



# CAV-ACS

**Étude sur la satisfaction et  
l'utilisation de SRV Canada - 2023**

Janvier 2024

# Objectifs et méthodologie

## POPULATION



- Total des usagers inscrits sondés : **9 651**

## 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 **2021, 2022 et 2023**
  - Les flèches ↑↓ indiquent les différences significatives par rapport à l'année précédente.
  - Les flèches pour 2023 sont contre 2022, les flèches pour 2022 sont contre 2021 et celles pour 2021 sont contre 2020.

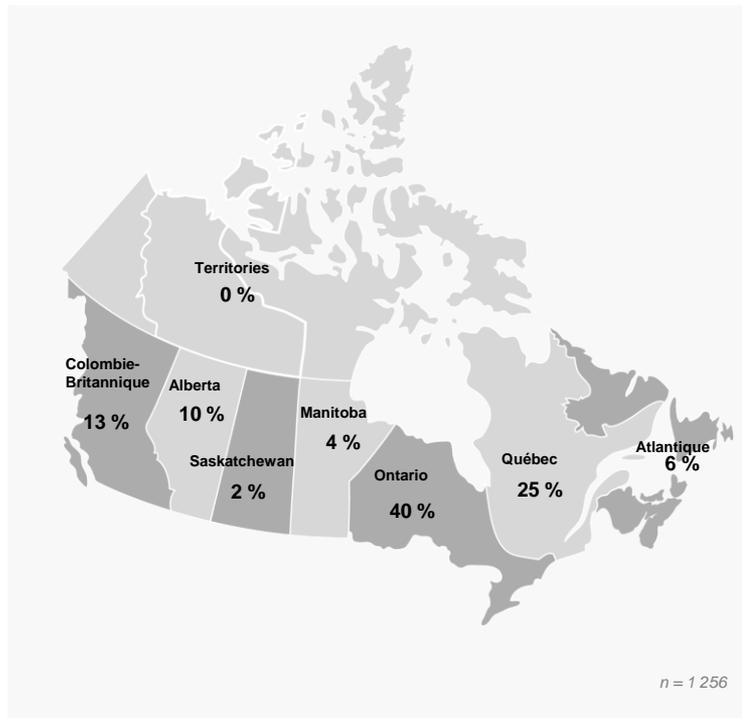
## COLLECTE DE DONNÉES



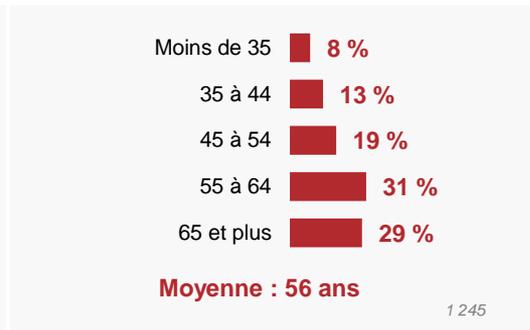
- Un **sondage Web** a été mené par Ad hoc recherche du **3 au 20 novembre 2023**.
- Au total, **1 276** ont répondu au sondage (976 ASL et 300 LSQ), soit un taux de réponse de **13 %**.

# Données démographiques sur SRV Canada

## Province



## Âge

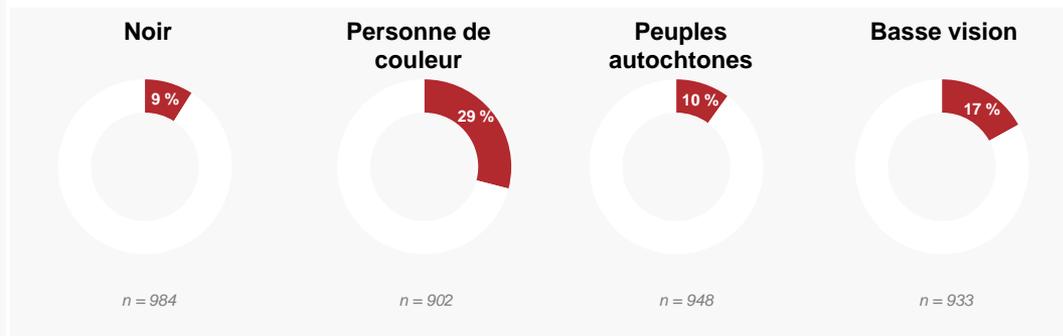


## Genre



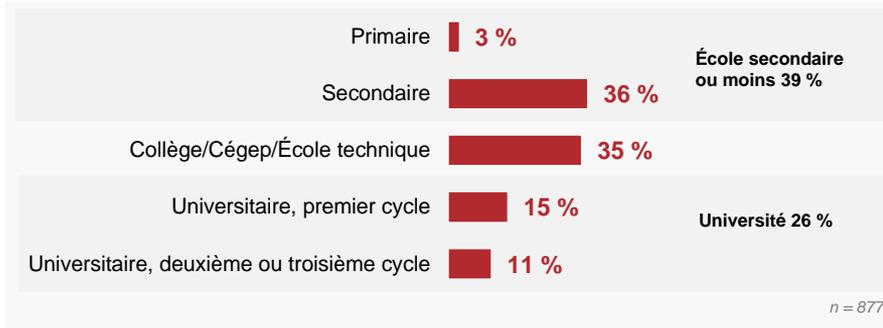
## Appartient aux groupes suivants

(% Oui)

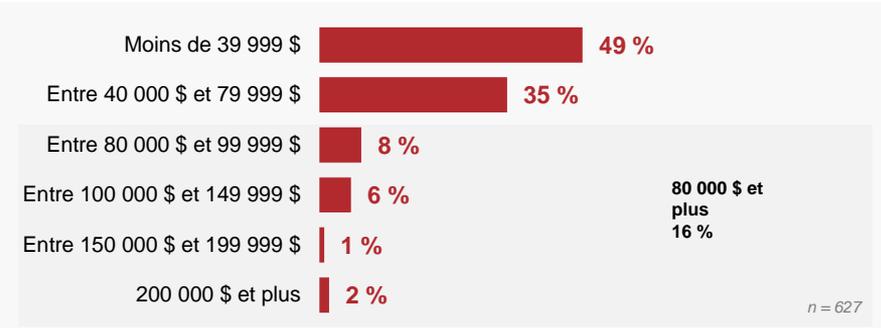


# Éducation, emploi et revenus

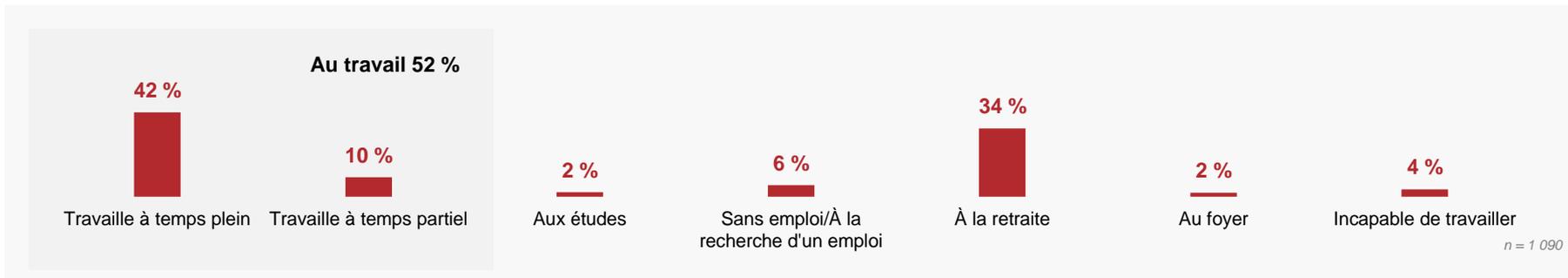
## Éducation



## Revenu annuel du ménage



## Occupation principale





# CAV-ACS

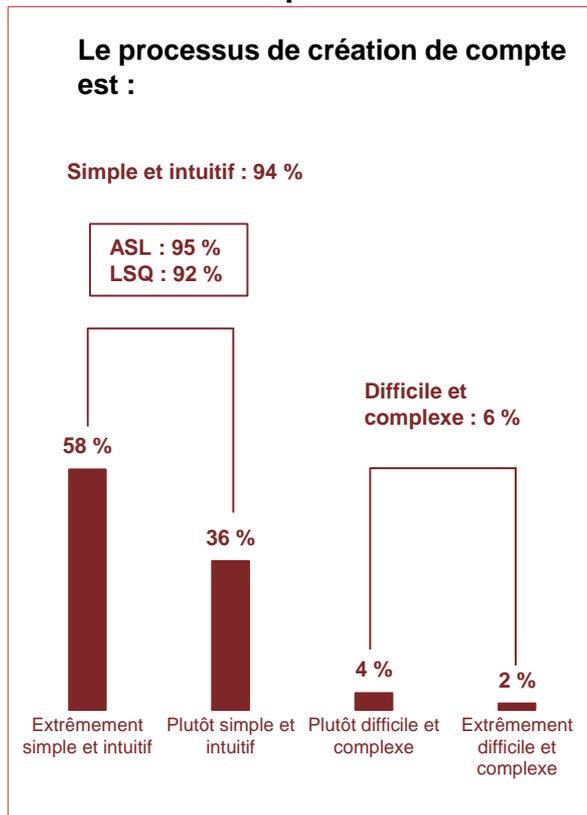
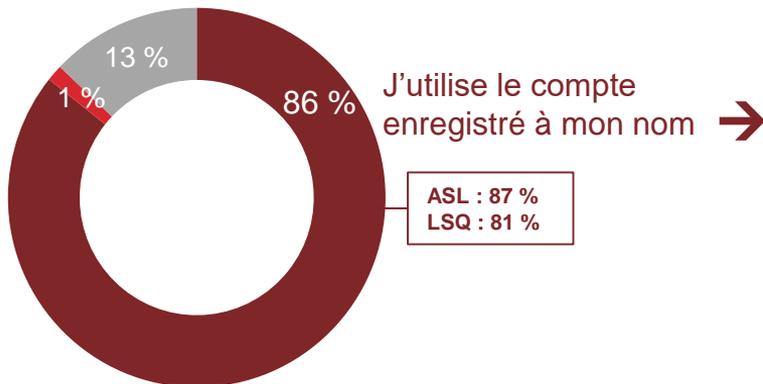
## RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS INSCRITS

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 1 256 personnes interrogées, 92 % se sont définies comme des utilisateurs. Les questions de la section suivante n'ont été posées qu'à ces derniers.

# Processus de création de compte

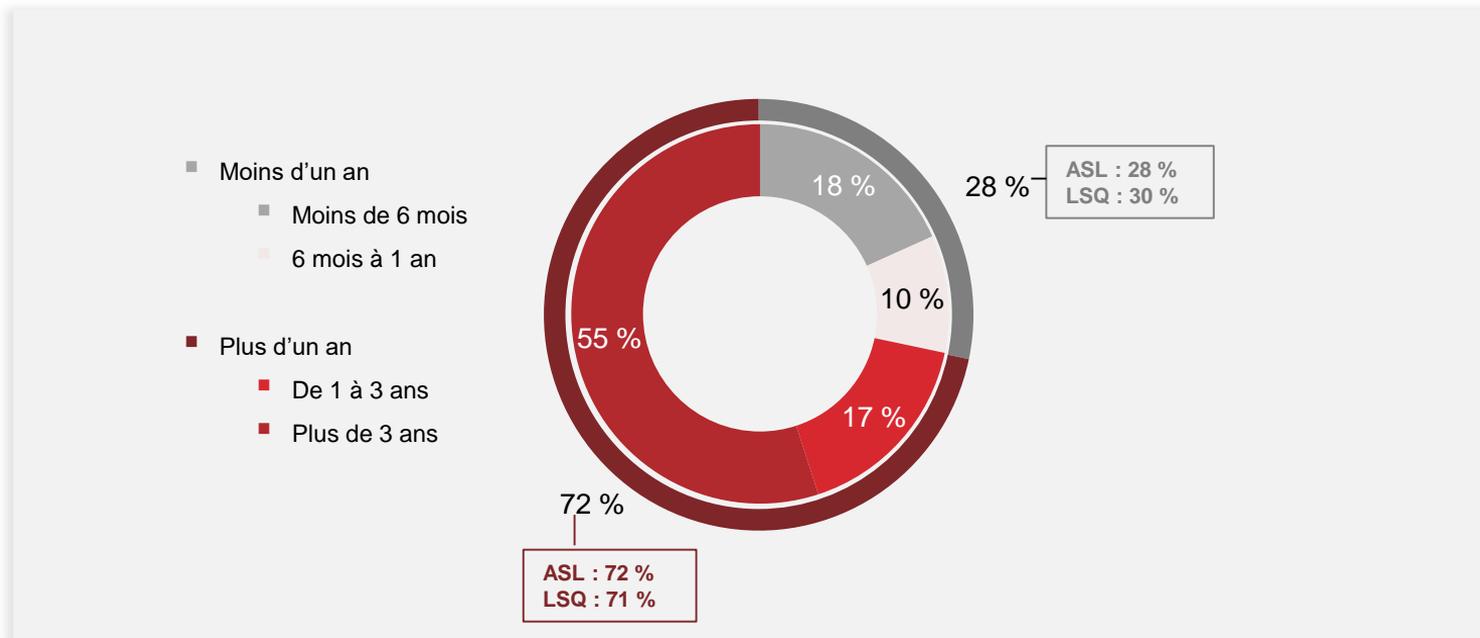
La grande majorité des utilisateurs de SRV Canada utilisent un compte enregistré à leur nom. Parmi ces derniers, presque tous décrivent le processus d'enregistrement comme étant simple et intuitif.

- J'utilise le compte enregistré à mon nom
- J'utilise un compte enregistré sous le nom d'une autre personne
- Je fais les deux



## Durée d'utilisation en années

Alors que près de trois quarts utilisent le service depuis plus d'un an, une minorité non négligeable de nouveaux venus l'utilisent depuis moins d'un an.

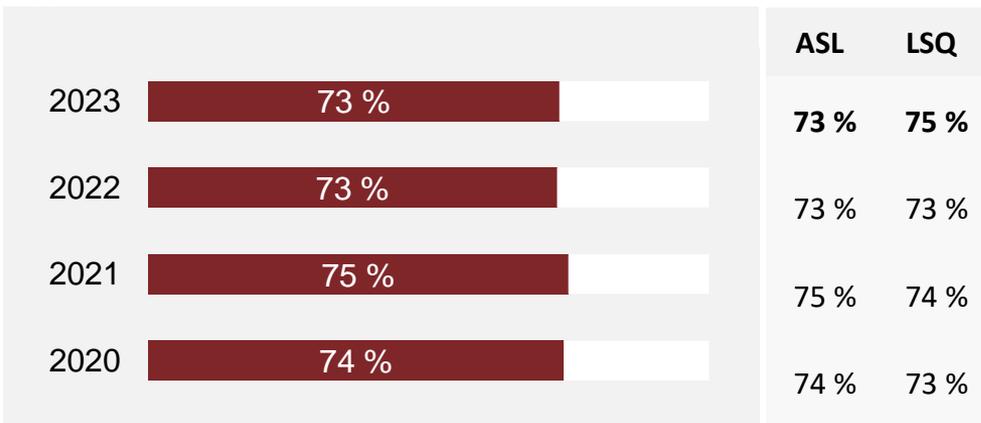


# Fréquence des appels entrants et sortants

L'usage a très peu changé au fil du temps.

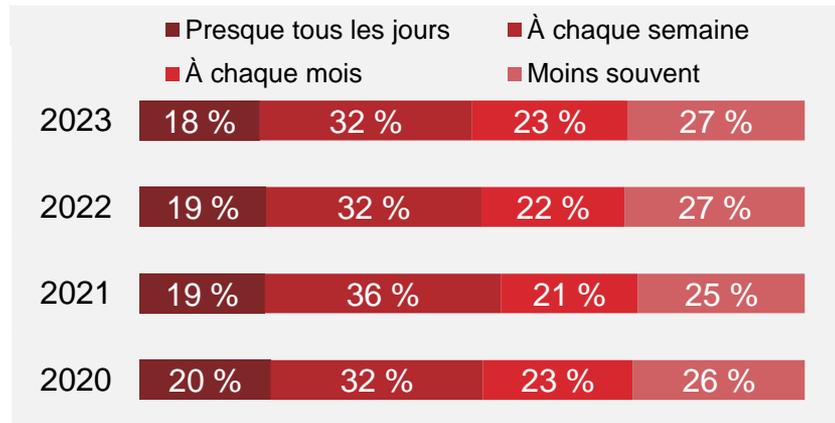
## Faire ou recevoir des appels tous les mois ou plus

J'utilise SRV Canada pour faire ou recevoir des appels...



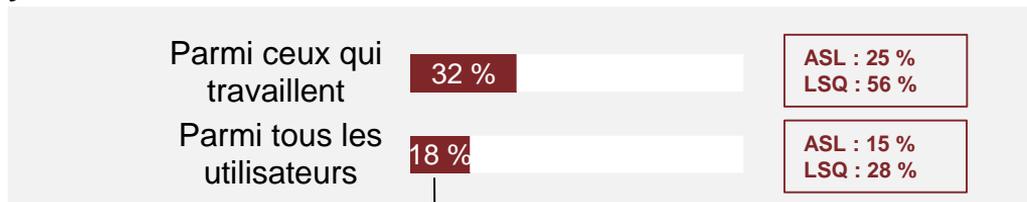
## Fréquence des appels

J'utilise SRV Canada pour faire ou recevoir des appels...

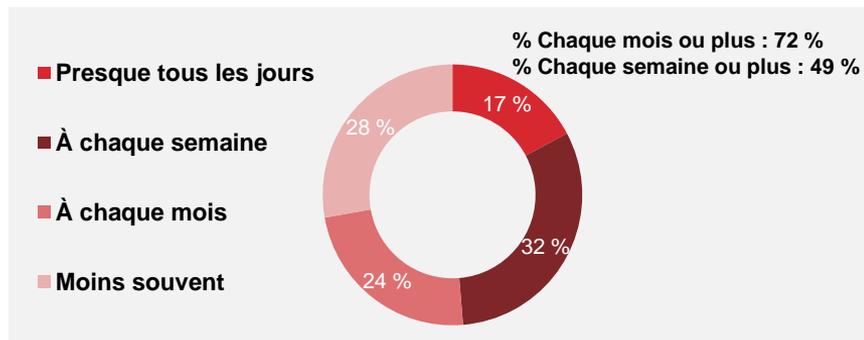


# Fréquence d'appel par type de compte

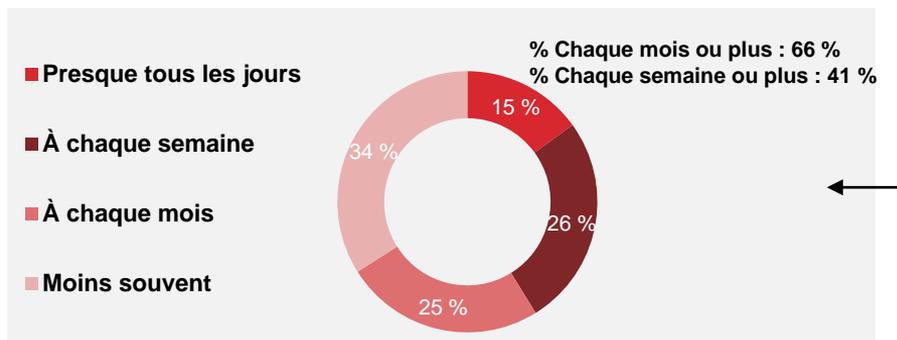
Environ un utilisateur de SRV Canada sur cinq possède un compte professionnel, ce qui représente un tiers des utilisateurs employés.



J'utilise SRV Canada pour faire ou recevoir des appels avec mon compte personnel...



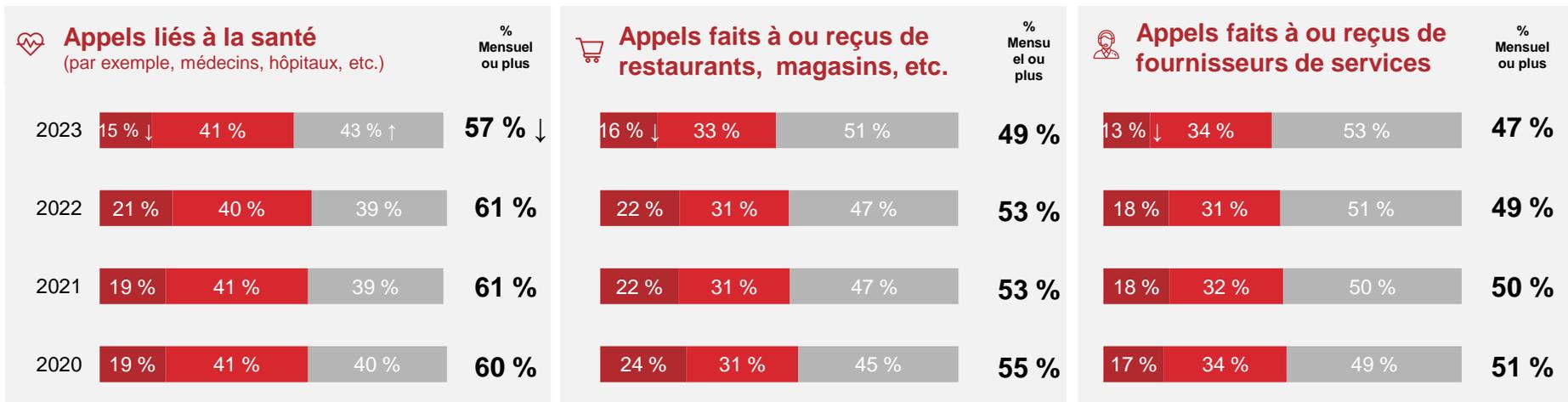
J'utilise SRV Canada pour faire ou recevoir des appels avec mon compte professionnel...



# Fréquence des différents types d'appels

Alors que la fréquence des appels mensuels a légèrement diminué pour certains types d'appels, l'ordre de popularité des différents types d'appels est resté constant depuis 2020.

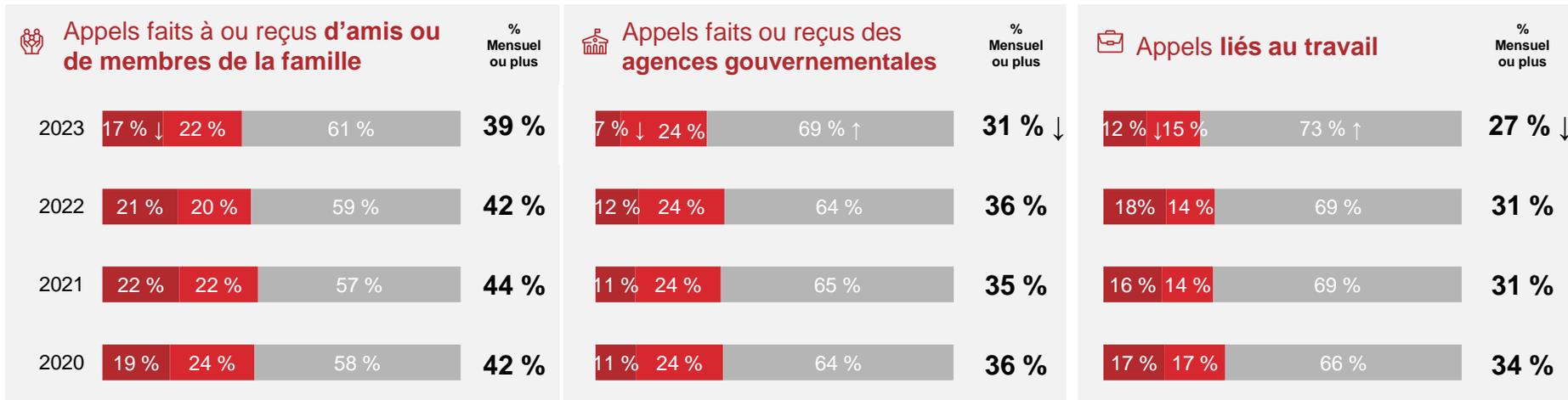
■ À chaque semaine ■ À chaque mois ■ Moins souvent ou jamais



# Fréquence des différents types d'appels

Un peu plus d'un quart de tous les utilisateurs utilisent SRV Canada tous les mois ou plus souvent pour des appels liés au travail. Parmi ceux qui travaillent, près de la moitié utilisent le service une fois par mois ou plus souvent à cette fin.

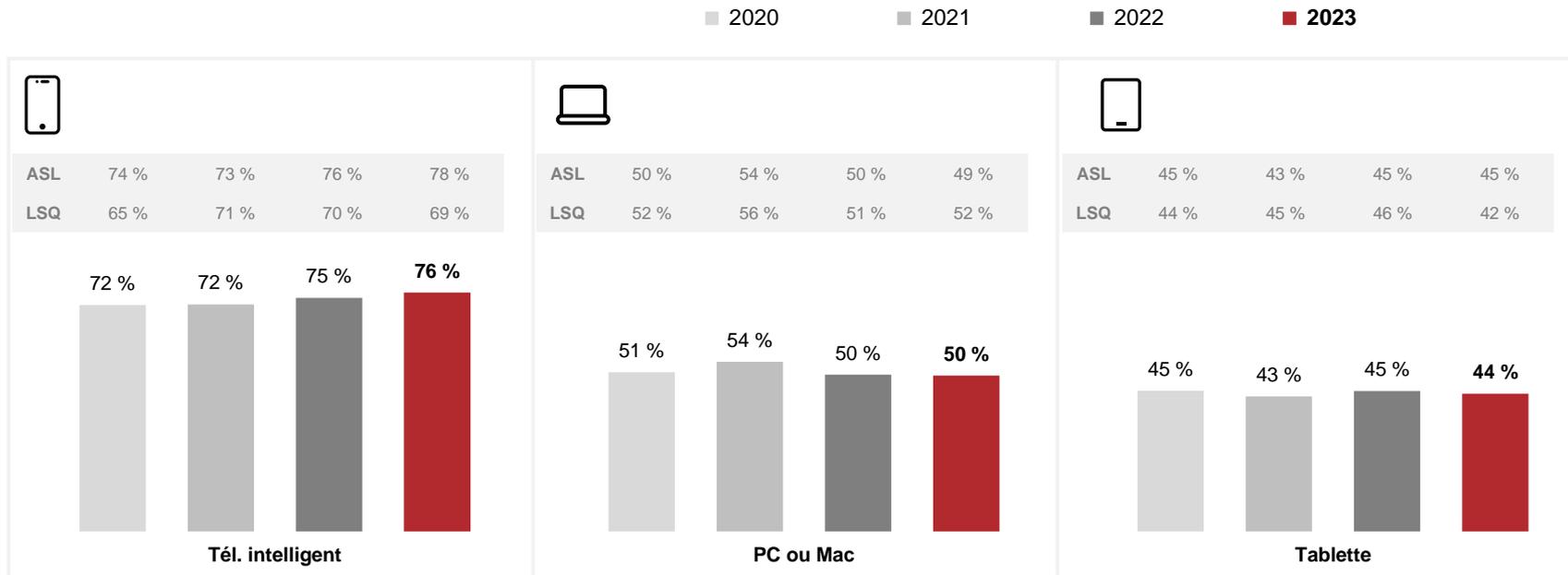
■ À chaque semaine ■ À chaque mois ■ Moins souvent ou jamais



	2023	<b>49 %</b>
Appels liés au travail	2022	<b>54 %</b>
Parmi ceux qui travaillent :	2021	<b>55 %</b>
	2020	<b>56 %</b>

# Appareils utilisés pour accéder au service SRV Canada

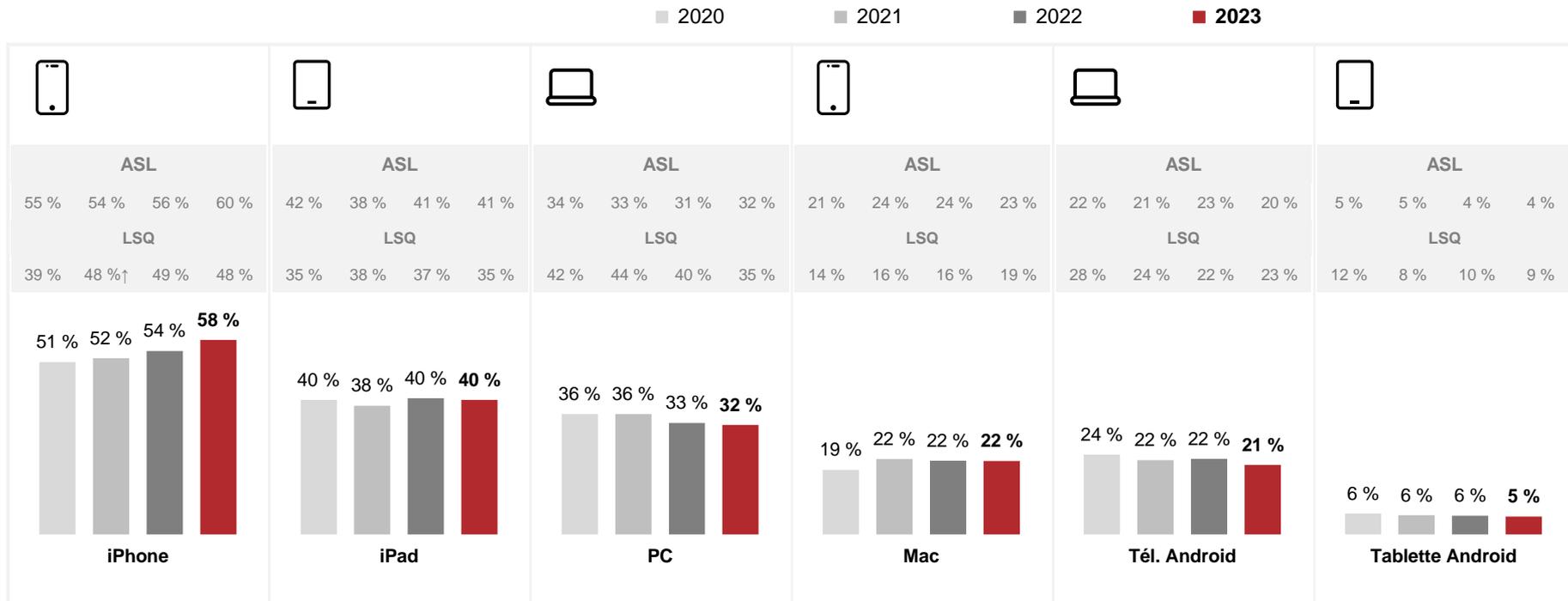
Les trois quarts des utilisateurs de SRV Canada utilisent le service sur un téléphone intelligent, et un peu plus optent pour un PC/Mac plutôt que pour une tablette.



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

# Appareils utilisés pour accéder au service SRV Canada

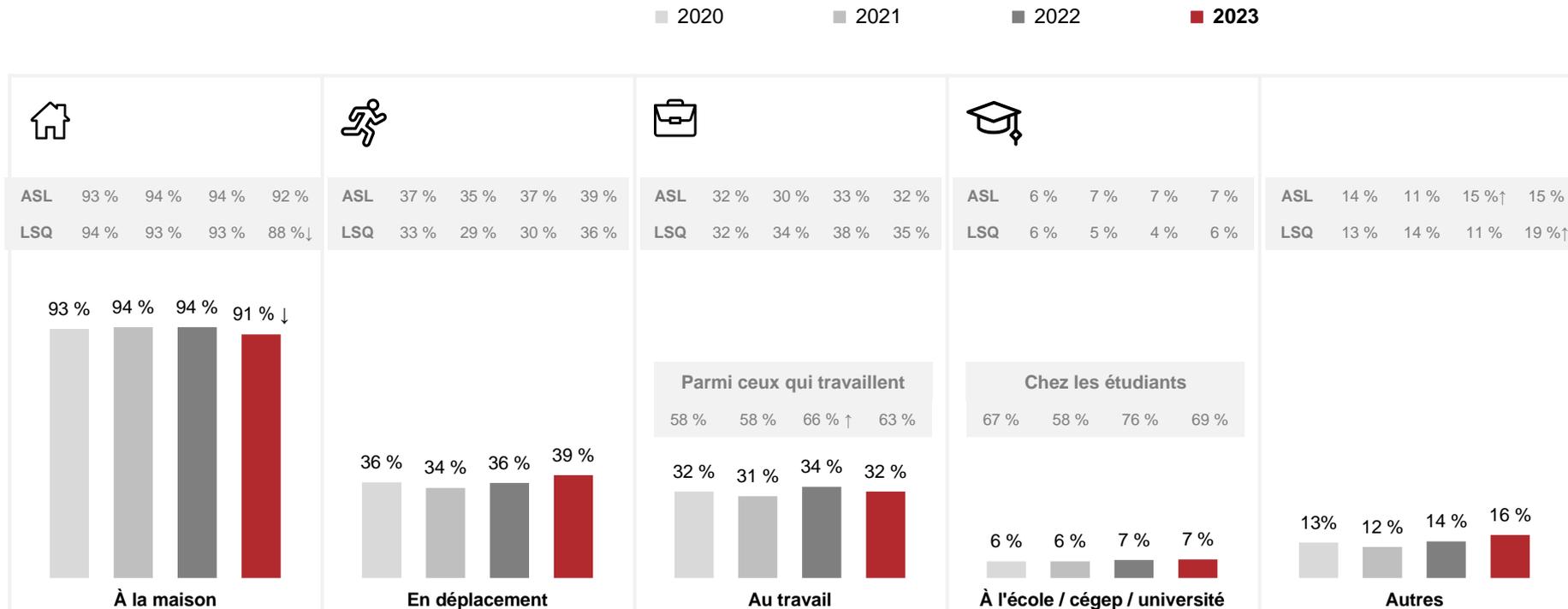
Les produits Apple, en particulier le iPhone et le iPad, continuent de dominer les préférences en matière d'appareils.



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

# Lieux où SRV Canada est utilisé

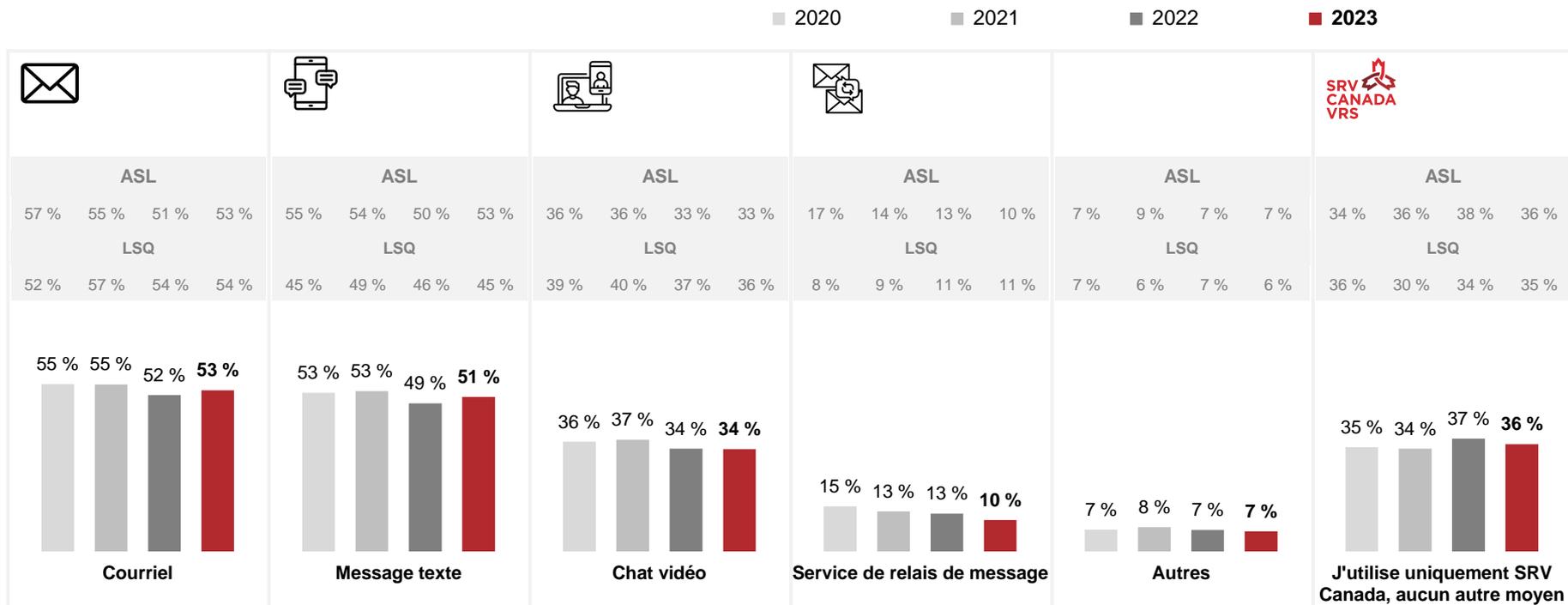
Le lieu principal où les utilisateurs de SRV Canada font ou reçoivent des appels est à domicile, bien qu'il y ait eu une légère diminution par rapport à l'année dernière.



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

# Autres services de communication utilisés en plus de SRV Canada

Il n'y a pas eu de changement significatif dans les autres méthodes de communication.



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

# Satisfaction globale à l'égard de SRV Canada

## % Excellente ou bonne

La satisfaction globale envers SRV Canada atteint un nouveau sommet, avec une augmentation significative par rapport à l'année dernière.



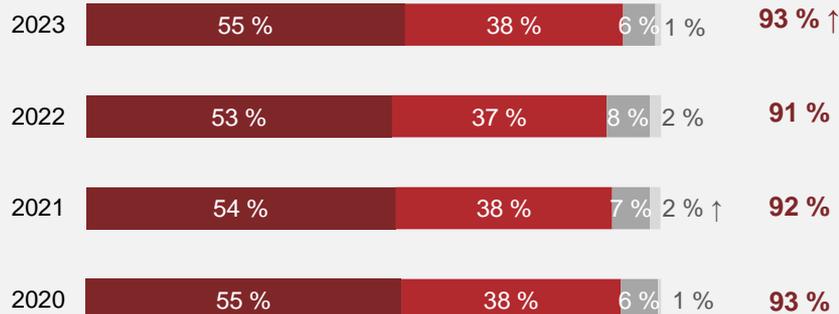
# Satisfaction de la qualité de l'interprète vidéo

Les notes "excellente ou bonne" pour la qualité des interprètes vidéo (IV) sont extrêmement favorables cette année, marquant le plus haut niveau de satisfaction globale enregistré en trois ans.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise

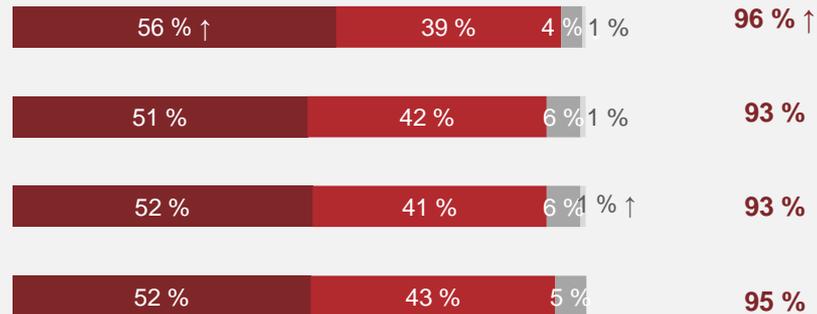
## Satisfaction générale

% Excellente ou bonne



## Le professionnalisme et l'amabilité de l'interprète vidéo

% Excellente ou bonne



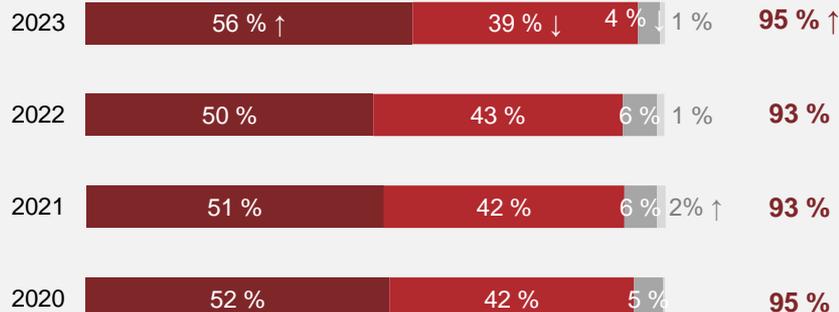
# Satisfaction de la qualité de l'interprète vidéo

Les scores de toutes les sous-dimensions de la qualité des IV ont atteint leur plus haut niveau depuis 2020.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise

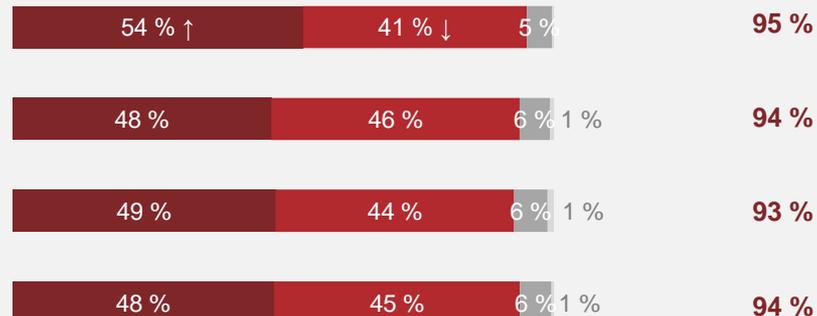
## La flexibilité et la patience de l'interprète vidéo

% Excellente ou bonne



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

% Excellente ou bonne



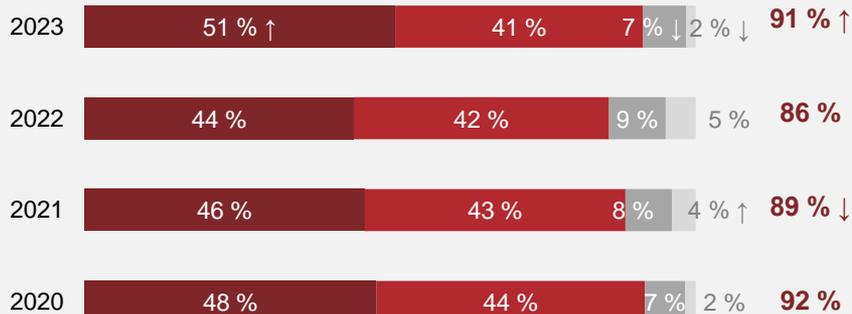
# Satisfaction quant à la qualité technique

La satisfaction générale à l'égard de la qualité technique s'est nettement améliorée depuis l'année dernière.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise

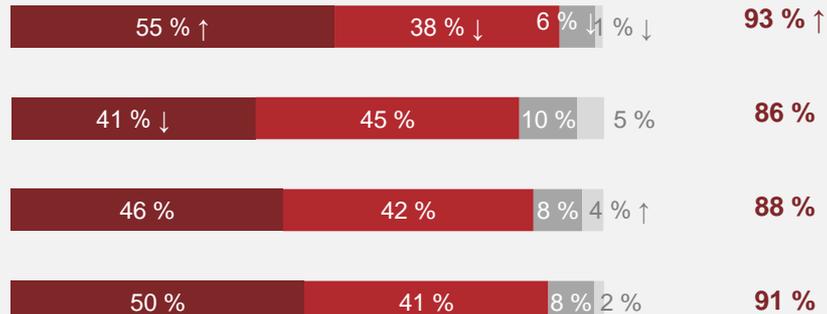
## Satisfaction générale

% Excellente  
ou bonne



## La facilité d'utilisation de l'application

% Excellente  
ou bonne



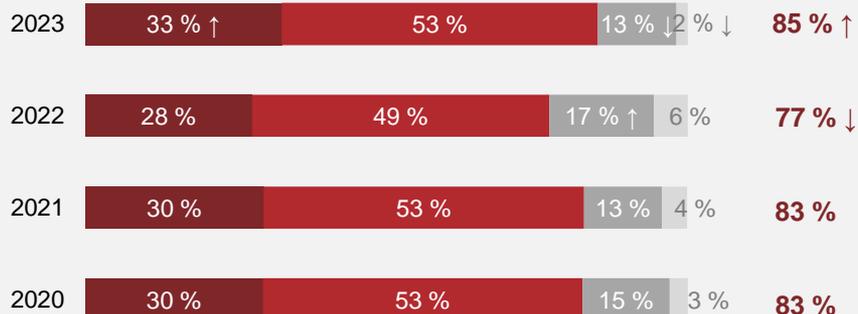
# Satisfaction quant à la qualité technique

La satisfaction à l'égard de toutes les sous-dimensions de la qualité technique a également augmenté par rapport à l'année dernière.

■ Excellente ■ Bonne ■ Médiocre ■ Mauvaise

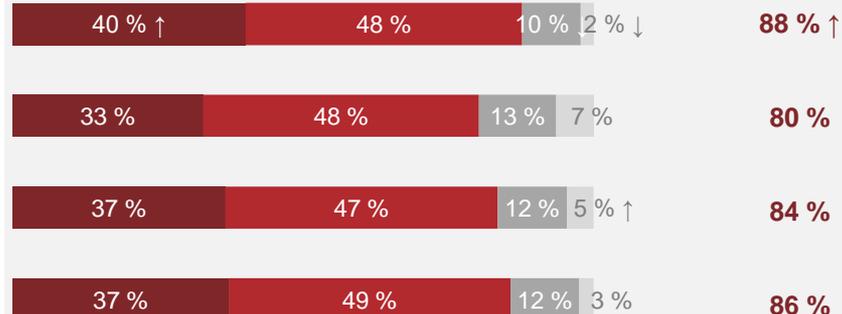
## Le temps d'attente avant d'être connecté à un interprète vidéo

% Excellente ou bonne



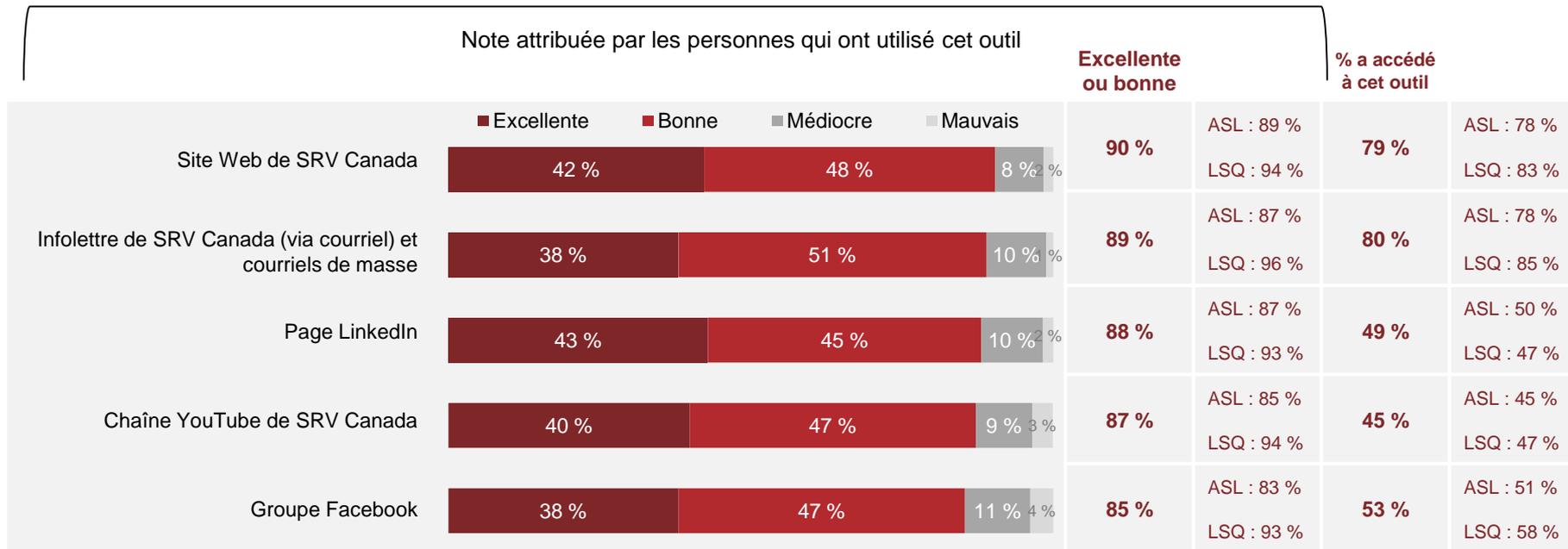
## Tous les problèmes techniques que j'ai sont résolus à ma satisfaction

% Excellente ou bonne



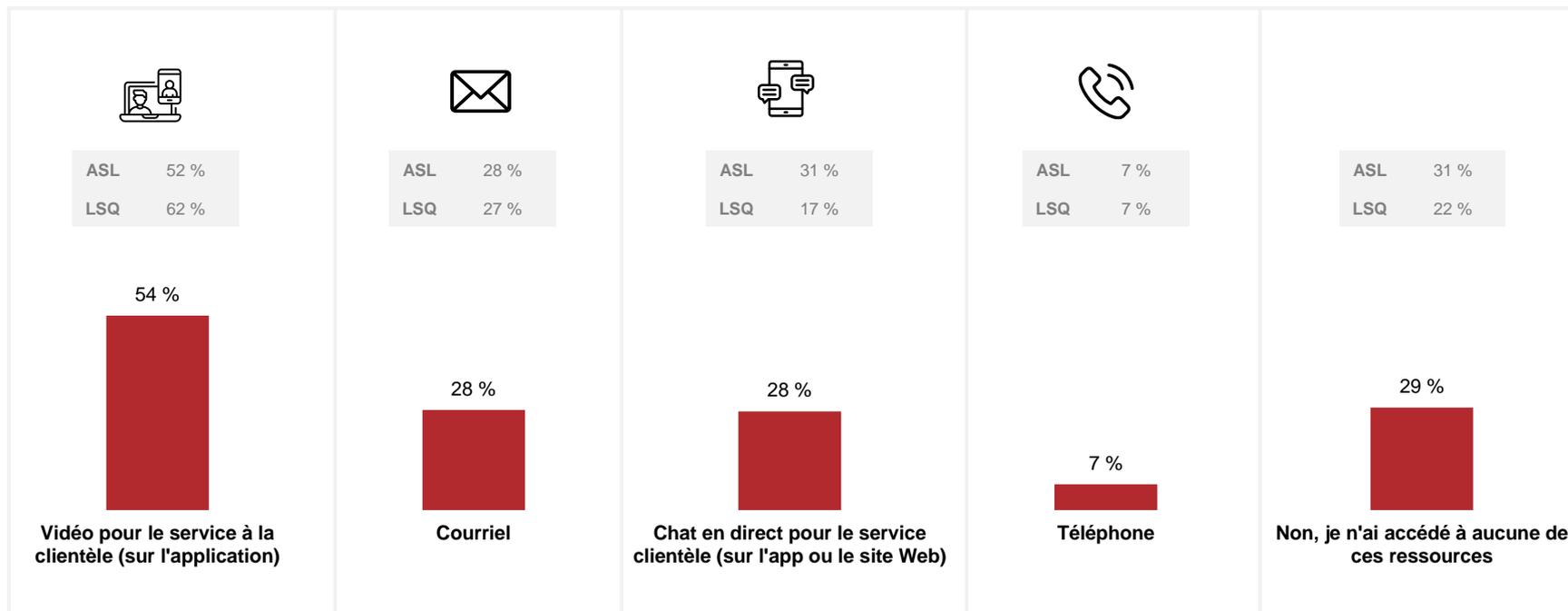
# Satisfaction à l'égard des outils de communication de SRV Canada

La grande majorité des personnes interrogées sont satisfaites des outils de communication de SRV Canada.



# Utilisation des ressources du service à la clientèle

Une grande proportion d'utilisateurs a accédé à au moins une ressource du service à la clientèle de SRV Canada (71 %), la vidéo étant la méthode la plus populaire.



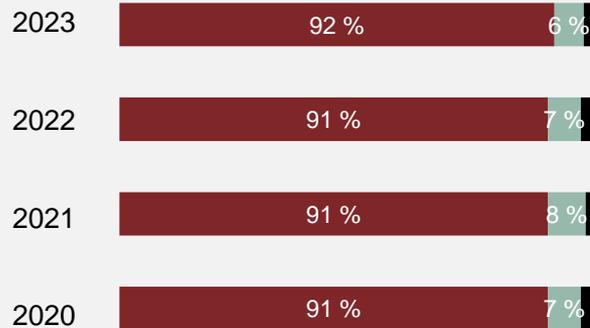
Note : le total peut dépasser 100 % car un répondant peut avoir donné plus d'une réponse.

# Impact de SRV Canada

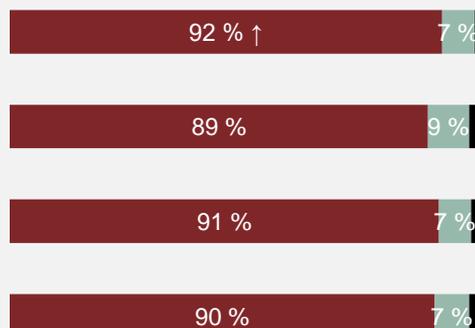
L'impact positif que SRV Canada a eu sur la vie de ses utilisateurs est généralement aussi fort cette année qu'il l'a été auparavant.

■ D'accord ■ Ni d'accord, ni en désaccord ■ En désaccord

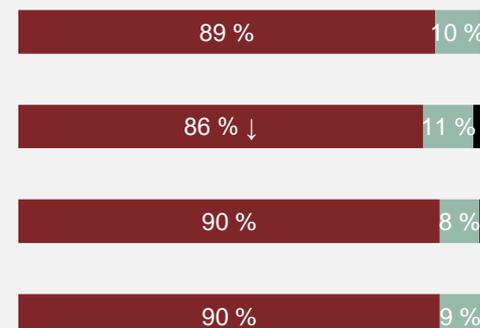
## Je peux communiquer dans la langue dans laquelle je suis le plus à l'aise



## Capacité à communiquer plus facilement avec les autres

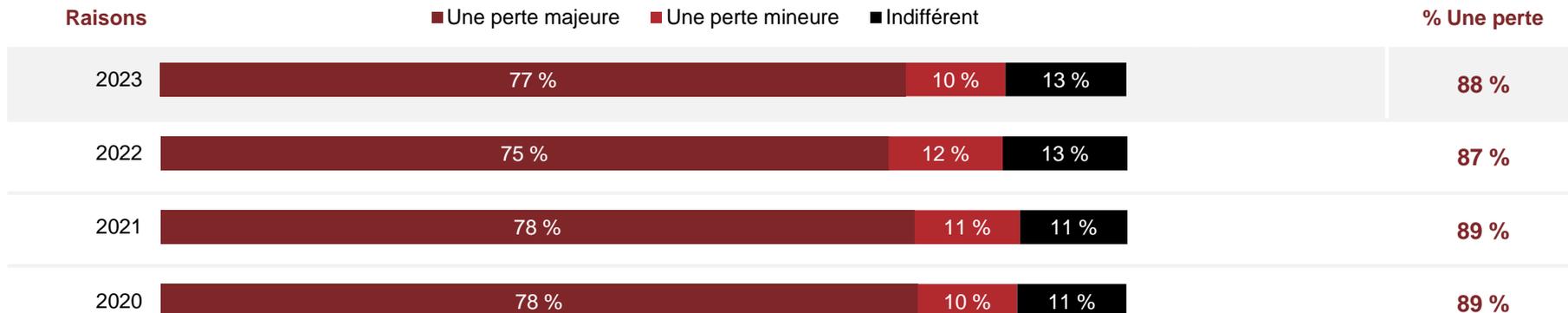


## Accès à plus de personnes / services



# Attachement à SRV Canada

L'attachement à SRV Canada est stable depuis 2020.





# CAV-ACS

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

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