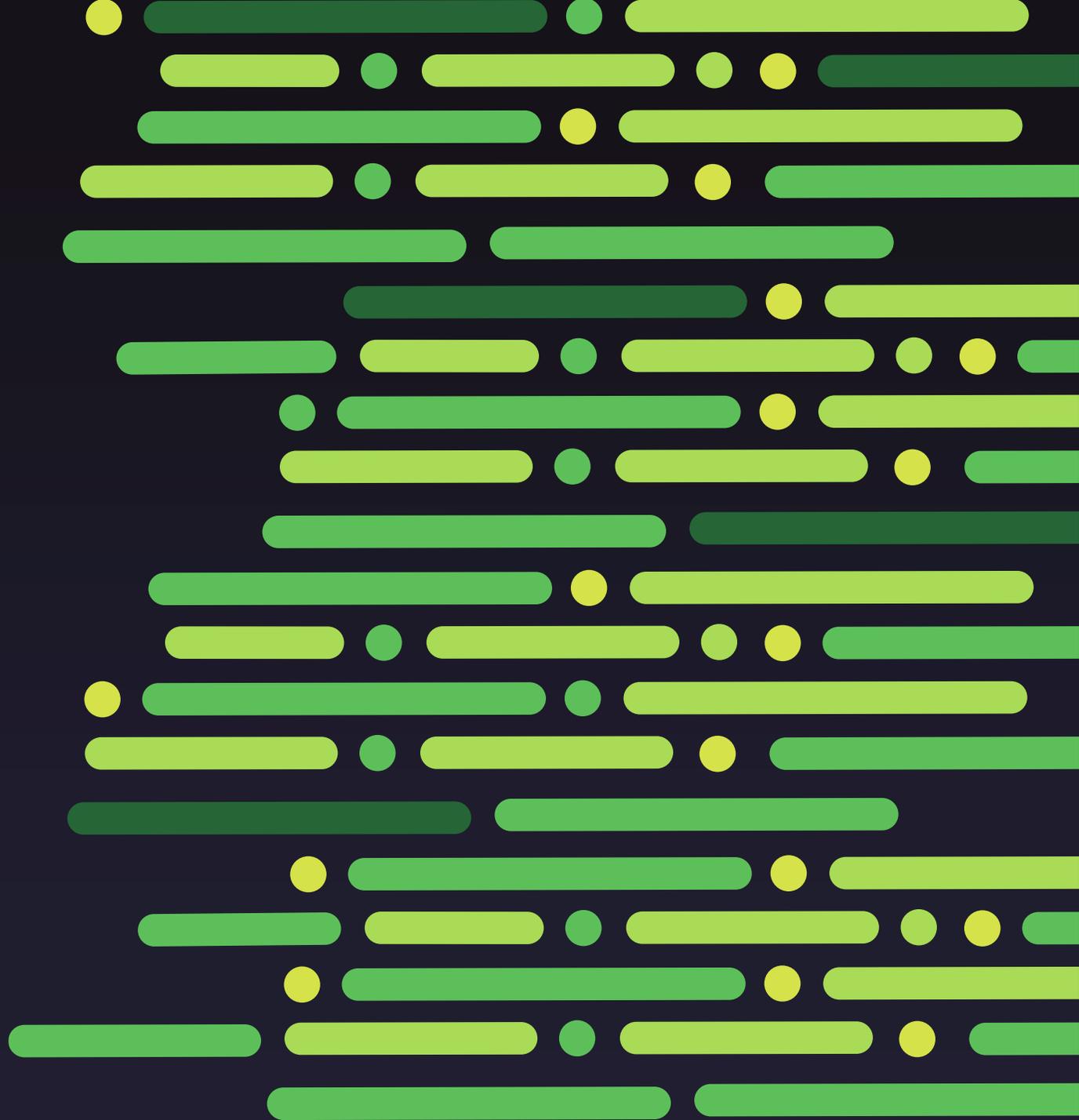


Perception des coûts et des forfaits sans fil

Association Canadienne des
télécommunications

mai 2024



Méthodologie

- Échantillon : $n = 5,000$ adultes Canadiens.
- Marge d'erreur: $\pm 1.39\%$, 19 fois sur 20.
- Données collectées en ligne du 16 au 24 mai 2024.
- Les données don't pondérées par âge, sexe, education et region.
- Les totaux peuvent ne pas atteindre 100 en raison de l'arrondissement.
- Tout au long du rapport % indique une proportion significativement plus élevée que le % dans le même segment.



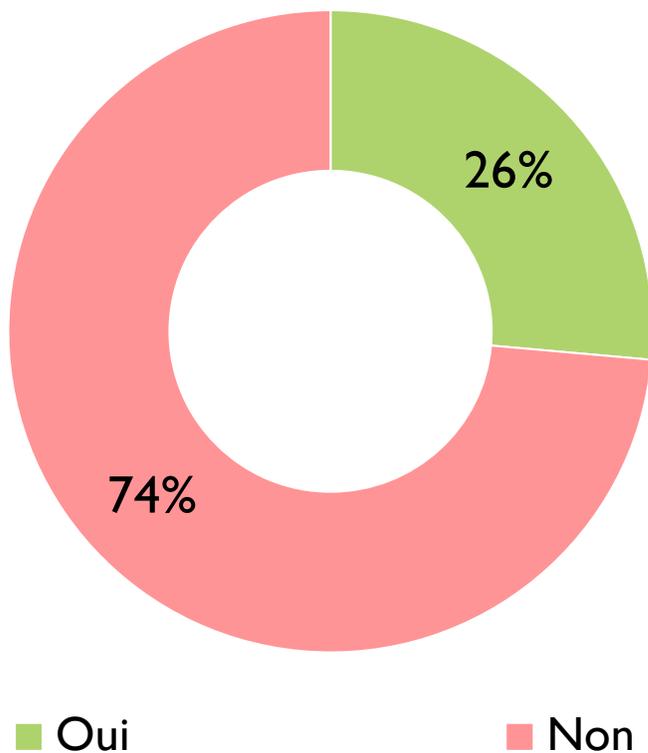
Plans de téléphonie mobile





Avez-vous changé votre forfait de service cellulaire au cours des 12 derniers mois ?

1 Canadien sur 4 a modifié son plan sans fil au cours des 12 derniers mois. Les Canadiens plus jeunes sont significativement plus susceptibles d'avoir effectué ce changement, avec 35% des 18-29 ans et 31% des 30-44 ans qui ont changé de plan, comparativement à seulement 19% des 60 ans et plus.



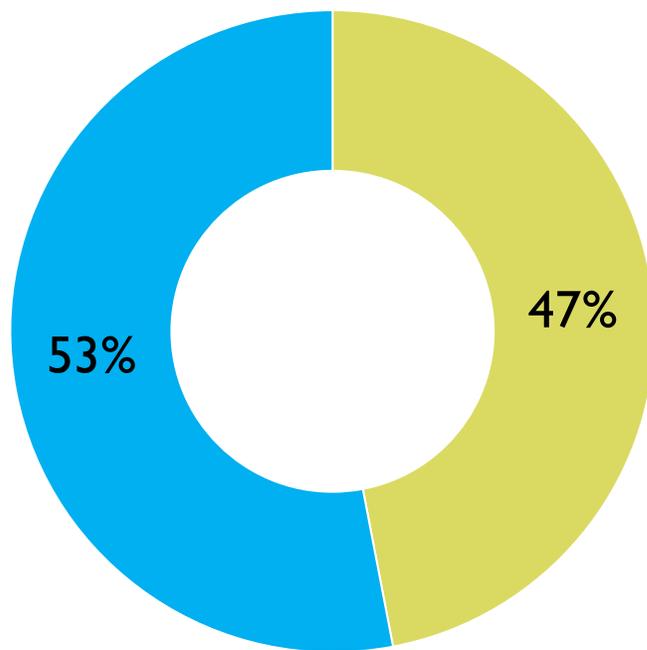
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	35%	31%	26%	19%
Non	65%	69%	74%	81%

Base (all): n = 5000



Avez-vous changé de fournisseur ou modifié votre forfait auprès de votre fournisseur actuel?

Parmi ceux qui ont modifié leur plan sans fil, 53% ont effectué des modifications avec leur fournisseur actuel tandis que 47% ont changé de fournisseur. Près de 60% de ceux qui ont changé de fournisseur ont déclaré avoir comparé les plans et les prix avant de procéder au changement (58%).



	Comparer les plans et les prix – sans fil	
	Oui – toujours/ parfois	Non – rarement/ jamais
Changé de fournisseur	58%	16%
Modifié mon forfait avec le fournisseur existant	46%	84%

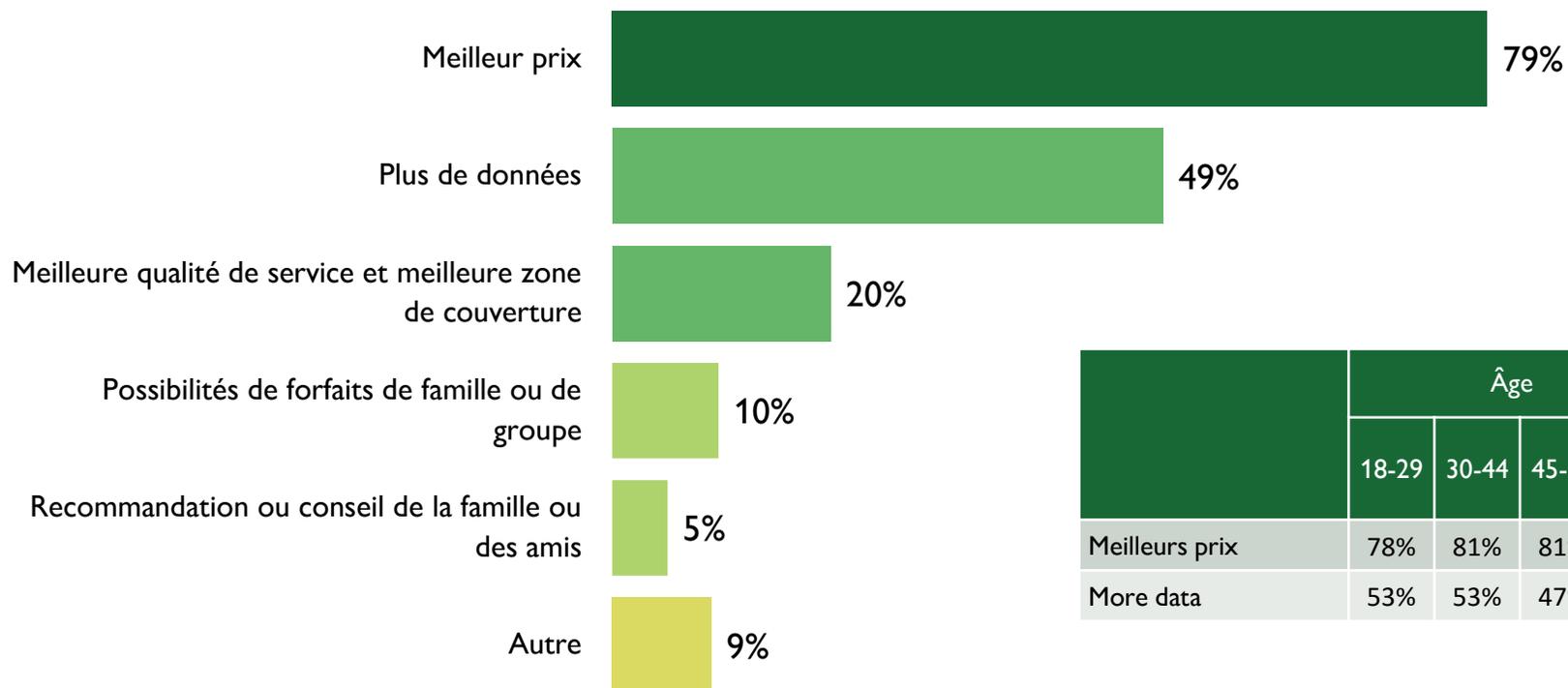
■ Changé de fournisseur ■ Modifié mon forfait avec le fournisseur existant

Base n = 1340; Ceux qui ont changé de plan sans fil au cours des 12 derniers mois.



Qu'est-ce qui vous a motivé à changer votre forfait de service cellulaire ? Veuillez choisir jusqu'à trois raisons.

4 Canadiens sur 5 (79%) qui ont changé de plan sans fil ont été incités à le faire en raison de meilleurs prix



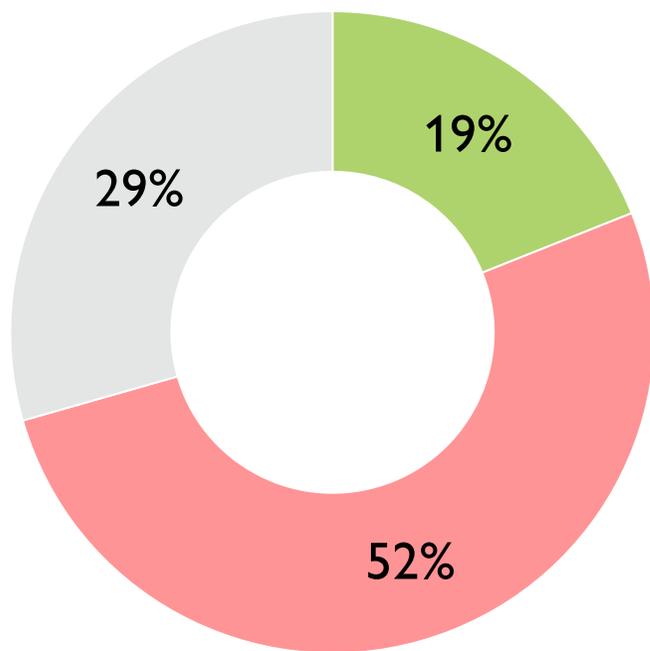
	Âge				Comparer les plans et les prix – sans fil		Le coût du plan mensuel est...		
	18-29	30-44	45-59	60+	Oui – toujours/parfois	Non – rarement/Jamais	Moins	Le même	Plus
Meilleurs prix	78%	81%	81%	72%	81%	65%	91%	68%	47%
More data	53%	53%	47%	44%	50%	45%	44%	56%	59%

Base n = 1340; Ceux qui ont changé de plan sans fil au cours des 12 derniers mois



Pensez-vous changer votre forfait de service cellulaire au cours des 12 prochains mois ?

1 Canadien sur 5 (19 %) prévoit changer leur service sans fil dans les 12 prochains mois, tandis que 29 % sont incertains.



■ Oui ■ Non ■ Je ne suis pas sûr(e)

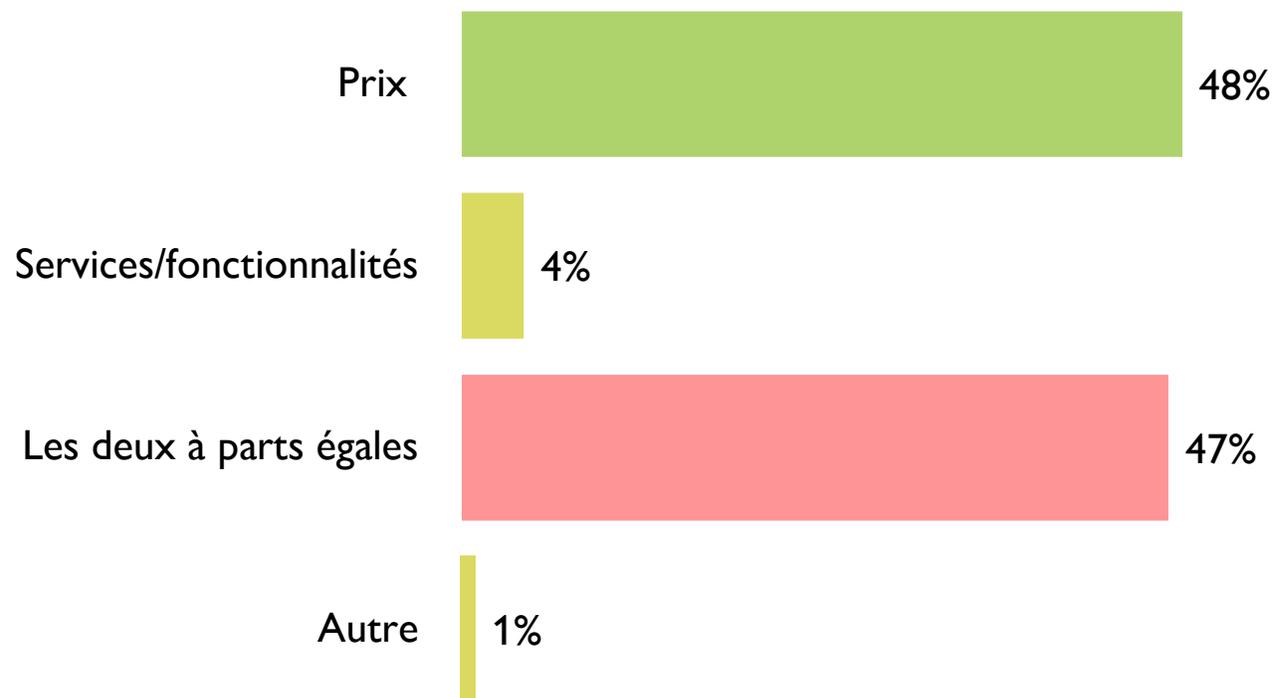
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	25%	28%	19%	10%
Non	46%	46%	48%	61%

Base n = 3660; ceux qui n'ont pas changé leur plan sans fil au cours des 12 derniers mois



Auquel des facteurs suivants accorderez-vous le plus d'importance lorsque vous choisirez votre nouveau forfait ?

Le prix est un facteur important à prendre en compte pour 85% de ceux qui prévoient changer leur plan de service dans les 12 prochains mois.

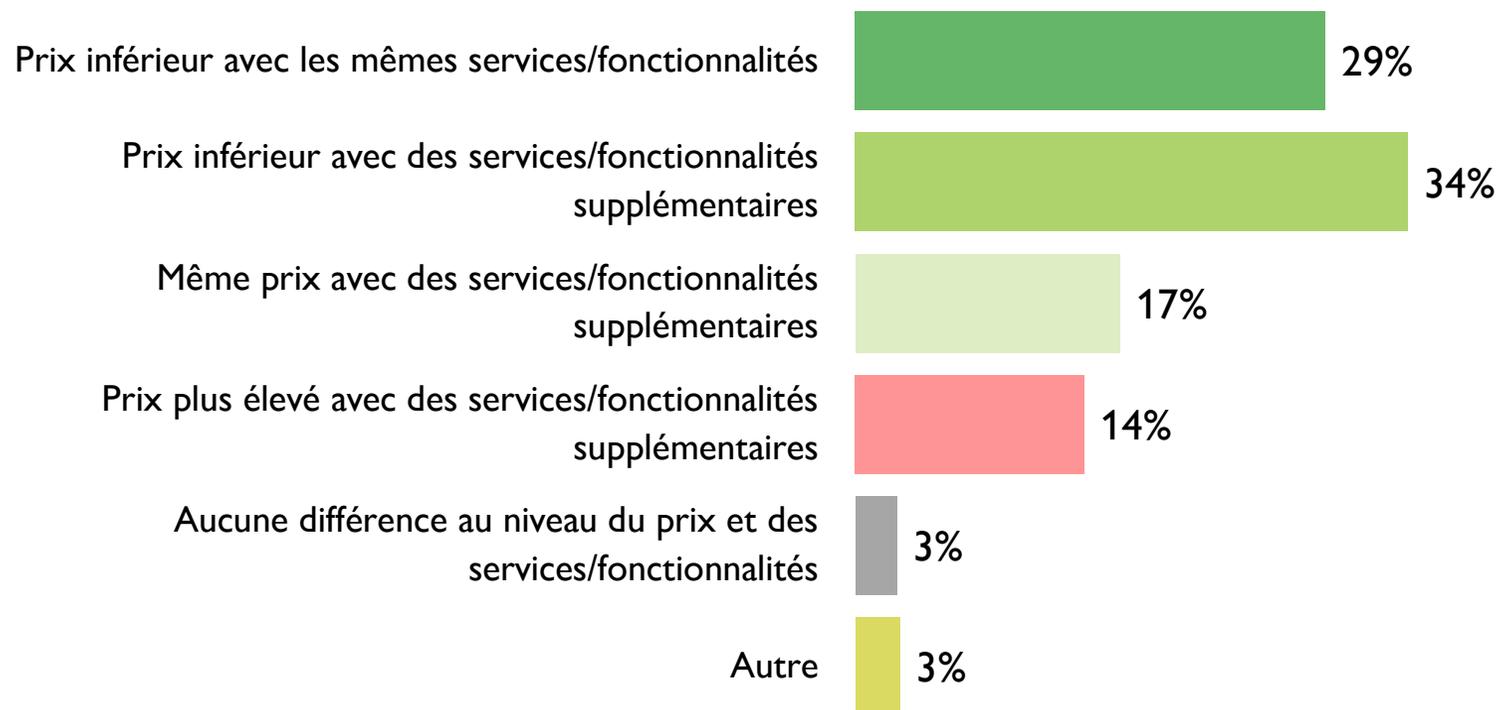


Base n = 691; ceux qui prévoient changer leur plan sans fil dans les 12 prochains mois



Comment décririez-vous le coût et les services/fonctionnalités de votre forfait actuel par rapport à votre forfait précédent ?

63% des Canadiens remarquent que le coût de leur plan actuel est inférieur à celui de leur plan précédent, tandis que 17% paient le même tarif mais reçoivent plus de services.



80%

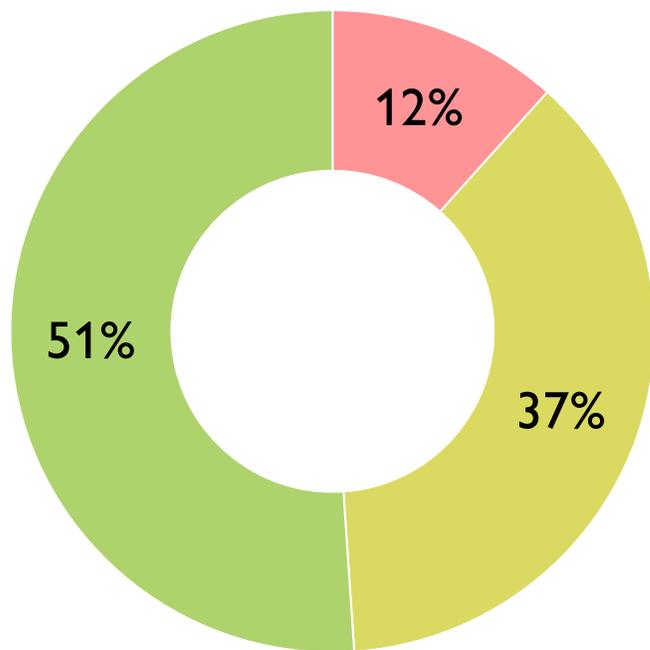
Parmi ceux qui ont changé leur plan au cours des 12 derniers mois, ceux qui paient le même prix ou moins cher que leur plan précédent.

Base n = 1340; ceux qui ont changé leur plan sans fil au cours des 12 derniers mois.



Recevez-vous moins, la même chose ou plus de services avec votre forfait actuel qu'avec votre forfait précédent (p. ex. l'allocation de données, la vitesse, l'ajout de nouveaux utilisateurs, etc.) ?

88% des Canadiens déclarent recevoir les mêmes services ou plus après avoir modifié leurs plans sans fil. De plus, parmi ceux qui déclarent payer moins pour leur forfait mensuel, 84% reçoivent les mêmes services ou plus qu'auparavant.



	Le coût du plan mensuel est...		
	Moins	Le même	Plus
Moins	16%	8%	3%
Le même	37%	44%	27%
Plus	47%	48%	70%

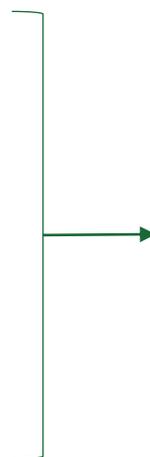
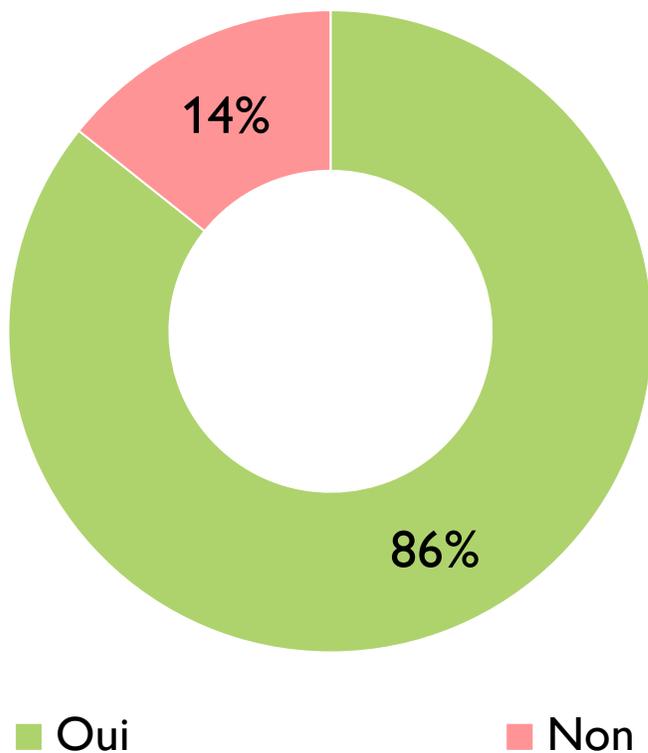
■ Moins de services ■ Mêmes services ■ Plus de services

Base n = 1340; Ceux qui ont changé de plan sans fil au cours des 12 derniers mois



De manière générale, diriez-vous que votre nouveau forfait est plus avantageux et vous offre une plus grande valeur que votre forfait précédent ?

Dans l'ensemble, 86 % des Canadiens qui ont changé leur plan sans fil déclarent obtenir une meilleure offre avec leur nouveau plan.



	Comparer les plans et les prix - sans fil		Le coût mensuel du plan est...			Les services reçus sont...			Avez-vous...	
	Oui – toujours/parfois	Non – rarement/Jamais	Moins	Le Même	Plus	Moins	Le même	Plus	Passer à un fournisseur différent	Modifier le plan avec le fournisseur existant
Oui	88%	77%	92%	78%	75%	70%	80%	93%	89%	82%
Non	12%	23%	8%	22%	25%	30%	20%	7%	11%	18%

Base n = 1340; ceux qui ont changé leur plan sans fil au cours des 12 derniers mois

Merci