



PARLONS INTERNET À LARGE BANDE



QUESTIONNAIRE

Les services de télécommunication modernes, particulièrement Internet à large bande, jouent un rôle important dans la vie des Canadiens. En répondant à ce court sondage, vous aidez le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à examiner les services de télécommunication que les Canadiens estiment nécessaires pour participer à l'économie numérique. Le CRTC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.

Nous demandons aux Canadiens de répondre à ce sondage en tenant compte de leur utilisation personnelle de services de télécommunication à la maison. Il vous faudra environ 10 à 15 minutes pour répondre au sondage. Votre participation à l'étude est volontaire et entièrement confidentielle et vos réponses demeureront anonymes.

Le sondage dûment rempli doit être reçu par le CRTC au plus tard **le 29 février 2016**. Si vous préférez, vous pouvez répondre au sondage par téléphone avec un(e) agent(e) en appelant au 1-877-249-2782 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Le sondage est mené par les Associés de recherche EKOS Inc. pour le compte du CRTC. Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des sondages. Pour toute question au sujet du sondage, veuillez adresser un courriel à jblanc@ekos.com ou nous téléphoner au 1-800-388-2873.

Nous vous remercions pour votre participation.

FAITES UN ✓ DANS LA CASE OU, LE CAS ÉCHÉANT, ÉCRIVEZ-Y VOTRE RÉPONSE

Quels sont les 3 premiers caractères de votre code postal? (Format : A1A)

Ne sais pas / Pas de réponse

1.a

À quel(s) service(s) de télécommunication suivants êtes-vous abonné(e)?
(Choisir toutes les réponses pertinentes)

Service de téléphonie résidentielle
(c.-à-d. une ligne terrestre)

Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes)

SERVICE DE TÉLÉPHONIE CELLULAIRE

Service vocal (capacité à faire et recevoir des appels téléphoniques)

Messagerie texte (capacité à envoyer et recevoir des messages textes)

Données (capacité à accéder à Internet)

Ne sais pas / Pas de réponse

1.b

Si vous êtes abonné au service Internet résidentiel, de quelle façon le recevez-vous?

Ligne téléphonique

Câble

Satellite

Ne sais pas / Pas de réponse

Autre (veuillez préciser) :

2.

Lequel de ces services de télécommunication utilisez-vous le plus souvent? (Choisir une seule réponse)

Service de téléphonie résidentielle (c.-à-d. une ligne terrestre)

Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes), y compris le Wi-Fi

Service de téléphonie cellulaire (c.-à-d. téléphone cellulaire pour service vocal, messagerie texte ou données)

Ne sais pas / Pas de réponse

3.

Lequel de ces services de télécommunication vous attendez-vous à utiliser le plus souvent dans **cinq ans**?
(Choisir une seule réponse)

Service de téléphonie résidentielle (c.-à-d. une ligne terrestre)

Service Internet résidentiel (et tous les appareils et applications connexes), y compris le Wi-Fi

Service de téléphonie cellulaire (c.-à-d. téléphone cellulaire pour service vocal, messagerie texte ou données)

Ne sais pas / Pas de réponse

4.

Si vous êtes abonné au service Internet résidentiel, à quelle fréquence avez-vous utilisé des services Internet pour chacune des activités suivantes au cours des 12 derniers mois?

	Jamais	À l'occasion (moins d'une fois par semaine)	Souvent (une fois par semaine ou plus)	Ne sais pas/ Pas de réponse
Courrier électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service de messagerie instantanée (p. ex. Windows Live Messenger, Yahoo Messenger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visiter les sites Web du gouvernement ou traiter avec celui-ci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechercher des renseignements médicaux ou liés à la santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans le cadre d'un programme d'éducation formel, de formation ou de travaux scolaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trouver des renseignements ou faire des arrangements de voyage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail (p. ex. recherche d'emploi, télétravail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opérations bancaires électroniques (p. ex. payer des factures, afficher des relevés bancaires, effectuer des virements entre comptes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous renseigner sur des investissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regarder ou lire les nouvelles en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous renseigner sur des événements communautaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acheter ou vendre des produits ou services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sites de réseautage social (p. ex. Facebook, Twitter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fournir du contenu ou participer à des groupes de discussion (p. ex. blogues, babillards électroniques, partage d'images ou de vidéos) excluant les sites de réseautage social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jouer à des jeux en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Télécharger de la musique ou en écouter en continu (téléchargements gratuits ou payants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Télécharger ou sauvegarder un logiciel (téléchargements gratuits ou payants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Écouter la radio en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Télécharger ou regarder des émissions, des films ou des vidéoclips en ligne (p. ex. TOU.tv, Netflix, YouTube)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire des appels téléphoniques ou vidéos en ligne (p. ex. Skype)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.

Avez-vous restreint votre utilisation des services Internet pour une raison quelconque au cours des 12 derniers mois?

Oui

Non

Passer à la question 6

Ne sais pas / Pas de réponse

5b.

Si vous avez restreint votre utilisation des services Internet, quelles sont les **PRINCIPALES** raisons? (*Choisir toutes les réponses pertinentes*)

Raisons liées aux services Internet

Coût (des services Internet ou de l'équipement)

Contraintes en matière de capacité (p. ex. vitesse, largeur de bande/limite d'utilisation de données) ou de qualité du service

Raisons personnelles ou liées au ménage

Accès limité à un appareil (p. ex. ordinateur, téléphone intelligent, tablette)

Plusieurs utilisateurs du service en même temps

Pas besoin / pas d'intérêt / pas utile / pas assez de temps

Manque de compétence ou de formation / Internet ou ordinateur trop difficile à utiliser

Inquiétudes relatives à la confidentialité, la sécurité ou la vie privée

Restrictions en raison d'une déficience

Autre (Veuillez préciser) : _____

Ne sais pas / Pas de réponse

6. Il existe un débat ces temps-ci à savoir qui devrait être responsable de veiller à ce qu'une norme minimale en matière de service Internet soit offerte à l'ensemble de la population canadienne, particulièrement dans les régions rurales et éloignées.

1 - Certaines personnes affirment qu'il devrait être de la responsabilité des fournisseurs de services de télécommunication de décider du moment où fournir cette norme minimale (c.à-d. les forces du marché dicteront le moment où ce sera rentable de le faire).

2 - D'autres croient qu'une norme minimale est un besoin fondamental et qu'il est de la responsabilité des gouvernements de la financer directement.

3 - Enfin, d'autres gens sont d'avis que la responsabilité revient au CRTC* d'établir un fonds (c.-à-d. auquel les fournisseurs de services de télécommunication apportent une contribution) pour fournir cette norme minimale.

*Le CRTC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.

Laquelle des catégories suivantes se rapproche le plus de votre point de vue?

1- Forces du marché	<input type="checkbox"/>	2- Gouvernements	<input type="checkbox"/>	3- Fonds du CRTC	<input type="checkbox"/>
Une combinaison de ces choix	<input type="checkbox"/>	Ne sais pas / Pas de réponse	<input type="checkbox"/>		

7. Si vous êtes abonné au service Internet résidentiel, à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet dont vous disposez **à la maison**, y compris le service Wi-Fi?

	Très insatisfait(e) 1	Plutôt insatisfait(e) 2	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e) 3	Plutôt satisfait(e) 4	Très satisfait(e) 5	Ne sais pas/ Pas de réponse 9
Fiabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité/Vitesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Si vous êtes abonné au service de téléphonie cellulaire, à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité des services Internet que vous recevez **sur votre téléphone cellulaire**, à l'exception du service Wi-Fi?

	Très insatisfait(e) 1	Plutôt insatisfait(e) 2	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e) 3	Plutôt satisfait(e) 4	Très satisfait(e) 5	Ne sais pas/ Pas de réponse 9
Fiabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité/Vitesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Comment pensez-vous que les prix des services de télécommunication, comme les lignes terrestres, l'Internet ou les services de téléphonie cellulaire, dans les régions rurales et éloignées du Canada devraient être en comparaison avec ceux des zones urbaines du Canada? Croyez-vous qu'ils devraient être...?

Les mêmes	<input type="checkbox"/>	Un peu plus élevés dans les régions rurales et éloignées	<input type="checkbox"/>	Beaucoup plus élevés dans les régions rurales et éloignées	<input type="checkbox"/>	Ne sais pas / Pas de réponse	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	--	--------------------------	--	--------------------------	------------------------------	--------------------------

10.

Si vous êtes abonné au service Internet résidentiel, quelle est la vitesse, à votre connaissance, du service Internet auquel vous êtes abonné à la maison (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme la vitesse de téléchargement en aval de votre connexion (souvent mesurée en mégabits par seconde [Mbps]).

Moins de 1,5 Mbps	<input type="checkbox"/>	1,5 à 4 Mbps	<input type="checkbox"/>	5 à 9 Mbps	<input type="checkbox"/>	10 à 14 Mbps	<input type="checkbox"/>	15 à 24 Mbps	<input type="checkbox"/>
25 à 49 Mbps	<input type="checkbox"/>	50 à 99 Mbps	<input type="checkbox"/>	100 à 150 Mbps	<input type="checkbox"/>	Plus de 150 Mbps	<input type="checkbox"/>	Ne sais pas / Pas de réponse	<input type="checkbox"/>

11.

Si vous êtes abonné au service Internet résidentiel, quelle est la capacité mensuelle de transfert de données, à votre connaissance, que vous recevez à la maison, (c.-à-d. ce que vous indique votre fournisseur de services Internet)? Cela est souvent décrit comme une limite d'utilisation de données et mesure la quantité maximale de données que vous pouvez envoyer ou recevoir au moyen de l'Internet avant d'entraîner des frais d'utilisation excédentaire (souvent mesurée en gigaoctet [Go]).

Moins de 50 Go	<input type="checkbox"/>	51 Go à 150 Go	<input type="checkbox"/>	151 Go à 250 Go	<input type="checkbox"/>
Plus de 250 Go	<input type="checkbox"/>	Utilisation illimitée	<input type="checkbox"/>	Ne sais pas / Pas de réponse	<input type="checkbox"/>

Ces dernières questions servent à des fins statistiques.

12 Combien de personnes habitent dans votre ménage?

Nombre dans le ménage	<input type="text"/>	Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>
-----------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------

13. Est-ce que l'une ou l'autre de ces personnes est âgé de moins de 25 ans?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------	----------------------------	--------------------------

14. Si vous avez des personnes de moins de 25 ans dans votre ménage, à quelles catégories d'âge parmi les suivantes ces personnes appartiennent-ils? (Choisir toutes les réponses pertinentes)

Moins de 5 ans	<input type="checkbox"/>	5 à 11 ans	<input type="checkbox"/>	12 à 17 ans	<input type="checkbox"/>	18 à 24 ans	<input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

15. Combien d'appareils dotés d'une connexion Internet suivants y a-t-il dans votre ménage?

	Nombre	Je préfère ne pas répondre
Ordinateurs/portatifs	_____	<input type="checkbox"/>
Téléphones cellulaires	_____	<input type="checkbox"/>
Tablettes	_____	<input type="checkbox"/>
Télévisions intelligentes	_____	<input type="checkbox"/>
Consoles de jeux	_____	<input type="checkbox"/>
Autre (p. ex. Apple TV, Roku, Blu-ray)	_____	<input type="checkbox"/>

16. Êtes-vous ...?

Un homme <input type="checkbox"/>	Une femme <input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	------------------------------------	---

17 En quelle année êtes-vous né(e)?

Année de naissance	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Je préfère ne pas répondre <input type="checkbox"/>
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---

18. Est-ce que vous acceptez de nous indiquer la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez?

18 à 34 ans <input type="checkbox"/>	35 à 49 ans <input type="checkbox"/>	50 à 54 ans <input type="checkbox"/>
55 à 64 ans <input type="checkbox"/>	65 ans ou plus <input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre <input type="checkbox"/>

19. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

8e année/deuxième année de secondaire ou moins <input type="checkbox"/>	Études secondaires non terminées <input type="checkbox"/>	Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent <input type="checkbox"/>
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers <input type="checkbox"/>	Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire <input type="checkbox"/>	Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat <input type="checkbox"/>
Baccalauréat <input type="checkbox"/>	Certificat universitaire supérieur au baccalauréat <input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre <input type="checkbox"/>

20.

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux la somme des revenus avant impôts de tous les membres de votre foyer? Ceci est le revenu total de toutes les personnes de votre ménage avant impôts.

Moins de 20 000 \$	<input type="checkbox"/>	20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$	<input type="checkbox"/>	40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$	<input type="checkbox"/>
60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$	<input type="checkbox"/>	80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$	<input type="checkbox"/>	100 000 \$ à un peu moins de 120 000 \$	<input type="checkbox"/>
120 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$	<input type="checkbox"/>	150 000 \$ et plus	<input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

21.

Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	<input type="checkbox"/>	Français	<input type="checkbox"/>	Autre	<input type="checkbox"/>	Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	----------	--------------------------	-------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

22.

À l'heure actuelle, quelle est votre situation d'emploi?

Employé(e) à temps plein (au moins 35 heures par semaine)	<input type="checkbox"/>
Employé(e) à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)	<input type="checkbox"/>
Travailleur/travailleuse autonome	<input type="checkbox"/>
Étudiant(e) à l'école à temps plein (sans emploi)	<input type="checkbox"/>
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	<input type="checkbox"/>
En dehors de la population active (p. ex., sans emploi, mais pas à la recherche d'un emploi; personne au foyer ou parent à temps plein)	<input type="checkbox"/>
À la retraite	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>
Je préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage. Si vous souhaitez obtenir plus d'information sur la consultation, visitez le www.crtc.gc.ca/parlonsinternet ou appelez au 1-877-249-CRTC (2782) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

**Veillez retourner le sondage dûment rempli par télécopieur au 819-994-0218 ou par la poste à :
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario)
Canada, K1A 0N2**