



CAV-ACS

Étude sur la satisfaction et
l'utilisation de SRV Canada - 2024

Janvier 2025

Objectifs et méthodologie

PHASE 1: SONDAGE WEB

POPULATION



- Total des usagers inscrits sondés : **9 941**

OBJECTIFS



- Évaluer la satisfaction à l'égard du service
- Fournir une compréhension plus approfondie de la manière dont le service est utilisé
- Identifier les obstacles à l'utilisation du service
- Comparer les résultats à ceux de **2022, 2023 et 2024**
 - Les flèches ↑↓ indiquent les différences significatives par rapport à l'année précédente.
 - Les flèches pour 2024 sont contre 2023, les flèches pour 2023 sont contre 2022 et les flèches pour 2022 sont contre 2021.

COLLECTE DE DONNÉES



- Un **sondage Web** a été mené par Ad hoc recherche du **28 octobre au 18 novembre 2024**.
- Au total, **1 405** répondants ont complété le sondage (1 100 ASL et 305 LSQ), soit un taux de réponse de **14%**.

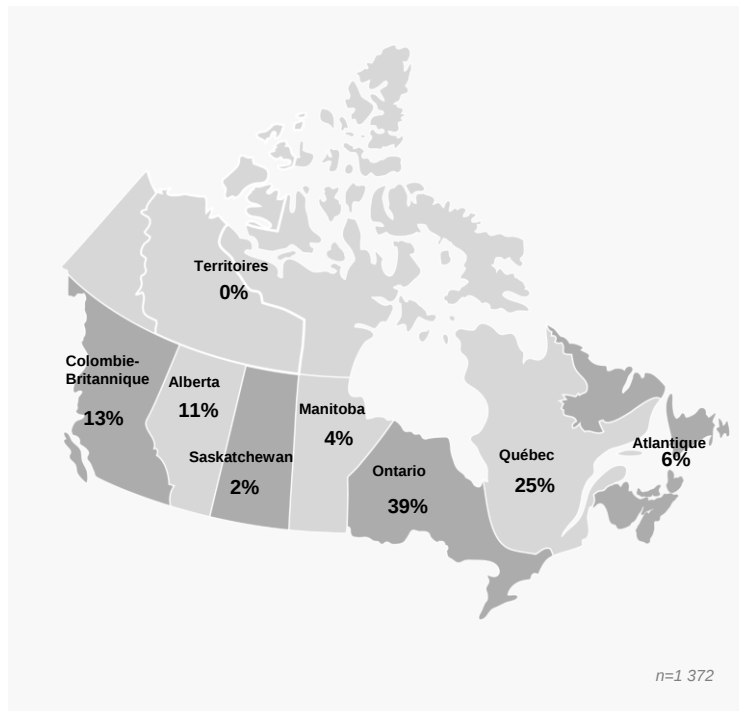
PHASE 2: ENTREVUES



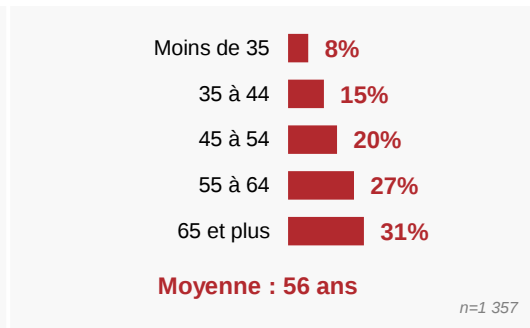
- Les répondants du sondage Web qui ont évalué leur satisfaction globale comme étant « bonne », « moyenne » ou « faible » et qui ont exprimé un intérêt pour une entrevue.
- Identifier les domaines nécessitant une amélioration à court et à long terme
- Comprendre la nature des problèmes rencontrés par les utilisateurs insatisfaits
- Des **entrevues virtuelles** ont été menées sur Zoom par Ad hoc recherche du **25 novembre au 5 décembre 2024**.
- Des interprètes ASL ou LSQ étaient présents pour toutes les entrevues.
- Au total, **17** entrevues individuelles ont été réalisées (8 ASL et 9 LSQ).

Données démographiques sur SRV Canada

Province



Âge

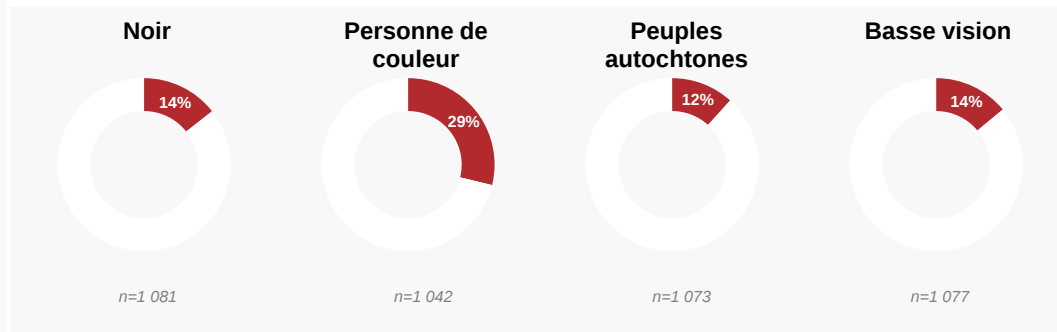


Genre

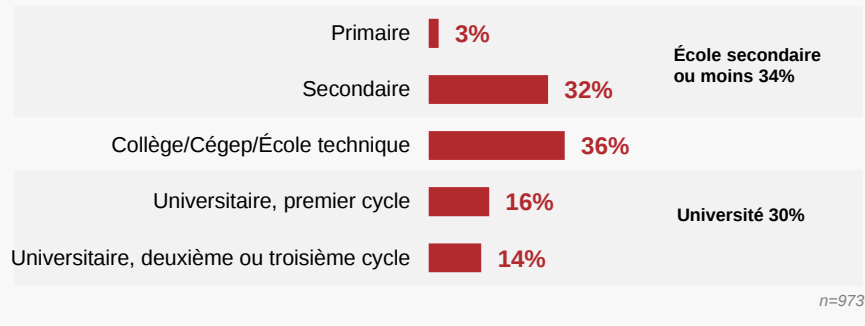


Appartient aux groupes suivants

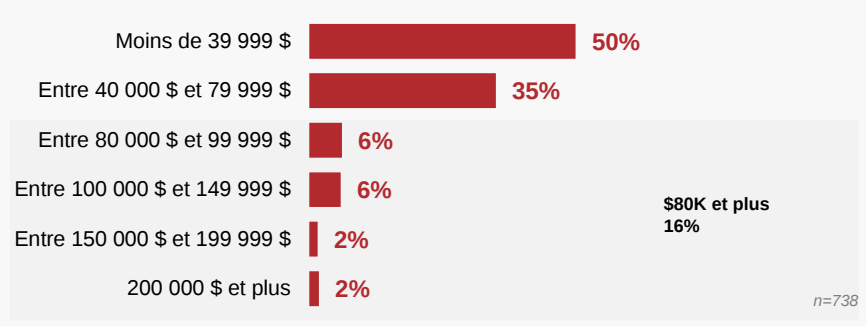
(% Oui)



Éducation



Revenu annuel du ménage



Occupation principale





CAV-ACS

RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS INSCRITS

Note : dans cette étude, les utilisateurs sont définis comme des personnes qui disent avoir fait ou reçu au moins un appel avec SRV Canada. Sur les 1 372 personnes interrogées, 91% se sont définies comme des utilisateurs. Les questions de la section suivante n'ont été posées qu'à ces derniers.

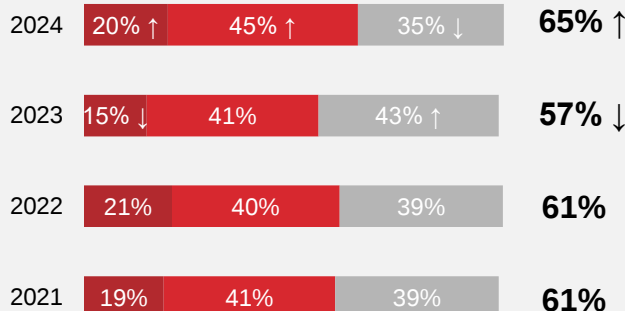
Fréquence des différents types d'appels

Pour tous les types d'appels, on observe une augmentation significative de la fréquence des appels hebdomadaires. L'ordre des différents types d'appels est resté constant depuis 2021.

■ À chaque semaine ■ À chaque mois ■ Moins souvent ou jamais

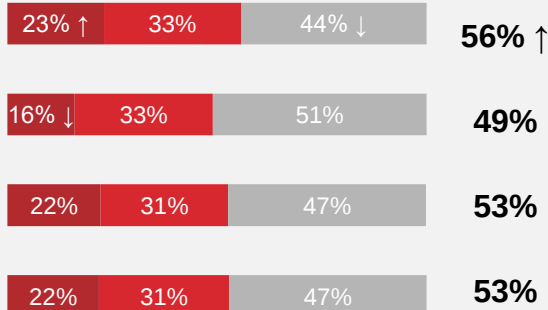
Appels liés à la santé (par exemple, médecins, hôpitaux, etc.)

%
Mensuel
ou plus



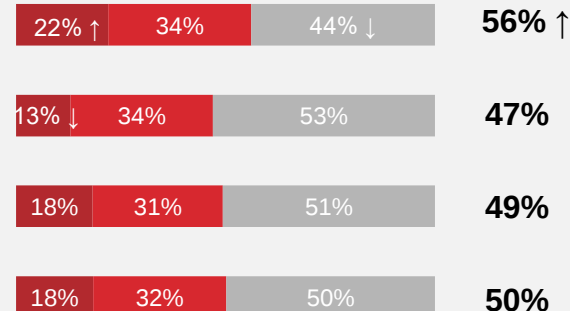
Appels faits à ou reçus de restaurants, magasins, etc.

%
Mensuel
ou plus



Appels faits à ou reçus de fournisseurs de services

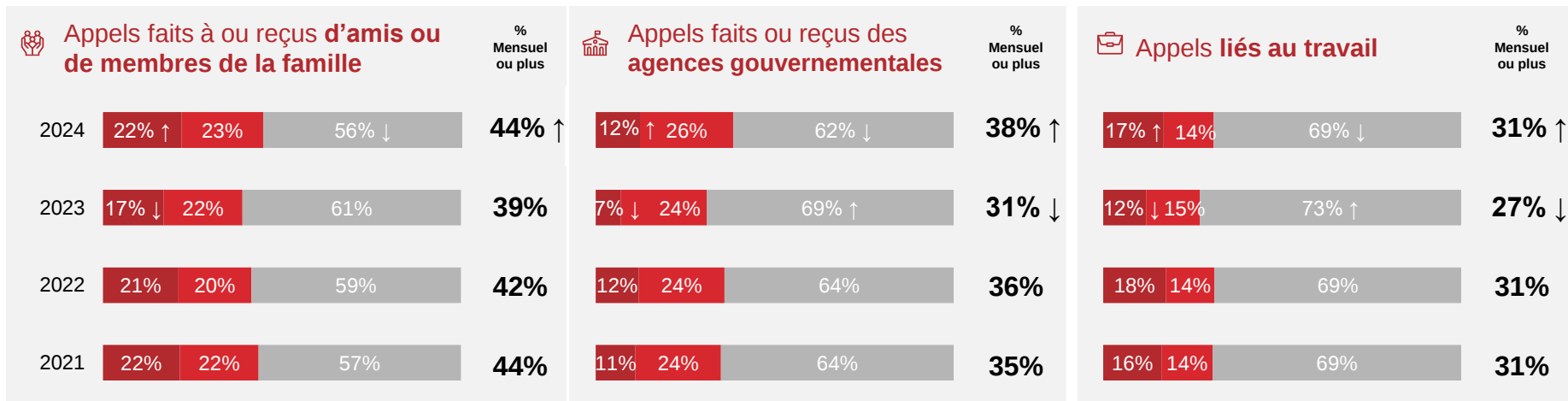
%
Mensuel
ou plus



Fréquence des différents types d'appels

La fréquence des appels liés au travail a considérablement augmenté. Parmi les personnes qui travaillent, un peu moins de trois sur cinq utilisent SRV Canada tous les mois ou plus souvent à cette fin.

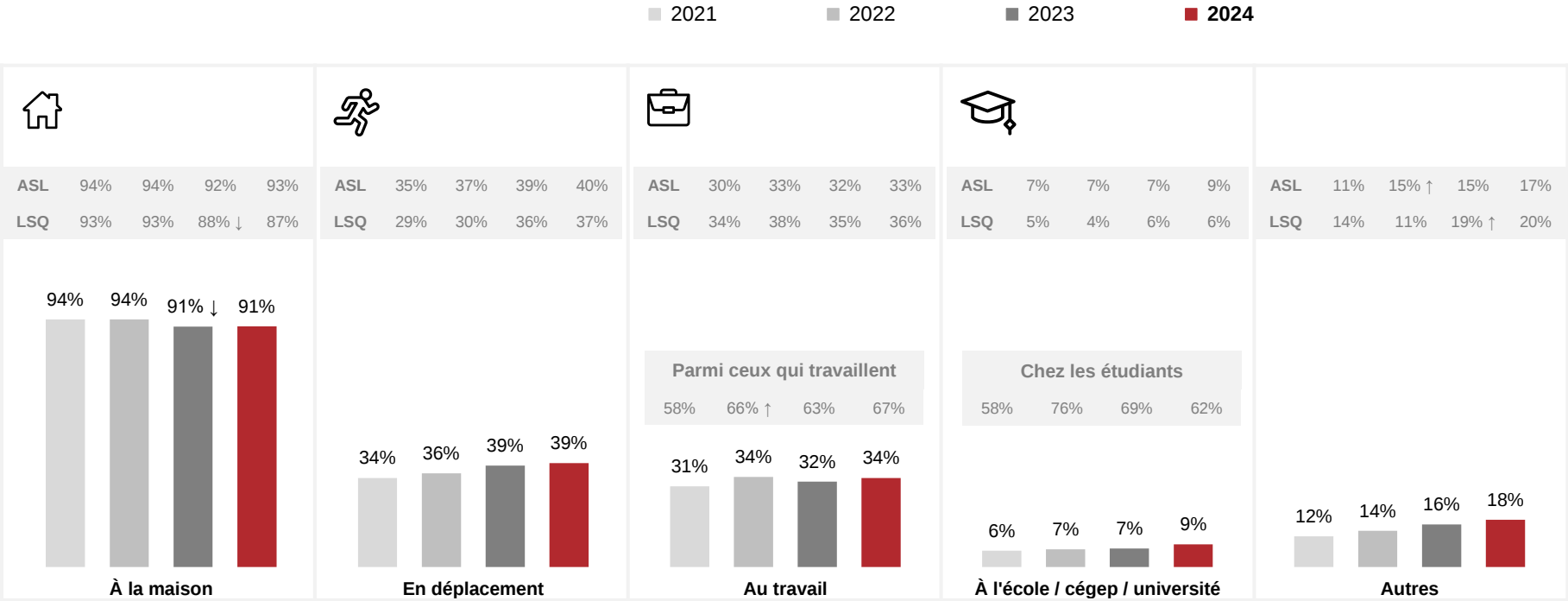
■ À chaque semaine ■ À chaque mois ■ Moins souvent ou jamais



	2024	57% ↑
Appels mensuels liés au travail	2023	49%
Parmi ceux qui travaillent :	2022	54%
	2021	55%

Lieux où SRV Canada est utilisé

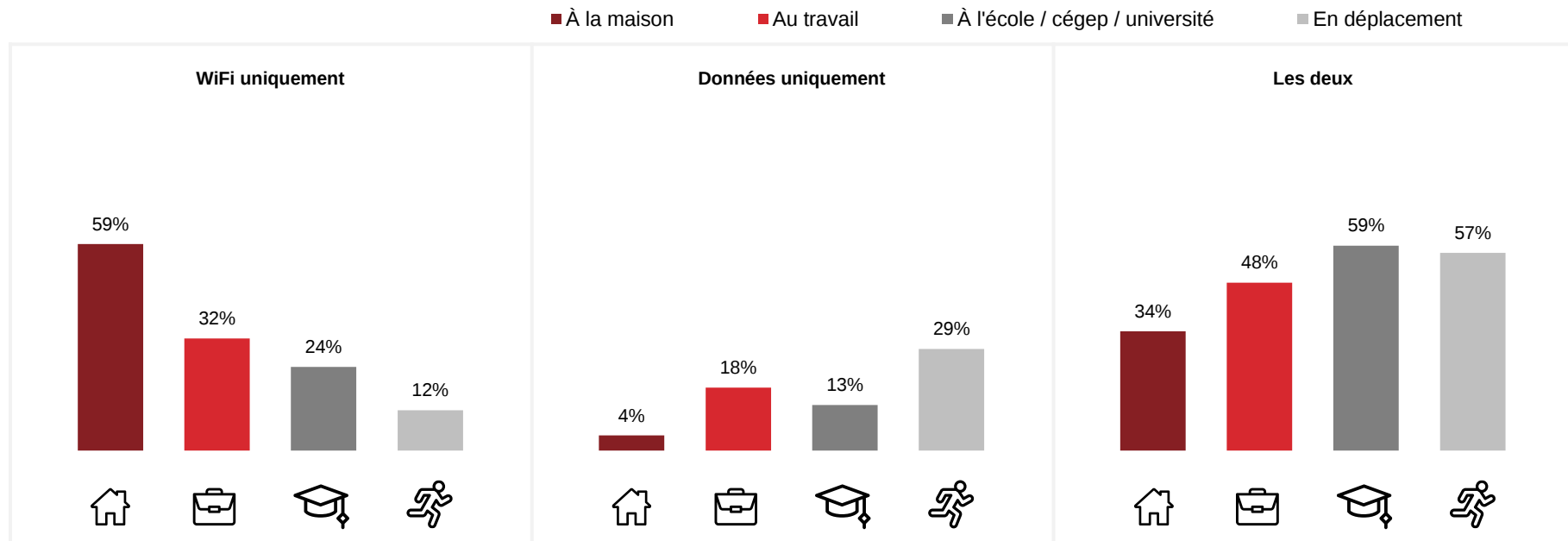
SRV Canada continue d’être principalement utilisé à domicile, dépassant de loin tous les autres lieux.



Note : le total peut dépasser 100% car un répondant peut avoir donné plus d'une réponse.

Méthodes d'utilisation de SRV Canada dans différents emplacements

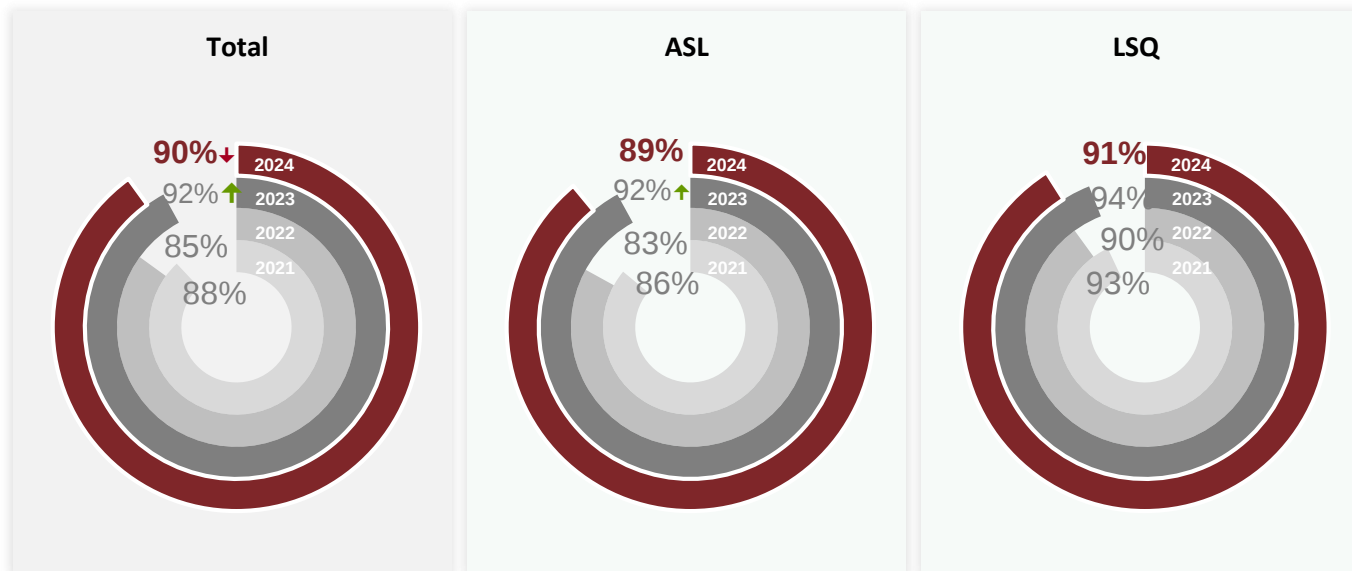
Plus de la moitié utilise uniquement le WiFi pour les appels effectués à la maison. Dans d'autres endroits, la combinaison du WiFi et des données mobiles est l'option privilégiée.



Satisfaction globale à l'égard de SRV Canada

% Excellente ou bonne

La satisfaction globale demeure élevée à 90%, bien que près de la moitié des utilisateurs évaluent le service comme moins que « excellent », ce qui suggère qu'il y a place à l'amélioration.



Recommandations basées sur les entrevues individuelles



Les entrevues ont permis de mettre en lumière les principaux domaines à améliorer.

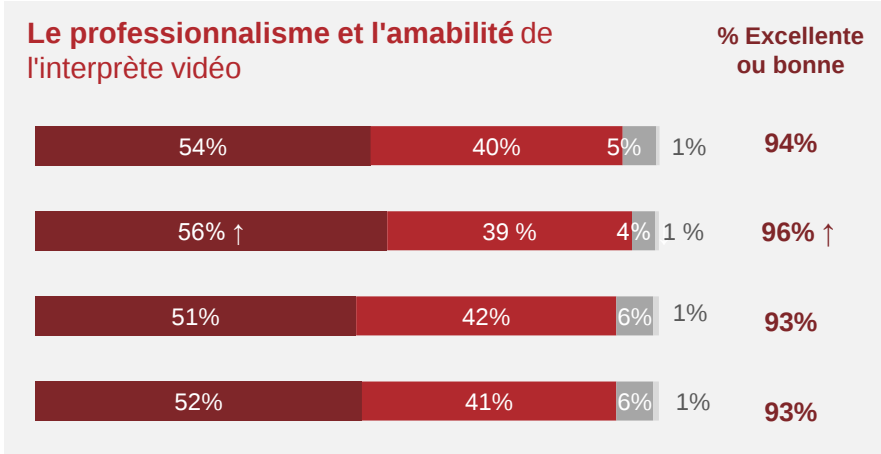
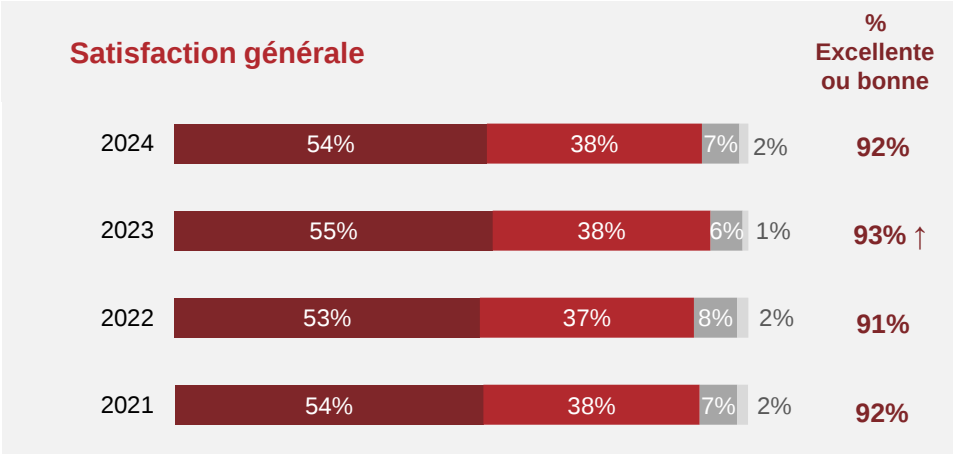
Domaines à amélioration	Recommandations
Connectivité et qualité technique	• Résoudre les problèmes techniques (plantages, blocages, appels interrompus, etc.). • Veiller à ce que tous les interprètes aient un bon équipement technique. • Mettre en place un système de rappel efficace. • Fournir des options pour sauvegarder les messages écrits et les transcriptions. • Communiquer les pannes ou les mises à jour du système en temps réel.
Les interprètes et leur disponibilité	• Permettre aux utilisateurs de fournir un contexte avant l'appel. • Fournir des mises à jour en temps réel sur les temps d'attente et la progression de la file d'attente. • Fournir des mises à jour sur la disponibilité des interprètes et permettre aux utilisateurs de sélectionner des interprètes. • Améliorer la formation sur les différences de communication régionales.
Convivialité et accessibilité	• Mieux informer les utilisateurs sur les options de notification disponibles. • Aider les utilisateurs à mettre en place des notifications. • Soutenir le texte avec des vidéos en ASL et LSQ sur le site Web de SRV Canada. • Fournir un accès aux afficheurs en braille.
Service à la clientèle et équipe de sensibilisation	• Veiller à ce que les problèmes persistants soient résolus. • Étendre les heures de travail du service à la clientèle pour couvrir tous les fuseaux horaires de manière équitable. • Sensibiliser les services publics (ex. : les banques) au SRV Canada.

Satisfaction de la qualité de l'interprète vidéo



Les notes « excellent ou bon » pour la qualité des interprètes vidéo (VI) sont globalement positives.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise



Satisfaction de la qualité de l'interprète vidéo

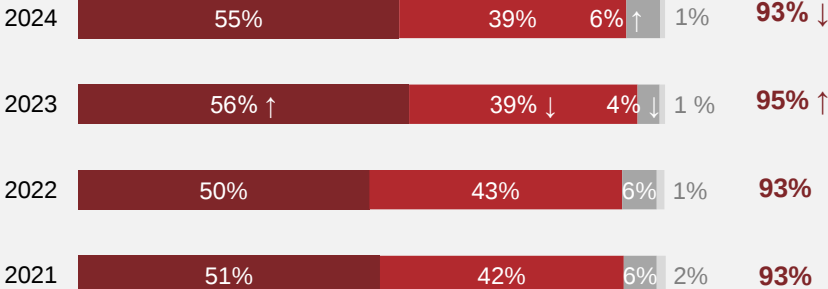


Malgré une légère diminution de la flexibilité et de la patience des interprètes, toutes les sous-dimensions continuent de recevoir de bonnes notes.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise

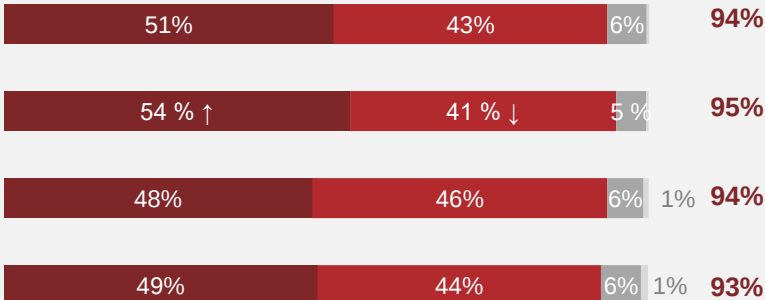
La flexibilité et la patience de l'interprète vidéo

%
Excellente
ou bonne



La compétence et la capacité de l'interprète vidéo à interpréter l'appel

% Excellente
ou bonne



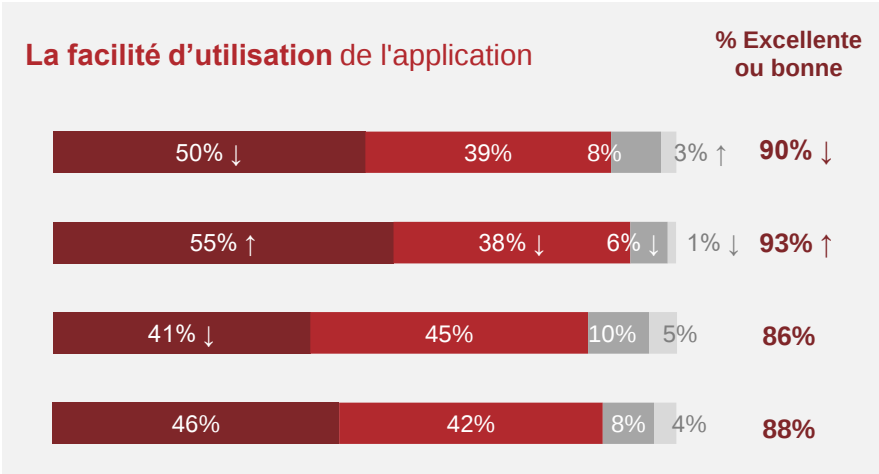
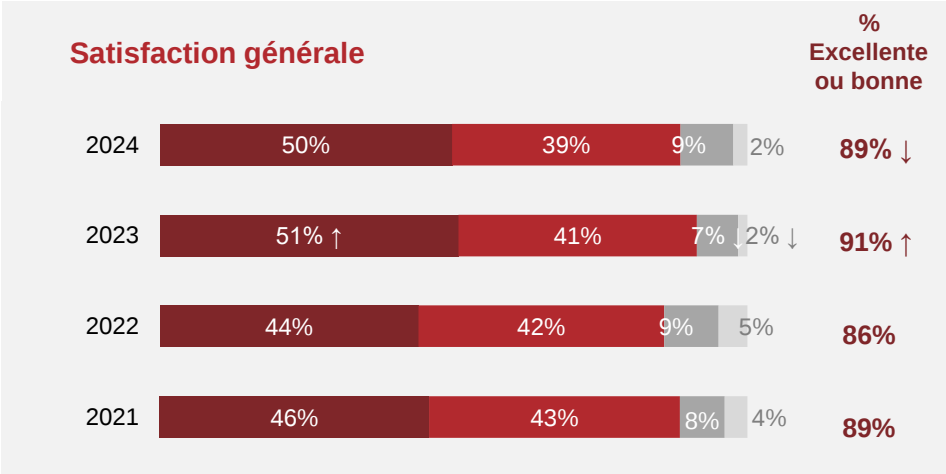
Satisfaction quant à la qualité technique



La qualité technique est satisfaisante. Une légère baisse par rapport à 2023 indique toutefois une marge d'amélioration possible.

(voir page 11 pour les recommandations)

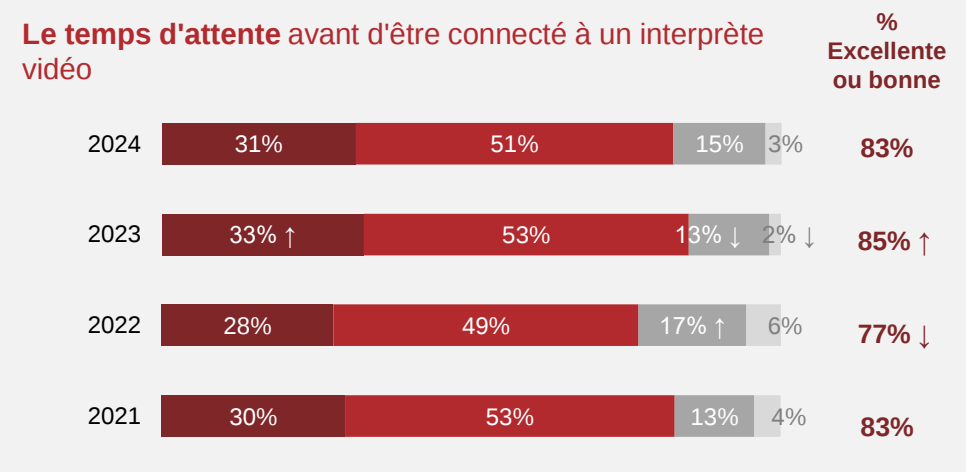
■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise



Satisfaction quant à la qualité technique

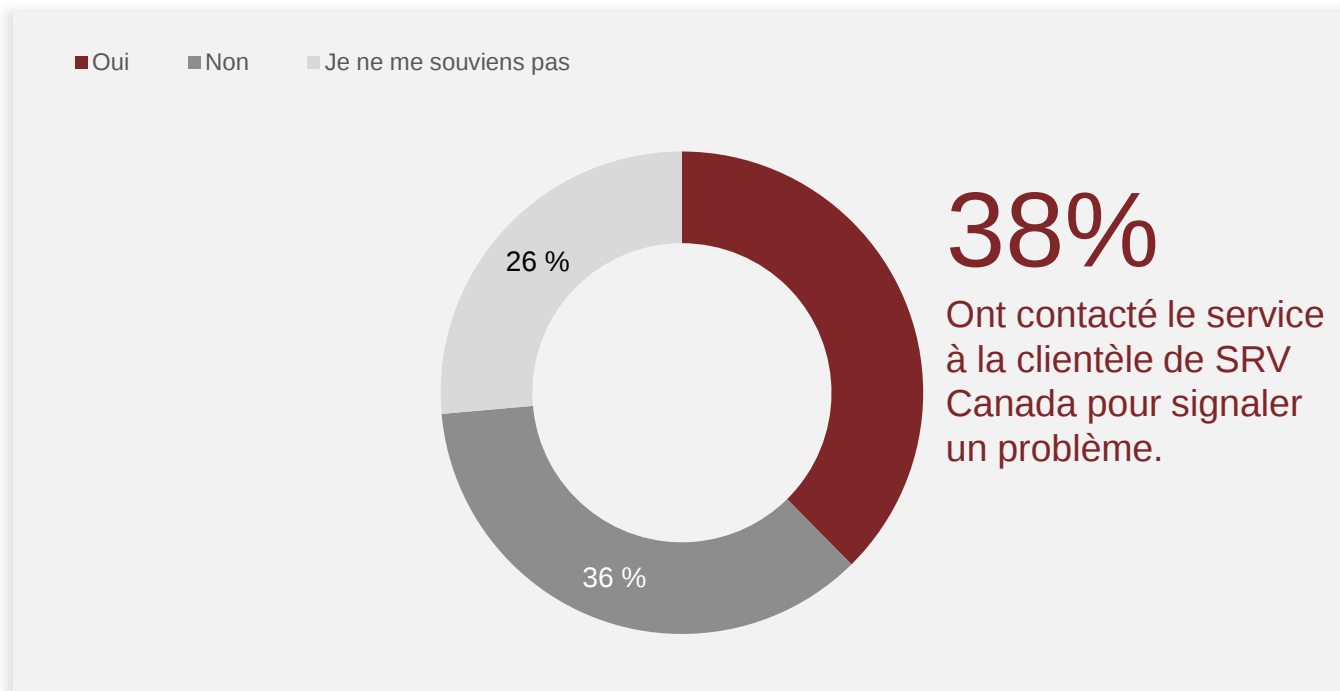
Le temps d'attente avant d'être connecté à un interprète vidéo est stable.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise



Utilisation du service à la clientèle - 12 derniers mois

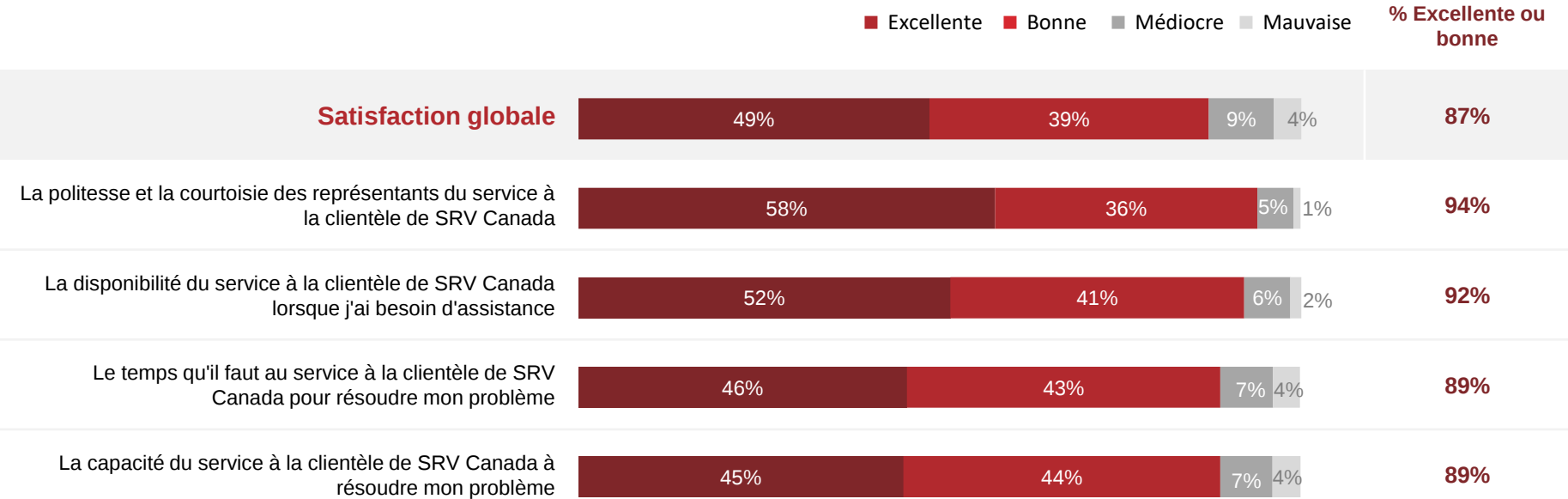
Environ deux utilisateurs sur cinq ont contacté le service clientèle de SRV Canada au cours des 12 derniers mois.



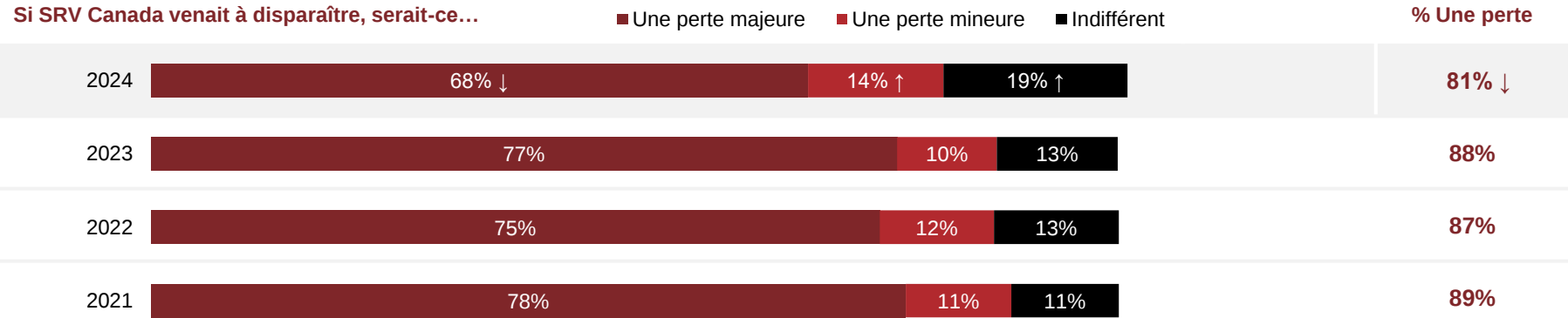
Satisfaction à l'égard du service à la clientèle



Le service à la clientèle est très bien évalué, tant au niveau de la satisfaction globale qu'au niveau de toutes les sous-dimensions.



On remarque une diminution significative de l'attachement des utilisateurs à SRV Canada cette année. Cette baisse pourrait être attribuée aux légères diminutions observées dans la satisfaction concernant la qualité technique et la facilité d'utilisation de l'application. De plus, l'attachement des utilisateurs est nettement inférieur parmi les personnes malvoyantes, ainsi que les personnes de couleur (BIPOC) et utilisateurs autochtones, par rapport au reste de la population. Cela indique un besoin potentiel d'accroître l'attention accordée à ces communautés.





CAV-ACS

**Pour plus d'informations, veuillez
communiquer avec le service à la clientèle.**

Vidéo :	LSQ ou ASL – Composez le 9050 dans l'application.
Courriel :	support@SRVCanadaVRS.ca
Téléphone :	Français et anglais – 1 800 958-5856 (9:00 à 18:00 HE)
Chat en direct: 	Le chat en direct est disponible pendant les heures d'ouverture du service clientèle sur toutes les dernières versions de l'application SRV Canada.