

- Rôle du modérateur
- Rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; il faut simplement que tout le monde participe et offre ses propres points de vue, et qu'ils se sentent à l'aise d'être en accord ou en désaccord avec d'autres membres du groupe.
- Confidentialité : Votre nom ne figurera pas dans le rapport.
- Enregistrement : La session est enregistrée. L'enregistrement est réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport sur cette recherche et il ne sera fourni ni au CRTC ni à qui que ce soit d'autre.
- Présence des observateurs du CRTC en ligne – on ne leur donne pas votre nom complet; ils sont là pour observer l'animateur et pour mieux comprendre l'ensemble des sujets dont nous discutons ce soir.
- La discussion durera 2 heures

c) Avez-vous des questions?

- d) Les participants se présentent eux-mêmes :** Prénom seulement, ce que vous faites ces jours-ci – Travaillez-vous pour un employeur ou travaillez-vous à votre propre compte, élevez-vous une famille ou fréquentez-vous l'école? Et brièvement, pourquoi utilisez-vous principalement votre Internet à domicile?

2) Raisons pour lesquelles les participants étaient moins que 100 % satisfaits de leur service Internet au cours de la dernière année (15 minutes)

Comme je l'ai mentionné, vous avez tous été moins que 100 % satisfaits de votre service Internet au cours de la dernière année. Vous avez peut-être été un peu insatisfait(e) pour une

raison ou une autre, ou vous avez peut-être envisagé de changer de fournisseur de service, mais vous ne l'avez pas fait, ou vous avez peut-être même déposé une plainte au sujet de votre service Internet.

Pour quelles raisons avez-vous été moins que 100% satisfait(e) de votre service Internet au cours de la dernière année?

[Note au modérateur : Ces questions sont posées pour engager la conversation et pour établir un contexte pour entamer la discussion des raisons pour lesquelles on ne change pas de fournisseur. Toutefois, restez bref.]

3) Raisons pour ne pas changer (65 minutes)

a) Combien ont en fait envisagé de changer de fournisseur de services Internet au cours de la dernière année? **[Utilisez cette question pour trier les participants en fonction de ceux qui n'ont pas envisagé de changer (posez la partie b) et de ceux qui ont envisagé de changer (posez la Partie c)]**

b) **Demander à ceux qui n'ont pas envisagé de changer:**

i) Pour quelles raisons n'avez-vous pas envisagé de changer de fournisseur? Je ne dis pas que vous auriez dû le faire, mais, étant donné que vous étiez moins que 100% satisfait de votre service Internet, je suis curieux de savoir pour quelles raisons vous n'avez pas envisagé de changer de fournisseur de service. **[Au fur et à mesure que chaque participant donne ses raisons, sondez pour connaître sa raison la plus importante et pourquoi elle est la plus importante; sondez pour obtenir des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour surmonter cet obstacle.]**

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Fidélité à la marque (**Sondez :** raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat comportant des frais d'annulation anticipée, et les coûts qui sont trop élevés
- Internet fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex., télévision, téléphone) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez :** Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de services? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- Perdre l'adresse courriel parce qu'elle est reliée au fournisseur actuel (**Sondez :** Pourquoi est-ce un problème? Savez-vous comment conserver l'accès à cette adresse courriel? Que pensez-vous de l'idée d'utiliser une adresse courriel qui n'est pas liée à votre fournisseur actuel (p. ex., gmail, outlook.com, etc.)? Quels pourraient être les problèmes reliés au changement d'adresse courriel?)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de service Internet dans votre région
 - Y a-t-il d'autres fournisseurs? Si oui, environ combien?
 - Si insuffisantes; « insuffisantes » de quelle manière?
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service (**Sondez :** En quoi sont-ils tous les

mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences aimeriez-vous voir?)

- Perception que les autres fournisseurs de services seraient plus chers. (**Sondez:** Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de services existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez :** Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez:** cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

- ii) Je sais que vous n'avez pas envisagé de changer de fournisseur de services Internet au cours de la dernière année, mais, si vous envisagiez de changer, qu'est-ce qui pourrait vous porter à croire que ça vaut la peine pour vous de le faire?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix plus bas
- Meilleur forfait de services
- Qualité/vitesse du service Internet
- Fonctionnalités de service Internet
- Meilleur service à la clientèle

c) Demandez aux participants qui ont considéré la possibilité de changer :

- i) Je sais que, finalement, vous n'avez pas changé de fournisseur de services Internet au cours de la dernière année, mais qu'espériez-vous obtenir en changeant de fournisseur?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix plus bas
- Meilleur forfait de services
- Qualité/vitesse du service Internet
- Fonctionnalités de service Internet
- Meilleur service à la clientèle

- ii) Avez-vous fini par chercher de l'information sur d'autres fournisseurs de services Internet, ou avez-vous décidé de ne pas faire ça?

Si n'a pas cherché d'information sur d'autres fournisseurs de services Internet : Pour quelles raisons avez-vous décidé de ne pas chercher d'information sur d'autres fournisseurs de services Internet?

Si a cherché de l'information sur d'autres fournisseurs de services Internet :

- Comment avez-vous procédé pour chercher de l'information sur d'autres fournisseurs de services Internet, où et comment s'est passée votre expérience?
- Quels types d'information recherchiez-vous?
- Jusqu'à quel point était-il facile ou difficile d'obtenir l'information que vous cherchiez?

- iii) Vous avez envisagé de changer de fournisseur de services Internet au cours de la dernière année, mais vous n'avez pas fait le changement. Quelles étaient vos raisons pour ne pas changer de fournisseur? **[Au fur et à mesure que chaque participant donne ses raisons, sondez pour connaître sa raison la plus importante et pourquoi elle est la plus importante; sondez pour obtenir des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour surmonter cet obstacle.]**

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Fidélité à la marque (**Sondez** : raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat comportant des frais d'annulation anticipée, et les coûts qui sont trop élevés
- Autres frais que vous auriez à payer dans le cadre d'un changement de fournisseur (p. ex., frais d'activation, frais d'installation ou frais liés à l'équipement)
- Internet fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex., télévision, téléphone) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez** – Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de services? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- Perdre l'adresse courriel liée au fournisseur actuel (**Sondez** : Pourquoi est-ce un problème? Savez-vous comment conserver l'accès à cette adresse courriel? Quels sont les problèmes reliés au changement d'adresse courriel?)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de services Internet dans votre région
 - Si insuffisantes; « insuffisantes » de quelle manière?
- Perception que les autres fournisseurs de services «sont tous pareils» – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service
- Perception que les autres fournisseurs de services seraient plus chers (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés reliées à l'annulation avec le fournisseur de services existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : Cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

4) Besoins d'information (20 minutes)

[Note à l'intention du modérateur : Dans une certaine mesure, ceci aura été abordé ci-dessus; l'objectif ici est de s'assurer que tous ont répondu aux questions et d'obtenir des commentaires supplémentaires]

- a) Passer à un autre fournisseur de services Internet signifie obtenir de l'information sur d'autres fournisseurs potentiels et sur ce qu'ils ont à offrir. Quelles sources d'information utiliseriez-vous (p. ex., amis, sites Web spécifiques, organismes de consommateurs, sites

Web gouvernementaux, etc.)? Selon vous, quelles seraient les sources d'information les plus utiles?

- b) Quels types de renseignements seraient les plus utiles pour choisir un fournisseur de services et un plan de services?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités dans les forfaits de services Internet qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

- c) Avez-vous des suggestions pour faciliter ou améliorer la comparaison entre les offres faites par différents fournisseurs de services Internet?

5) Conclusion (5 minutes)

- a) Le CRTC veut s'assurer qu'il y ait un marché compétitif afin que les gens aient le choix de l'entreprise qu'ils veulent utiliser pour leur Internet résidentiel et qu'ils puissent changer de fournisseur s'ils le souhaitent. Nous avons beaucoup parlé des obstacles reliés au changement de fournisseur et des idées pour les surmonter. Avez-vous d'autres suggestions sur ce que le CRTC ou d'autres intervenants pourraient faire pour s'assurer qu'il est relativement facile pour une personne de changer de fournisseur Internet, si elle le souhaite?
- b) Le rapport final de ce projet sera mis à la disposition du public et sera mis en ligne sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci d'être venus aujourd'hui et de nous avoir fait part de vos opinions!

Type 1 – Guide de discussion sans Fil

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Présentez-vous (nom et entreprise) et expliquez le but de la recherche.** Nous menons ce projet de recherche pour le compte du CRTC (le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes). Comme vous le savez peut-être, le CRTC est un organisme du gouvernement du Canada qui crée des règles et des règlements pour les entreprises de télécommunications au Canada, afin de promouvoir la concurrence et l'innovation, et d'améliorer l'abordabilité et la protection des consommateurs.

Cette recherche porte sur le service de téléphone cellulaire, que vous avez tous. Nous aimerions savoir ce que vous pensez de la possibilité de changer de fournisseur de service.

La raison pour laquelle le CRTC s'intéresse à cette question est qu'il veut s'assurer que les gens peuvent facilement changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire, si et quand ils le désirent.

La possibilité de changer de fournisseur soulève certaines questions, et ce sont des questions dont nous allons discuter au cours de cette session. Par exemple :

- Pourquoi quelqu'un voudrait-il passer à un fournisseur de service de téléphone cellulaire différent?
- Pourquoi quelqu'un pourrait-il décider de ne pas passer à un fournisseur différent?

- Y a-t-il des obstacles au changement de fournisseur? C'est-à-dire, y a-t-il quelque chose au sujet de votre service de téléphone cellulaire ou des fournisseurs de services de téléphone cellulaire dans votre région qui pourrait faire en sorte qu'il soit difficile ou peu attrayant de changer de fournisseur?
- Dans votre région, y a-t-il véritablement un ou plusieurs autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire à qui vous pourriez transférer ce service?

Voici quelques autres points que vous avez tous en commun :

- Premièrement, aucun d'entre vous n'a changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année
- Cependant, et deuxièmement, vous avez tous été moins que 100 % satisfaits de votre service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Vous avez peut-être été un peu insatisfait(e) pour une raison ou une autre, ou vous avez peut-être envisagé de changer de service, mais vous ne l'avez pas fait, ou vous avez peut-être même déposé une plainte au sujet de votre service de téléphone cellulaire. Dans ce contexte, j'aimerais connaître les raisons pour lesquelles vous ne changez pas de fournisseur, malgré le fait que vous avez été moins que 100 % satisfait(e) de votre service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année.

b) Passez en revue les procédures de la discussion de groupe :

- Rôle du modérateur.
- Rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; il faut simplement que tout le monde participe et offre ses propres points de vue, et qu'ils se sentent à l'aise d'être en accord ou en désaccord avec d'autres membres du groupe.
- Confidentialité : votre nom ne figurera pas dans le rapport.
- Enregistrement : la session est enregistrée. L'enregistrement est réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport sur cette recherche et il ne sera fourni ni au CRTC ni à qui que ce soit d'autre.
- Présence des observateurs du CRTC en ligne – on ne leur donne pas votre nom complet; ils sont là pour observer l'animateur et pour mieux comprendre l'ensemble des sujets dont nous discutons ce soir.
- La discussion durera 2 heures.

c) Avez-vous des questions?

- d) Les participants se présentent eux-mêmes :** Prénom seulement, ce que vous faites ces jours-ci – Travaillez-vous pour un employeur ou travaillez-vous à votre propre compte, élevez-vous une famille ou fréquentez-vous l'école?

2) Raisons pour lesquelles les participants étaient moins que 100 % satisfaits de leur service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année (15 minutes)

Comme je l'ai mentionné, vous avez tous été moins que 100 % satisfaits de votre service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année. Vous avez peut-être été un peu insatisfait(e) pour une raison ou une autre, ou vous avez peut-être envisagé de changer de fournisseur de service, mais vous ne l'avez pas fait, ou vous avez peut-être même déposé une plainte au sujet de votre service de téléphone cellulaire.

Pour quelles raisons avez-vous été moins que 100% satisfait(e) de votre service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année?

[Note au modérateur : Ces questions sont posées pour engager la conversation et pour établir un contexte pour entamer la discussion des raisons pour lesquelles on ne change pas de fournisseur. Toutefois, restez bref.]

3) Raisons pour ne pas changer (65 minutes)

- a) Combien ont en fait envisagé de changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année? **[Utilisez cette question pour trier les participants en fonction de ceux qui n'ont pas envisagé de changer (posez la partie b) et de ceux qui ont envisagé de changer (posez la Partie c)]**
- b) **Demander à ceux qui n'ont pas envisagé de changer:**
- i) Pour quelles raisons n'avez-vous pas envisagé de changer de fournisseur? Je ne dis pas que vous auriez dû le faire, mais, étant donné que vous étiez moins que 100% satisfait de votre service de téléphone cellulaire, je suis curieux de savoir pour quelles raisons vous n'avez pas envisagé de changer de fournisseur de service. **[Au fur et à mesure que chaque participant donne ses raisons, sondez pour connaître sa raison la plus importante et pourquoi elle est la plus importante; sondez pour obtenir des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour surmonter cet obstacle.]**

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Fidélité à la marque (**Sondez** : raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat pour le téléphone cellulaire et le coût pour s'en retirer/l'annuler est trop élevé
- Service de téléphone cellulaire fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex., télévision, Internet) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez** – Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de service? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- S'inquiéter de la possibilité de perdre son numéro de téléphone actuel. (**Sondez** : Connaissance de la possibilité de transférer de numéro de téléphone entre les fournisseurs de services)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire dans votre région
 - Y a-t-il d'autres fournisseurs? Si oui, environ combien?
 - Si insuffisantes; « insuffisantes » de quelle manière? (peut inclure des enjeux relatifs à la couverture du réseau de téléphonie cellulaire)
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service (**Sondez** : En quoi sont-ils tous les mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences aimeriez-vous voir ?)

- Perception que les autres fournisseurs de services seraient plus chers. (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
 - Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de service existant
 - Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
 - Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)
- ii) Je sais que vous n'avez pas envisagé de changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année, mais, si vous envisagiez de changer, qu'est-ce qui pourrait vous porter à croire que ça vaut la peine pour vous de le faire?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix plus bas
- Meilleur forfait de services
- Qualité/Vitesse/Fiabilité du service de téléphone cellulaire
- Options/fonctions du plan de téléphone cellulaire
- Meilleure couverture cellulaire
- Meilleur service à la clientèle

c) Demandez aux participants qui ont considéré la possibilité de changer :

- i) Je sais que, finalement, vous n'avez pas changé de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année, mais qu'espériez-vous obtenir en changeant de fournisseur?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix plus bas
- Meilleur forfait de services
- Qualité/Vitesse/Fiabilité du service de téléphone cellulaire
- Options/fonctions du plan de téléphone cellulaire
- Meilleure couverture cellulaire
- Meilleur service à la clientèle

- ii) Avez-vous fini par chercher de l'information sur d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire, ou avez-vous décidé de ne pas faire ça?

Si n'a pas cherché d'information sur d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire : Pour quelles raisons avez-vous décidé de ne pas chercher d'information sur d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire?

Si a cherché de l'information sur d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire :

- Comment avez-vous procédé pour chercher de l'information sur d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire, où et comment s'est passée votre expérience?

- Quels types d'informations recherchez-vous?
 - Jusqu'à quel point était-il facile ou difficile d'obtenir l'information que vous cherchiez?
- iii) Vous avez envisagé de changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire au cours de la dernière année, mais vous n'avez pas fait le changement. Quelles étaient vos raisons pour ne pas changer de fournisseur? **[Au fur et à mesure que chaque participant donne ses raisons, sondez pour connaître sa raison la plus importante et pourquoi elle est la plus importante; sondez pour obtenir des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour surmonter cet obstacle.]**

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Fidélité à la marque (**Sondez** : raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat pour le téléphone cellulaire et le coût pour s'en retirer/l'annuler est trop élevé
- Autres frais qu'il faudrait déboursier dans le cadre du processus de changement (par ex.: frais d'activation)
- Service de téléphone cellulaire fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex., télévision, Internet) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez** : Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de service? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- S'inquiéter de la possibilité de perdre son numéro de téléphone actuel. (**Sondez** : Connaissance de la possibilité de transférer de numéro de téléphone entre les fournisseurs de services)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire dans votre région
 - Si insuffisantes; « insuffisantes » de quelle manière? (Peut inclure des enjeux relatifs à la couverture du réseau de téléphonie cellulaire)
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service
- Perception que les autres fournisseurs de services seraient plus chers. (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de service existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

4) Besoins d'information (20 minutes)

[Note à l'intention du modérateur : Dans une certaine mesure, ceci aura été abordé ci-dessus; l'objectif ici est de s'assurer que tous ont répondu aux questions et d'obtenir des commentaires supplémentaires]

- a) Passer à un autre fournisseur de service de téléphone cellulaire signifie obtenir de l'information sur d'autres fournisseurs potentiels et sur ce qu'ils ont à offrir. Quelles sources d'information utiliseriez-vous (p. ex., amis, sites Web spécifiques, organismes de consommateurs, sites Web gouvernementaux, etc.)? Selon vous, quelles seraient les sources d'information les plus utiles?
- b) Quels types de renseignements seraient les plus utiles pour choisir un fournisseur de service et un plan de services?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités dans les forfaits de services de téléphone cellulaire qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

- c) Avez-vous des suggestions pour faciliter ou améliorer la comparaison entre les offres faites par différents fournisseurs de services de téléphone cellulaire?

5) Conclusion (5 minutes)

- a) Le CRTC veut s'assurer qu'il y ait un marché compétitif afin que les gens aient le choix de l'entreprise qu'ils veulent utiliser pour leur service de téléphone cellulaire et qu'ils puissent changer de fournisseur s'ils le souhaitent. Nous avons beaucoup parlé des obstacles reliés au changement de fournisseur et des idées pour les surmonter. Avez-vous d'autres suggestions sur ce que le CRTC ou d'autres intervenants pourraient faire pour s'assurer que c'est relativement facile pour une personne de changer de fournisseur de service de téléphone cellulaire, si elle le souhaite?
- b) Le rapport final de ce projet sera mis à la disposition du public et sera mis en ligne sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci d'être venus aujourd'hui et de nous avoir fait part de vos opinions!

Type 2 et 3 Guide de discussion

1) Introduction (10 minutes)

- a) **Présentez-vous (nom et entreprise) et expliquez le but de la recherche.** Nous menons ce projet de recherche pour le compte du CRTC (le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes). Comme vous le savez peut-être, le CRTC est un organisme du gouvernement du Canada qui crée des règles et des règlements pour les entreprises de télécommunications au Canada, afin de promouvoir la concurrence et l'innovation, et d'améliorer l'abordabilité et la protection des consommateurs.

Cette recherche porte sur les services Internet résidentiel et de téléphone cellulaire, auxquels vous êtes abonnés. Nous désirons explorer ce que vous pensez de la possibilité de changer de fournisseurs pour chacun de ces deux types de services.

La raison pour laquelle le CRTC s'intéresse à cette question est qu'il veut s'assurer que les gens peuvent facilement changer de fournisseur de service quand ils le désirent.

La possibilité de changer de fournisseurs soulève certaines questions, et ce sont des questions dont nous allons discuter au cours de cette session. Par exemple :

- De quels types d'informations pourriez-vous avoir besoin pour choisir un fournisseur de service internet ou de téléphone cellulaire?
- Y a-t-il des obstacles auxquels vous pourriez être confronté lorsque vous choisissez un fournisseur de service?
- Pourquoi quelqu'un pourrait-il vouloir passer d'un fournisseur à un autre pour son internet ou pour son téléphone cellulaire?
- Pourquoi quelqu'un pourrait-il décider de ne pas passer à un fournisseur différent?

b) Passez en revue les procédures de la discussion de groupe :

- Rôle du modérateur
- Rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; il faut simplement que tout le monde participe et offre ses propres points de vue, et qu'ils se sentent à l'aise d'être en accord ou en désaccord avec d'autres membres du groupe.
- Confidentialité : votre nom ne figurera pas dans le rapport.
- Enregistrement : la session est enregistrée. L'enregistrement est réservé à mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport sur cette recherche et il ne sera fourni ni au CRTC ni à qui que ce soit d'autre.
- Présence des observateurs du CRTC en ligne – on ne leur donne pas votre nom complet; ils sont là pour observer l'animateur et pour mieux comprendre l'ensemble des sujets dont nous discutons ce soir.
- La discussion durera 90 minutes

c) Avez-vous des questions?

d) Les participants se présentent eux-mêmes : Prénom seulement, ce que vous faites ces jours-ci – Travaillez-vous pour un employeur ou travaillez-vous à votre propre compte, élevez-vous une famille ou fréquentez-vous l'école? Et brièvement, pourquoi utilisez-vous principalement votre Internet à domicile?

Service Internet résidentiel (40 minutes)

Commençons par parler de l'Internet résidentiel. Nous parlerons des fournisseurs de téléphones cellulaires plus tard.

- 2) Supposons que vous considérez choisir un nouveau fournisseur de service pour votre internet résidentiel. Quelles sources d'information utiliseriez-vous (p. ex. : amis, sites Web spécifiques, organismes de consommateurs, sites Web gouvernementaux, etc.)? Selon vous, quelles seraient les sources d'information les plus utiles?
- 3) Quels types de renseignements seraient les plus utiles pour choisir un fournisseur de services? Quelles fonctionnalités seraient importantes pour vous et pourquoi?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix
- Forfait de services

- Qualité/vitesse du service Internet
- Fonctionnalités de service Internet
- Service à la clientèle

4) Au cours des dernières années, avez-vous cherché de l'information au sujet de différents fournisseurs de services Internet et sur ce qu'ils ont à offrir?

Si « non » à la recherche d'informations :

Supposons que vous deviez chercher de l'information à propos de ce que différents fournisseurs de services Internet offrent. Jusqu'à quel point pensez-vous qu'il serait facile ou difficile d'obtenir l'information qui serait importante pour vous aider à choisir un fournisseur de service?

Le cas échéant, quels problèmes ou obstacles pensez-vous que vous pourriez rencontrer dans l'obtention de l'information que vous voudriez obtenir?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités dans les forfaits de services Internet qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

Vous avez mentionné que vous n'avez pas cherché d'information au sujet des différents fournisseurs de services internet au cours des dernières années. Je ne dis pas que vous auriez dû le faire mais, y a-t-il une raison pour laquelle vous n'avez pas cherché cette information?

Certaines raisons pour ne pas chercher d'information/changer de fournisseur à surveiller et à sonder au besoin :

- Satisfait du fournisseur de services et des plans
- Fidélité à la marque (**Sondez :** raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat comportant des frais de résiliation anticipée, et les coûts pour s'en retirer/l'annuler sont trop élevés
- Internet fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex. : télévision, téléphone) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez :** Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de services? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- Perdre l'adresse courriel parce qu'elle est reliée au fournisseur actuel (**Sondez :** Pourquoi est-ce un problème? Savez-vous comment conserver l'accès à cette adresse courriel? Que pensez-vous de l'idée d'utiliser une adresse courriel qui n'est pas liée à votre fournisseur actuel (p. ex. : gmail, outlook.com, etc.)? Quels pourraient être les problèmes reliés au changement d'adresse courriel?)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de service Internet dans votre région
 - Y a-t-il d'autres fournisseurs? Si oui, environ combien?
 - Si insuffisantes: « insuffisantes » de quelle manière?
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service (**Sondez :** En quoi sont-ils tous les

mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences aimeriez-vous voir?)

- Perception que les autres fournisseurs de services seraient plus chers. (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de services existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile de comprendre/de comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

Si « oui » à la recherche d'informations :

Qu'est-ce qui vous a incité à chercher de l'information au sujet de ce que différents fournisseurs de services Internet ont à offrir?

Jusqu'à quel point était-il facile ou difficile d'obtenir l'information que vous cherchiez?

Si vous en avez-eus, quels problèmes ou obstacles avez-vous rencontrés pour obtenir l'information que vous cherchiez?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités/options dans les forfaits de services Internet qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

Avez-vous fini par changer à un nouveau fournisseur de services Internet?

Si oui :

- Dans le cas de ce nouveau fournisseur, qu'est-ce qui vous a incité à changer?
- Jusqu'à quel point a-t-il été facile ou difficile de faire ce changement?
- Avez-vous des suggestions pour rendre le changement de fournisseur plus facile à faire?

Si non :

- Pourquoi avez-vous décidé de ne pas changer pour avoir un nouveau fournisseur de services Internet?
 - Fidélité à la marque (**Sondez** : raisons d'être fidèle à la marque)
 - Avoir un contrat comportant des frais de résiliation anticipée, et les coûts pour s'en retirer/l'annuler sont trop élevés
 - Internet fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex.: télévision, téléphone) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez** : que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de services? Si oui : raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
 - Perdre l'adresse courriel parce qu'elle est reliée au fournisseur actuel (**Sondez** : Pourquoi est-ce un problème? Savez-vous comment conserver l'accès à cette adresse courriel? Que pensez-vous de l'idée d'utiliser une adresse courriel qui n'est pas liée à votre fournisseur actuel (p. ex. : gmail,

outlook.com, etc.)? Quels pourraient être les problèmes reliés au changement d'adresse courriel?)

- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de service Internet dans votre région
 - o Y avait-il d'autres fournisseurs? Si oui, environ combien?
 - o Si insuffisantes : « insuffisantes » de quelle manière?
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service (**Sondez** : En quoi sont-ils tous les mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences avez-vous vues?)
- Est-ce que les autres fournisseurs de service étaient-ils plus chers? (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés reliées à l'annulation avec le fournisseur de services existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : Cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

5) **Demander à tous** : Avez-vous des suggestions pour faciliter ou améliorer la comparaison entre les offres faites par différents fournisseurs de services Internet?

Téléphone cellulaire (35 minutes)

J'aimerais maintenant parler avec vous des fournisseurs de services de téléphone cellulaire.

- 6) Supposons que vous pensez à choisir un nouveau fournisseur de service pour votre téléphone cellulaire. Quelles sources d'information utiliseriez-vous (p. ex. : amis, sites Web spécifiques, organismes de consommateurs, sites Web gouvernementaux, etc.)? Selon vous, quelles seraient les sources d'information les plus utiles?
- 7) Quels types de renseignements seraient les plus utiles pour choisir un fournisseur de service? Quelles fonctionnalités seraient importantes pour vous et pourquoi?

Certaines raisons à surveiller et à sonder au besoin :

- Prix
- Forfait de services
- Qualité/Vitesse/Fiabilité du service de téléphone cellulaire
- Options/fonctions du plan de téléphone cellulaire
- Meilleure couverture cellulaire
- Service à la clientèle

8) Au cours des dernières années, avez-vous cherché de l'information au sujet de différents fournisseurs de services de téléphonie cellulaire et sur ce qu'ils ont à offrir?

Si « non » à la recherche d'informations :

Supposons que vous deviez chercher de l'information à propos de ce que différents fournisseurs de services de téléphones cellulaires offrent. Jusqu'à quel point pensez-vous qu'il serait facile ou difficile d'obtenir l'information qui serait importante pour vous aider à choisir un fournisseur de service?

Le cas échéant, quels problèmes ou obstacles pensez-vous que vous pourriez rencontrer dans l'obtention de l'information que vous voudriez obtenir?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités/options dans les forfaits de services de téléphones cellulaires qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

Vous avez mentionné que vous n'avez pas cherché d'information au sujet de différents fournisseurs de services de téléphone cellulaire au cours des dernières années. Je ne dis pas que vous auriez dû le faire mais, y a-t-il une raison pour laquelle vous n'avez pas cherché cette information?

Certaines raisons pour ne pas chercher d'information/changer de fournisseur à surveiller et à sonder au besoin :

- Satisfait du fournisseur de services et des plans
- Fidélité à la marque (**Sondez :** raisons d'être fidèle à la marque)
- Avoir un contrat pour le téléphone, et les coûts pour s'en retirer sont trop élevés
- Autres frais qu'il faudrait déboursier dans le cadre du processus de changement (par ex.: frais d'activation)
- Service de téléphone cellulaire fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex.: télévision, Internet) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez :** Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de service? Si oui: raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
- S'inquiéter de la possibilité de perdre son numéro de téléphone actuel. (**Sondez :** Connaissance de la possibilité de transférer le numéro de téléphone entre les divers fournisseurs de services)
- Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire dans votre région
 - Si insuffisantes: « insuffisantes » de quelle manière? (Peut inclure des enjeux relatifs à la couverture du réseau de téléphonie cellulaire)
- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service. (**Sondez :** En quoi sont-ils tous les mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences aimeriez-vous voir?)
- Perception que d'autres fournisseurs de services seraient plus chers. (**Sondez :** Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de service existant

- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : Cela porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

Si "oui" à la recherche d'informations :

Qu'est-ce qui vous a incité à chercher de l'information au sujet de ce que différents fournisseurs de services de téléphones cellulaires ont à offrir?

Jusqu'à quel point était-il facile ou difficile d'obtenir l'information que vous cherchiez?

Si vous en avez eus, quels problèmes ou obstacles avez-vous rencontrés pour obtenir l'information que vous cherchiez?

Sondez : Y a-t-il des conditions ou des fonctionnalités/options dans les forfaits de services de téléphones cellulaires qui doivent être mieux ou plus clairement expliquées?

Avez-vous fini par changer à un nouveau fournisseur de service de téléphone cellulaire?

Si oui :

- En ce qui a trait à ce nouveau fournisseur de service cellulaire, qu'est-ce qui vous a incité à changer?
- Jusqu'à quel point a-t-il été facile ou difficile de faire ce changement?
- Avez-vous des suggestions pour rendre le changement de fournisseur plus facile à faire?

Si non :

- Pourquoi avez-vous décidé de ne pas changer à un nouveau fournisseur de service pour votre téléphone cellulaire?
 - Fidélité à la marque (**Sondez** : raisons d'être fidèle à la marque)
 - Avoir un contrat pour le téléphone, et les coûts pour s'en retirer/l'annuler sont trop élevés
 - Autres frais qu'il faudrait déboursier dans le cadre du processus de changement (par ex.: frais d'activation)
 - Service de téléphone cellulaire fait partie d'un forfait comportant d'autres services (p. ex.: télévision, Internet) et on ne veut pas perdre le forfait. (**Sondez** : Que contient ce forfait? Pensez-vous qu'un forfait semblable pourrait être offert par un autre fournisseur de service? Si oui: raisons pour ne pas envisager cette solution de rechange?)
 - S'inquiéter de la possibilité de perdre son numéro de téléphone actuel. (**Sondez** : connaissance de la possibilité de transférer de numéro de téléphone entre les fournisseurs de services)
 - Options insuffisantes en termes d'autres fournisseurs de services de téléphone cellulaire dans votre région
 - Si insuffisantes: « insuffisantes » de quelle manière?

- Perception ou croyance que les autres fournisseurs de services « sont tous les mêmes » – c.-à-d. qu'ils ne sont pas significativement différents sur le plan des coûts, des services ou de la qualité du service (**Sondez** : En quoi sont-ils tous les mêmes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Quelles différences aimeriez-vous voir?)
- Est-ce que les autres fournisseurs de service étaient-ils plus chers? (**Sondez** : Qu'est-ce qui vous donne cette impression?)
- Perception de difficultés liées à l'annulation avec le fournisseur de service existant
- Ne vaut pas l'effort/trop de travail (**Sondez** : Pourquoi pas? Qu'est-ce que ça impliquerait?)
- Trop difficile à comprendre/à comparer avec ce que les autres fournisseurs offrent. (**Sondez** : porte à confusion? Difficile de comparer entre les différents fournisseurs?)

9) **Demander à tous:** Avez-vous des suggestions pour faciliter ou améliorer la comparaison entre les offres faites par différents fournisseurs de services de téléphone cellulaire?

10) **Conclusion (5 minutes)**

- a) Le CRTC veut s'assurer qu'il y ait un marché compétitif afin que les gens aient le choix de l'entreprise qu'ils utilisent pour leur Internet résidentiel et pour leur téléphone cellulaire et qu'ils puissent changer de fournisseur s'ils le souhaitent. Nous avons beaucoup parlé des obstacles liés au changement de fournisseur et des idées pour les surmonter. Avez-vous d'autres suggestions à faire sur ce que le CRTC ou d'autres intervenants pourraient faire pour s'assurer que c'est relativement facile pour une personne de changer de fournisseur, si elle le souhaite?
- b) Le rapport final de ce projet sera mis à la disposition du public et sera mis en ligne sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Merci d'être venus aujourd'hui et de nous avoir fait part de vos opinions!