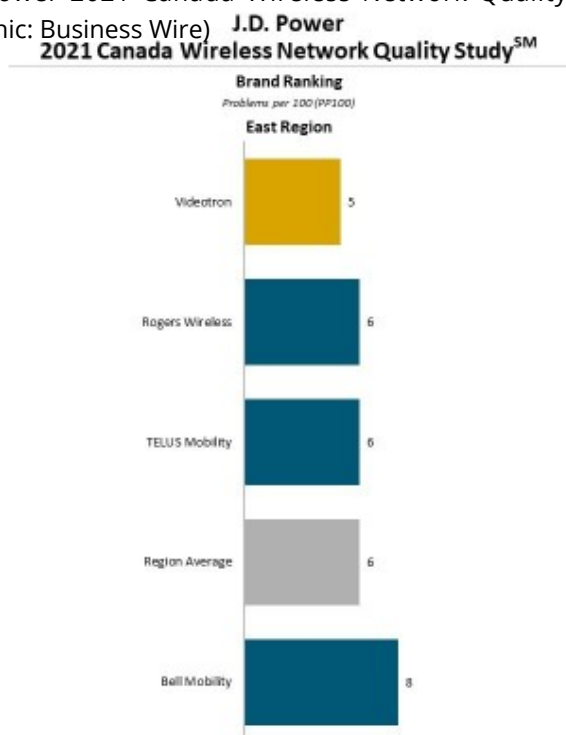


# De nombreux clients utilisant le réseau de téléphonie sans fil au Canada sont mécontents de la fiabilité et de la vitesse du réseau, constate J.D. Power

Bien que la performance globale des réseaux de téléphonie sans fil du Canada reste stable d'année en année avec une moyenne de 9 PP100 (problèmes pour 100 connexions), une grande majorité des clients déclare que la performance n'était pas à la hauteur, selon l'étude 2021 sur le service à la clientèle des entreprises de téléphonie sans fil au Canada<sup>SM</sup> menée par JD Power et publiée aujourd'hui. Seuls 67 % des clients utilisant le réseau de téléphonie sans fil reconnaissent que le réseau de leur opérateur est fiable lors de la diffusion de musique et de vidéos, des activités qui représentent une période de temps considérable passée à l'utilisation des appareils. De plus, seulement 7 % des clients affirment que les vitesses du réseau sont plus rapides que prévu.

Ce communiqué de presse contient des éléments multimédias. Voir le communiqué complet ici : <https://www.businesswire.com/news/home/20210422005083/fr/>

J.D. Power 2021 Canada Wireless Network Quality Study  
(Graphic: Business Wire)



Note: East Region includes New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia, Prince Edward Island and Quebec.

Source: J.D. Power 2021 Canada Wireless Network Quality Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

« Malgré des investissements importants dans l'infrastructure et la technologie, les clients restent relativement mécontents en ce qui concerne les réseaux de téléphonie sans fil de leurs opérateurs », a déclaré **Adrian Chung, directeur de la pratique de la technologie, des médias et des télécommunications chez JD Power Canada**. « Les clients considèrent la qualité et la performance des réseaux de téléphonie sans fil comme étant principalement équitables et conformes aux attentes. Plus précisément, la force du réseau est associée à des fonctionnalités traditionnelles, comme les appels et les SMS plutôt que la navigation et la diffusion en continu, ce qui présente un écart de fiabilité évident que les opérateurs doivent combler. »

Cet écart de fiabilité doit servir de signal d'alarme pour les opérateurs, d'autant plus que la navigation et le streaming représentent près de la moitié (49 %) du temps que les clients déclarent passer sur

leur téléphone mobile.

Voici d'autres conclusions importantes de l'étude de 2021 :

- **Consommation des données :** L'année dernière, nous avons vu un besoin accru de rester connecté et de plus en plus de clients au Canada augmentent leurs forfaits de téléphonie sans fil. Près d'un quart (24 %) des clients du réseau de téléphonie sans fil indiquent que leur forfait de téléphonie sans fil comprend 10 Go de données ou plus, contre 20% en 2020. De plus, le pourcentage de clients cette année qui déclarent disposer d'un forfait pour un abonnement en illimité est de 17 %, contre 11 % en 2020. Dans le même temps, 14 % reconnaissent avoir dépassé la limite de données de leur forfait au cours des six derniers mois.
- **La 5G jouit d'une forte notoriété et d'une faible conversion :** Avec une telle attention portée à l'arrivée de la technologie 5G au Canada, les opérateurs de téléphonie mobile sont encore confrontés au défi de faire passer les clients de la sensibilisation à l'action. Alors qu'une grande majorité (89 %) des clients du réseau de téléphonie sans fil ont entendu parler de la 5G et que 60 % s'attendent à ce que les débits de données soient plus élevés, seuls 7 % disent qu'ils sont prêts à payer plus pour être sur ce réseau avancé.
- **La navigation et le divertissement dominant l'utilisation du téléphone :** Interrogés sur l'utilisation du téléphone au cours des 48 dernières heures, les clients disent avoir passé en moyenne 57 minutes à naviguer et 46 minutes à diffuser de la vidéo et de la musique, une proportion beaucoup plus élevée que les appels (en moyenne 34 minutes) ou les SMS (en moyenne 31 minutes).

### Classement de l'étude

**Bell Mobility** et **TELUS Mobility** se classent ex-aequo au premier rang pour la qualité du réseau sans fil en Ontario avec 8 PP100 chacune.

Dans la région de l'Est, **Vidéotron** se classe au premier rang avec 5 PP100. **Rogers Wireless** et **TELUS Mobility** se classent au deuxième rang ex-aequo, chacune avec 6 PP100. La région de l'Est comprend les provinces du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec.

Dans la région de l'Ouest, **TELUS Mobility** se classe au premier rang avec 8 PP100. **Rogers Wireless** (9 PP100) se classe deuxième et **SaskTel** (10 PP100) arrive en troisième position. La région de l'Ouest comprend les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, de Saskatchewan et du Territoire du Yukon.

L'étude 2021 sur le service à la clientèle des entreprises de téléphonie sans fil au Canada a été menée en ligne en anglais et en français. L'étude, qui mesure les problèmes pour 100 connexions (PP100), comprend quatre fournisseurs de services de téléphonie sans fil dans la région de l'Est, quatre fournisseurs de services de téléphonie sans fil en Ontario et six fournisseurs de services de téléphonie sans fil dans la région de l'Ouest. L'étude est basée sur 9498 répondants et a été réalisée en février-mars 2021.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'étude sur le service à la clientèle des entreprises de

téléphonie sans fil au Canada, rendez-vous sur le site <https://canada.jdpower.com/tmt/canada-wireless-customer-care-study>.

Consultez le communiqué de presse en ligne à l'adresse <http://www.jdpower.com/pr-id/2021034>.

### **À propos de J.D. Power**

**J.D. Power** est un chef de file mondial dans le domaine de la connaissance des consommateurs, des services de conseil et des données et analyses. Pionnier dans l'utilisation des données massives, de l'intelligence artificielle (IA) et des capacités de modélisation algorithmique pour comprendre le comportement des consommateurs, J.D. Power fournit depuis plus de 50 ans une intelligence industrielle incisive sur les interactions des consommateurs avec les marques et les produits. Les plus grandes entreprises mondiales des principaux secteurs d'activité font confiance à J.D. Power pour guider leurs stratégies face à la clientèle.

J.D. Power a son siège social à Troy, au Michigan, et possède des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique. Pour en savoir plus sur les offres commerciales de l'entreprise, visitez le site [JDPower.com/business](http://JDPower.com/business).

**À propos de J.D. Power et des règles de publicité/promotion :**  
<http://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info>

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com/news/home/20210422005083/fr/) :  
<https://www.businesswire.com/news/home/20210422005083/fr/>