



COMITÉ POUR LES
SERVICES
SANS FIL DES
SOURDS DU
CANADA



Sondage du CSSSC sur les services sans fil

Introduction – Historique et objectif

Le Comité sur les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC) est un comité ad-hoc chapeauté par l'Association des Sourds du Canada – Canadian Association of the Deaf (ASC-CAD). Le CSSSC a été mis sur pied car les clients Sourds et malentendants partageaient les mêmes préoccupations avec leurs forfaits sans fil.

Pour plus d'informations sur le CSSSC, venez visiter la page à propos du CSSSC sur le site internet afin de lire le profil du comité et son mandat.

Votre participation sera grandement appréciée pour ce sondage important.

En effet, répondre aux questions de ce sondage nous permettra d'avoir un portrait de l'impact qu'a l'industrie du sans fil sur nos vies quotidiennes en tant que consommateurs. Alors que les réponses seront utiles à l'analyse du comité, votre réponse est volontaire.

Votre vie privée, votre confidentialité et votre confiance en nous est importante pour nous. Pour n'importe quelle préoccupation ou question, il est possible de contacter Frank Folino, le président de l'ASC-CAD à l'adresse suivante : ffolino@cad.ca.

Pour répondre à ce sondage, vous devez :

- 1. Être un adulte (18 ans et plus)**
- 2. Être un résident du Canada**
- 3. Être : Sourd, malentendant, sourd-aveugle, un membre entendant de la famille, un ami entendant, ou un interprète en langue des signes.**
- 4. Utiliser un téléphone intelligent**
- 5. Être un utilisateur des services d'une compagnie sans fil canadienne.**

Nous avons d'abord besoin de votre accord.

ACCORD:

- 1. Acceptez-vous de participer au sondage?**
 - a. Oui**
 - b. Non**

Confirmation de la confidentialité

Merci pour le temps que vous prendrez pour compléter ce sondage.

Ce sondage est un questionnaire en ligne hébergé par Survey Monkey (SM). Toutes les données recueillies se trouveront sur des ordinateurs protégés par un mot de passe. Il ne sera pas nécessaire de recueillir des informations personnelles, par exemple, vos noms, vos adresses courriel ; seulement vos réponses seront utilisées pour l'analyse. Deux exemples d'énoncés pourraient être :

- a. « 50% des répondants sont des femmes Sourdes avec des forfaits données et sans forfaits voix ; et 37% d'entre elles paient une moyenne de 75.00\$ / mois pour 2 Go de données. »**
- b. « 20% de tous les répondants, avec un salaire annuel allant jusqu'à \$35,000, paient entre 56.00 \$ et 65.00 \$ par mois pour 1 Go. »**

- 1. Si vous ne comprenez pas un ou des mot(s) spécifique(s) ou des questions :**
- 2. Visionnez le vidéo LSQ pour clarification.**
- 3. Visitez le site du CSSSC sur la page sur la terminologie, pour voir le vocabulaire utilisé en français/anglais, LSQ & ASL.**
- 4. Vérifier votre facture sans fil pour clarification.**
- 5. Demander de l'aide à quelqu'un.**

Au nom de l'ASC-CAD et du CSSSC, merci pour votre temps. L'interprète Sourd(e) commencera à poser les questions.

SVP lire chaque question, et des vidéos LSQ/ASL sont disponibles pour vous. L'interprète Sourd(e) signera chaque question. Le questionnaire inclut des questions Oui/Non, des questions ouvertes qui demanderont des commentaires, des questions de cotation, et des questions « cochez tout ce qui s'applique ».

Ce sondage prendra 15-25 minutes à compléter. Le sondage comporte deux parties : L'expérience du consommateur et À propos de vous. Vous aurez l'opportunité de rédiger des commentaires ou d'inclure une réponse vidéo dans la dernière question du sondage.

PARTIE I: L'EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR

TÉLÉPHONE & ATS

- 2. Est-ce que votre domicile a encore un téléphone fixe?**
 - a. Oui**
 - b. Non**

- 3. Dans les 3 prochaines années, prévoyez-vous enlever le téléphone fixe pour le remplacer par un téléphone internet (IP, câble, fibre optique) ou une technologie sans fil?**
 - a. Oui**
 - b. Non**
 - c. Je ne sais pas / Incertain(e)**

- 4. Avez-vous un ATS (téléscripteur)?**
 - a. Oui**
 - b. Non**

- 5. Depuis les cinq (5) dernières années, l'utilisation de votre ATS :**
 - a. A diminué**
 - b. A augmenté**
 - c. Est restée constante**
 - d. Je ne sais pas / Incertain(e)**

APPAREILS SANS FIL

- 6. Quel téléphone intelligent utilisez-vous présentement?**
 - a. iPhone**
 - b. Android**
 - c. Blackberry**
 - d. Windows**
 - e. Autre (écrivez dans l'espace ci-dessous)**

- 7. Quel est le modèle spécifique que vous avez? (par exemple : iPhone 6, Samsung Galaxy III, etc.)**
Écrivez ici : _____

COMMUNICATION VIDÉO

- 8. Quels sont les logiciels (ou appelés « apps ») que vous utilisez pour la communication vidéo sur votre téléphone intelligent? (Cochez tout ce qui s'applique)**
 - a. Glide**
 - b. Skype**
 - c. FaceTime**
 - d. Autre (écrivez dans l'espace ci-dessous)**

- 9. Utilisez-vous la communication vidéo lorsque vous êtes sur votre téléphone intelligent?**
 - a. Oui**
 - b. Non**

- 10. Utilisez-vous la communication vidéo :**
- a. À la maison**
 - b. Au travail**
 - c. Les deux**
 - d. Je préfère ne pas fournir cette information**
- 11. Quel type de connexion internet utilisez-vous pour la communication vidéo (cochez tout ce qui s'applique) :**
- a. Internet haute vitesse
(connexion directe avec câble ethernet à un modem internet; fournisseurs internet : Shaw, Telus, Rogers, MTS Internet, Vidéotron, etc.)**
 - b. Sans fil à la maison
(Modem Internet connecté à un routeur sans fil)**
 - c. Sans fil public
(Starbucks, Apple iStore, McDonalds, hôtel, école)**
 - d. Réseau de données mobiles
(e.g. Rogers sans fil, Telus Mobile, Vidéotron Mobile, Bell Mobile, etc.)**
 - e. Je ne sais pas**
 - f. Autre (précisez svp)**

12. Êtes-vous satisfait(e) de la qualité vidéo pendant que vous communiquez avec un logiciel vidéo sur votre téléphone intelligent? SVP donner une note pour la qualité vidéo

SVP évaluez la qualité vidéo en entourant les réponses sous chaque logiciel vidéo.

| Glide | Skype | FaceTime | Autre |
|--|--|--|--|
| Très flou (médiocre) | Très flou (médiocre) | Très flou (médiocre) | Très flou (médiocre) |
| Moyen (carrés dans le vidéo) | Moyen (carrés dans le vidéo) | Moyen (carrés dans le vidéo) | Moyen (carrés dans le vidéo) |
| Clair | Clair | Clair | Clair |
| Très clair et net | Très clair et net | Très clair et net | Très clair et net |
| Je ne sais pas ou ne s'applique pas | Je ne sais pas ou ne s'applique pas | Je ne sais pas ou ne s'applique pas | Je ne sais pas ou ne s'applique pas |

Autre – spécifiez svp : _____

SERVICES SANS FIL

13. Quel fournisseur de services sans fil utilisez-vous présentement?

a. Rogers

b. Bell

c. Telus

d. Koodoo

e. Fido

f. MTS

g. Vidéotron

h. Autre: _____

14. Avez-vous un contrat (1 or 2 ans) avec une compagnie sans fil pour votre téléphone intelligent?

a. Oui

b. Non, j'ai un téléphone intelligent déverrouillé avec un forfait de données mensuel

c. Non, j'ai un téléphone intelligent déverrouillé avec un forfait de données pour 1 ou 2 ans

d. Je ne sais pas

e. Autre: (expliquez svp) _____

- 15. Quelle est la durée de votre contrat ?**
- a. 1 an**
 - b. 2 ans**
 - c. Forfait prépayé ou payable un mois à la fois**
- 16. Avez-vous un forfait voix sur votre contrat?**
- a. Oui**
 - b. Non**
 - c. Je ne sais pas / Incertain(e)**
- 17. Avez-vous un forfait « sans voix » ou un crédit « sans voix »?**
- a. Oui**
 - b. Non**
 - c. Je ne sais pas / Incertain(e)**
- 18. Comment avez-vous appris que le forfait « sans voix » existait?**
- a. Ami(e)**
 - b. Publicité**
 - c. Représentant au magasin de la compagnie sans fil**
 - d. Je n'étais pas au courant du forfait « sans voix »**
- 19. Avez-vous un forfait données ou ajouté l'option données?**
- a. Oui**
 - b. Non, mon téléphone n'utilise que les SMS / textos.**

- 20. Avez-vous un forfait de données partagées ou un forfait de données famille?**
- a. Oui**
 - b. Non**
 - c. Je ne sais pas / Incertain(e)**
- 21. Si vous avez répondu « Oui » à la question #19 ou #20, répondez svp : combien de Go de données payez-vous par mois?**
- a. Moins que 1 Go**
 - b. 1 Go**
 - c. 2 Go**
 - d. 3 Go**
 - e. 6 Go**
 - f. Je ne sais pas / Incertain(e)**
 - g. Autre (écrivez ci-dessous)**
- 22. Que faites-vous avec votre téléphone intelligent?**
- a. Prendre des photos ou des vidéos**
 - b. Communiquer par vidéo (Skype, Glide, FaceTime, etc.)**
 - c. Télécharger, écoute en direct, ou jouer des vidéos / musique (YouTube, iTunes, apps, etc.)**
 - d. Médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)**
 - e. Courriels**
 - f. Textos**
 - g. Aller sur internet**
 - h. Autre (svp préciser ci-dessous):**

- 23. Est-ce que la quantité de données que vous recevez par mois respecte vos besoins actuels?**
- a. Oui**
 - b. Non, je dépasse souvent ma limite et je paie pour obtenir plus de données**
 - c. Non, je dépasse souvent ma limite et je dois attendre le mois suivant pour recommencer à utiliser les données**
 - d. Je ne sais pas / Incertain(e)**
 - e. Autre (spécifiez svp combien de Go vous avez par mois)**

24. Combien payez-vous par mois?

- a. \$10.00 - \$25.00/ mois**
- b. \$116.00 - \$125.00/ mois**
- c. \$35.00 - \$45.00/ mois**
- d. \$126.00 - \$135.00/ mois**
- e. \$46.00 - \$55.00/ mois**
- f. \$136.00 - \$145.00/ mois**
- g. \$66.00 - \$75.00/ mois**
- h. \$146.00 - \$155.00/ mois**
- i. \$76.00 - \$85.00/ mois**
- j. \$86.00 - \$95.00/ mois**
- k. \$96.00 - \$105.00/ mois**
- l. \$106.00 - \$115/ mois**
- m. \$146.00- \$155.00/ mois**
- n. \$156.00+/ mois**

Pour un autre montant, svp le spécifier ici : _____

25. Êtes-vous satisfait(e) avec votre compagnie sans fil en termes de coût, forfait données, accessibilité, et service à la clientèle?

| Coût | Forfait données | Accessibilité | Service à la clientèle |
|--|--|--|--|
| Très insatisfait | Très insatisfait | Très insatisfait | Très insatisfait |
| Insatisfait | Insatisfait | Insatisfait | Insatisfait |
| Satisfait | Satisfait | Satisfait | Satisfait |
| Très satisfait | Très satisfait | Très satisfait | Très satisfait |
| Ne sait pas / Ne s'applique pas | Ne sait pas / Ne s'applique pas | Ne sait pas / Ne s'applique pas | Ne sait pas / Ne s'applique pas |

PARTIE II: À PROPOS DE VOUS

IDENTITÉ

26. Genre:

- a. Féminin**
- b. Masculin**
- c. Autre**
- d. Je préfère ne pas fournir cette information**

27. Auto-identification:

- a. Sourd(e)**
- b. Malentendant(e)**
- c. Devenu(e) sourd(e)**
- d. Sourd(e)-aveugle**
- e. Entendant(e) (svp répondre à la question suivante)**
- f. Autre**

28. Auto-identification – personnes entendantes seulement:

- a. Famille immédiate
(parent, fratrie, grand-parent, EEPS/CODA)**
- b. Interprète en langue des signes**
- c. Autre**

- 29. Groupe d'âge:**
- a. 18 à 24 ans**
 - b. 25 à 34 ans**
 - c. 35 à 44 ans**
 - d. 45 à 54 ans**
 - e. 55 à 64 ans**
 - f. 65 ans ou plus**
 - g. Je préfère ne pas fournir cette information**
- 30. Quel est votre revenu personnel total?**
- a. Moins que 24,000 \$**
 - b. 25,000 \$ - 34,000 \$**
 - c. 35,000 \$ - 44,000 \$**
 - d. 45,000 \$ - 54,000 \$**
 - e. 55,000 \$ ou plus**
 - f. Je préfère ne pas fournir cette information**
- 31. Travaillez-vous dans un organisme qui offre des services aux Sourds et malentendants?**
- a. Oui**
 - b. Non**
- 32. Est-ce que votre organisme a des employés Sourds et malentendants?**
- a. Oui**
 - b. Non**

INFORMATION SUR LA RÉSIDENCE

- 33. Vous vivez dans quelle province canadienne ou quel territoire?**
- a. Colombie- Britannique**
 - b. Yukon**
 - c. Alberta**
 - d. Territoires du Nord-Ouest**
 - e. Saskatchewan**
 - f. Nunavut**
 - g. Manitoba**
 - h. Ontario**
 - i. Québec**
 - j. Terre-Neuve-et-Labrador**
 - k. Nouvelle-Écosse**
 - l. Île-du-Prince-Édouard**
 - m. Nouveau-Brunswick**
- 34. Où vivez-vous ? (village, ville, métropole)**
- a. Une ville ou région métropolitaine avec 50,000 personnes ou plus**
 - b. Une ville ou village entre 2,500 et 50,000 personnes**
 - c. Un village ayant moins que 2,500 personnes**
 - d. Je suis un(e) nomade, vivant d'une ville à l'autre**
 - e. Je préfère ne pas fournir cette information**
- 35. Vous vivez dans quelle ville ou village ? (Laissez l'espace vide si vous ne voulez pas répondre à cette question)**

VOS COMMENTAIRES

- 36. Avez-vous d'autres préoccupations, commentaires que vous avez et que vous voulez partager avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), au commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) et à l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS)?**

Remerciements de la fin:

L'ASC-CAD et le CSSSC apprécient que vous preniez le temps de compléter ce sondage. Nous avons hâte de partager les résultats de ce sondage avec le CRTC, le CPRST et l'ACTS.

Après les audiences pour la Notice de consultation Notice of Consultation 2014-134-1 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, où les résultats du sondage seront rendus publics, l'information sera disponible à ce site internet pour consultation :

www.deafwireless.ca

Des questions? Contactez Frank Folino, président de l'ASC-CAD, à l'adresse courriel suivante : ffolino@cad.ca ou à l'adresse postale suivante :

**Association des Sourds du Canada - Canadian
Association of the Deaf
251 rue Bank, bureau 606 // 251 Bank Street, Suite 606
Ottawa, Ontario K2P 1X3
www.cad.ca**

