

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.



Conclusions Principales



Conclusions Principales : Forfaits Sans Fil



CHANGEMENTS DANS LES FORFAITS SANS FIL

Une constatation notable des données est qu'un Canadien sur quatre (26 %) a changé de forfait sans fil au cours des 12 derniers mois. Bien qu'il y ait des variations dans les taux de changement de forfaits selon les groupes d'âge, avec 35 % des personnes âgées de 18 à 29 ans et 31 % de celles âgées de 30 à 44 ans qui ont changé de forfait, comparé à seulement 19 % des personnes âgées de 60 ans et plus, la tendance générale met en évidence un comportement répandu des consommateurs. De plus, parmi ceux qui n'ont pas changé de forfait, un Canadien sur cinq (19 %) prévoit de changer de service sans fil au cours des 12 prochains mois, tandis que 29 % sont incertains. Cette analyse souligne la nature dynamique des préférences des consommateurs, où les clients évaluent et ajustent activement leurs forfaits pour répondre à leurs besoins et préférences en évolution ainsi qu'à leur situation financière actuelle.



LES TARIFS MOTIVENT LE COMPORTEMENT DE CHANGEMENT CHEZ LES CONSOMMATEURS CANADIENS

Parmi ceux qui ont modifié leur plan sans fil, les résultats révèlent que le prix joue un rôle central dans ces changements. Un remarquable 79 % des répondants ayant modifié leur plan ont cité de meilleurs tarifs comme principal moteur de leur changement. Dans la plupart des cas, de meilleurs tarifs se sont traduits par des coûts inférieurs, 63 % des répondants signalant une réduction du coût de leur plan actuel par rapport à leur plan précédent, tout en recevant les mêmes services ou plus. Ces données démontrent collectivement une sensibilisation accrue des consommateurs aux changements de prix sur le marché des services sans fil, signalant un facteur crucial influençant les processus de prise de décision parmi les consommateurs canadiens.



LA PERCEPTION D'UNE VALEUR ACCRUE MOTIVE LE COMPORTEMENT DE CHANGEMENT

La majorité des Canadiens qui ont changé de forfait sans fil perçoivent une valeur accrue avec leur nouveau service, motivée par des coûts inférieurs, plus de services et des tarifs améliorés. Une écrasante majorité de 86 % des répondants estiment qu'ils obtiennent une meilleure offre avec leur nouveau forfait par rapport à l'ancien. Cette double perception de valeur - économies financières et services étendus - souligne la complexité de la prise de décision des consommateurs dans les télécommunications. Elle met en évidence la nécessité pour les fournisseurs de proposer des tarifs compétitifs et des avantages tangibles alignés sur les préférences et les habitudes d'utilisation des clients.

Conclusions Principales : Préoccupations concernant le coût de la vie



IMPACT DE L'INFLATION SUR LES DÉPENSES QUOTIDIENNES

L'inflation a significativement affecté la capacité des Canadiens à gérer leurs dépenses quotidiennes, avec 85% notant son impact au cours de la dernière année. Ce problème est particulièrement prononcé chez les jeunes Canadiens, avec 56% des 18-29 ans et 57% des 30-44 ans signalant des difficultés accrues dans la gestion des coûts quotidiens en raison de l'inflation. Alors que le coût de la vie continue d'augmenter, ces groupes d'âge ressentent plus vivement la pression financière, mettant en évidence le besoin de soutien financier ciblé et de stratégies pour faire face à l'augmentation des dépenses.



PRÉVALENCE DE VIVRE D'UN CHÈQUE DE PAIE À L'AUTRE

Plus de la moitié des Canadiens (55%) vivent d'un chèque de paie à l'autre, soulignant une vulnérabilité financière généralisée. Cette situation est particulièrement répandue parmi les personnes âgées de 30 à 44 ans, avec 63% d'entre elles éprouvant cette condition, et chez celles âgées de 45 à 59 ans, à 59%. Malgré une majorité décrivant leurs finances familiales comme bonnes (66%), particulièrement parmi les personnes âgées de 60 ans et plus (70%), une partie importante de la population a du mal à joindre les deux bouts entre les chèques de paie, indiquant un écart entre la stabilité financière perçue et réelle.



AUGMENTATION DU COÛT DE LA VIE

Une écrasante majorité de 94% des Canadiens ont observé une augmentation de leur coût de la vie au cours de la dernière année. Cette hausse quasi universelle des dépenses est encore exacerbée par plus de la moitié de la population vivant déjà d'un chèque de paie à l'autre. Malgré l'impact croissant du coût de la vie sur 9 Canadiens sur 10, la dernière étude indique que l'industrie des télécommunications répond aux besoins des consommateurs en offrant une valeur améliorée et/ou en réduisant les prix.

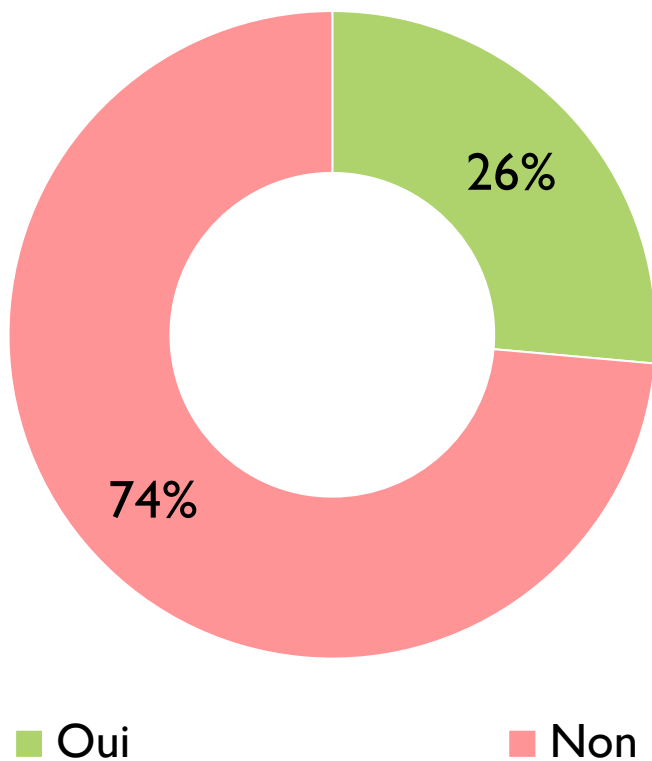
Plans de téléphonie mobile





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.



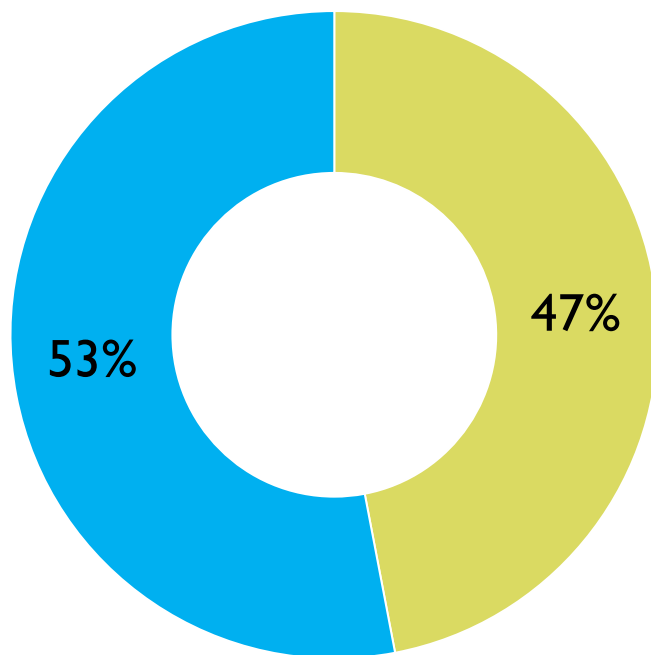
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	35%	31%	26%	19%
Non	65%	69%	74%	81%

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%

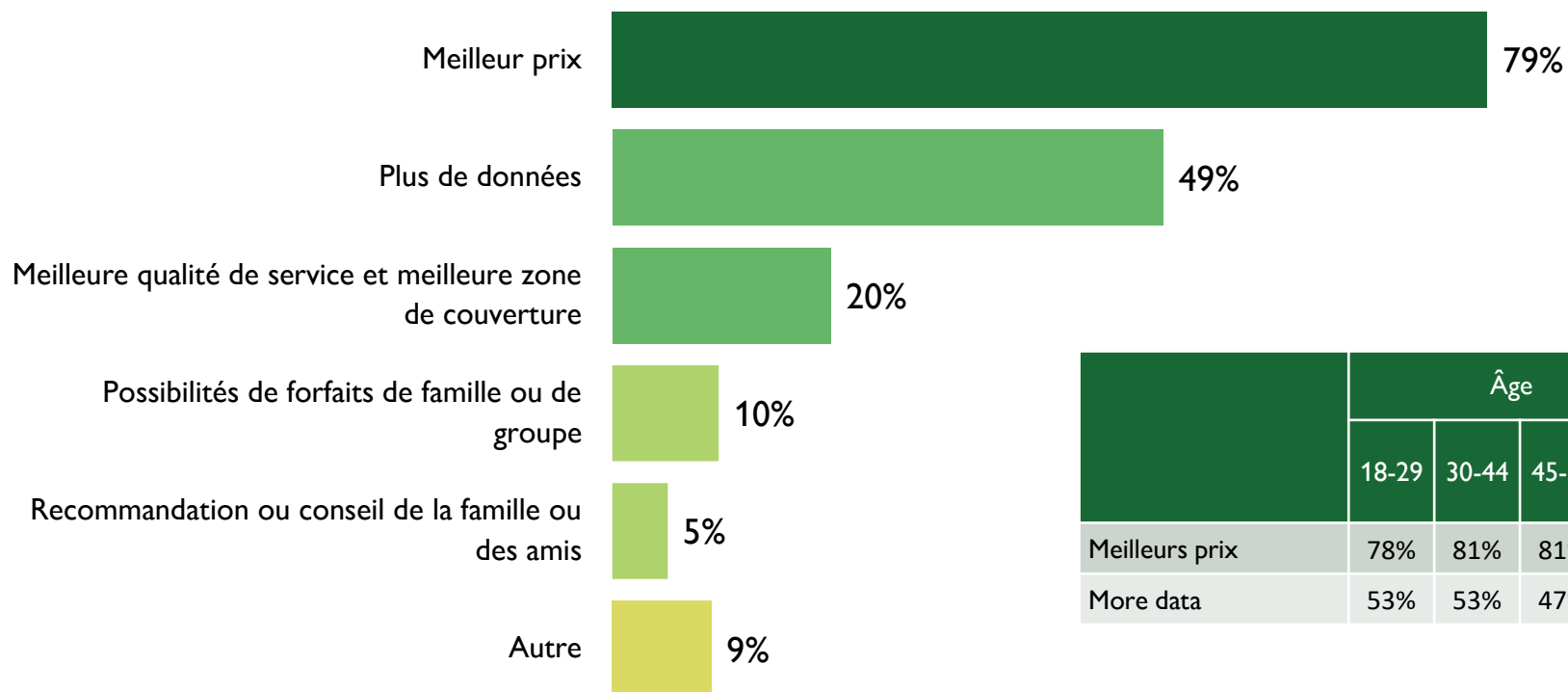
■ Changé de fournisseur ■ Modifié mon forfait avec le fournisseur existant

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



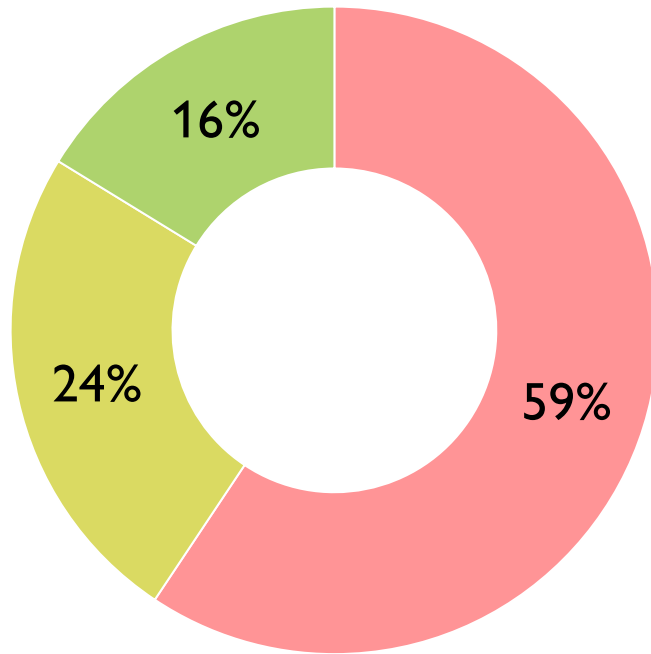
	Âge				Comparer les plans et les prix – sans fil		Le coût du plan mensuel est...		
	18-29	30-44	45-59	60+	Oui – toujours/parfois	Non – rarement/Jamais	Moins	Le même	Plus
Meilleurs prix	78%	81%	81%	72%	81%	65%	91%	68%	47%
More data	53%	53%	47%	44%	50%	45%	44%	56%	59%

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



À l'exclusion des frais de financement de l'appareil, le coût mensuel minimum de votre nouveau forfait est-il inférieur, identique ou supérieur à celui de votre forfait précédent? Par forfait précédent, nous entendons le coût de votre ligne principale. Cela ne comprend pas les lignes supplémentaires qui peuvent être incluses dans votre forfait.

3 Canadiens sur 5 (59%) constatent que le coût de leur nouveau plan mensuel est inférieur à leur précédent. Parmi ceux qui paient moins, 61% étaient beaucoup plus susceptibles de comparer les plans et les prix, et 65% ont changé de fournisseur de services.



■ Inférieur ■ Identique ■ Supérieur

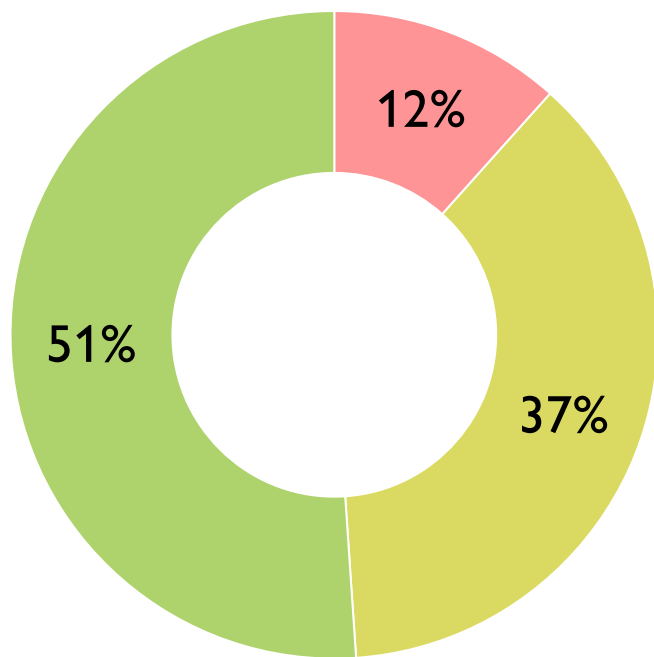
	Comparer les plans et les prix – sans fil		Avez-vous...	
	Oui – toujours/ Parfois	Non – rarement/ jamais	Changer de fournisseur	Modifier le plan avec le fournisseur actuel
Moins	61%	51%	65%	55%
Le même	24%	27%	23%	26%
Plus	15%	22%	12%	20%

Base n = 1340; Ceux qui ont changé de 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%

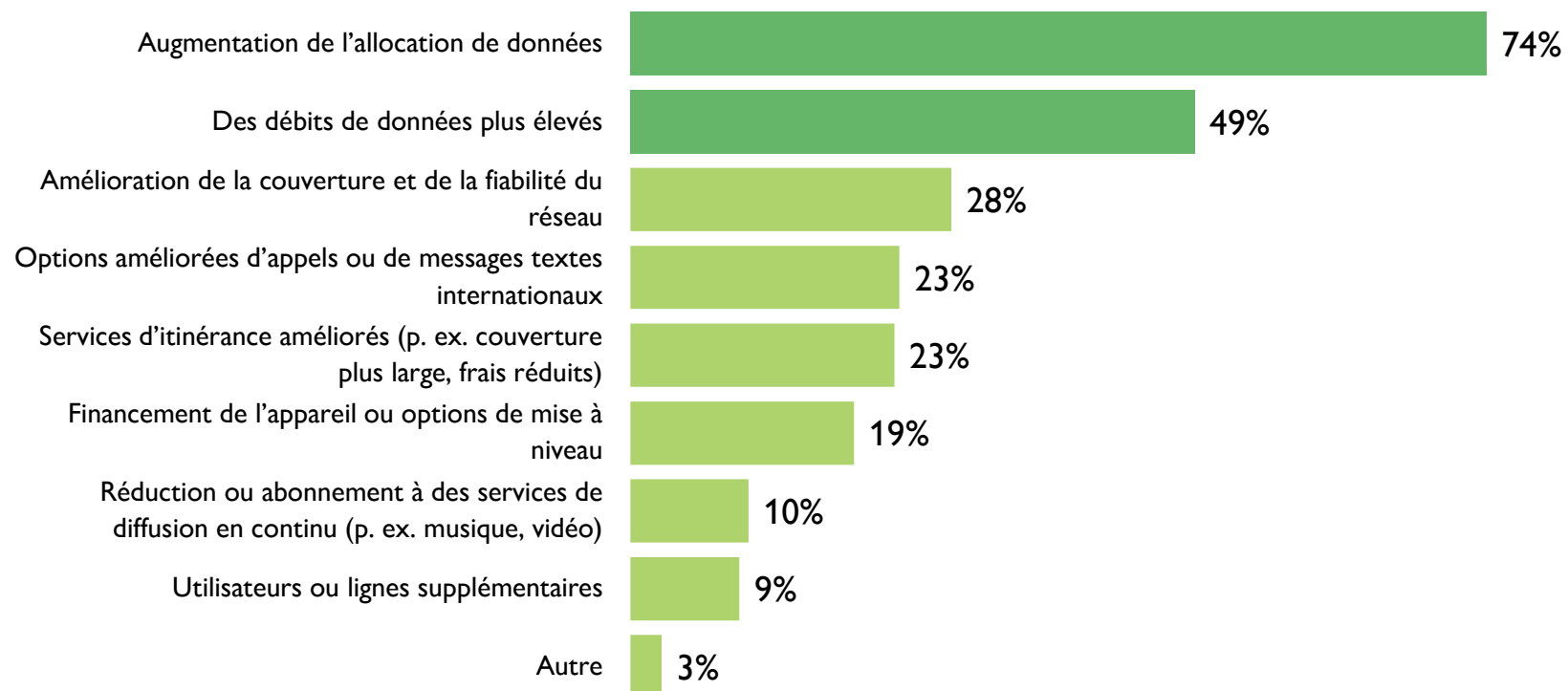
■ Moins de services ■ Mêmes services ■ Plus de services

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



Pour les services supplémentaires que vous recevez par rapport à votre forfait précédent, pourriez-vous préciser ce qu'ils comprennent? (Veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent)

Parmi les répondants ayant déclaré avoir reçu des services supplémentaires avec leur nouveau plan, beaucoup ont signalé une allocation de données accrue (74 %) et des vitesses de données plus élevées (49 %).

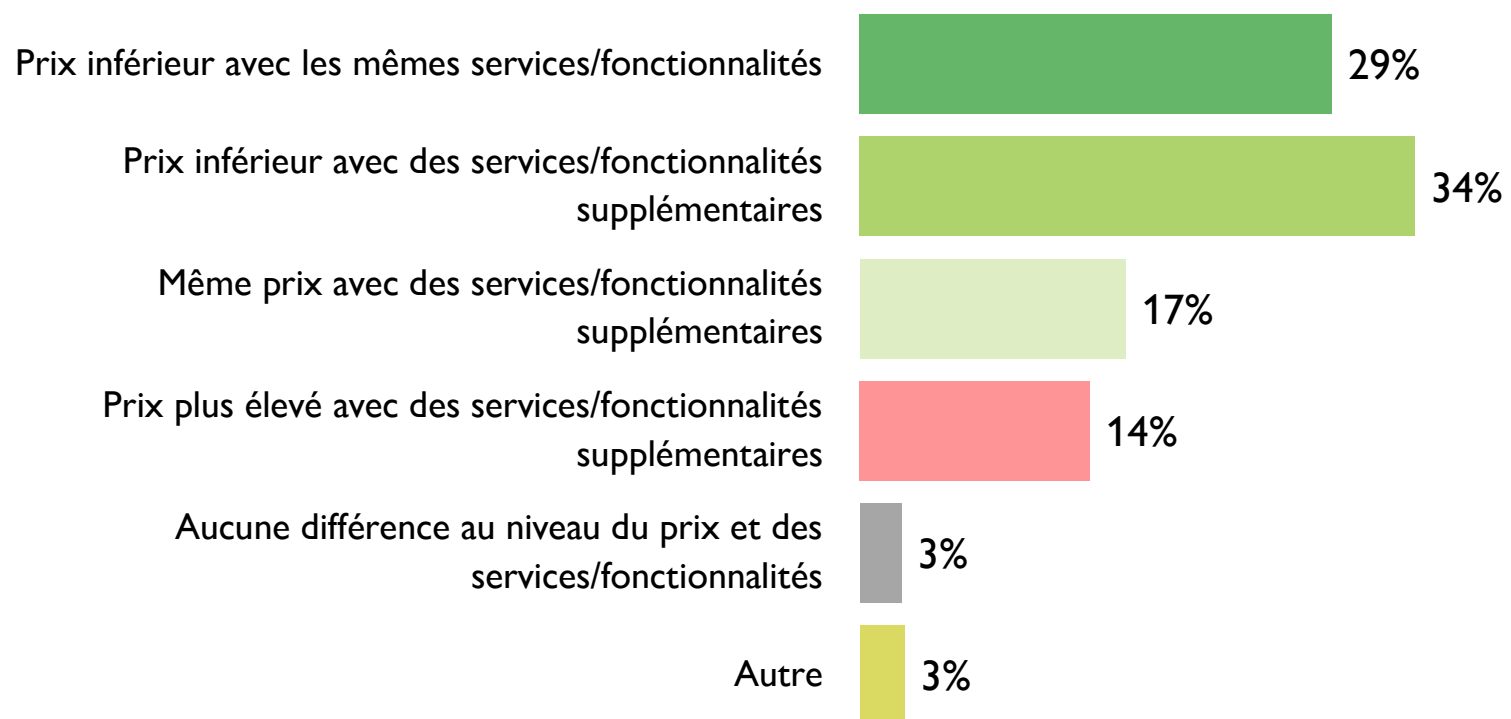


Base n = 674; ceux qui reçoivent plus de services avec leur plan actuel



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%

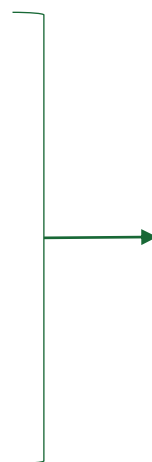
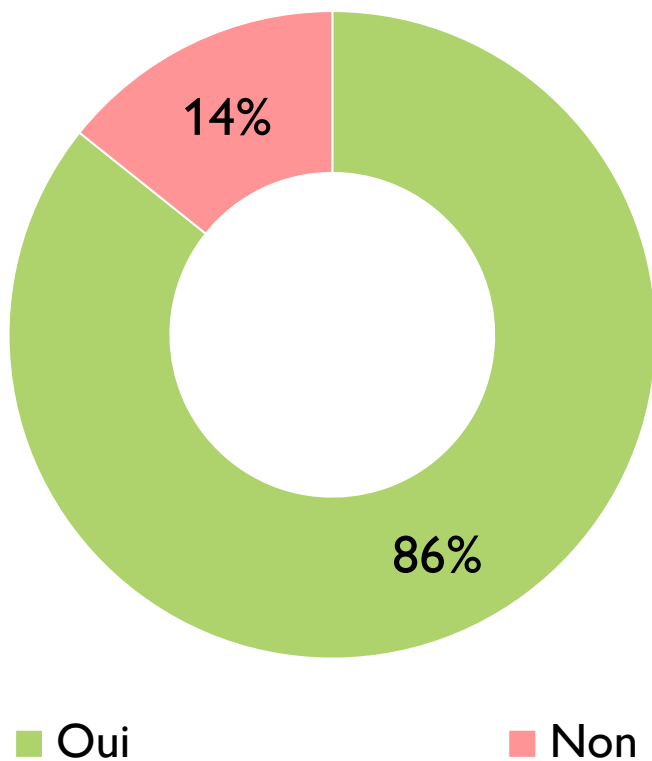
Parmi ceux qui ont changé leur plan au cours des 12 derniers mois, ceux qui paient le même prix ou moins cher que leur plan précédent.

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



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.



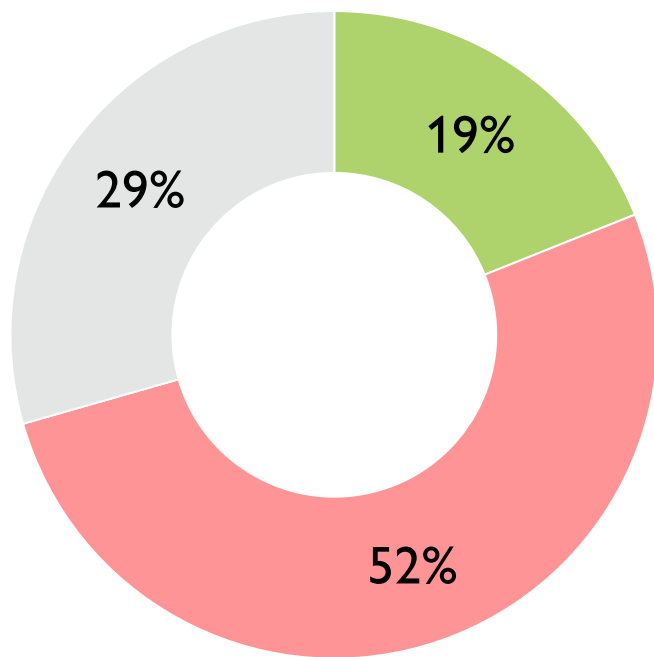
	Comparer les plans et les prix - sans fil		Le coût mensuel du plan est...			Les services reçus sont...			Avez-vous...	
	Oui – toujours/parfois	Non – rarement/Jamais	Moins	Le Même	Plus	Moins	Le même	Plus	Passer à un fournisseur différent	Modifier le plan avec le fournisseur existant
Oui	88%	77%	92%	78%	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



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)

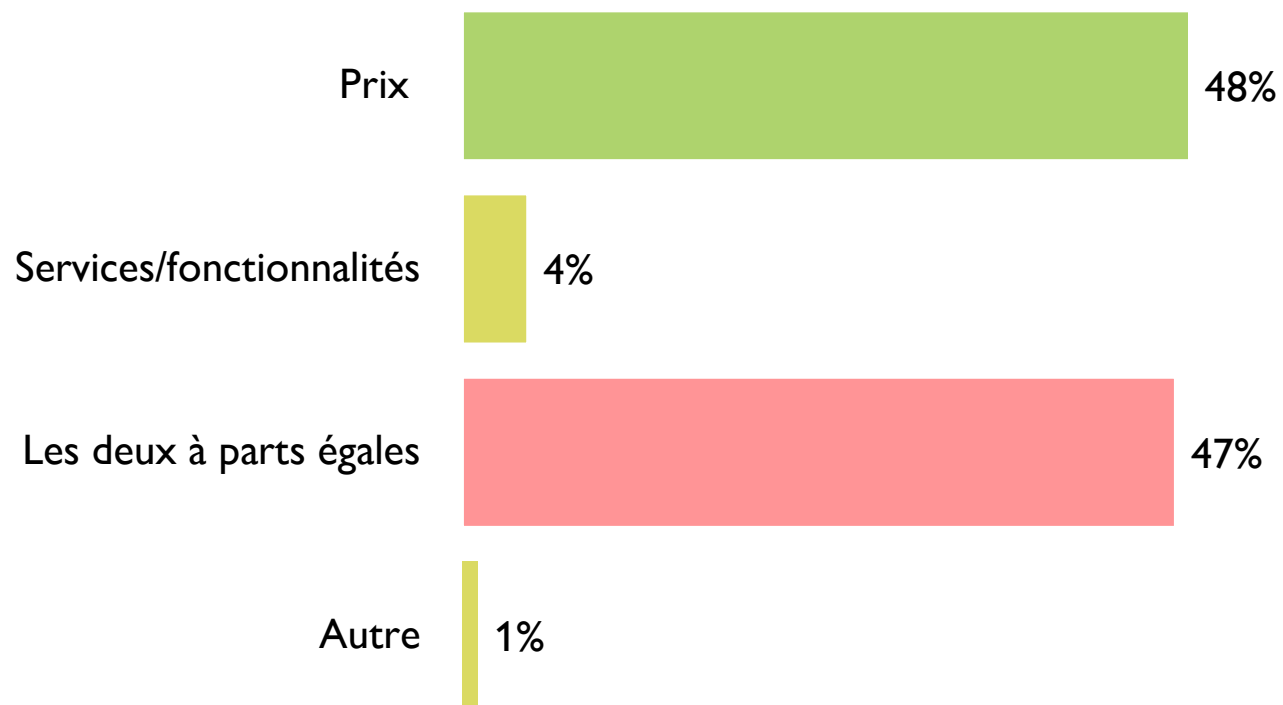
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	25%	28%	19%	10%
Non	46%	46%	48%	61%

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

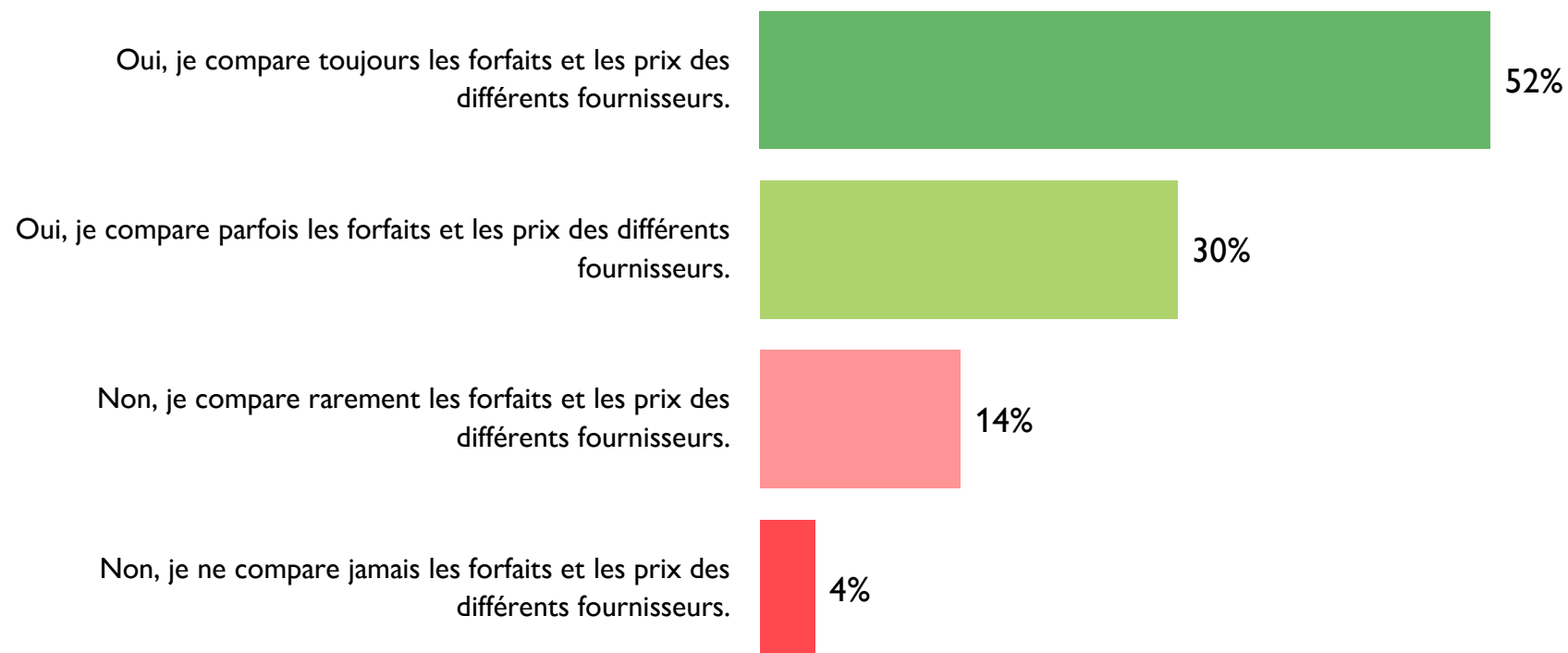
Comparaison entre les forfaits





Lorsque vous envisagez de vous abonner à un nouveau forfait sans fil, comparez-vous les forfaits et les prix des différents fournisseurs de services?

4 Canadiens sur 5 (82 %) comparent les plans et les prix des services sans fil entre différents fournisseurs

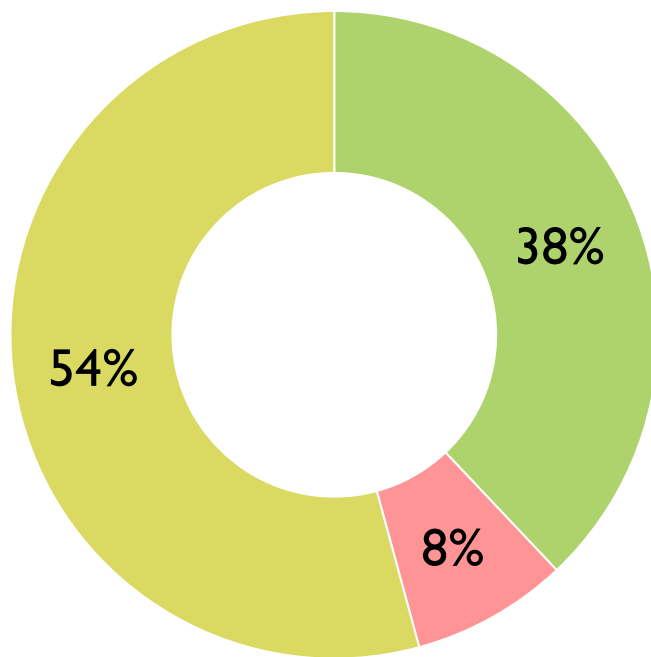


Base n = 1340; ceux qui ont changé leur plan sans fil au cours des 12 derniers mois



Lorsque vous comparez différents forfaits de service cellulaire, auquel des aspects suivants accordez-vous le plus d'importance ?

Lors de la comparaison des plans, 92% des Canadiens accordent une importance au prix



■ Prix ■ Services/fonctionnalités ■ Les deux à parts égales

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

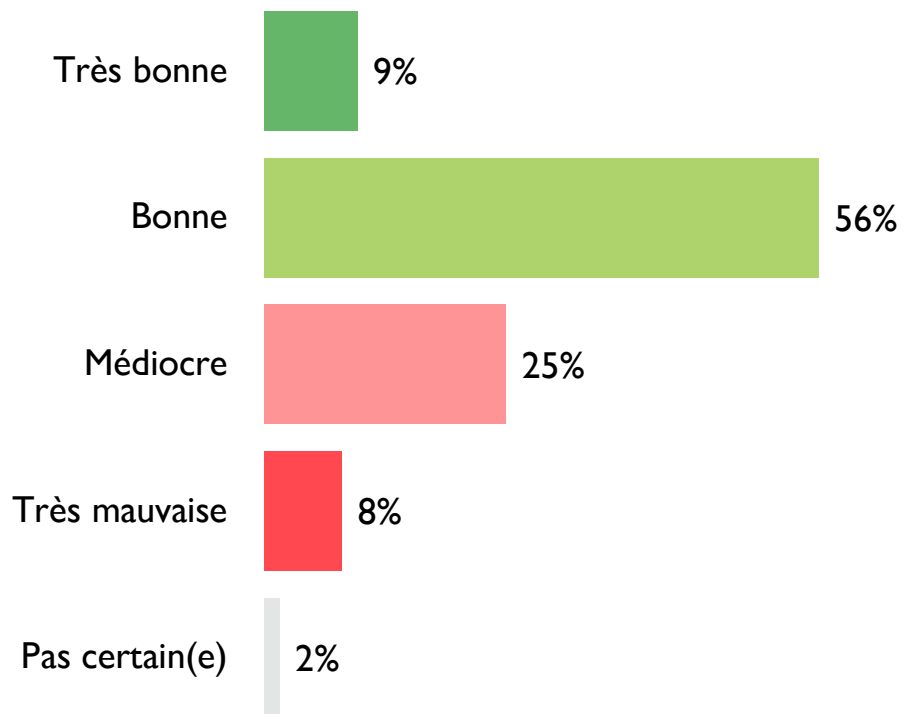
Situation financière du ménage





Comment décririez-vous la situation financière de votre ménage aujourd'hui?

Les deux tiers des Canadiens (66 %) décrivent leurs finances familiales comme bonnes, ce sentiment étant particulièrement courant parmi les personnes âgées de 60 ans et plus (70 %)



66%
 Décrivent les finances de leur ménage comme bonnes

GROUPE D'ÂGE			
18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
67%	65%	61%	70%

33%
 Décrivent les finances de leur ménage comme médiocre ou mauvaises

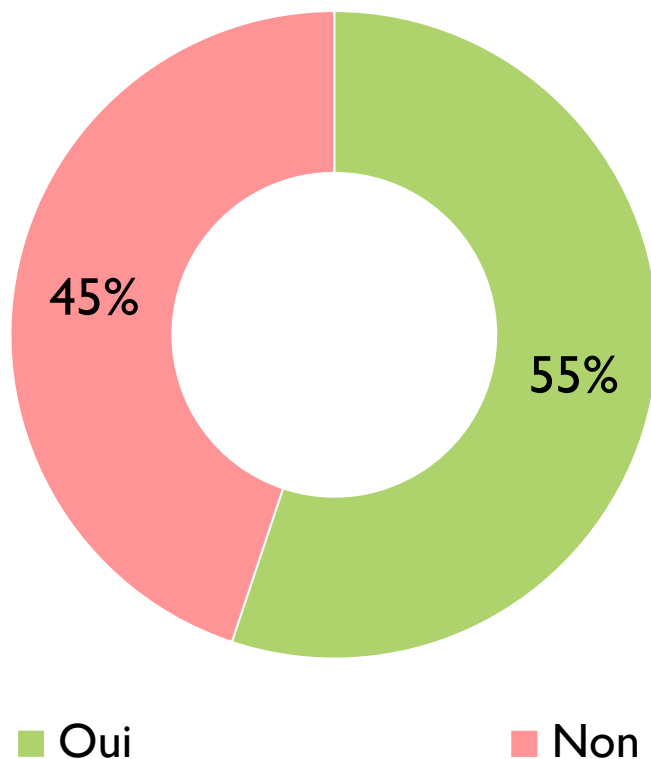
18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
30%	34%	38%	28%

Base (tous) : n = 5000



Vivez-vous actuellement d'un chèque de paie à l'autre?

Plus de la moitié des Canadiens (55 %) vivent de chèque de paie en chèque de paie. Cela est particulièrement vrai pour les personnes âgées de 30 à 44 ans, dont 63 % se trouvent dans cette situation, et celles âgées de 45 à 59 ans, avec 59 %.



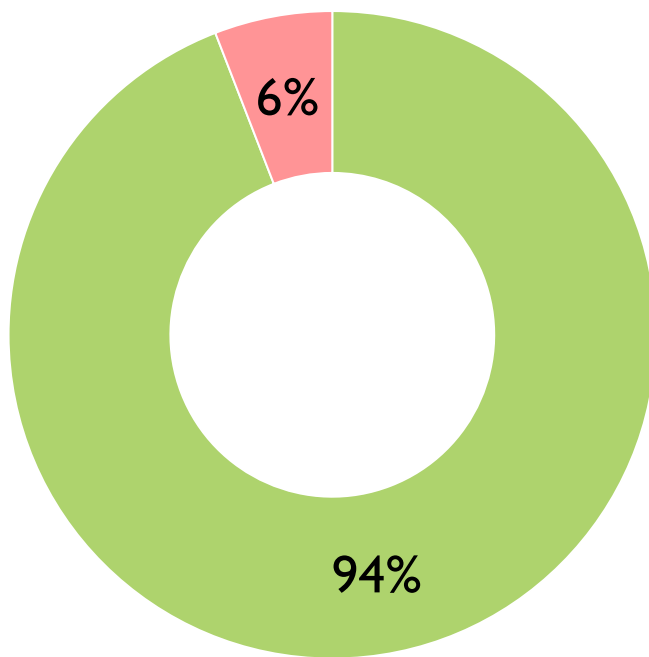
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	58%	63%	59%	44%
Non	42%	37%	41%	56%

Base (tous) : n = 5000



Au cours des 12 derniers mois, le coût de la vie a-t-il augmenté pour vous?

Plus de 9 Canadiens sur 10 (94 %) remarquent que leur coût de la vie a augmenté au cours des 12 derniers mois



■ Oui

■ Non

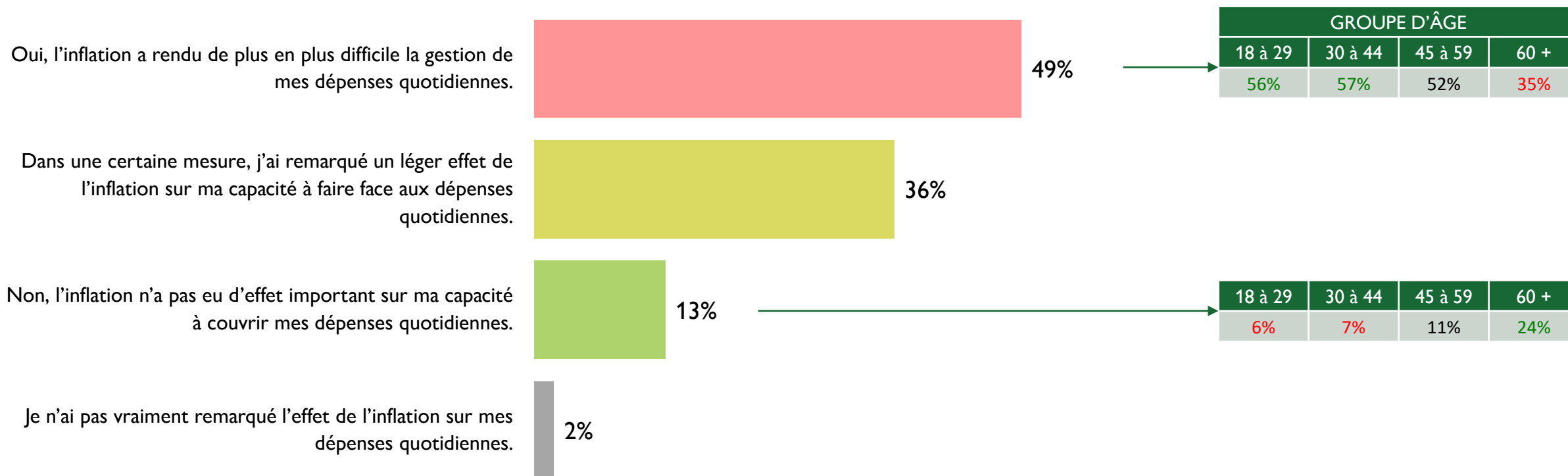
	GROUPE D'ÂGE			
	18 à 29	30 à 44	45 à 59	60 +
Oui	90%	94%	96%	95%
Non	10%	6%	4%	5%

Base (tous) : n = 5000



L'inflation a-t-elle affecté votre capacité à couvrir vos dépenses quotidiennes au cours de l'année écoulée?

Au cours de l'année écoulée, 85 % des Canadiens estiment que l'inflation a affecté leur capacité à gérer les dépenses quotidiennes. Cet impact est particulièrement remarqué par les personnes âgées de 18 à 29 ans (56 %) et de 30 à 44 ans (57 %), qui signalent des difficultés accrues à gérer les coûts quotidiens en raison de l'inflation.



Base (tous) : n = 5000

Profil du répondant



Respondent profile

RÉGION	
BC	14%
AB	11%
SK/MB	7%
ON	39%
QC	22%
ATL	7%
Quel est votre sexe?	
Homme	50%
Femme	50%
GROUPE D'ÂGE	
18 à 29	19%
30 à 44	25%
45 à 59	25%
60 +	31%
ÉDUCATION	
ÉS ou moins	31%
Collège	37%
Université	32%
Possédez-vous ou louez-vous votre domicile?	
Posséder	53%
Louer	39%
Vivre avec la famille	8%
Quel terme décrit le mieux l'endroit où vous vivez?	
Urbain	46%
Suburbain	38%
Rural	16%

Y compris vous-même, combien de personnes vivent dans votre domicile?	
Moyenne	2.6
Avez-vous des enfants?	
Non	45%
Parents	55%
De quelle façon décririez-vous votre état civil ?	
Marié(e)/partenaire domestique	55%
Veuf ou veuve	4%
Divorcé(e)	7%
Séparé(e)	4%
Célibataire/jamais marié(e)	31%
Qu'est-ce qui décrit le mieux votre situation professionnelle?	
Emploi permanent à temps plein	44%
Travail autonome	7%
Contrat à temps plein renouvelé	2%
Services à la pige	1%
Emploi à temps partiel	10%
Aux études	4%
À la retraite	22%
Au chômage	5%
Reste à la maison	4%
Si l'élection se tenait aujourd'hui, pour quel parti national voteriez-vous ?	
Parti conservateur	31%
Parti libéral	20%
Nouveau parti démocratique	15%
Parti vert	5%

Profil du Répondant

Pour quel parti avez-vous voté lors de la dernière élection fédérale en 2021 ?	
Parti conservateur	29%
Parti libéral	36%
NDP	19%
Parti vert	4%
Qu'est-ce qui décrit le mieux le secteur dans lequel vous travaillez actuellement?	
Arts, culture, sports, divertissement et loisirs	4%
Construction	9%
Soins de santé ou services éducatifs	16%
Accueil, hébergement et tourisme	4%
Logistique, transport ou entreposage	5%
Fabrication	8%
Ressources naturelles	1%
Organismes à but non lucratif/de bienfaisance	2%
Services aux particuliers	5%
Services professionnels, scientifiques ou financiers	11%
Commerce de détail	10%
Technologie	8%
Commerce de gros	2%
REVENU	
Moins de 50 000 \$	33%
50 000 \$ à 100 000 \$	62%
Êtes-vous membre d'une minorité visible?	
Oui	20%
Non	80%

Lequel des énoncés suivants vous décrit le mieux :	
Je suis né(e) au Canada	78%
Living in Canada less than 5 years	5%
Je suis né(e) dans un autre pays et je vis au Canada depuis entre 6 et 10 ans	3%
Je suis né(e) dans un autre pays et je vis au Canada depuis entre 11 et 20 ans	4%
Je suis né(e) dans un autre pays et je vis au Canada depuis plus de 20 ans	9%
Vous identifiez-vous comme membre de l'un ou l'autre des groupes suivants ?	
Asiatique	15%
Noir ou afro-canadien	6%
Musulmane	4%
LGBTQ	8%
Premières Nations / Métis / Inuit	5%

Merci