



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Recherche sur l'opinion publique concernant le service de relais vidéo

Sommaire exécutif

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : n° 82082-1200049/001/CY

Valeur du contrat : 118 744,24 \$, y compris la TVH

Date de l'attribution du contrat : 28 mai 2019

Date de remise : juin 2020

Numéro d'enregistrement : POR 011-19

Pour obtenir plus de renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC au
Communication@crtc.gc.ca

Ce rapport est également disponible en anglais.

Canada 

Sommaire exécutif

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente et supervise la diffusion et les télécommunications au Canada. Le mandat du CRTC est d'assurer que les systèmes de diffusion et de télécommunications desservent le public canadien.

Le CRTC a commandé à Sage Research Corporation une recherche qualitative sur l'opinion publique auprès des utilisateurs du service de relais vidéo du Canada (SRV), soit un service de télécommunications de base permettant aux personnes qui sont sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou qui ont un trouble de la parole qui se servent des langues des signes pour communiquer avec les utilisateurs du service de téléphonie vocale. Le service est offert dans la Langue des signes américaine (ASL) et dans la Langue des signes québécoise (LSQ). L'utilisateur de la langue des signes fait ou reçoit un appel vidéo pour se connecter à un opérateur du SRV à l'aide de la vidéoconférence sur Internet. L'opérateur se connecte ensuite au moyen d'un appel téléphonique vocal avec l'autre partie et transmet la conversion de la langue des signes en voix et vice versa; par exemple, de la ASL en anglais ou de la LSQ en français.

En conformité avec la politique de réglementation des télécommunications 2014-187 pour le service de relais vidéo, émise en avril 2014, le CRTC a déterminé que le service de relais vidéo (SRV) doit être offert au Canada. Le SRV a été lancé au Canada en septembre 2016 et, depuis novembre 2017, le service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le SRV est mis en œuvre et supervisé par l'administrateur canadien du SRV (ACS), soit un administrateur centralisé et indépendant.

Le CRTC s'est engagé à revoir le cadre de réglementation du SRV trois ans après le lancement du service. Cette recherche appuiera cet examen en veillant à ce que des aperçus objectifs concernant les opinions et les expériences des Canadiens utilisant le SRV au Canada figurent dans le dossier d'une audience publique, dont la tenue n'a pas encore été annoncée.

L'objectif global de la recherche consistait à recueillir les expériences d'utilisateurs abonnés inscrits au SRV, afin d'aider à déterminer ce qui fonctionne bien, comment le SRV devrait être amélioré et comment le service pourrait être étendu.

Les objectifs de recherche spécifiques pour l'étude consistaient à explorer :

- la qualité du service (par exemple, le temps que prend un opérateur de SRV pour répondre à l'appel et la qualité de l'interprétation);
- la qualité technique (par exemple, la qualité de la vidéo, la facilité d'utilisation, l'utilisation de données et les plateformes utilisées pour accéder au service);
- l'éducation et les activités de sensibilisation;
- le service à la clientèle (par exemple, sont les questions, les préoccupations et les plaintes traitées de manière appropriée);
- de quelle manière le SRV est utilisé et les raisons pour lesquelles le SRV est utilisé par les clients;
- les suggestions d'améliorations;
- comment le SRV pourrait ou devrait être étendu;
- l'expérience d'accès aux services 911 à l'aide du SRV.

Seize entrevues par vidéo en ligne avec un ou deux participants ont été réalisées en utilisant une plateforme de réunion/collaboration sur vidéo ainsi que trois entrevues téléphoniques individuelles en utilisant le SRV, entre le 20 mars et le 16 avril 2020, à travers le Canada. Les entrevues sur vidéo en ligne réunissaient l'intervieweur, un interprète en langue des signes et un ou deux utilisateurs du SRV. Treize entrevues en ligne ont été effectuées avec des participants qui communiquent à l'aide de l'ASL et trois autres entrevues ont été effectuées avec des participants qui utilisent la LSQ. Les entrevues téléphoniques individuelles ont été effectuées avec les participants à l'aide d'un opérateur ASL du SRV.

Le groupe cible était composé de personnes enregistrées auprès du SRV Canada et qui s'étaient inscrites à la base de données « Liste pour la recherche sur l'accessibilité du CRTC ». Cette base de données à option d'inscription fut développée spécifiquement pour créer un échantillon pour la recherche que le CRTC pourrait décider d'entreprendre en 2020.

Vingt-six personnes inscrites à la base de données du SRV de l'ASL et six personnes de celle de la LSQ ont participé à la recherche.

Cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les sujets étudiés. Toutefois, ils ne peuvent pas être généralisés statistiquement pour représenter l'ensemble de la population entière des utilisateurs du SRV. De plus, il est possible que tous les types d'utilisateurs du SRV ne soient pas représentés dans la recherche. Néanmoins, la recherche qualitative permet d'obtenir des réponses riches et approfondies qu'il n'est pas possible d'obtenir au moyen d'autres méthodes de recherche. L'aperçu et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font un outil approprié pour explorer les expériences et les opinions des participants vis-à-vis le SRV en préparation de l'audience publique subséquente.

Perception de la valeur du SRV

Tous les participants ont mentionné que le SRV est un service très important. Un mot qui a été souvent utilisé pour résumer la valeur du SRV était « indépendance ». On retrouve plusieurs dimensions selon lesquelles le SRV est perçu comme facilitant l'indépendance :

- un large éventail d'usages
- les utilisateurs n'ont pas à dépendre des autres pour faire un appel téléphonique
- une communication plus claire/plus précise
- mieux que le service par télécopieur (ATS) ou que le relais par protocole Internet (IP); veuillez noter que ces deux derniers sont des formes de services de relais de messages ou SRT, et qu'ils sont des services basés sur des textes plutôt que des services en langue des signes
- disponibilité 24 heures sur 24/7 jours sur 7

Appareils utilisés

Le SRV est utilisé sur des téléphones mobiles intelligents, des ordinateurs et des tablettes. Presque tous les participants, du moins parfois, utilisent le SRV sur leur téléphone intelligent. Les raisons d'utiliser le SRV sur un ordinateur ou une tablette sont notamment les suivantes : la taille plus grande de l'image aide à voir l'interprète vidéo (IV); la facilité de positionner la caméra web de manière confortable particulièrement lorsqu'on utilise un ordinateur et, pour certains participants, une connexion plus solide ou plus rapide à Internet.

Un bon nombre de participants qui utilisent un ordinateur Mac n'aiment pas le navigateur Waterfox requis pour faire fonctionner l'application du SRV et ils ont exprimé leurs préoccupations au sujet de sa sécurité et de sa tendance à geler. Cela limitait l'utilisation de leur ordinateur pour les appels SRV et a fait en sorte que plusieurs utilisateurs n'ont pas du tout utilisé leur ordinateur pour les appels SRV.

Obtenir des renseignements concernant le SRV

Les médias sociaux et la communication au sein de la communauté des personnes sourdes ont été des sources de connaissances très importantes pour tous les participants et ils continuent d'être des sources importantes pour apprendre sur les nouveaux développements.

Certains participants avaient déjà utilisé un service SRV aux États-Unis et étaient donc familiers avec ce service. Ceci est remarquable parce que tous ces participants étaient d'avis que les services SRV américains sont dotés d'une technologie plus avancée que le SRV canadien en matière de caractéristiques et de fonctionnalités. Ils ont suggéré que le SRV canadien s'inspire des services SRV américains afin d'obtenir des idées sur la façon d'améliorer le SRV au Canada.

Sessions d'information de l'ACS

De l'avis des personnes qui y avaient participé, les sessions d'information de l'ACS étaient très utiles pour s'informer sur le SRV et pour installer les applications SRV.

Plusieurs participants ont mentionné qu'ils croient que le SRV est maintenant bien connu dans la communauté des personnes sourdes et, en raison de ceci, suggéraient que l'ACS devrait investir moins dans les activités de sensibilisation largement ciblées et davantage dans les activités ciblant spécifiquement les non-utilisateurs. Cette dernière catégorie inclurait les personnes ne connaissant pas le SRV – qu'on croyait être un petit groupe, et ceux qui connaissent le SRV, mais qui ne l'utilisent pas – qu'on croyait être le plus grand groupe.

Site web de l'ACS

La plupart des participants ne visitent pas régulièrement le site Web de l'ACS. Il semble plutôt que la communication proactive de l'ACS soit mieux réalisée par les bulletins électroniques, les courriels et les pages Facebook de l'ACS.

Alors que, selon certains utilisateurs, le site Web satisfaisait bien leurs besoins, d'autres l'ont critiqué. La principale critique était que le site Web est beaucoup trop dense en texte, qu'il n'est pas toujours écrit de manière simple et qu'il a besoin d'un plus grand nombre de vidéos en langue des signes. La section Foire aux questions (FAQ) a été ciblée à ce sujet.

Service à la clientèle

De nombreux participants ont utilisé le service à la clientèle du SRV, bien que ce ne soit pas fréquemment. La majorité de ces participants ont mentionné avoir vécu une bonne expérience, mais certains d'entre eux étaient moins positifs. Les participants ayant eu une expérience positive ont, en particulier, fait part de commentaires sur l'interaction personnelle: le représentant du service à la clientèle était serviable, compréhensif et patient. La minorité ayant vécu une expérience moins positive n'était pas satisfaite de l'interaction interpersonnelle avec le représentant du service à la clientèle. Deux principaux types de commentaires ressortent : (1) la personne ne semblait pas attentive, engagée ou intéressée et (2) la personne était impatiente ou a exprimé de la frustration à l'égard de l'appelant.

Certaines questions et suggestions notées par plusieurs participants :

- Dans le cas des plaintes logées au service à la clientèle au sujet des bogues ou des problèmes de conception, il ne semble pas y avoir de suivi fait par l'ACS pour régler les problèmes. On a suggéré que l'ACS devrait améliorer l'utilisation des leçons apprises lors des appels au service à la clientèle pour identifier et mettre en œuvre des améliorations au SRV.
- Le service à la clientèle devrait être disponible durant les heures de soirée. Un participant a suggéré qu'on devrait au moins être en mesure de laisser un message après les heures de travail.

Perceptions du service d'interprétation

Les participants ont dit que la plupart des interprètes vidéo (IV) sont bons et que la grande majorité des expériences d'interprétation sont bonnes. Donc, la satisfaction globale envers le service d'interprétation est élevée.

Ceci étant dit, certains problèmes occasionnels peuvent survenir relativement aux IV ou à une expérience d'interprétation. Voici quelques exemples :

- *Certains IV ont moins d'expérience ou ne sont pas très bons* : les participants semblaient généralement compréhensifs lorsqu'il s'agit d'accueillir de nouveaux IV, mais plusieurs ont suggéré qu'il y ait des normes plus strictes pour être un IV.

- *Aptitudes situationnelles* : elles ont été mentionnées dans deux contextes :
 - l'IV pourrait ne pas être familier avec le sujet général d'un appel et, par conséquent, pourrait ne pas être en mesure de traduire certains mots ou concepts en langue des signes;
 - l'utilisateur du SRV pourrait préférer une femme ou un homme pour certaines situations – ceci s'est manifesté principalement lors de certaines situations médicales délicates. Dans ce contexte, on a suggéré que l'appelant puisse avoir le choix de demander un IV masculin ou féminin.

Il a été suggéré de prévoir la possibilité de choisir un VI dans certaines circonstances.

- *Suggestion des participants* : faciliter la rétroaction sur un IV. Selon certains participants, la rétroaction par rapport à un IV après un appel SRV devrait être rendue plus facile et plus rapide. Afin de faciliter ceci, il a été suggéré d'inclure un mécanisme de rétroaction dans l'application et de faciliter l'accès au numéro d'identification de l'IV.
- *Utilisation des interprètes américains* : plusieurs participants ont mentionné que certains IV sont des Américains, et que cela peut causer des problèmes parce qu'ils peuvent ne pas être familiers avec certaines expressions canadiennes, avec les noms des villes canadiennes ou avec des programmes d'intérêt pour la communauté des personnes sourdes au Canada.
- *Utilisation des interprètes sourds* : certains participants ont suggéré qu'il y ait des interprètes sourds pour certains utilisateurs du SRV. Ces interprètes pourraient être pour des utilisateurs du SRV récemment arrivés au Canada et qui ne communiquent pas aisément en langues ASL ou LSQ ou qui ne maîtrisent pas la langue pour d'autres raisons. Ils ont mentionné que le SRV ne semble pas présentement utiliser d'interprètes sourds.
- *Changer d'interprètes durant un appel du SRV* : certains participants ont mentionné qu'un changement d'interprètes pendant un appel peut déranger : le remplacement peut survenir en plein milieu d'une conversation, ou le nouvel interprète ne connaît pas le contexte de la conversation jusqu'au moment du changement. Le principal problème était que le changement peut survenir trop abruptement sans avertissement suffisant. Il a été suggéré de prévenir plus à l'avance, afin de pouvoir compléter le fil de la conversation avant le changement d'interprète ou, du moins, que l'appelant puisse se préparer pour le changement.
- *Durée d'attente pour un interprète* : généralement, cela n'a pas été perçu comme étant un problème. Deux contextes se sont avérés plus problématiques :
 - L'utilisateur du SRV doit faire un appel à un moment spécifique pré-déterminé, par exemple pour une entrevue d'emploi.
 - Les participants utilisant la LSQ semblaient être quelque peu plus insatisfaits des temps d'attente pour un interprète.

Problèmes liés à l'utilisation du SRV

La personne entendante n'accepte pas un appel SRV : tous les participants ont vécu une situation où une personne entendante n'a pas accepté un appel SRV. Il y avait deux raisons majeures pour les refus d'appels : la personne entendante est préoccupée par la sécurité et la vie privée, et la personne entendante soupçonne que l'appel est du télémarketing ou une arnaque quelconque. Un troisième contexte était tout simplement le manque de connaissance du SRV, ce qui a mené la personne à raccrocher. Les participants ont suggéré qu'un programme de communication devrait être implanté dans le but d'informer et d'éduquer les entreprises, les organismes gouvernementaux et le public au sujet du SRV afin de réduire l'incidence des personnes entendantes qui n'acceptent pas d'appel SRV.

Introduction de l'IV : certains participants ont suggéré de fournir l'option de sauter l'introduction faite par l'IV à une personne entendante. Parmi les raisons, on note :

- Cela peut donner à l'utilisateur du SRV plus de contrôle dans le cadre de l'appel.
- Cela peut réduire la probabilité que la personne entendante perçoive l'appel comme du télémarketing ou une arnaque.
- La personne qui est appelée pourrait déjà connaître l'appelant.
- L'utilisateur du SRV pourrait ne pas vouloir que l'autre personne sache qu'il est une personne sourde.

Appeler au 811 ou au 311 : certains participants se sont plaints tout particulièrement de l'incapacité de composer le 811 à l'aide du SRV. Étant donné l'importance de ces services téléphoniques à trois chiffres, ils ont recommandé qu'il soit possible d'appeler ces services à l'aide du code à trois chiffres sur le SRV.

Étendre les moyens d'utiliser le SRV : la suggestion la plus notable était de mettre en œuvre un programme de communication afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension du SRV auprès des entreprises et du public en général puisque cela bénéficierait substantiellement aux entreprises dont le personnel est composé de personnes sourdes.

Application SRV

Un commentaire général au sujet de l'application SRV, fait par un bon nombre de participants, est que, bien qu'elle fonctionne, son concept et ses fonctionnalités sont quelque peu désuets. Tous les participants connaissant le SRV aux États-Unis ont mentionné que les services SRV américains sont meilleurs en matière des fonctions de l'application. Les participants ont formulé une suggestion générale : que l'application SRV soit mise à jour, et mise à jour plus souvent, et que les services SRV aux États-Unis servent de modèles pour améliorer l'application.

La préoccupation quant à l'application la plus mentionnée impliquait la notification des appels entrants. De nombreux participants ont dit qu'ils ratent un grand nombre d'appels entrants. Un des commentaires allait comme suit : « on doit regarder directement l'application » pour savoir qu'il y a un appel entrant. Les participants ont suggéré qu'il doit y avoir une notification beaucoup plus proéminente des appels entrants, afin qu'une personne sache qu'il y a un appel entrant même si elle utilise d'autres applications ou si elle ne regarde pas du tout son appareil. La présence d'un témoin lumineux clignotant et (ou) d'une vibration (pour un téléphone intelligent) a été suggérée.

Utilisation des données

Presque tous les participants ont au moins parfois fait des appels SRV à l'aide de leur téléphone intelligent. Dans ce contexte, la plupart avaient des plans de données où ils devaient faire attention à leur utilisation des données mobiles afin d'éviter des frais d'utilisation excédentaire. Les participants ont été en mesure de gérer leur utilisation des données, mais à des degrés divers, et cela a eu une incidence sur le moment et la façon dont ils utilisaient le SRV. De nombreux participants ont suggéré que le CRTC travaille avec les compagnies de téléphone pour les encourager, ou pour exiger, qu'elles offrent des plans de données adaptés aux besoins des personnes qui sont sourdes. Les participants ont dit que, parce qu'une personne sourde n'utilise pas les services vocaux, il est raisonnable et équitable pour les compagnies de téléphone d'offrir aux personnes qui sont sourdes un meilleur prix pour les données que ce qui est offert aux clients entendants.

Utilisation du SRV pour les appels 911

La majorité des participants n'avait pas fait d'appel 911 à l'aide du SRV, et ne pouvait donc pas faire de commentaires à ce sujet. Deux participants ont dit qu'ils ne savaient pas que l'on pouvait faire un appel 911 en utilisant le SRV, ce qui suggère qu'il y a encore une certaine notoriété à créer. Parmi ceux qui avaient fait un appel 911, la plupart ont dit que l'appel s'était bien passé, et qu'ils avaient été connectés rapidement.

Le principal problème que plusieurs participants ont eu lors de leur expérience 911 était que l'IV avait refusé de rester en ligne lorsque la police est arrivée et de continuer à interpréter parce que ce serait un service d'interprétation vidéo à distance (IVD), ce qui n'est pas autorisé sur le SRV. Les participants ont suggéré que l'IVD soit disponible dans un contexte d'urgence 911, afin d'assurer une communication efficace lorsque les premiers répondants arrivent.

Valeur du mandat : 118 744,24 \$, y compris la TVH

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation