



Décision de télécom CRTC 2019-394

Version PDF

Ottawa, le 4 décembre 2019

Dossier public : 8698-C209-201906281

Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2020

*Le Conseil **approuve** la demande soumise par l'Administrateur canadien du SRV (ACS) inc. concernant le financement de 16 032 739 \$ provenant du Fonds de contribution national pour l'année 2020. Le FCN doit verser cette somme à l'ACS en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2020. Ce financement permettra à l'ACS de continuer d'offrir le service de relais vidéo au Canada, à l'avantage de tous les Canadiens, comme le Conseil l'a envisagé dans la politique réglementaire de télécom 2014-187.*

Contexte

1. Le service de relais vidéo (SRV) permet aux personnes utilisant le langage gestuel de faire des appels téléphoniques et de communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux en utilisant le langage gestuel. Le SRV met en communication l'utilisateur du langage gestuel et une autre partie par l'intermédiaire d'un agent de relais pouvant interpréter le langage gestuel et la langue parlée.
2. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil :
 - a déterminé que le SRV doit être offert au Canada;
 - a fixé un plafond de financement de 30 millions de dollars pour couvrir tous les frais administratifs et les frais associés aux services pour le SRV¹;
 - a décidé qu'un administrateur indépendant devrait être chargé de la surveillance et de la mise en œuvre du SRV;
 - a établi les exigences minimales que l'administrateur du SRV doit respecter afin que les fonds du Fonds de contribution national (FCN) lui soient versés.
3. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-659, le Conseil a approuvé la structure et le mandat de l'administrateur du SRV, connu sous le nom d'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. Plus particulièrement, le Conseil a

¹ Tel qu'il est indiqué au paragraphe 75 de la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil a précisé que cela pourrait prendre quelques années avant que le SRV ne soit opérationnel et que jusqu'à ce que le service soit en activité, le financement nécessaire servirait principalement à des fins administratives.

approuvé le processus de financement de l'ACS, selon lequel un budget annuel serait approuvé par le Conseil avant que des dépenses ne soient engagées² et qui prévoirait le versement de montants mensuels égaux prélevés dans le FCN³.

4. SRV Canada VRS⁴, soit le SRV élaboré par l'ACS, a été lancé le 28 septembre 2016 en American Sign Language et en langue des signes québécoise. À compter de cette date, conformément aux conclusions du Conseil énoncées aux paragraphes 113 à 116 de la politique réglementaire de télécom 2014-187, l'ACS a prolongé ses heures d'exploitation afin que le SRV puisse répondre à la demande croissante. Plus précisément, l'ACS a fait passer ses heures d'exploitation de 76 heures à 110 heures par semaine pendant ses 10 premiers mois d'exploitation, et à 24 heures par jour, 7 jours sur 7, à compter du 2 octobre 2017.

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande de l'ACS, datée du 31 juillet 2019, dans laquelle il a demandé au Conseil d'approuver sa proposition en vue d'obtenir un financement de 16 032 739 \$ provenant du FCN pour l'année 2020. Cette somme représente les dépenses prévues en 2020, soit 22 042 492 \$, moins un excédent prévu de 6 009 753 \$ pour 2019. Une ventilation des coûts par catégorie de dépenses est présentée à l'annexe de la présente décision⁵.
6. Dans sa demande, l'ACS a aussi demandé que des données détaillées sur les coûts des services professionnels et de l'exploitation soient confidentielles indiquant qu'une telle divulgation entraînerait des pertes financières appréciables, pourrait nuire à sa position et affecterait les négociations contractuelles avec les tierces parties.
7. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de l'ACS.

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Après avoir examiné les détails de la demande de l'ACS, y compris ses activités prévues en lien avec le SRV pour l'année à venir, le Conseil conclut que le montant de financement demandé par l'ACS pour l'année 2020 est raisonnable, car il permettra de continuer d'offrir un SRV fiable et efficace. Les fonds de prévoyance pour l'exploitation de l'ACS doivent constituer une réserve pour éventualités raisonnable si l'utilisation réelle est supérieure à l'utilisation prévue.

² L'ACS doit déposer auprès du Conseil, pour approbation, ses prévisions budgétaires annuelles au plus tard le 31 juillet de chaque année.

³ Voir le paragraphe 47 de la politique réglementaire de télécom 2014-659.

⁴ VRS signifie « video relay service » ou service de relais vidéo.

⁵ Certains renseignements ont été fournis au Conseil sous le sceau de la confidentialité.

9. Comme il est indiqué ci-dessus, les dépenses de 22 042 492 \$ prévues par l'ACS pour 2020, combinées à son excédent prévu de 6 009 753 \$ pour 2019 expliquent la demande de financement de 16 032 739 \$ de l'ACS pour l'année 2020.
10. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de l'ACS pour un financement de 16 032 739 \$ provenant du FCN pour les dépenses prévues en 2020. De plus, le Conseil considère qu'il est approprié d'approuver la demande de traitement confidentiel de l'ACS, conforme aux conclusions du Conseil des demandes précédentes de la partie 1 de l'ACS.
11. Le Conseil **ordonne** donc au gestionnaire du Fonds central du FCN de remettre à l'ACS le montant approuvé de 16 032 739 \$ en 12 versements mensuels égaux, à compter de janvier 2020.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Structure et mandat de l'administrateur du service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-659, 18 décembre 2014
- *Service de relais vidéo*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, 22 avril 2014

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2019-394

Budget de l'ACS pour 2020

Catégorie de dépenses	Dépenses prévues
Exploitation	17 736 704 \$
Exploitation et services professionnels – Éventualité	1 040 031 \$
Services professionnels	1 531 962 \$
Salaires	710 443 \$
Administration	499 100 \$
Commercialisation – Formation et sensibilisation	379 250 \$
Dépenses du conseil d'administration	145 000 \$
Dépenses totales pour 2020	22 042 492 \$
Moins excédent prévu de 2019	6 009 753 \$
Total de la nouvelle demande de financement pour 2020	16 032 739 \$