

FAITS SAILLANTS DU RAPPORT DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE CONTACT NORTH | CONTACT NORD EN 2019

**CONTACT NORTH | CONTACT NORD RÉPOND
ANNUELLEMENT À PLUS DE 800 000
DEMANDES DE SERVICE**

**Sondage sur la satisfaction des clients
menée par...**



SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

À la demande de Contact North | Contact Nord, [Forum Research Inc.](#) a mené en février et mars 2019 un sondage à l'échelle de la province auprès des étudiantes et étudiants ayant suivi des programmes et des cours en ligne au moyen des services de Contact North | Contact Nord. Ce sondage avait pour objectif de mieux comprendre les expériences et la satisfaction des étudiantes et étudiants à l'égard des services offerts par Contact North | Contact Nord.

Forum Research a invité 6 450 personnes à participer au sondage. Celles-ci étaient toutes inscrites, par le biais de Contact North | Contact Nord, à un cours en ligne offert par l'un ou l'autre des 24 collèges publics, 22 universités publiques, 9 établissements autochtones ou 76 conseils scolaires de l'Ontario entre le 1^{er} septembre 2017 et le 31 août 2018. Au total, 566 réponses complètes ont été analysées.

Contact North | Contact Nord répond annuellement à plus de 800 000 demandes de services.

FAITS SAILLANTS – RÉUSSITE ÉTUDIANTE

Parmi les réponses obtenues :

- 89 % des personnes consultées sont d'avis que le ou les cours suivis au moyen des services de Contact North | Contact Nord ont contribué à la réalisation de leurs objectifs, notamment pour l'obtention d'un diplôme ou certificat (69 %), l'amélioration de leurs compétences (35 %) et l'obtention ou le maintien d'un emploi (31 %).
- 25 % s'étaient inscrites dans sept à dix cours, ce qui donne à penser qu'elles étudiaient pour l'obtention d'un diplôme complet.
- 35 % ont complété quatre cours ou plus, 30 % ont terminé entre un et trois cours, 19 % ont complété sept à dix cours, puis 27 % sont actuellement inscrites à des cours.
- 87 % d'entre elles étaient d'avis que Contact North | Contact Nord a contribué à l'atteinte de leurs objectifs.

FAITS SAILLANTS – SATISFACTION DES ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS

Parmi les réponses obtenues :

- 92 % de personnes consultées se disent satisfaites de leurs expériences avec Contact North | Contact Nord, dont 78 % se sont déclarées très satisfaites.
- 94 % sont susceptibles de recommander Contact North | Contact Nord à leurs familles et amies.
- 75 % déclarent avoir effectué leurs études du fait que les cours étaient offerts en ligne.

- Pour chacun des 10 services de Contact North | Contact Nord qu'elles et ils ont été invités à évaluer, plus de 90 % les ont jugés excellents, très bons ou bons.

SATISFACTION – SERVICES DE CONTACT NORTH | CONTACT NORD

Les répondantes et répondants n'ont pas tous utilisé tous les services offerts par Contact North | Contact Nord. Les résultats ci-dessous mettent en relief le pourcentage de ceux et celles qui ont utilisé chaque service et leur niveau de satisfaction.

Pour chacun des 10 services sondés dans l'enquête, plus de 90 % des étudiantes et étudiants ayant eu recours à l'un ou l'autre des services les ont qualifiés d'excellents, de très bons ou de bons. Dans chaque cas, la grande majorité des réponses étaient « excellents » ou « très bons ».

Service	% de la clientèle qui l'a utilisé	% qui l'a qualifié d'excellent, de très bon ou de bon
Informations sur les cours en ligne offerts et les choix d'étude	76 %	93 %
Aide à l'inscription aux cours	69 %	95 %
Soutien du personnel du centre d'apprentissage en ligne	76 %	95 %
Services de surveillance des examens	70 %	95 %
Accès Internet	53 %	95 %
Ordinateurs dans les centres	50 %	95 %
Références pour les services locaux	50 %	93 %
Service d'assistance technique	43 %	93 %
Conférence Web*	46 %	94 %
Vidéoconférence*	35 %	92 %

*De nombreux cours n'utilisent pas les technologies en temps réel telles que la vidéoconférence et la conférence Web.

LES DÉFIS

Les répondantes et répondants ont signalé des enjeux qui compliquent la poursuite des études et leur formation : les problèmes de temps (47 %), les responsabilités familiales (36 %) et les défis financiers (29 %) revenaient le plus souvent.

Pour celles et ceux qui n'étaient plus inscrits aux cours en août 2018, 49 % ont déclaré ne plus avoir besoin de suivre des cours pour atteindre leurs objectifs, 21 % ont cité des problèmes de temps, 19 % ont évoqué des problèmes financiers et 5 % ont soutenu que l'apprentissage en ligne leur était difficile.

SUGGESTIONS POUR CONTACT NORTH | CONTACT NORD

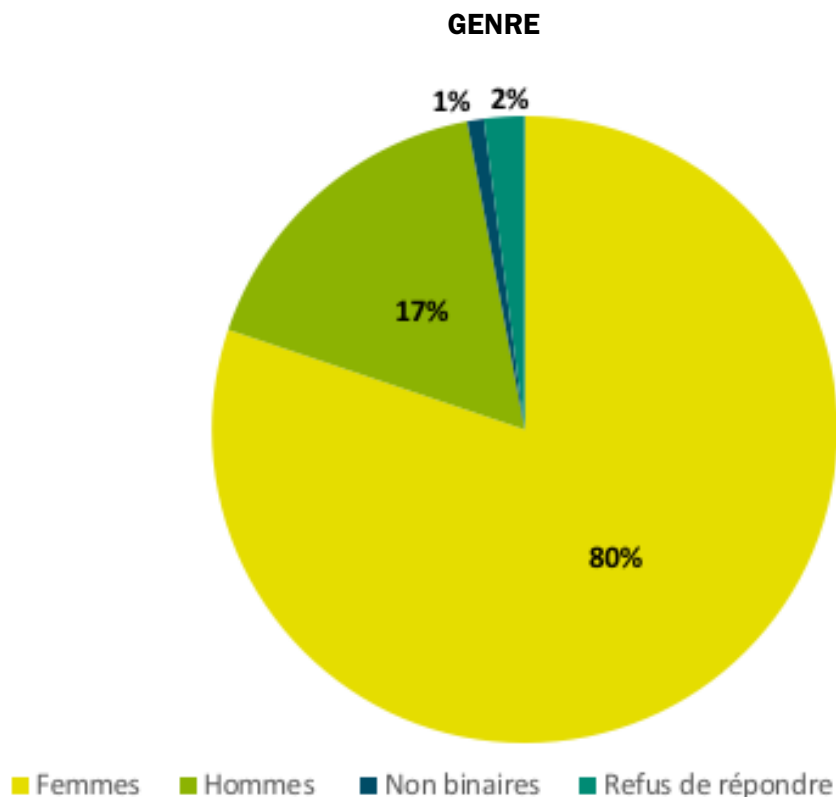
55 % des répondants n’avaient aucune suggestion à proposer quant aux moyens d’améliorer les services de Contact North | Contact Nord.

Parmi les 29 % qui ont formulé des suggestions, les plus fréquentes portaient sur un meilleur accès aux informations concernant les horaires et les lieux, sur l’amélioration de la technologie, puis quant à la disponibilité des tutrices et tuteurs. Aucune des suggestions n’a récolté un taux de réponse supérieur à 5 %.

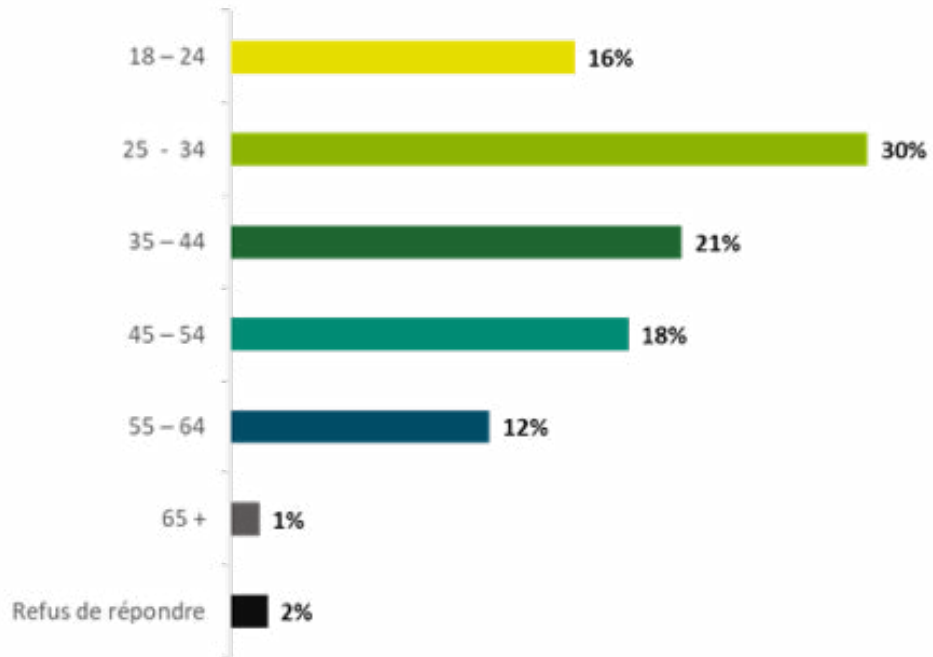
RAPPORT DE FORUM RESEARCH

Cliquez [ici](#) pour télécharger une version intégrale du rapport de Forum Research livré à Contact North | Contact Nord.

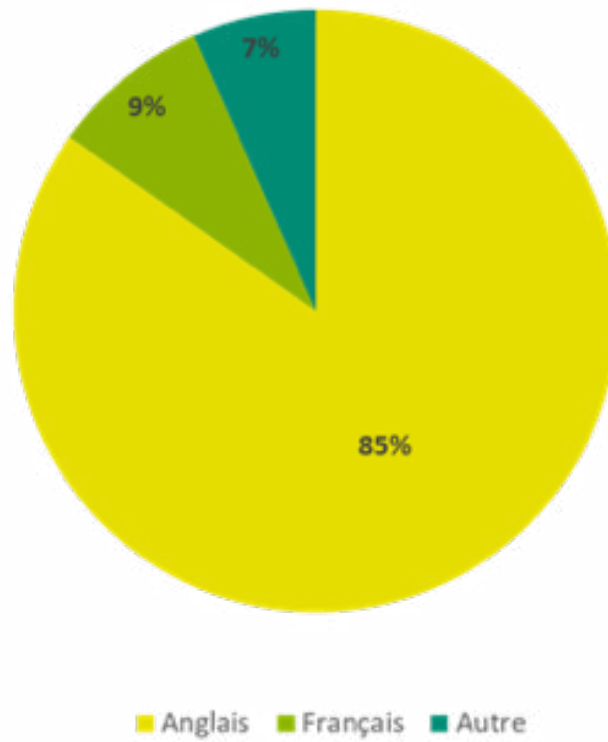
INDICES DÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANTES ET RÉPONDANTS



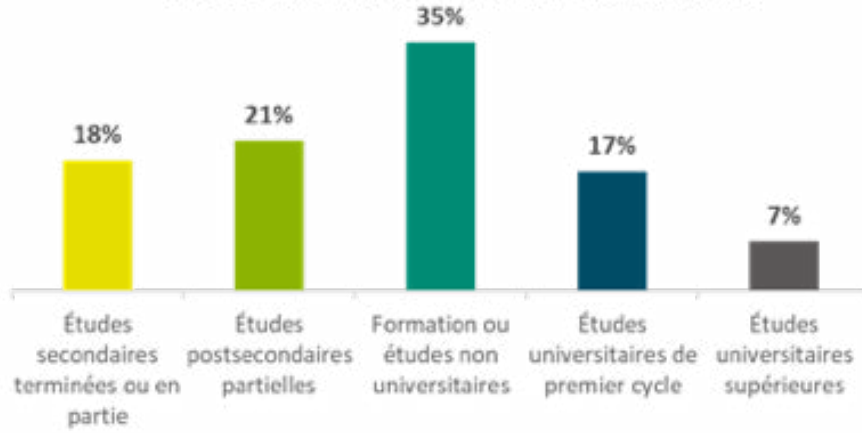
Tranches d'âge



Langue



Vue d'ensemble : niveau d'éducation



Seuil de revenu familial

