

La fidélité aux opérateurs de téléphonie mobile au Canada reste tributaire de la qualité du réseau, selon J.D. Power

Les réseaux sans fil du Canada affichent cette année un niveau de performance similaire à celui de 2019 en ce qui concerne le nombre moyen de problèmes rapportés par les clients, et le niveau reste inchangé d'une année sur l'autre à 9 problèmes pour 100 connexions (PP100), selon l'étude sur la qualité des réseaux sans fil 2020 Canada,SM publiée aujourd'hui par de J.D. Power. Toutefois, les opérateurs ne doivent pas se reposer sur leurs lauriers, car la qualité du réseau demeure la principale raison invoquée par les clients de longue date lorsqu'ils passent à un nouveau fournisseur.

« Dans notre état actuel de confinement, le télétravail et l'augmentation exponentielle de l'utilisation des services de streaming – de la vidéoconférence au cinéma – poussent les infrastructures de réseau à des niveaux sans précédent », a déclaré **Adrian Chung, directeur de la technologie, médias et télécommunications chez J.D. Power Canada**. « De nombreux consommateurs peuvent profiter du Wi-Fi domestique pour le moment, mais la demande de connectivité sans fil fiable se poursuivra à l'avenir et les opérateurs devraient être conscients que la performance du réseau est un facteur clé pour renforcer la fidélité des clients et définir la valeur. »

L'importance de la qualité du réseau sur le taux de désabonnement des clients est également mise en évidence par les 21 % de clients qui indiquent qu'ils seraient moins enclins à changer de fournisseur si la qualité du réseau s'améliorait. C'est un facteur clé de la satisfaction des clients – dépassé uniquement par les remises de fidélité – et cela devrait être de bon augure pour les opérateurs qui prévoient de déployer la 5G.

Vous trouverez ci-dessous d'autres conclusions importantes de l'étude 2020 :

- **Les opérateurs répondent au besoin de rapidité :** Avant la mise en œuvre des restrictions de confinement, 91 % des clients de la téléphonie mobile dans toutes les régions du Canada ont déclaré que leur débit de données sans fil était conforme ou supérieur aux attentes. En outre, seuls 8 % des clients indiquent avoir quitté leur opérateur au cours de l'année écoulée en raison de problèmes de réseau.
- **Sans souci :** Les nouveaux clients des services sans fil (ceux ayant changé d'opérateur ou qui sont nouveaux sur le réseau) ont tendance à évoquer moins de problèmes de réseau que les clients existants. Selon l'étude, 45 % des nouveaux clients ont connu un PP100 nul, contre 38 % des clients existants.
- **Les applications à la hausse :** Les habitudes d'utilisation du sans-fil restent relativement inchangées par rapport à 2019, sur la base d'une période d'utilisation de 48 heures. Les SMS continuent de dominer en termes de fréquence (44), suivis par les applications (15) et les appels vocaux réguliers (9).

Classement de l'étude

Dans la région de l'Est, **TELUS Mobilité** se classe au premier rang en matière de qualité du réseau avec un score de 6 PP100. **Rogers Sans-fil** et **Vidéotron** se classent deuxièmes ex aequo, avec 8 PP100 chacun. La région 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.

En Ontario, **Rogers Sans-fil** et **TELUS Mobilité** se partagent la première place, avec 8 PP100 chacun.

Dans la région Ouest, **Rogers Sans-fil** occupe la première place avec un score de 9 PP100. **Bell Mobilité**, **SaskTel** et **TELUS Mobilité** se classent deuxièmes ex aequo, avec 10 PP100 chacun. La région Ouest comprend les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, de la Saskatchewan et du Yukon.

L'étude 2020 Canada Wireless Network Quality Study a été réalisée en ligne en anglais et en français. L'étude, qui mesure les problèmes pour 100 connexions (PP100), inclut quatre fournisseurs de services sans fil dans la région Est, quatre en Ontario et six dans la région Ouest. L'étude est basée sur 14 335 réponses et a été réalisée en février-mars 2020.

Pour plus d'informations sur l'étude Canada Wireless Network Quality Study, rendez-vous sur

<https://canada.jdpower.com/business/resource/canada-wireless-network-quality-study>

Voir le communiqué de presse en ligne à l'adresse suivante <http://www.jdpower.com/pr-id/2020043>.

J.D. Power est un leader mondial dans le domaine de la connaissance des consommateurs, des services de conseil et des données et analyses. Ces capacités permettent à J.D. Power d'aider ses clients à accroître la satisfaction de leurs clients, leur croissance et leur rentabilité. Fondée en 1968, J.D. Power dispose de bureaux en Amérique du Nord, en Asie-Pacifique et en Europe.

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

L'étude de J.D. Power 2020 Canada Wireless Network Quality StudySM

Classement des marques – Problème pour 100 (PP100)

Région Est

Opérateur	PP100
TELUS Mobilité	6
Rogers Sans-fil	8
Vidéotron	8
Moyenne de la région	8
Bell Mobilité	9

Remarque : la région Est comprend le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et le Québec.

Ontario

Opérateur	PP100
Rogers Sans-fil	8
TELUS Mobilité	8
Moyenne de la région	9
Bell Mobilité	10
Freedom Mobile	14

Région Ouest

Opérateur	PP100
Rogers Sans-fil	9
Bell Mobilité	10
SaskTel	10
TELUS Mobilité	10
Moyenne de la région	10
Freedom Mobile	11
Bell MTS	12

Remarque : la région Ouest comprend l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Manitoba, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, la Saskatchewan et le Territoire du Yukon.

Les graphiques et diagrammes extraits de ce communiqué de presse à l'usage des médias doivent être accompagnés d'une déclaration identifiant J.D. Power comme l'éditeur et l'étude dont il est issu comme la source. Les classements sont basés sur des scores numériques, et pas nécessairement sur la signification statistique. Aucune publicité ou autre utilisation promotionnelle ne peut être faite des informations contenues dans ce communiqué ou des résultats de l'étude de J.D. Power sans le consentement écrit préalable de J.D. Power.

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/20200423005022/fr/) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20200423005022/fr/>