



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54

Version PDF

Références : 2021-102, 2021-102-1, 2021-102-2, 2021-102-3 et 2021-102-4

Gatineau, le 21 février 2025

*Dossier public : 1011-NOC2021-0102*

### Examen du service de relais vidéo

#### Sommaire

Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication de base qui permet aux utilisateurs de la langue des signes et aux utilisateurs des services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux. Le SRV a été lancé au Canada en 2016 pour aider à habiliter les personnes sourdes au Canada et dont la langue principale est la langue des signes québécoise (LSQ) ou l'American Sign Language (ASL). Cela leur donne la liberté et l'indépendance de communiquer en temps réel avec leur famille et leurs amis. Le SRV les aide également à passer des appels quotidiens et a une incidence positive dans les domaines de l'emploi, de l'éducation, des soins de santé et de la vie sociale.

Le Conseil a amorcé un examen de sa politique concernant le SRV en 2021. Cet examen portait sur la structure et le mandat de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ci-après ACS) afin de faire en sorte qu'il continue d'exploiter, de maintenir et d'améliorer le SRV de manière à ce qu'il réponde aux besoins de ses utilisateurs d'aujourd'hui et de l'avenir. Par cet examen, le Conseil a constitué un dossier public solide qui comprend des observations d'une diversité d'individus et de groupes, comme les utilisateurs du SRV, l'ACS, les fournisseurs de services de télécommunication et des organisations représentant les intérêts de la communauté des personnes sourdes et malentendantes, notamment la communauté des personnes sourdes et aveugles.

Aujourd'hui, le Conseil confirme que le SRV reste un service de télécommunication de base qui doit être disponible au Canada. Il a mis à jour sa politique en matière de SRV afin de faire en sorte que le service soit plus inclusif et diversifié, et d'améliorer sa facilité d'utilisation. Le Conseil donne également à l'ACS la souplesse et les ressources nécessaires pour améliorer le service afin de répondre aux besoins en constante évolution et de tirer parti des avancées technologiques. De plus, le Conseil s'assure que l'ACS continue d'être transparent et responsable à l'égard du Conseil et de la population canadienne qui en dépend.

Le soutien continu du Conseil pour le SRV s'appuie sur de son travail dans le domaine de l'accessibilité et fait progresser les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en éliminant les obstacles à la participation à la société canadienne. Le soutien du Conseil répond également aux besoins uniques et aux considérations sociales de la population canadienne dont les langues principales sont la LSQ et l'ASL. La présente politique

réglementaire reflète l'engagement du Conseil à faire progresser la réconciliation en intégrant les perspectives et les expériences vécues des Autochtones dans le cadre du SRV.

Les exigences minimales imposées à l'ACS par le Conseil sont énumérées à l'annexe 3 de la présente politique réglementaire.

## **Contexte**

1. Le service de relais vidéo (SRV) est un service de télécommunication qui permet aux utilisateurs de la langue des signes et aux utilisateurs de services téléphoniques vocaux de communiquer entre eux. Un appel par SRV engage trois parties : l'appelant, la personne appelée et l'interprète vidéo. L'interprète vidéo relaie la conversation de la langue des signes à la langue parlée, et inversement.
2. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique en matière de SRV de 2014), le Conseil a décidé que le SRV constitue un service de télécommunication de base qui doit être offert au Canada. Le Conseil a également décidé que le fait de ne pas offrir de SRV au Canada constitue une discrimination injuste de la part des entreprises canadiennes. Au lieu d'exiger des entreprises canadiennes qu'elles offrent le SRV, il a opté pour un modèle dans lequel le SRV serait offert par un administrateur de SRV de tiers indépendant et centralisé soit l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (ACS) (ci-après ACS). L'ACS est financé par l'industrie canadienne des télécommunications par le Fonds de contribution national (FCN).
3. Le SRV a été lancé en septembre 2016 à travers le Canada avec un certain niveau de service (au moins 72 heures par semaine avec quelques heures de service chaque jour) en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL). En novembre 2017, le SRV fonctionnait 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
4. En 2021, le Conseil a amorcé un examen dans l'avis de consultation de télécom 2021-102 afin de déterminer si i) le SRV répond aux besoins des personnes ayant des troubles de l'audition et de la parole dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL; ii) certains aspects du cadre réglementaire doivent être mis à jour; et iii) l'ACS continue d'être un administrateur efficace disposant de suffisamment de fonds pour exploiter le SRV.

## **Dossier public**

5. Le Conseil a pris les décisions énoncées dans la présente politique réglementaire en se fondant sur le dossier public de la présente instance. Le dossier public comprend des observations de particuliers utilisant le SRV, l'ACS, des fournisseurs de services de télécommunication (FST) et des organisations représentant la communauté des personnes sourdes et malentendantes, y compris la communauté des personnes sourdes et aveugles. Le dossier inclut également les réponses de l'ACS à une demande de renseignements et les rétroactions reçues lors d'une série de [séances de discussion virtuelles](#) tenues en janvier 2023.

6. En outre, le Conseil a versé au dossier de cet examen les résultats de 16 groupes de discussion organisés par le cabinet Sage Research Corporation (Sage) en mars et avril 2020. Le [rapport de Sage](#) rend compte des opinions et des expériences d'un échantillon de personnes au Canada qui sont des utilisatrices enregistrées du SRV au Canada.
7. Le Conseil a également versé au dossier de cet examen un [rapport par Eviance](#) qui contient une comparaison internationale de la manière dont le SRV est offert dans différents pays.
8. Les mesures suivantes ont été prises pour rendre cet examen accessible à la communauté qui dépend du SRV :
  - L'avis de consultation de télécom 2021-102 a été traduit en LSQ et en ASL;
  - Les observations ont été acceptées en LSQ et en ASL;
  - Les séances de discussion virtuelles se sont déroulées avec un sous-titrage de traduction en temps réel des communications, et une interprétation en LSQ et en ASL.
9. Le dossier public pour cet examen peut être consulté dans la section « [Terminée – Avis de consultation](#) » du site Web du Conseil.

## **Cadre juridique**

10. Le Conseil établit la présente politique en utilisant ses pouvoirs en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* et conformément aux Instructions de 2023<sup>1</sup>. Le Conseil doit également agir de manière qui est conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Bien que le Conseil exerce ses pouvoirs en vertu de la *Loi*, l'objectif complémentaire et les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* guident le travail du Conseil.
11. Le Conseil s'engage également à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones au Canada. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* reconnaît les langues des signes autochtone (LSA) en tant qu'une des trois langues de communication principales des personnes sourdes au Canada. Le Conseil reconnaît également que l'objectif déclaré de la *Loi sur les langues autochtones* est de soutenir et de promouvoir l'utilisation des langues autochtones, incluant la LSA.
12. Pour une explication détaillée du cadre juridique, voir l'annexe 1 de la présente politique réglementaire.

---

<sup>1</sup> Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

## **Statut du SRV en tant que service de télécommunication de base**

13. Dans la politique en matière de SRV de 2014, le Conseil a estimé que le SRV constitue un service de télécommunication de base. Le dossier de cet examen confirme que le SRV continue de permettre à ses utilisateurs de passer et de recevoir des appels d'une manière équivalente et comparable au service téléphonique de base.
14. Le Conseil confirme donc que le SRV est un service de télécommunication de base qui doit continuer à être disponible au Canada.

## **Un service ayant beaucoup d'impact pour ses utilisateurs**

15. En établissant la politique en matière de SRV, le Conseil a déterminé que créer un service qui répondait aux besoins uniques et aux considérations culturelles de la population canadienne ayant des troubles de l'audition et de la parole dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL permettrait le développement de la capacité au Canada. Le SRV au Canada est un service canadien qui emploie des interprètes vidéo canadiens<sup>2</sup> et est administré par l'ACS, dont le personnel est largement composé d'utilisateurs canadiens de la langue des signes et qui sont sourds.
16. L'ACS a démontré qu'il répond aux besoins de ses utilisateurs et qu'il continue d'améliorer et de faire évoluer ses processus et fonctions offertes en SRV. L'ACS a proactivement annoncé qu'il mènera des études de faisabilité concernant des enjeux soulevés dans le dossier de cet examen. De plus, l'ACS a récemment créé des conseils de consultation des utilisateurs<sup>3</sup> pour « créer un espace où l'équipe de direction et les utilisateurs sourds du SRV pour recueillir des rétroactions constructives et pour contribuer à l'amélioration continue du SRV canadien. »  
[Traduction] Plusieurs des participants de ces conseils de consultation des utilisateurs du SRV ont déposé des interventions dans cet examen et ont participé aux séances de discussion virtuelles.
17. Le travail de l'ACS a été remarqué et apprécié par les utilisateurs du SRV. Il y a un soutien écrasant pour le SRV dans le dossier de cet examen. Des particuliers utilisateurs du SRV et des organisations représentant les utilisateurs du SRV ont partagé au Conseil l'importance du SRV dans leur vie.
18. Tel qu'indiqué dans la réplique conjointe déposée par le Collectif canadien des personnes sourdes et aveugles pour le SRV et le Comité pour les Services Sans Fil

---

<sup>2</sup> Tous les fournisseurs d'interprètes vidéo sont situés au Canada depuis janvier 2022.

<sup>3</sup> Les conseils sont fondés sur des nominations mises de l'avant par des groupes de parties prenantes de personnes sourdes ou malentendantes. Il y a 10 membres de conseil (7 en ASL et 3 en LSQ).

des Sourds du Canada, plusieurs groupes de personnes sourdes et aveugles<sup>4</sup> et l'ACS ont tous décrit l'incidence positive considérable du lancement du SRV au Canada, décrivant « un tout nouveau monde qui s'ouvre, créant l'indépendance et l'autonomisation des utilisateurs de la langue des signes de la communauté des sourds, sourds-aveugles et malentendants avec une accessibilité des moyens de connexion aux services de télécommunication au Canada. Les utilisateurs du SRV peuvent utiliser leur langue principale comme la LSQ et l'ASL tel que reconnu dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. » [Traduction]

19. De façon similaire, la Fondation des Sourds du Québec a déclaré que « le SRV a un impact très positif pour l'égalité de l'accessibilité et permet aux personnes sourdes de développer une autonomie [...] » Cela est une conclusion principale dans l'étude de groupes de discussion menée par Sage dans laquelle « tous les participants ont dit que le SRV est un outil très important et ont souvent utilisé le mot "indépendance" pour résumer la valeur du service. »

## Questions

20. Le Conseil a examiné toutes les observations formulées au cours de la présente instance, y compris les transcriptions des séances de discussion virtuelle, les réponses à la demande de renseignements de l'ACS, le rapport de Sage et le rapport d'Eviance. Après avoir examiné les observations, le Conseil a déterminé que les questions suivantes devaient être examinées dans la présente politique réglementaire :

- la facilité d'utilisation – Enjeux identifiés par les utilisateurs
  - les améliorations du SRV;
- amélioration de l'inclusivité et de la diversité
  - le mandat de l'ACS;
  - le conseil d'administration de l'ACS;
- la souplesse et les ressources
  - le modèle d'administrateur de SRV de tiers unique, indépendant et centralisé, la plateforme de SRV et la durée des contrats;
  - le plafond de financement;

---

<sup>4</sup> Ces groupes sont l'Association des Sourds du Canada-Association of the Deaf (ASC-CAD), l'Association canadienne des interprètes de langue des signes (CASLI), le Collectif canadien des personnes sourdes et aveugles (CDBC.VRS), la coalition des sourds et malentendants (coalition des SM), le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada (CSSSC), le Mouvement populaire des sourds du Canada (MPSC) et l'Ontario Video Relay Services Committee-Comité Ontarien des Services de Relais Vidéo (OVRSC-COSRV).

- le processus budgétaire;
  - la transparence et la reddition de comptes
    - le processus budgétaire – améliorer le dépôt des rapports annuels et harmoniser les dates de dépôt
    - les indicateurs de qualité de service, y compris les pannes et les normes;
    - les services d'urgence (9-1-1 et 9-8-8);
    - la sensibilisation et la promotion du SRV;
  - la date du prochain examen du SRV.
21. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-102, le Conseil a identifié des questions dépassant la portée de cet examen. En outre, certaines questions ont été soulevées dans le dossier public dépassant la portée du présent examen et elles ne seront pas abordées par le Conseil dans la présente politique réglementaire. Ceci inclut des questions qui ont déjà été abordées par le Conseil dans le cadre d'instances réglementaires existantes et des questions dépassant la portée de la compétence du Conseil. Une liste des questions dépassant la portée figure à l'annexe 2 de la présente politique réglementaire.
22. Les exigences minimales imposées à l'ACS par le Conseil sont énumérées à l'annexe 3 de la présente politique réglementaire.

### **Facilité d'utilisation – Enjeux identifiés par les utilisateurs**

#### **Améliorations du SRV**

23. Le Conseil a défini les exigences minimales initiales pour le SRV sur la base des observations des organisations représentant les personnes sourdes au Canada, les particuliers, les organisations d'interprètes et les FST. Les exigences minimales définissent les caractéristiques et les attributs nécessaires d'un service de SRV.
24. L'ACS a toujours satisfait à ces exigences et a indiqué que, depuis 2017, il mène des sondages détaillés auprès des utilisateurs du SRV afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard de l'expérience utilisateur relative au SRV. Les utilisateurs ont toujours exprimé un haut niveau de satisfaction à l'égard du SRV.
25. L'un des objectifs de cet examen est de déterminer si certains aspects du SRV nécessitent des modifications ou des améliorations. Le Conseil fait remarquer que diverses suggestions visant l'amélioration et le renforcement du service ont été formulées dans le dossier public.
26. Le Conseil conclut qu'il est seulement nécessaire de mettre à jour les exigences minimales pour i) faire en sorte que les fonctions, les caractéristiques et les services

fournis dans le cadre du SRV soient suffisants pour que les utilisateurs ne rencontrent pas d'obstacles lorsqu'ils passent des appels téléphoniques; ou ii) mettre à jour les détails pour les adapter à l'état actuel du SRV.

27. Voir l'annexe 4 de la présente politique réglementaire pour une liste des caractéristiques qui ont été soulevées dans le dossier public et qui sont déjà offertes par l'ACS.

#### ***Amélioration des notifications d'appel pour les utilisateurs d'un Macintosh ou d'un PC***

28. Certaines observations dans le dossier public indiquaient qu'il n'y a aucun moyen pour les utilisateurs du SRV de savoir qu'ils ont un appel entrant lorsqu'ils utilisent un ordinateur pour le SRV. Cela se traduit souvent par des appels entrants restés sans réponse ou manqués.
29. Le Conseil reconnaît l'importance des notifications d'appel quelle que soit la plateforme utilisée. Par conséquent, le Conseil met à jour les exigences minimales afin d'inclure une disposition concernant les notifications d'appels entrants.
30. Le Conseil est conscient que l'ACS a déjà conclu une entente avec Embrava pour élaborer et vendre un dispositif de notification compatible pour les utilisateurs du SRV accédant au service à l'aide d'un Macintosh ou d'un PC. Ce produit de tiers appelé Embrava Blynclight fournit une alerte visuelle d'un appel entrant en faisant clignoter ou en affichant une lumière.
31. Étant donné que le Conseil inclut la fourniture de notifications d'appel comme exigence minimale, il s'attend à ce que l'ACS fournisse gratuitement un Blynclight d'Embrava à chaque utilisateur qui en fait la demande.

#### ***Mises à jour des exigences minimales pour refléter les caractéristiques déjà offertes***

32. Le Conseil reconnaît que l'ACS fournit des fonctions de blocage<sup>5</sup> de l'identification de l'appelant, Entendre sans intervention et Parler sans intervention depuis le lancement du SRV. Par conséquent, le Conseil met à jour les exigences minimales afin de s'assurer que ces caractéristiques continuent d'être offertes (voir l'annexe 3 de la présente politique réglementaire).

#### ***Autres améliorations proposées n'étant pas adoptées***

33. D'autres suggestions ont été formulées dans le dossier public, notamment :
  - autoriser l'utilisation du SRV en tant que service d'interprétation vidéo à distance;
  - permettre aux utilisateurs de la langue des signes qui ne sont pas sourds ou malentendants, ou atteints d'un trouble de la parole (comme les membres de la

---

<sup>5</sup> Les utilisateurs peuvent choisir de bloquer leur identification pour tous les appels ou pour chaque appel.

famille ou les amis) de bénéficier d'un numéro de SRV afin de pouvoir passer des appels point à point<sup>6</sup> avec des utilisateurs du SRV;

- enregistrer des appels du SRV;
- éliminer des transferts d'appels entre interprètes vidéo;
- mettre en place un ombudsman chargé de traiter les plaintes.

34. Ces suggestions ne sont pas adoptées pour les raisons expliquées à l'annexe 5 de la présente politique réglementaire.

## **Amélioration de l'inclusivité et de la diversité**

### **Mandat de l'ACS**

#### ***Pertinence du mandat de l'ACS***

35. Selon le Conseil, le mandat général de l'ACS reste approprié et seules des modifications mineures sont nécessaires pour rendre le libellé du mandat davantage inclusif.
36. De plus, le mandat de l'ACS, tel qu'il est actuellement défini, inclut toute personne sourde, malentendante ou ayant un trouble de la parole qui utilise la LSQ ou l'ASL, y compris les Autochtones qui sont sourds et les personnes sourdes et aveugles dont la vision est suffisante pour qu'elles puissent voir un interprète vidéo. Cependant, le Conseil comprend que le fait de refléter les termes d'inclusion, de diversité et d'intersectionnalité dans le mandat de l'ACS ferait progresser les objectifs du Conseil en matière d'inclusion et de diversité. Par conséquent, le Conseil exige que le mandat inclue un libellé à cet égard, semblable au principe énoncé à l'alinéa 6e) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
37. Le Conseil conclut que le mandat doit être mis à jour pour le rendre davantage inclusif et conforme à l'approche adoptée dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Plus précisément, cette mise à jour du mandat implique :
- d'offrir de manière efficace un SRV national au Canada, à la fois en LSQ et en ASL;
  - d'offrir des services de télécommunication, d'une manière conforme aux conclusions du Conseil, à toutes les personnes qui utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale de communication en raison d'un handicap;
  - de promouvoir la sensibilisation et l'éducation du public au sujet du SRV;

---

<sup>6</sup> Un appel point à point est un appel au moyen du SRV entre deux utilisateurs du SRV sans un interprète vidéo.

- de tenir compte, dans la mesure du possible, des différentes façons dont les personnes handicapées interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles elles sont confrontées;
  - d'adopter toute mesure nécessaire pour faire progresser ce qui précède.
38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil exige que l'ACS mette à jour sa documentation pertinente pour être conforme au mandat révisé et mette à jour ses règlements administratifs en changeant la définition de « sourds et malentendants » pour « toutes les personnes qui utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale de communication en raison d'un handicap ».

### ***Langues des signes autochtones***

39. Le Comité consultatif pour les Services Sans fil des Sourds du Canada a indiqué que les Autochtones qui sont sourds ont le droit de demander des interprètes en LSA. Le Conseil reconnaît que les Autochtones qui sont sourds devraient avoir l'occasion de communiquer en utilisant la LSA. Toutefois, le dossier public manquait de renseignements clés à cet égard et il est nécessaire de recueillir plus de renseignements pour que ça devienne une réalité<sup>7</sup>.
40. En raison de l'importance de cet enjeu, le Conseil a l'intention d'amorcer une future instance afin de mieux comprendre les LSA utilisées au Canada, le nombre de personnes utilisant une LSA et la disponibilité actuelle des interprètes en LSA. Le Conseil estime qu'il disposera ainsi des renseignements nécessaires pour évaluer la manière dont il peut promouvoir et soutenir l'utilisation des LSA dans le cadre du SRV.
41. Le Conseil reconnaît qu'outre l'inclusion potentielle des LSA dans le SRV, les utilisateurs actuels ou potentiels du SRV qui s'identifient comme Autochtones et qui utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale pour communiquer peuvent avoir des besoins particuliers relatifs au SRV dont l'ACS n'est peut-être pas au courant. Ces besoins comprennent, sans s'y limiter, la formation à la sensibilité culturelle du personnel et des contractuels de l'ACS et l'utilisation de signes culturellement appropriés.
42. Par conséquent, le Conseil demande à l'ACS de consulter les utilisateurs actuels et potentiels du SRV qui s'identifient comme Autochtones et qui utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale pour communiquer, afin de comprendre leurs

---

<sup>7</sup> La LSA n'est pas une seule langue. Elle fait plutôt référence à plusieurs LSA uniques utilisées au Canada (p. ex. la langue des signes Oneida, la langue des signes Inuite et la langue des signes des Plaines). On ne sait pas i) combien de personnes utilisent l'une des LSA comme méthode principale de communication, par opposition à la LSQ ou à l'ASL; ii) combien d'interprètes peuvent interpréter une des LSA et, le cas échéant, quelle LSA; et, par conséquent, iii) s'il serait possible pour le SRV d'offrir des services d'interprétation dans l'une des LSA de manière constante.

besoins particuliers et la manière dont le SRV pourrait être amélioré pour répondre à ces besoins. Le Conseil n'établit pas de calendrier pour ces consultations. Le calendrier et la nature des consultations doivent plutôt être élaborés en collaboration avec les utilisateurs autochtones, les utilisateurs autochtones potentiels ainsi que l'ACS.

43. L'ACS est tenu de fournir dans son rapport annuel une mise à jour de ces consultations et des mesures qu'il a mises en œuvre ou prévoit de mettre en œuvre pour mieux servir les Autochtones dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL.
44. De plus, pour mieux comprendre les enjeux relatifs aux Autochtones, par exemple, leurs besoins particuliers et la manière dont le SRV pourrait être amélioré pour y répondre, le Conseil encourage l'ACS à continuer de participer à des conférences comme le [Rassemblement culturel national des sourds autochtones](#).

#### ***Ajout des utilisateurs sourds et aveugles au mandat***

45. Le Conseil reconnaît que la surdicécité constitue un handicap distinct. Comme tous les handicaps, il s'agit d'un spectre, et les personnes sourdes et aveugles ont des niveaux de vision et d'audition variables. Les utilisateurs du SRV doivent avoir une vision suffisante pour voir un interprète vidéo.
46. Le Conseil fait remarquer que certains utilisateurs sourds et aveugles ont une vision suffisante pour utiliser le SRV. Selon l'ACS, environ 12 % des titulaires de comptes du SRV au Canada s'identifient comme sourds et aveugles. Ces utilisateurs se sont toujours dits très satisfaits du SRV dans les sondages annuels de satisfaction de la clientèle de l'ACS.
47. Certaines observations versées dans le dossier public demandent que l'accessibilité du SRV pour les utilisateurs sourds et aveugles soit améliorée.
48. Le Conseil fait remarquer que l'ACS a embauché une entité composée d'experts sourds et sourds et aveugles pour mener une étude de faisabilité afin de mieux comprendre les besoins des personnes sourdes et aveugles ou malvoyantes et d'évaluer les améliorations possibles du SRV. Le Conseil demande à l'ACS d'achever son étude et de déposer ses conclusions et ses plans auprès du Conseil en français, en anglais, en LSQ et en ASL au plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire.
49. Le Conseil reconnaît cependant qu'il y a des utilisateurs sourds et aveugles dont la vision n'est pas suffisante pour voir un interprète vidéo. Les membres de la communauté des personnes sourdes et aveugles dont la vision est faible ou nulle s'appuient présentement souvent sur du texte et des claviers ou des afficheurs en braille pour communiquer. Pour servir ces personnes, un service fondamentalement différent serait nécessaire. Même si le SRV est un service basé sur la vidéo, il faudrait un service basé sur la vidéo et le texte. La mise en place d'un tel service nécessiterait une instance distincte.

### **Autres observations relatives au mandat de l'ACS**

50. Certains membres de la communauté des personnes sourdes et malentendantes ont indiqué que les utilisateurs de la langue des signes sans handicap devraient pouvoir bénéficier d'un numéro de SRV. Ils ont reconnu qu'il existe d'autres moyens que le SRV pour que les utilisateurs du SRV se connectent avec les utilisateurs de la langue des signes entendants (comme FaceTime, Facebook Messenger, Marco Polo et Zoom). Ils ont indiqué que ces options pouvaient être à forte intensité de données si elles étaient utilisées sur des appareils mobiles, mais ils ont ajouté que certains fournisseurs de services sans fil appliquaient la gratuité au SRV<sup>8</sup>. Ils ont indiqué que les appels point à point avec des utilisateurs de la langue des signes entendants permettraient également de libérer des ressources en termes d'interprètes vidéo.
51. Selon le Conseil, la politique consistant à ne pas permettre aux personnes qui ne sont pas handicapées de se voir attribuer un numéro de SRV devrait rester en place. Elle devrait rester en place, car le SRV a été conçu au Canada pour supprimer les obstacles auxquels les utilisateurs handicapés de la langue des signes étaient confrontés lorsqu'ils tentaient d'accéder aux services de télécommunication de base. Les utilisateurs de la langue des signes qui ne sont pas handicapés ne sont pas confrontés à ces obstacles. Ces deux groupes peuvent communiquer sur des réseaux de télécommunication, soit au moyen d'un appel avec le SRV avec un interprète vidéo, soit en utilisant des plateformes de vidéoconférence.
52. En outre, l'incidence relative à l'attribution de numéros de SRV aux personnes qui ne sont pas handicapées n'est pas connue. Comme l'a indiqué l'ACS, cette pratique pourrait entraîner une augmentation de la demande de ressources en numéros de téléphone et de services d'assistance à la clientèle, ce qui pourrait à son tour entraîner une augmentation des coûts ou limiter la disponibilité pour ceux qui en ont le plus besoin.

### **Conseil d'administration de l'ACS**

#### **Structure du conseil d'administration**

53. Certaines observations indiquaient que les FST ont un conflit d'intérêts et ne devraient pas avoir le droit de voter au conseil d'administration de l'ACS. Le Conseil fait remarquer que des observations semblables ont été faites dans le dossier de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2014-659.
54. Dans les paragraphes 59 à 67 de la politique réglementaire de télécom 2014-659, le Conseil a exigé que le conseil d'administration de l'ACS soit élu par ses membres,

---

<sup>8</sup> La gratuité peut se produire lorsqu'un fournisseur Internet exempte les données d'une application particulière d'un forfait mensuel de données mobiles.

qui sont élus ou sélectionnés par les parties prenantes enregistrées<sup>9</sup>. Le conseil d'administration est composé de sept membres :

- trois administrateurs sélectionnés par des processus tenus par les parties prenantes représentant les personnes sourdes et malentendantes;
  - deux administrateurs sélectionnés par des processus tenus par les parties prenantes représentant les FST;
  - deux administrateurs indépendants choisis par l'ensemble du conseil d'administration.
55. Parmi les administrateurs élus par les parties prenantes représentant les personnes sourdes et malentendantes, un est élu par les parties prenantes représentant les utilisateurs de la LSQ et un par les parties prenantes représentant les utilisateurs de l'ASL. Ces administrateurs sélectionnent ensuite le troisième administrateur des parties prenantes représentant les personnes sourdes et malentendantes parmi toutes les parties prenantes qui les représentent.
56. Selon le dossier public de cet examen, l'approche du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2014-659 en ce qui concerne la représentation des FST au conseil d'administration reste correcte et ne nécessite aucun changement. Le Conseil estime donc que le niveau actuel de participation des FST au conseil d'administration de l'ACS devrait être maintenu.
57. Dans le cadre de son examen, le Conseil a posé des questions sur l'enregistrement des parties prenantes, le processus de sélection des administrateurs ainsi que la rémunération de ceux-ci. Sur la base des renseignements versés au dossier, le Conseil conclut que l'enregistrement des parties prenantes, le processus de sélection des administrateurs et la rémunération de ceux-ci restent appropriés sans que des changements soient nécessaires.

#### ***Représentation des Autochtones et des personnes sourdes et aveugles***

58. Selon le Conseil, il est approprié que les communautés autochtones et des personnes sourdes et aveugles soient représentées au sein du conseil d'administration de l'ACS. Cela promeut l'inclusion, la diversité et fait progresser la réconciliation avec les Autochtones au Canada. Cela permet également de s'assurer que l'ACS prend en compte les perspectives et les expériences vécues par les communautés autochtones et les personnes sourdes et aveugles.
59. En plus d'exiger que l'ACS consulte les communautés autochtones et les personnes sourdes et aveugles, comme discuté dans la section « Mandat de l'ACS » ci-dessus,

---

<sup>9</sup> Les parties prenantes représentant l'interprétation linguistique ne peuvent pas être membres ou administrateurs, car cela est largement considéré comme un conflit d'intérêts, mais elles apportent leur expertise en tant que qu'invités permanents. Les représentants des interprètes élisent deux invités permanents, soit l'un pour la LSQ et un pour l'ASL.

le Conseil exige que l'ACS ajoute deux nouveaux postes sans droit de vote au conseil d'administration de l'ACS, soit un qui sera élu par les parties prenantes autochtones enregistrées pour représenter les communautés autochtones et un autre qui sera élu par les parties prenantes sourdes et aveugles enregistrées pour représenter les communautés de personnes sourdes et aveugles. Le Conseil s'attend à ce que ces deux nouveaux postes sans droit de vote s'inspirent des deux invités permanents qui représentent les interprètes en langue des signes. Le processus de sélection devrait aussi être le même que pour les autres membres du conseil d'administration.

60. Le Conseil s'attend à ce que l'ACS modifie ses règlements administratifs pour refléter le changement décrit dans le paragraphe ci-dessus. Le Conseil s'attend également que l'ACS publie sur son site Web tous les renseignements publics relatifs à sa gouvernance dans des formats accessibles, y compris des formats pouvant être lus à l'aide des outils utilisés par les personnes sourdes et aveugles.
61. Bien que les deux nouveaux postes soient initialement des postes sans droit de vote, le Conseil estime qu'ils devraient éventuellement devenir des postes avec droit de vote. Toutefois, comme indiqué dans la politique en matière de SRV de 2014, le conseil d'administration a été conçu de manière à ce qu'aucune partie ne dispose d'un droit de veto. Selon le Conseil, cela demeure important.
62. Étant donné qu'il n'est pas clair comment l'ajout de nouveaux postes ayant droit de vote pourrait avoir une incidence sur la dynamique du conseil d'administration, le Conseil demande à l'ACS de mener une étude sur la façon dont le conseil d'administration pourrait être modifié pour inclure des postes ayant droit de vote pour les membres des communautés autochtones et des personnes sourdes et aveugles tout en maintenant son équilibre. L'ACS doit déposer les conclusions de son étude auprès du Conseil au plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire. Le Conseil peut amorcer une consultation publique portant sur cette question sur la base des conclusions de cette étude.
63. L'ACS doit également soumettre au Conseil à titre d'information, au plus tard **six mois** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire, des règlements administratifs modifiés créant deux nouveaux groupes de parties prenantes et établissant le cadre de la participation de ces représentants à la direction de l'ACS, y compris :
  - les conditions d'admissibilité pour les deux groupes de parties prenantes supplémentaires;
  - l'intégration de ces deux groupes de parties prenantes dans le processus d'enregistrement;
  - quand et comment ces représentants contribueraient aux comités du conseil d'administration si ce dernier l'estime approprié.

## **Souplesse et ressources**

### **Modèle d'administrateur de SRV tiers unique, indépendant et centralisé, plateforme de SRV et durée des contrats**

64. Dans le cadre de cet examen, le Conseil a demandé si les conditions du marché avaient changé depuis 2014 afin de permettre la mise en place d'un cadre concurrentiel pour la prestation du SRV.
65. Le dossier public comprenait des demandes d'introduction d'un modèle concurrentiel, mais sans élément de preuve de la manière dont cela pourrait être réalisé dans les conditions actuelles du marché.
66. Le Conseil estime que le modèle centralisé, dans lequel le SRV est offert à l'échelle nationale par un administrateur indépendant, reste approprié.

### **Recherche prévue par l'ACS sur la technologie du SRV**

67. Dans sa réponse finale, l'ACS a reconnu que certaines parties ont indiqué, au cours de cet examen, que la plateforme du SRV devrait être remplacée. Il a ajouté que la plateforme actuelle a été sélectionnée en 2015 à la suite d'une évaluation rigoureuse menée à l'échelle mondiale. L'ACS a indiqué qu'il a tenu compte des caractéristiques distinctives du marché canadien dans le cadre de cette évaluation. Il s'est assuré de satisfaire aux exigences de service énoncées dans la politique en matière de SRV de 2014 et la politique réglementaire de télécom 2014-659 portant sur le SRV, dans laquelle le Conseil a établi la structure et le mandat de l'administrateur du SRV. Toutefois, l'ACS a ajouté que les caractéristiques du marché et de la demande de services ont évolué depuis le lancement du SRV au Canada.
68. L'ACS a fait remarquer que son contrat avec le fournisseur de la plateforme de SRV prendra bientôt fin. L'ACS a ajouté qu'en 2024, il mènera un processus de demande de renseignements qui lui permettra d'affiner et de mettre à jour sa compréhension de l'état de la technologie du SRV, de la disponibilité des fournisseurs et des produits sur le marché canadien, et des capacités de service actuelles et à venir des fournisseurs.
69. L'ACS a ajouté qu'il inclura l'évaluation de certaines des caractéristiques suggérées par les utilisateurs du SRV au cours de cet examen dans sa recherche prévue sur l'état de la technologie du SRV disponible au Canada.
70. L'ACS devrait inclure le temps de fonctionnement du système et les pannes dans son enquête sur l'état actuel des plateformes de SRV, y compris les approches en vue d'éliminer les redémarrages quotidiens et de réduire les pannes planifiées.
71. Les résultats de la demande de renseignements seront utilisés pour informer l'ACS des prochaines étapes concernant un possible processus d'appel de propositions pour la plateforme du SRV.

72. Selon le Conseil, il est clair que l'ACS répond aux observations dans le dossier de certains utilisateurs du SRV portant sur leur expérience à l'égard de la plateforme et sur les caractéristiques et améliorations supplémentaires qui pourraient améliorer cette expérience.
73. Le Conseil demande à l'ACS de mener le processus de demande de renseignements, comme il s'y est engagé, et demande qu'il dépose auprès du Conseil ses constatations et conclusions à savoir s'il est nécessaire pour l'ACS d'amorcer un processus d'appel de propositions pour un nouveau vendeur de plateforme au plus tard **deux ans** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire.

***Limite de la durée du contrat – Contrat avec un fournisseur de la plateforme***

74. La politique en matière de SRV de 2014 limite la durée du contrat que l'ACS peut établir avec un fournisseur à quatre ans, avec une option de prolongation. Cette limite a été mise en place pour permettre à l'administrateur d'adapter la manière dont le SRV est offert en tenant compte de toute exigence du Conseil découlant d'un examen. Le Conseil fait remarquer que dans la décision de télécom 2022-340, le Conseil a approuvé la demande de l'ACS pour une prolongation supplémentaire de quatre ans de ses contrats avec les fournisseurs à partir des dates d'expiration des contrats.
75. Compte tenu des projets de l'ACS de mener un processus de demande de renseignements et de potentiellement mener un processus d'appel de propositions, le Conseil maintient une limite à la durée du contrat de l'ACS avec le fournisseur de la plateforme. Toutefois, le Conseil estime qu'il est justifié de modifier la durée du contrat à cinq ans, avec une possibilité de prolongation. Cela donnerait à l'ACS une souplesse supplémentaire.

***Limite de la durée du contrat – Contrat avec un fournisseur d'interprètes vidéo***

76. Dans la politique en matière de SRV de 2014, le Conseil a reconnu la pénurie d'interprètes en langue des signes. Cette pénurie ne s'est pas améliorée et l'introduction de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* en 2019 a créé une demande encore plus élevée pour de tels services dans le cadre de la prestation d'autres services gouvernementaux et réglementés par le gouvernement fédéral.
77. L'ACS a demandé un allègement aux limites de durée des contrats pour les fournisseurs d'interprètes vidéo. L'ACS a déclaré que supprimer la limite de durée de ses contrats lui permettrait d'entretenir des relations à long terme avec ses fournisseurs d'interprètes vidéo aussi longtemps que ceux-ci continuent à respecter des normes élevées en matière de prestation de services d'interprétation.
78. En outre, l'ACS a fait remarquer que l'expiration simultanée des contrats des fournisseurs d'interprètes vidéo et de la plateforme peut être contraignante et pourrait avoir une incidence négative sur l'ACS et la prestation du SRV.

79. Aucune partie à la présente instance ne s'est opposée à l'allègement demandé par l'ACS.
80. Le Conseil estime que la justification invoquée par l'ACS est raisonnable, particulièrement en raison de la pénurie d'interprètes en langue des signes. Par conséquent, le Conseil supprime l'exigence de limiter la durée des contrats pour les fournisseurs de services d'interprète vidéo. L'ACS peut toutefois imposer des limites à la durée d'un contrat lorsqu'il l'estime approprié.
81. Le Conseil encourage l'ACS à prendre en compte les besoins et les rétroactions des utilisateurs lors de l'examen et de la mise à jour de ses politiques en matière d'interprètes vidéo. Ces besoins et rétroactions devraient se refléter dans les contrats avec les interprètes vidéo.

### **Plafond de financement**

82. Certaines observations versées au dossier public portaient sur les modifications, le cas échéant, à apporter au plafond de financement annuel, y compris l'élimination complète du plafond de financement.
83. Selon le Conseil, il est important que les FST qui financent le service puissent prévoir ses coûts. Par conséquent, le Conseil maintient un plafond de financement annuel.
84. L'ACS, les groupes de personnes sourdes et malentendantes et les FST ont fait des propositions différentes dans le dossier public sur la question de savoir dans quelle mesure le plafond de financement devrait être augmenté.
85. Selon le Conseil, l'ACS, en tant qu'administrateur du SRV, est le mieux placé pour connaître les coûts de fonctionnement, d'entretien et de l'amélioration du service, les tendances probables d'utilisation et le lancement prévu de nouvelles caractéristiques.
86. L'ACS a toujours démontré qu'il est un administrateur responsable et compétent et qu'il a toujours demandé le montant approprié de financement nécessaire au développement, au fonctionnement et à l'amélioration du service.
87. Depuis le lancement du SRV, l'ACS a utilisé son budget pour améliorer le service afin qu'il fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un jalon qu'il a atteint dans sa deuxième année, et pour ajouter d'autres caractéristiques au-delà des exigences minimales, comme l'accès au 9-8-8<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> La population canadienne peut appeler le 9-8-8 ou envoyer un message texte à ce numéro pour obtenir un soutien bilingue, respectueux des traumatismes et culturellement adapté en matière de santé mentale et de prévention du suicide. Ce service à la fois est gratuit et accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

88. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil augmente le plafond de financement annuel de 30 millions de dollars à 41 millions de dollars, comme l'a proposé l'ACS.

***Augmentations du plafond annuel de financement en cas de circonstances exceptionnelles***

89. Le Conseil reconnaît qu'il pourrait y avoir des circonstances exceptionnelles dans lesquelles l'ACS peut avoir besoin d'un financement supérieur au plafond. Dans ces circonstances, l'ACS devrait déposer une demande en vertu de la Partie 1 conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* demandant une exception au plafond de financement de 41 millions de dollars, en expliquant pourquoi l'exception est justifiée et raisonnable. Cette demande en vertu de la Partie 1 serait soumise à l'avis du public et le Conseil devrait publier une décision pour que les fonds soient débloqués.

***Coûts relatifs aux services et coûts administratifs sans distinction***

90. Dans la politique en matière de SRV de 2014, le Conseil a décidé que le plafond de financement doit couvrir tous les coûts administratifs et relatifs au service pour le SRV en LSQ et en ASL. Le Conseil n'a pas fait de distinction entre les coûts administratifs et les coûts relatifs au service afin d'encourager l'administrateur du SRV à être novateur dans son approche de la mise en œuvre du SRV. Cela peut impliquer un rôle plus concret pour l'administrateur.
91. Selon le Conseil, le plafond de financement devrait continuer à couvrir tous les coûts administratifs et relatifs au service du SRV, sans faire de distinction entre ces coûts.

***Processus budgétaire***

92. Dans la politique en matière de SRV de 2014, le Conseil a exigé que les FST contribuent au FCN afin de financer le SRV. Des éléments de preuve versés au dossier démontrent que l'approche réglementaire adoptée par le Conseil en 2014 à l'égard des FST et du FCN reste appropriée. Le FCN demeure le mécanisme le plus efficace et approprié pour financer le SRV. Par conséquent, le SRV continuera à être financé par le FCN.

***Introduction d'un nouveau processus de demande de financement***

93. Tel qu'indiqué dans la politique en matière de SRV de 2014, l'ACS dépose actuellement une demande de financement en vertu de la Partie 1, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Cette demande en vertu de la Partie 1 doit être approuvée par le Conseil avant que l'ACS ne reçoive son financement. Après presque dix ans de traitement de ces demandes, le Conseil estime que le processus devrait être modifié pour le rendre plus efficace, accessible et transparent.
94. À l'avenir, l'ACS est tenu de déposer auprès du Conseil, au plus tard le **31 août** de chaque année, une lettre adressée au secrétaire général qui :

- est en français, en anglais, en LSQ et en ASL;
  - précise les fonds nécessaires pour l'année suivante (sans dépasser le plafond de financement);
  - comprend un affidavit du directeur général de l'ACS énumérant toutes les exigences minimales et attestant qu'elles ont toutes été satisfaites;
  - fournit un lien vers le rapport annuel de l'ACS, lequel contiendra des renseignements détaillés portant sur :
    - les utilisateurs et les appels;
    - les dépenses;
    - les indicateurs de qualité de service;
    - les pannes;
    - le plan de sensibilisation et d'éducation de l'ACS;
    - la feuille de route de l'ACS décrivant l'évolution prévue de ses services;
    - les consultations.
95. Cette lettre sera publiée sur le site Web du Conseil et doit également être disponible en français, en anglais, en LSQ et en ASL sur le site Web de l'ACS.
96. Le processus décrit ci-dessus fournira au Conseil les renseignements dont il a besoin pour sa décision annuelle qui donne des orientations au FCN. Ce nouveau processus continuera également à assurer la prévisibilité des coûts pour les FST qui financent le FCN.
97. Ce nouveau processus améliorera la transparence et l'accessibilité aux renseignements tout en éliminant le fardeau réglementaire associé au processus de demande en vertu de la Partie 1. Si l'ACS satisfait aux exigences minimales, qui sont énoncées dans la présente politique réglementaire, il y a un avantage minimal associé à la demande en vertu de la Partie 1 pour une demande de budget, puisque le Conseil ne réglemente pas la façon dont l'ACS alloue son budget.
98. De plus, l'objectif du processus de demande en vertu de la Partie 1 n'était pas clair pour toutes les parties prenantes. Le résultat principal de ce processus a toujours été que l'ACS demande un montant précis de fonds à débloquent du FCN. Ce même résultat peut maintenant être atteint plus efficacement et avec moins de confusion. Ce nouveau processus donnera également à l'ACS le temps dont il a besoin pour vérifier les renseignements qu'il utilise pour prédire ses besoins budgétaires pour l'année à venir. Cela rendra les prédictions de financement de l'ACS plus précises.

99. Bien qu'on était en faveur de maintenir l'utilisation du processus de demande en vertu de la Partie 1, le Conseil estime que le changement susmentionné est requis pour rendre le processus de demande de financement plus efficace, plus accessible et plus transparent.

**Dépôt de demandes en vertu de la Partie 1 en cas de non-satisfaction aux exigences minimales**

100. Si l'ACS n'est pas en mesure de satisfaire à toute exigence minimale énoncée dans la présente politique réglementaire, il doit déposer auprès du Conseil une demande de financement en vertu de la Partie 1, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. Le Conseil publiera cette demande pour recueillir les observations du public. Le processus de demande en vertu de la Partie 1 garantira que l'ACS continue de rendre des comptes à ses utilisateurs et au Conseil.

**Transparence et reddition de comptes**

**Processus budgétaire – Amélioration de la présentation du rapport annuel et harmonisation des dates de dépôt**

101. L'ACS publie son rapport annuel et ses états financiers vérifiés sur son site Web et les dépose auprès du Conseil en juin de chaque année. Cela est conforme à la politique réglementaire de télécom 2014-659, dans laquelle le Conseil a mis en place ces mesures à des fins de transparence et de reddition de comptes.
102. La demande annuelle en vertu de la Partie 1 déposée par l'ACS conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* contient des prévisions et des données financières plus détaillées. Cela est conforme à la politique réglementaire de télécom 2014-659 et constitue une mesure supplémentaire de transparence et de reddition de comptes. Toutefois, en raison de la modification au processus de demande de financement, les renseignements qui auraient normalement été joints à la demande en vertu de la Partie 1 ne seront plus disponibles.
103. Par conséquent, le Conseil demande à l'ACS d'inclure les renseignements suivants dans son rapport annuel à l'avenir :

- le pourcentage d'appels traités en français et en LSQ par rapport à l'anglais et en ASL au cours des deux premiers trimestres de l'année en cours;
- le nombre moyen de minutes d'utilisation par mois au cours des deux premiers trimestres de l'année en cours par utilisateur enregistré et par utilisateur actif;
- le pourcentage d'utilisateurs enregistrés qui ne passent aucun appel au cours d'un trimestre donné;

- les prévisions en matière de dépenses pour l'année à venir, rapprochées des dépenses réelles de l'année précédente, ventilées par activités, salaires, services professionnels, administration générale, marketing et relations publiques, et dépenses du conseil d'administration.

104. Cette exigence de déclaration permettra au Conseil ainsi qu'à toutes les parties de continuer à avoir accès à ces renseignements détaillés. Cela garantira également que l'ACS reste responsable et transparent.

105. Le Conseil modifie également la date à laquelle l'ACS est tenu de déposer son rapport annuel au **31 août**. Cela correspondra à la date limite de la demande de financement de l'ACS et devrait permettre à l'ACS de faire des prévisions plus précises et ce plus facilement pour l'année à venir.

106. Pour améliorer davantage la transparence, le Conseil exige que l'ACS publie un sommaire de son rapport annuel sur son site Web en LSQ et en ASL au plus tard le **31 août** de chaque année.

#### **Indicateurs de qualité de service, y compris les pannes et les normes**

107. L'ACS recueille des renseignements portant sur plusieurs indicateurs, notamment ses indicateurs de qualité de service et de rendement, ainsi que les normes relatives aux interprètes vidéo et d'autres normes. Ces indicateurs et normes fournissent les outils dont l'ACS a besoin pour mesurer et garantir la qualité du SRV. Ces indicateurs font également en sorte que l'ACS reste transparent et responsable. Le Conseil conclut donc que les indicateurs de qualité de service établis par l'ACS, à savoir le temps de disponibilité du système, la rapidité de réponse, le temps d'attente moyen et le taux d'abandon d'appels, comme elles ont été modifiées par le Conseil, sont appropriés.

108. Le Conseil s'attend à ce que l'ACS continue à atteindre ou à dépasser les objectifs en matière de qualité de service.

109. Le dossier public de cet examen contient des observations relatives à la rapidité de réponse de l'ACS, au temps d'attente moyen et aux appels abandonnés, ainsi qu'aux indicateurs de temps de disponibilité, y compris les pannes. Il contient également des observations portant sur les normes de l'ACS relatives aux interprètes vidéo.

#### **Rapidité de réponse**

110. Actuellement, l'indicateur de vitesse de réponse de l'ACS est que 80 % des appels devraient être traités dans un délai de 120 secondes, mesuré mensuellement. Cela est conforme aux pratiques du secteur des fournisseurs du SRV.

111. Il a été suggéré dans le dossier public de cet examen que l'ACS augmente son objectif de rapidité de réponse à 90 % des appels dans un délai de 90 secondes ou instantanément. Toutefois, aucun détail n'a été fourni sur la manière dont cela pourrait être achevé.

112. Selon l'ACS, il a dépassé son objectif en matière de rapidité de réponse pour la plupart des mois, répondant régulièrement à plus de 90 % des appels dans un délai de 120 secondes.
113. Le Conseil reconnaît que la pénurie d'interprètes a une incidence négative sur la capacité de l'ACS à améliorer cet indicateur plus que ce qu'il fait déjà. Toutefois, le Conseil fait remarquer, comme l'a indiqué l'ACS dans son rapport annuel sur son site Web et en réponse à des demandes de renseignements, qu'il répond désormais régulièrement à plus de 90 % des appels dans un délai de 120 secondes. Il s'agit d'une amélioration de l'expérience utilisateur du SRV.
114. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil demande à l'ACS de modifier l'indicateur de la rapidité de réponse de 80 % à 90 % des appels ayant été répondus en 120 secondes. Cela reflétera le niveau de service actuel dont bénéficient les utilisateurs.

#### ***Temps d'attente moyen et appels abandonnés***

115. Actuellement, l'indicateur de l'ACS établit que le temps d'attente moyen d'un utilisateur pour que son appel soit pris en charge par un interprète vidéo devrait être de 30 secondes ou moins. Bien que certaines affirmations anecdotiques concernant des temps d'attente plus longs figurent dans le dossier, elles ne donnent pas d'indication sur le moment où ces temps d'attente se sont produits. D'autres observations font état des efforts déployés par l'ACS pour réduire les temps d'attente en raison de l'augmentation des temps d'attente attribuables à la pandémie de COVID-19.
116. Dans sa réponse, l'ACS a indiqué qu'en 2022, plus de 70 % des appels ont été traités en 15 secondes. En outre, les sondages menés auprès des clients par l'ACS indiquent que plus de 80 % des utilisateurs estiment les temps d'attente excellents ou bons.
117. L'ACS a expliqué que le service en LSQ présente certaines difficultés pour atteindre l'objectif de parité avec celui de l'ASL, car le trafic des appels en LSQ est plus concentré dans un seul fuseau horaire. Par conséquent, toute augmentation de la demande au cours de la journée crée une file d'attente conséquente.
118. Avec l'expansion des centres d'appel de la LSQ et l'ajout d'interprètes vidéo, qui coïncident avec l'augmentation continue du volume d'appels, l'ACS estime être en mesure d'atteindre constamment l'objectif d'un temps d'attente moyen de 30 secondes pour les deux langues.
119. Le Conseil reconnaît que la pénurie d'interprètes a une incidence négative sur la capacité de l'ACS à améliorer cet indicateur plus que ce qu'il fait déjà. Dans le cas présent, le Conseil a décidé qu'il n'était pas approprié d'augmenter l'objectif de l'ACS pour les temps d'attente moyens.
120. Le Conseil fait toutefois remarquer que le temps d'attente moyen mesuré par l'ACS ne tient pas compte des appelants qui abandonnent leur appel. Par conséquent,

l'indicateur du temps d'attente moyen peut ne pas refléter pleinement l'expérience utilisateur du SRV et le temps que les utilisateurs passent réellement à attendre que leur appel soit pris en charge par un interprète vidéo.

121. Afin d'obtenir un indicateur plus précis de l'expérience utilisateur du SRV, le Conseil demande à l'ACS de recueillir le temps d'attente moyen pour les appels abandonnés en tant qu'indicateur indépendant et de l'inclure dans son rapport annuel. Cet indicateur doit être mesuré à partir du moment où un appel entre dans le système, et ce, jusqu'à ce qu'il soit abandonné. Cet indicateur s'ajoute aux autres que l'ACS est tenu de recueillir et de rapporter.

### ***Temps de disponibilité***

122. Le temps de disponibilité est le temps pendant lequel la plateforme du SRV est opérationnelle sans interruption du système. L'objectif actuel de l'ACS en matière de temps de disponibilité est de 99,5 % par mois.
123. Certaines organisations de personnes sourdes et malentendantes ont proposé que l'objectif soit porté à 99,97 %.
124. En 2022, l'ACS a affirmé dans son rapport annuel que pendant 7 mois sur 12, il avait atteint un temps de disponibilité supérieur à 99,97 %, incluant trois mois à 100 %. En 2023, l'ACS a indiqué sur son site Web qu'il avait atteint un temps de disponibilité supérieur à 99,97 % pendant quatre mois différents, incluant deux mois à 100 %.
125. L'ACS a affirmé dans le dossier public que le temps de disponibilité devrait s'améliorer grâce aux mises à jour de son système, y compris les solutions de surveillance automatisée du réseau.
126. Il a également affirmé que le temps de disponibilité fait l'objet d'ententes contractuelles entre l'ACS et son vendeur de plateforme. Il n'est donc pas raisonnable qu'il augmente l'objectif jusqu'à la fin de son contrat actuel.
127. Le Conseil reconnaît qu'il est important que le service soit disponible pour ses utilisateurs avec le moins de perturbations possible. Compte tenu des ententes contractuelles actuelles, le Conseil encourage l'ACS à prendre des mesures pour améliorer son objectif de temps de disponibilité de 99,5 % à 99,97 %, si possible, dans le cadre de son entente actuelle avec son vendeur de plateforme.
128. Toutefois, le Conseil demande à l'ACS d'inclure un objectif de temps de disponibilité de 99,97 % dans toute entente future avec un vendeur de plateforme.

### ***Calcul du temps de disponibilité***

129. Il ressort du dossier public que l'ACS n'inclut peut-être pas les pannes planifiées dans cet indicateur. Cela est évident, car l'ACS signale des périodes avec un temps de disponibilité de 100 % malgré sa panne quotidienne planifiée d'une ou deux

minutes en raison d'un redémarrage du système qui a lieu à 5 h, heure de l'Est (ci-après, panne quotidienne planifiée de 5 h).

130. Le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire d'inclure la panne quotidienne planifiée de 5 h dans le calcul du temps de disponibilité, car il s'agit d'une panne récurrente qui est communiquée aux utilisateurs du SRV. Cependant, toutes les autres pannes planifiées, en plus des pannes non planifiées, devraient être incluses dans le calcul du temps de disponibilité afin de refléter correctement l'expérience utilisateur.
131. Par conséquent, le Conseil demande à l'ACS d'inclure toutes les pannes planifiées et non planifiées, à l'exception de la panne quotidienne planifiée de 5 h, dans son calcul du temps de disponibilité.
132. Le Conseil fait remarquer que certaines pannes peuvent être attribuables aux connexions Internet ou aux données sans fil d'une personne. L'ACS est responsable d'offrir le SRV, mais n'est pas responsable d'offrir des connexions Internet ou de données sans fil. Les utilisateurs du SRV devraient communiquer avec leurs fournisseurs de services pour signaler toute panne ou tout problème concernant leurs connexions Internet ou de données sans fil.

### **Pannes**

133. Les organisations de personnes sourdes et malentendantes ainsi que des particuliers ont fait des observations dans le dossier public au sujet du nombre de pannes du SRV qui se sont produites, de l'absence de notifications aux utilisateurs et de l'absence apparente de rapports de la part de l'ACS.
134. L'ACS a affirmé dans le dossier public qu'il avait réduit le nombre et la durée des pannes du SRV au fil du temps. Par exemple, le nombre de minutes de pannes est passé de 2 751 en 2018 à 374 en 2021.
135. Toutefois, certaines organisations de personnes sourdes et malentendantes ont suggéré que l'ACS devrait mieux informer ses utilisateurs des pannes. Elles ont également proposé que l'ACS fournisse une estimation de la durée de chaque panne.
136. Le Conseil estime que l'amélioration des notifications relatives aux pannes aurait une incidence positive sur l'expérience utilisateur. Le Conseil demande donc à l'ACS d'envisager d'autres moyens d'avertir les utilisateurs en cas de pannes planifiées ou non planifiées et de les mettre en œuvre le cas échéant. Il peut s'agir de méthodes comme la publication de messages sur les plateformes de médias sociaux et dans l'application du SRV, ainsi que l'envoi de messages textes. L'ACS devrait tenir compte de la rétroaction des utilisateurs lorsqu'il décide de la manière dont il les informe. Le Conseil s'attend à ce que l'ACS inclue la durée estimée des pannes planifiées et non planifiées dans ses notifications lorsque cela est possible. Le Conseil encourage également l'ACS à informer les utilisateurs des autres perturbations, autres que les pannes, qui pourraient entraîner des temps d'attente beaucoup plus élevés. L'ACS est tenu de rendre compte au Conseil de ses efforts à

cet égard au plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire.

### **Rapport sur les indicateurs de l'ACS**

137. Pour améliorer davantage la transparence, le Conseil formalise la collecte et le rapport d'indicateurs de qualité de service et de rendement, y compris l'indicateur du taux d'abandon d'appels. L'ACS est tenu de continuer à publier ses résultats dans son rapport annuel, ventilés par trimestre. Lorsque l'ACS n'atteint pas ses objectifs, il doit en expliquer les raisons dans son rapport annuel et indiquer comment il a remédié à la situation.
138. En ce qui concerne les pannes, les organisations de personnes sourdes et malentendantes ont demandé des rapports plus détaillés, notamment sur le type, les raisons et la durée de chaque panne.
139. L'ACS fournit actuellement des renseignements sur les pannes sur son site Web, y compris la date, l'heure de début et l'heure de fin de chaque panne. L'ACS ne fournit actuellement pas de renseignements relatifs aux pannes dans son rapport annuel, à l'exception de l'indicateur du temps de disponibilité par mois et par trimestre de l'année. L'ACS a souligné dans le dossier public que certains renseignements sur le réseau pourraient accroître la vulnérabilité du réseau au piratage ou à l'interférence.
140. Le Conseil estime que certains renseignements sur le réseau pourraient être sensibles. Toutefois, le Conseil s'attend à ce que l'ACS fournisse tout renseignement concernant les raisons inhérentes aux pannes d'une manière qui ne mettrait pas en péril la sécurité du SRV. Cela pourrait se faire en regroupant les pannes sous une cause commune, comme une défaillance d'un composant matériel, un bogue logiciel, des problèmes de réseau, une panne planifiée pour la maintenance du système, etc. L'amélioration des rapports sur les pannes permettrait aux utilisateurs du SRV et au Conseil d'avoir une meilleure idée de la fiabilité du service.
141. En ce qui concerne le pourcentage du total des types d'appels, l'ACS est tenu d'ajouter le nombre d'appels au 9-8-8 parce qu'il s'agit d'un nouveau type d'appel qu'il traite désormais.
142. Pour améliorer la transparence, le Conseil demande à l'ACS de fournir davantage de renseignements dans son rapport annuel et sur son site Web concernant toutes les pannes. Ces renseignements doivent indiquer l'heure de début et de fin de la panne, à l'exception de la panne quotidienne planifiée de 5 h, et préciser si la panne était planifiée ou non. L'ACS est également tenu de fournir une brève explication inhérente à chaque panne de manière à ne pas compromettre la sécurité du réseau, et de rendre ces renseignements plus visibles sur son site Web. Le Conseil s'attend à ce que cela soit fait d'ici la publication du prochain rapport annuel de l'ACS (d'ici le **31 août 2025**).

## **Services d'urgence (9-1-1 et 9-8-8)**

### ***Priorité aux appels 9-1-1***

143. Quelques parties voulaient garantir l'accès aux services 9-1-1 pour les utilisateurs du SRV, étant donné que l'accès aux services 9-1-1 est essentiel pour toute la population canadienne. Il y avait également des observations dans le dossier public demandant au Conseil d'exiger à l'ACS de donner la priorité aux appels 9-1-1, y compris la création d'une ligne distincte pour ces appels. L'ACS a indiqué que les appels 9-1-1 sont déjà traités en priorité et qu'ils sont automatiquement placés en tête de file. Le Conseil reconnaît l'importance des appels 9-1-1 et estime que l'approche de l'ACS concernant les appels 9-1-1 reste appropriée.

### ***Ajout de l'accès au service 9-8-8***

144. Bien que la politique en matière de SRV de 2014 ait été publiée avant que le Conseil n'approuve le service 9-8-8, l'ACS a affirmé dans le dossier public qu'il s'assurera que ses utilisateurs peuvent accéder au service 9-8-8 avec le SRV.
145. Le Conseil reconnaît la pratique de l'ACS de mettre en priorité les appels 9-8-8 de manière similaire que les appels 9-1-1 et rappelle à l'ACS que les données de géolocalisation pour les appels 9-8-8 ne doivent pas être automatiquement transmises, conformément à la politique réglementaire de télécom 2022-234.
146. Compte tenu de l'importance de l'accès au service 9-8-8, le Conseil met à jour les exigences minimales du SRV afin d'y inclure l'accès au service 9-8-8 (voir l'annexe 3 de la présente politique réglementaire). L'ACS est également tenu de mettre à jour toute la documentation pertinente de l'ACS pour inclure le service 9-8-8. Cette documentation comprend l'entente d'utilisation de l'ACS des utilisateurs et les politiques relatives aux interprètes vidéo.

### ***Mesures pour garantir un accès fiable aux services d'urgence en cas de panne du SRV***

147. Afin de garantir aux utilisateurs du SRV un accès fiable aux services d'urgence, les exigences minimales sont également mises à jour pour obliger l'ACS à informer les utilisateurs à l'avance de toute panne planifiée qui aura une incidence sur l'accès aux services 9-1-1 et 9-8-8. Dans ces notifications, l'ACS doit indiquer d'autres moyens de joindre les services 9-1-1 et 9-8-8.
148. Le Conseil reconnaît que l'ACS peut avoir besoin d'un certain temps pour mettre en œuvre ces mesures. Par conséquent, le Conseil demande à l'ACS de lui rendre compte du temps nécessaire pour les mettre en œuvre au plus tard **six mois** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire.
149. Dans un souci de transparence et de reddition de comptes, le Conseil demande à l'ACS d'inclure dans son rapport annuel le temps de réponse aux appels 9-1-1 et 9-8-8 ainsi que la répartition des appels par langue (LSQ et ASL). En particulier, l'ACS doit inclure dans son rapport annuel :

- le temps de réponse moyen aux appels 9-1-1 et 9-8-8 entrants sur une base mensuelle, regroupés par langue (LSQ et ASL);
- le nombre d'appels 9-8-8 entrants qu'il reçoit, regroupés selon le nombre d'appels en LSQ et en ASL.

### **Sensibilisation et promotion du SRV**

#### ***Activités d'éducation et de sensibilisation pour les utilisateurs potentiels du SRV***

150. Les activités d'éducation et de sensibilisation encouragent l'adoption du SRV. L'ACS a communiqué avec des abonnés potentiels au SRV, les sensibilisant au service dans le but d'inciter les utilisateurs potentiels à s'inscrire. Selon le Conseil, il est important que l'ACS poursuive ses activités d'éducation et de sensibilisation afin de s'assurer que tous les utilisateurs potentiels du SRV sont conscients de son existence. Par conséquent, le Conseil maintient l'exigence minimale pour l'ACS en ce qui concerne la sensibilisation et la promotion auprès des abonnés potentiels au SRV.

#### ***Éducation et sensibilisation du grand public, des entreprises et des institutions***

151. Il y avait un consensus dans le dossier public concernant le fait que les entreprises, les institutions et les personnes entendant continuent de ne pas être sensibilisées au SRV. Le Conseil reconnaît la nécessité d'une sensibilisation et d'une éducation continues. Par conséquent, le Conseil maintient l'exigence minimale pour l'ACS en ce qui concerne la sensibilisation et l'éducation des entreprises, des institutions et des personnes entendant. Le Conseil encourage également l'ACS à élaborer des campagnes d'éducation et de sensibilisation ciblées qui abordent les enjeux entourant les entreprises et les institutions. Ces campagnes pourraient comprendre un forum en ligne pour solliciter les suggestions et la rétroaction des utilisateurs.

#### ***Campagne de sensibilisation du public concernant l'ACS***

152. Le dossier public montre que l'ACS fournit des services d'éducation et de sensibilisation aux abonnés potentiels du SRV, aux entreprises, aux institutions et aux personnes entendant depuis 2016. Pour ce faire, l'ACS a mis en place des sites Web bilingues, des bulletins d'information électroniques pour les entreprises et les institutions, des vidéos en LSQ et en ASL, des médias sociaux, des programmes de relations communautaires et un service à la clientèle multilingue.
153. Le plan de sensibilisation et d'éducation de l'ACS de 2016 a permis au Conseil et au public d'être tenus informés des points et développements principaux. Toutefois, certaines observations indiquaient que les efforts de l'ACS à cet égard pourraient être améliorés.
154. Le Conseil reconnaît que le plan de sensibilisation et d'éducation actuel de l'ACS date de 2016 et estime que le plan devrait être mis à jour. Par conséquent, l'ACS est tenu de soumettre au Conseil un plan de sensibilisation et d'éducation actualisé au

plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire. Le plan de l'ACS doit être disponible en français, en anglais, en LSQ et en ASL et être publié sur le site Web de l'ACS. Le Conseil s'attend à ce que l'ACS inclue un plan de mobilisation décrivant les activités et les groupes cibles dans le cadre de son plan de sensibilisation et d'éducation actualisé. En outre, l'ACS est tenu de rendre compte, dans le cadre de son rapport annuel, des progrès accomplis en ce qui concerne son plan de sensibilisation et d'éducation actualisé.

***Idées fausses concernant le SRV et garantie que les utilisateurs sont au courant des mises à jour du service***

155. Le dossier public montre qu'il existe des idées fausses concernant le SRV et que les utilisateurs ne sont souvent pas au courant des mises à jour apportées au service. Pour des exemples de ces idées fausses, voir l'annexe 4 de la présente politique réglementaire.
156. L'ACS a fait remarquer qu'il disposait de nombreux moyens pour obtenir la rétroaction des utilisateurs notamment par l'intermédiaire de son centre de service à la clientèle, de ses activités de sensibilisation et de son sondage annuel auprès des clients. L'ACS a également fait remarquer qu'il avait récemment mis en place un panel de consultation des consommateurs, qui permet des discussions entre la direction de l'ACS et les utilisateurs du SRV. Le panel de consultation des consommateurs sera l'occasion de discuter des nouvelles caractéristiques et fonctions souhaitées, des améliorations à apporter aux politiques existantes et aux activités de sensibilisation des consommateurs de l'ACS.
157. Pour poursuivre les efforts de l'ACS, le Conseil lui demande de déterminer, en consultation avec ses utilisateurs, comment ces derniers préfèrent être informés des nouvelles caractéristiques et des corrections de bogues. L'ACS est tenu de communiquer ses conclusions au Conseil, y compris ses plans de mise en œuvre de ces conclusions, au plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire. Le panel de consultation des consommateurs est l'une des occasions pour l'ACS d'obtenir la rétroaction des utilisateurs.

***Contenu en LSQ et en ASL sur le site Web de l'ACS***

158. Le SRV est un service de télécommunication destiné aux personnes dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL. Selon le Conseil, un maximum de renseignements relatifs au SRV devrait être disponible en LSQ et en ASL, comme des personnes sourdes et malentendantes ainsi que les organisations qui les représentent l'ont préconisé dans le dossier public.
159. Le Conseil reconnaît que l'ACS a augmenté le nombre de vidéos en LSQ et en ASL sur son site Web. Le Conseil s'attend à ce que l'ACS continue à produire des vidéos en LSQ et en ASL pour présenter des renseignements qui ne sont actuellement disponibles qu'en français et en anglais.

### ***Rôle des organisations autres que l'ACS dans la promotion du SRV***

160. L'ACS est la principale source d'activités d'éducation et de sensibilisation depuis 2016. Toutefois, comme l'a indiqué l'ACS, d'autres organisations (comme les organisations de personnes sourdes et malentendantes et les FST) pourraient également contribuer à promouvoir le SRV. Il pourrait s'agir de communication de messages sur les pages de médias sociaux de l'ACS, d'ajouter des renseignements sur le SRV sur ses sites Web, y compris un lien vers le site Web de l'ACS, d'envoyer des courriels ciblés portant sur le SRV et d'encourager les membres des organisations de personnes sourdes et malentendantes à assister aux webinaires de l'ACS et à d'autres séances d'information.

### ***Rôle des FST***

161. Bien qu'il affirme que l'ACS est le mieux placé pour poursuivre les activités de sensibilisation et d'éducation, le Conseil estime que les FST peuvent et devraient contribuer à la promotion du SRV. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que les FST participent activement aux initiatives d'éducation et de sensibilisation relatives au SRV, notamment en faisant la promotion du SRV sur leurs pages Web sur l'accessibilité, en formant leurs représentants du service à la clientèle pour qu'ils puissent répondre aux appels du SRV et en envisageant de mettre en place un numéro de téléphone permettant aux utilisateurs du SRV de joindre un représentant du service à la clientèle du FST ayant reçu une formation portant sur le SRV.
162. Le Conseil fait remarquer que l'Association canadienne des télécommunications fait actuellement la promotion du SRV sur ses sites Web et il l'encourage à poursuivre à le faire.

### ***Rôle des organisations de personnes sourdes et malentendantes***

163. Le Conseil reconnaît les observations formulées dans le dossier public selon lesquelles de nombreuses organisations de personnes sourdes et malentendantes reposent sur le bénévolat et disposent de ressources limitées. Par conséquent, leur capacité à promouvoir le SRV est limitée. Toutefois, le Conseil fait remarquer que de nombreuses organisations de personnes sourdes et malentendantes font la promotion du SRV d'une certaine façon. Le Conseil encourage les organisations de personnes sourdes et malentendantes à continuer à le faire, soit de manière indépendante, soit en collaboration avec l'ACS, dans la plus grande mesure possible.

### ***Rôle potentiel du gouvernement et des établissements d'enseignement***

164. Le Conseil a également pour rôle de veiller à ce que la population canadienne soit au courant du SRV et a publié sur son site Web des renseignements et des vidéos en langue des signes portant sur le SRV. Le Conseil fait également la promotion du SRV sur les médias sociaux.
165. Certaines observations versées dans le dossier public suggèrent que tous les niveaux de gouvernement, y compris les ministères fédéraux et provinciaux, ainsi que les

établissements d'enseignement, jouent un rôle crucial dans la promotion du SRV. Le Conseil reconnaît cette suggestion et encourage tous les niveaux de gouvernement à promouvoir le SRV.

166. La dirigeante principale de l'accessibilité du gouvernement du Canada a pour [mission](#) de sensibiliser le public à l'importance de l'accessibilité et de changer la perception du handicap par le public. Le Conseil encourage la dirigeante principale de l'accessibilité de continuer d'aider à sensibiliser le public à l'égard du SRV et de collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux et établissements d'enseignement lorsque cela est possible et approprié.

### **Date du prochain examen du SRV**

167. Cet examen a mis en évidence à quel point l'ACS a amélioré le SRV et à quel point le service a évolué depuis 2016. Il a également donné aux utilisateurs du SRV l'occasion de s'exprimer à propos de l'importance de ce service dans leur vie. En outre, cet examen a fourni aux utilisateurs du SRV un forum formel pour faire part des domaines dans lesquels ils estiment que l'ACS pourrait encore évoluer.
168. L'ACS et les FST ont proposé dans le dossier public que le prochain examen ait lieu au moins cinq ans après la publication de la présente politique réglementaire. D'autre part, la majorité des organisations de personnes sourdes et malentendantes ont indiqué dans le dossier public que les marchés de la technologie et de l'interprétation évoluent rapidement et qu'un cycle d'examen plus court est donc justifié.
169. Selon le Conseil, l'ACS aura besoin de temps pour mettre en œuvre les nouvelles exigences qui lui sont imposées et les indicateurs de reddition de comptes et de transparence énoncés dans la présente politique réglementaire.
170. Pour ces raisons, le Conseil envisagera d'examiner le SRV, entièrement ou en partie, au moins cinq ans après la publication de la présente politique réglementaire.
171. Toutefois, le Conseil estime que les marchés de la technologie et de l'interprétation pourraient évoluer rapidement. Par conséquent, afin de répondre aux préoccupations soulevées dans le dossier public concernant le souhait d'un cycle d'examen plus court, l'ACS est tenu de créer une feuille de route en français, en anglais, en LSQ et en ASL, qui décrit ses projets d'évolution et d'ajout de nouvelles caractéristiques du SRV.
172. L'ACS est tenu de déposer la feuille de route auprès du Conseil au plus tard **18 mois** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire. En outre, l'ACS est tenu de rendre compte, dans son rapport annuel, des progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs de sa feuille de route. L'ACS est également tenu d'indiquer dans son rapport annuel les modifications qu'il a apportées à sa feuille de route en raison de l'évolution des marchés de la technologie et de l'interprétation et de la rétroaction des utilisateurs.

## Conclusion

173. L'intention du Conseil avec la présente politique mise à jour est de promouvoir cinq objectifs particuliers, soit l'inclusion, la diversité, la promotion de la réconciliation avec les Autochtones, la transparence et la reddition de comptes tout en s'assurant que l'ACS continue à avoir la souplesse et les ressources pour connecter la population canadienne.
174. Dans la politique en matière de SRV de 2014, le Conseil a établi les bases pour éliminer les obstacles et améliorer les expériences vécues par les personnes qui comptent sur le SRV pour se connecter, communiquer et prendre part à la société. Cette mise à jour de la politique réglementaire représente la prochaine étape de ce parcours.
175. Le Conseil a mis en place les outils et les ressources pour permettre à l'ACS de faire passer le SRV de la phase de lancement initial et de croissance à la phase d'évolution.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Forfaits de services sans fil mobiles qui répondent aux besoins d'accessibilité des Canadiens avec divers handicaps*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2023-41, 23 février 2023
- *Appel aux observations – Élaboration d'un cadre réglementaire pour améliorer la fiabilité et la résilience des réseaux – Obligations en matière de transmission d'avis et de production de rapports lors d'interruptions de services de télécommunication majeures*, Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39, 22 février 2023; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2023-39-1, 11 septembre 2023
- *Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. – Demande de financement du service de relais vidéo pour l'année 2023*, Décision de télécom CRTC 2022-340, 15 décembre 2022
- *Mise en œuvre du 9-8-8 comme numéro de composition abrégé de trois chiffres pour les services d'intervention en cas de crise de santé mentale et de prévention du suicide, et demande de Norouestel Inc. pour la modification de la mise en œuvre de la composition locale à dix chiffres*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234, 31 août 2022; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2022-234-1, 9 décembre 2022
- *Appel aux observations – Examen du service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102, 11 mars 2021; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102-1, 26 avril 2021; 2021-102-2, 30 juin 2021; 2021-102-3, 14 mars 2022; et 2021-102-4, 19 septembre 2023

- *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
- *Avis d'audience – Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155, 27 mars 2013; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155-1, 16 mai 2013
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Acheminement des appels 9-1-1 effectués par les abonnés des services VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles aux centres d'appels de la sécurité publique*, Décision de télécom CRTC 2007-44, 15 juin 2007
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005
- *Compagnie de téléphone de la Colombie-Britannique – Service de relais téléphonique*, Décision Télécom CRTC 85-29, 23 décembre 1985

# Annexe 1 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54

## Cadre juridique

En vertu de l'article 47 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil doit exercer ses pouvoirs pour mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication (objectifs stratégiques) énoncés à l'article 7 de la *Loi* et conformément à toute directive publiée par le gouverneur en conseil. Le Conseil doit également agir de manière conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le Conseil reconnaît que l'égalité constitue une valeur fondamentale et un élément central de l'intérêt public.

La réglementation du système de télécommunication implique nécessairement de trouver un juste équilibre entre des objectifs concurrents. En ce qui a trait à la *Loi*, ces objectifs incluent l'alinéa 7a) de favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; l'alinéa 7b) de permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et l'alinéa 7h) de satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

Le paragraphe 27(2) de la *Loi* précise qu'il est interdit à une entreprise canadienne de discriminer injustement dans le cadre de la prestation d'un service de télécommunication ou d'imposer un tarif pour ce faire. Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil a conclu que le fait de ne pas offrir de service de relais vidéo (SRV) au Canada constituait une discrimination injuste de la part des entreprises canadiennes.

Avec les générations précédentes de services de relais, comme le télécopieur<sup>11</sup> et le protocole Internet<sup>12</sup>, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) étaient individuellement tenus d'offrir ces services. Plutôt que de poursuivre cette approche, le Conseil a adopté un modèle dans lequel le SRV serait offert par un administrateur tiers indépendant et centralisé, l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS), inc. (ACS), et financé par les FST. Le Conseil a estimé que cette approche constituait un moyen approprié de lutter contre la discrimination injuste à l'encontre des utilisateurs de la langue des signes et qu'elle était conforme aux valeurs de la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi qu'aux principes des droits de la personne.

Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le Conseil a désigné le SRV comme un service de télécommunication de base. Grâce à cette désignation, le SRV peut être financé par les FST au moyen de contributions au Fonds de contribution national, conformément à l'article 46.5 de la *Loi*.

---

<sup>11</sup> Voir la décision de télécom 85-29 et l'avis de consultation de télécom 2013-155.

<sup>12</sup> Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

Les Instructions de 2023<sup>13</sup> du gouvernement du Canada exigent du Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, d'examiner comment ses décisions promouvraient la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. En particulier, elles exigent du Conseil d'examiner dans quelle mesure ses décisions renforceraient et protégeraient les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST, y compris les droits relatifs à l'accessibilité. Le Conseil estime que les personnes handicapées ne sont généralement pas en mesure d'influencer suffisamment le marché pour obtenir des produits et des services de télécommunication accessibles. Par conséquent, le Conseil a pris des mesures pour promouvoir l'accessibilité qui sont efficaces et proportionnelles et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs stratégiques.

Alors que le Conseil exerce ses pouvoirs en vertu de la *Loi* dans le cadre de la présente instance, l'objectif et les principes complémentaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* guident les travaux du Conseil. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à réaliser un Canada sans obstacle pour les personnes handicapées en créant un cadre pour la détermination, la prévention et l'élimination proactives et systémiques des obstacles à l'accessibilité. Les principes principaux de ce cadre sont i) les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des personnes handicapées, des différentes façons dont les gens interagissent avec leur environnement et des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles les gens sont confrontés; et ii) que les personnes handicapées doivent être impliquées dans l'élaboration et la conception des lois, politiques, programmes, services et structures.

Enfin, le Conseil s'est engagé à faire progresser la réconciliation avec les Autochtones au Canada. Le paragraphe 5.1(2) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* reconnaît les langues des signes autochtones comme l'une des trois langues principales pour la communication des personnes sourdes au Canada. Le Conseil reconnaît également que l'un des objectifs indiqués à l'alinéa 5a) de la *Loi sur les langues autochtones* est de soutenir et de promouvoir l'utilisation des langues autochtones, y compris les langues des signes autochtones.

---

<sup>13</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023

## **Annexe 2 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54**

### **Questions et suggestions qui dépassent la portée de cet examen**

#### **Questions qui dépassent la portée de cet examen**

Dans l'avis de consultation de télécom 2021-102, le Conseil a indiqué que les questions suivantes dépassent la portée de cet examen :

- des forfaits de services sans fil appropriés pour les personnes handicapées (voir la politique réglementaire de télécom 2023-41);
- l'avenir du service de relais par téléscripteur;
- les autres services de relais par messages texte;
- d'autres services de communication, tels que le service téléphonique avec sous-titrage codé (c.-à-d. Captel), pour les personnes sourdes ou malentendantes, ou qui ont des troubles de la parole.

#### **Suggestions qui dépassent la portée de cet examen**

En outre, au cours de cet examen, certains utilisateurs du service de relais vidéo ont soulevé des questions qui, bien qu'importantes, dépassent la portée de cet examen. Plus précisément, ces questions sont :

- l'accès et la qualité des connexions Internet;
- l'abordabilité de la technologie;
- les pannes de services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication (voir l'avis de consultation de télécom 2023-39);
- la mise à disposition d'interprètes de la langue des signes tactiles dans les collectivités;
- des programmes spéciaux ou un financement pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter un ordinateur portable ou un téléphone cellulaire (les parties ont également suggéré que le Conseil mette en place un tel programme);
- le financement de programmes de formation d'interprètes vidéo (qui relève de la compétence des provinces);
- la pénurie d'interprètes vidéo.

## **Annexe 3 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54**

### **Mise à jour des exigences minimales pour le service de relais vidéo et son administrateur**

#### **Exigences pour l'administrateur du service de relais vidéo**

1. Exploiter et surveiller un système national de service de relais vidéo (SRV) satisfaisant aux exigences énoncées ci-dessous ou à d'autres exigences établies par le Conseil.
2. Exploiter le SRV conformément aux règlements administratifs de l'administrateur, à son mandat et à tout autre document organisationnel approuvé par le Conseil.
3. Déposer des mises à jour auprès du Conseil à titre informatif si des modifications sont apportées aux processus que l'administrateur suivra pour :
  - a) la résolution des plaintes entre les utilisateurs enregistrés au SRV et lui-même ou tout fournisseur de SRV, avec un mécanisme afin de transmettre les plaintes au Conseil;
  - b) consigner et tenir à jour les données sur l'utilisation et la demande du SRV (y compris les rapports mensuels générés par la plateforme technologique du SRV), afin de pouvoir effectuer toute analyse du profil du trafic des appels en fonction de critères, notamment par jour et par heure, le volume d'appels aboutis et abandonnés, la durée des appels, le temps d'attente pour les appels aboutis et abandonnés, les aspects techniques et d'autres questions connexes;
  - c) consigner et tenir à jour les données concernant la prestation du SRV, y compris, au minimum, les indicateurs de qualité de service, les indicateurs de la responsabilité financière, ainsi que le nombre et la nature des
    - i) plaintes et demandes (y compris celles portant sur le service d'interprète vidéo<sup>14</sup> et les erreurs techniques ou la compatibilité technologique);
    - ii) interprètes vidéo (dont le nombre d'interprètes vidéos embauchés, le taux de salaire moyen et la disponibilité, ainsi que les exigences en matière de certification); et
    - iii) pannes planifiées et non planifiées.
4. Déposer des mises à jour auprès du Conseil, à titre informatif, si des modifications sont apportées aux normes de protection de la vie privée et de confidentialité pour la prestation du SRV qui répondent aux critères énoncés au paragraphe 135 de la politique réglementaire de télécom 2014-187 (politique en matière de SRV de 2014).

---

<sup>14</sup> Dans la politique réglementaire de télécom 2014-187, le terme utilisé dans les exigences minimales était « agent de relais ». Toutefois, le terme le plus communément utilisé maintenant et donc utilisé dans la présente politique réglementaire est « interprète vidéo ».

5. Déposer tout renseignement demandé par le Conseil concernant les activités de l'administrateur.
6. Élaborer et déposer auprès du Conseil, à titre informatif, au plus tard **un an** à compter de la date de publication de la présente politique réglementaire, un plan actualisé de sensibilisation et d'éducation pour encourager l'adoption du SRV par les utilisateurs handicapés ou non, y compris les personnes entendantes (p. ex. le grand public), les entreprises et les établissements (p. ex. les institutions financières). Dans le plan, l'administrateur doit décrire, au minimum, les efforts d'éducation ciblés pour informer les utilisateurs enregistrés au SRV de ses caractéristiques, de la manière de passer efficacement des appels au moyen du SRV aux entreprises et aux établissements, et de la manière d'accéder aux services d'urgence (9-1-1 et 9-8-8) à l'aide du SRV, ainsi que lorsque le SRV n'est pas disponible.
7. Démontrer qu'il a fait tous les efforts raisonnables en vue de garantir que les services en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) et sont également complets, que les utilisateurs de la LSQ et de l'ASL et sont desservis par le même fournisseur ou par des fournisseurs distincts de SRV. L'administrateur ne doit pas limiter un service pour assurer son égalité avec l'autre service.
8. Veiller à ce que le personnel et tout groupe consultatif susceptible d'être créé pour conseiller le conseil d'administration tiennent compte des points de vue des communautés de personnes dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL.
9. Se mobiliser de manière continue avec les utilisateurs actuels ou potentiels du SRV dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL et qui sont Autochtones afin de mieux comprendre leurs besoins particuliers. L'administrateur doit également fournir une mise à jour, dans le cadre de son rapport annuel, concernant l'état des activités de mobilisation et les mesures qu'il a mises en œuvre ou prévoit mettre en œuvre pour mieux servir les Autochtones qui sont sourds dont la langue principale est la LSQ ou l'ASL.
10. Veiller à ce que le total des coûts relatifs au SRV ne dépasse pas 41 millions de dollars par année pour un service à temps plein entièrement souscrit.
11. Aviser le Conseil, si toutes les exigences minimales ont été satisfaites, concernant les exigences annuelles de financement de l'administrateur au moyen d'une lettre au secrétaire général en français, en anglais, en LSQ et en ASL. La lettre doit :
  - a) être déposée avant le **31 août** de chaque année;
  - b) préciser le montant des fonds nécessaires de la part du Fonds de contribution national pour l'année civile suivante, qui ne devrait jamais dépasser le plafond de financement établi dans la politique actualisée;
  - c) fournir une référence et un lien vers le rapport annuel de l'administrateur;

- d) attester au moyen d'un affidavit de la direction générale de l'administrateur que les exigences minimales énoncées dans la politique actualisée ont toutes été satisfaites (toutes les exigences minimales doivent être énumérées dans l'affidavit);
  - e) être disponible sur le site Web de l'administrateur et sur celui du Conseil dans les deux langues officielles et en LSQ et en ASL.
12. Déposer une demande en vertu de la Partie 1 conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* auprès du Conseil avant le **31 août** de chaque année pour demander son financement annuel si une ou plusieurs des exigences minimales ne sont pas satisfaites.
13. Déposer auprès du Conseil pour son approbation, à une date établie par celui-ci avant chaque examen du SRV les modifications ou mises à jour :
- a) des normes relatives à la qualité de service;
  - b) des lignes directrices pour résoudre les plaintes, y compris les normes de service;
  - c) des exigences de déclaration.
14. Lorsqu'un fournisseur de plateforme de SRV offre le SRV en totalité ou en partie, inclure dans toute demande d'appel de propositions, et dans tout contrat qui en découle, une exigence selon laquelle le fournisseur de plateforme du SRV doit :
- a) offrir un service (ou une partie d'un service) qui satisfait (ou permet à l'administrateur de satisfaire) aux exigences énoncées dans la présente annexe ou établies par le Conseil;
  - b) fournir à l'administrateur, ou directement au Conseil, tout renseignement concernant ses activités à des fins de contrôle ou d'examen, y compris toute donnée recueillie ou tout rapport généré;
  - c) traiter les plaintes des utilisateurs conformément au mécanisme établi par l'administrateur et en assurer le suivi;
  - d) enregistrer les renseignements suivants concernant les services offerts :
    - i) les interprètes vidéo (y compris le nombre d'interprètes vidéo embauchés, le taux de salaire moyen et la disponibilité, ainsi que les exigences en matière de certification);
    - ii) les données relatives à la demande (y compris, au minimum, le profil détaillé du trafic des appels en fonction du jour et de

l'heure, le volume d'appels, la durée des appels, les appels abandonnés et le temps d'attente moyen);

- iii) les données relatives aux plaintes et aux demandes de renseignements concernant le service d'interprètes vidéo et la technologie sous-jacente;
- e) indiquer le prix que le fournisseur de la plateforme de SRV facturera aux utilisateurs enregistrés au SRV pour les appels interurbains et tous les services auxiliaires;
- f) indiquer dans les offres si les cartes d'appels interurbains sont compatibles avec le service et, dans l'affirmative, préciser quelles sont les cartes d'appel compatibles;
- g) limiter la durée de son contrat avec le fournisseur de la plateforme de SRV à un maximum de cinq ans, avec une option de prolongation, afin de permettre d'éventuels changements résultant de l'examen du SRV par le Conseil;
- h) collaborer avec l'administrateur et tout autre fournisseur de plateforme de SRV afin d'assurer des transitions harmonieuses au début et à la fin de la durée du contrat.

15. Tenir compte, lors de l'exploitation et de la modification du SRV, de :

- a) l'interopérabilité avec les systèmes de SRV d'autres pays, dans la mesure du possible, afin de faciliter les appels point à point à l'échelle internationale;
- b) l'interopérabilité entre le SRV et le service de relais téléphonique, comme il est défini dans la norme de conversation totale de l'Union internationale des télécommunications;
- c) la promotion du choix des consommateurs en matière d'appareils destinés aux utilisateurs finals, qui sont courants, disponibles sur le marché et populaires;
- d) la séparation des composantes techniques et de l'interprète vidéo du SRV;
- e) la limitation au minimum des pannes du système.

**Exigences minimales concernant le SRV élaborées par l'administrateur du SRV**

16. Assurer le relais vidéo des appels vidéo en LSQ et en ASL.

17. Utiliser des numéros de téléphone qui sont conformes au Plan de numérotation nord-américain et qui donnent un accès universel au réseau téléphonique public commuté ou à partir de celui-ci.
18. Utiliser une seule plateforme technologique commune de SRV à l'échelle nationale, capable de prendre en charge plusieurs fournisseurs d'interprètes vidéo.
19. Utiliser une technologie de SRV non exclusive fondée sur des protocoles techniques modernes et évolutifs acceptés par l'industrie.
20. Utiliser une plateforme spécialisée pour le SRV, à moins que les principales caractéristiques mentionnées au paragraphe 103 de la politique en matière de SRV de 2014 deviennent disponibles sur des plateformes non spécialisées.
21. Offrir un service continu, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
22. Mettre en évidence sur son site Web l'accès aux renseignements relatifs aux pannes planifiées et à l'état du système.
23. Inclure la possibilité pour les utilisateurs enregistrés au SRV de passer des appels point à point (c.-à-d. des appels entre utilisateurs enregistrés au SRV sans recours à un interprète vidéo).
24. Prendre en charge le blocage de l'identification de l'appelant.
25. Inclure les fonctions relatives aux modes Parler sans intervention et Entendre sans intervention.
26. Fournir des notifications d'appels entrants aux utilisateurs enregistrés au SRV.
27. Créer une base de données des utilisateurs enregistrés au SRV, accessible à l'administrateur, comprenant les adresses des utilisateurs enregistrés et disposant d'un mécanisme permettant aux utilisateurs enregistrés de mettre à jour leurs renseignements en ligne et au moyen du service à la clientèle.
28. Fournir un accès au service 9-1-1 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en utilisant la même approche que celle imposée par le Conseil pour les appels 9-1-1 des services de voix sur protocole Internet (VoIP) mobiles, comme énoncé dans les décisions de télécom 2005-21 et 2007-44. Plus précisément :
  - a) l'interprète vidéo du SRV doit agir en tant qu'intermédiaire entre l'utilisateur enregistré au SRV et le téléphoniste de l'appel 9-1-1 au centre d'appels de la sécurité publique;
  - b) le service 9-1-1 doit être fourni en utilisant le service tarifé d'acheminement des appels d'urgence des entreprises de services locaux titulaire pour que l'interprète vidéo du SRV ait un accès prioritaire aux centres d'appels de la sécurité publique dans tout le pays;

- c) lorsqu'ils s'inscrivent au SRV, les utilisateurs du SRV doivent être informés de la manière de joindre le 9-1-1 lorsque le SRV n'est pas disponible;
  - d) les utilisateurs enregistrés au SRV doivent être informés à l'avance de toute panne non planifiée du SRV qui aura une incidence sur l'accès aux services 9-1-1;
  - e) chaque fois que les utilisateurs enregistrés sont informés d'une panne planifiée ou non planifiée du SRV, ils doivent recevoir des renseignements sur les autres moyens de joindre le 9-1-1;
  - f) une notification doit s'afficher à l'écran lorsqu'un utilisateur enregistré au SRV tente de passer un appel au 9-1-1 dans les cas où l'accès du SRV au 9-1-1 n'est pas disponible (comme lors d'une panne planifiée ou non planifiée), y compris la durée de la panne si elle est connue et les autres moyens de joindre le 9-1-1;
  - g) les renseignements relatifs à l'adresse de chaque utilisateur enregistré au SRV doivent être saisis dans une base de données et fournis automatiquement à l'interprète vidéo lors d'un appel 9-1-1 effectué au moyen du SRV. En outre :
    - i) l'adresse fournie par l'utilisateur ne doit être utilisée qu'en dernier recours dans les situations où l'utilisateur enregistré au SRV n'est pas en mesure de fournir ou de confirmer l'endroit où il se trouve;
    - ii) les utilisateurs enregistrés au SRV doivent avoir la possibilité de mettre à jour leur adresse pour le service 9-1-1 en ligne et au moyen du service à la clientèle.
29. Fournir l'accès au service 9-8-8 24 heures par jour, 7 jours par semaine, conformément à la politique réglementaire de télécom 2022-234. Plus précisément :
- a) L'interprète vidéo doit agir comme intermédiaire entre l'utilisateur enregistré au SRV et le conseiller du service 9-8-8;
  - b) lorsqu'ils s'inscrivent au SRV, les utilisateurs du SRV doivent être informés de la manière de joindre le service 9-8-8 dans les cas où le SRV n'est pas disponible;
  - c) les utilisateurs enregistrés au SRV doivent être informés à l'avance de toute panne non planifiée qui aura une incidence sur l'accès au service 9-8-8;
  - d) chaque fois que l'administrateur signale une panne planifiée ou non planifiée du SRV, il doit indiquer d'autres moyens de joindre le 9-8-8;

- e) les utilisateurs enregistrés au SRV doivent recevoir une notification à l'écran lorsqu'ils essaient de passer un appel au 9-8-8 dans les cas où l'accès au 9-8-8 par le SRV n'est pas disponible (comme lors d'une panne planifiée ou non planifiée), y compris la durée de la panne si elle est connue et les autres moyens de joindre le 9-8-8.
30. Utiliser un processus de présélection pour s'assurer que les interprètes vidéo sont des interprètes de la langue des signes qualifiés, c'est-à-dire qu'ils peuvent interpréter avec efficacité, précision et impartialité, de manière réceptive et expressive, en utilisant tout vocabulaire spécialisé nécessaire.
  31. Offrir un SRV aux utilisateurs enregistrés au SRV dès qu'ils ont certifié qu'ils utilisent la LSQ ou l'ASL comme langue principale de communication en raison d'un handicap et qu'ils aient consenti à une entente d'utilisation. Cette entente doit contenir au minimum les politiques en matière de protection des renseignements confidentiels et de confidentialité, une politique en matière d'utilisation équitable, les renseignements sur l'accès aux services 9-1-1 et 9-8-8, ainsi qu'une entente de facturation pour les services auxiliaires et les services interurbains. L'entente doit également :
    - a) être écrite en langage simple (c.-à-d. un langage simple, clair et concis);
    - b) être disponible en LSQ et en ASL;
    - c) être signée avant que les services ne soient rendus.
  32. Fournir à l'utilisateur enregistré au SRV une interface technologique et la documentation écrite rédigée en langage simple et dans la langue officielle choisie par l'utilisateur enregistré au SRV. Le contenu des documents d'information écrits doit être en français et en anglais et devrait aussi être disponible en LSQ et en ASL.
  33. Le SRV doit être offert sans frais supplémentaires à l'utilisateur enregistré au SRV.
  34. Veiller à ce que les services auxiliaires, tels que l'afficheur et le courriel vidéo, etc., lorsqu'ils sont offerts, soient facturés aux utilisateurs enregistrés au SRV qui s'abonnent à ces services à des tarifs semblables à ceux des services vocaux correspondants.
  35. Offrir aux utilisateurs enregistrés au SRV des services interurbains à des tarifs semblables à ceux des autres services interurbains. Les appels interurbains effectués par les utilisateurs enregistrés au SRV sont facturés à l'utilisateur, en fonction de la durée de l'appel.

## **Annexe 4 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54**

### **Caractéristiques suggérées dans le dossier public qui sont déjà offertes ou le seront bientôt et idées fausses concernant le service de relais vidéo**

### **Caractéristiques suggérées dans le dossier public qui sont déjà proposées ou le seront bientôt**

L'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS), inc. (ACS) a indiqué dans le dossier de cet examen qu'il avait déjà mis en œuvre ou qu'il allait bientôt mettre en œuvre plusieurs caractéristiques. Plus de détails sont présentés ci-dessous :

- Les notifications d'appel sont actuellement disponibles pour le service de relais vidéo (SRV). Les notifications d'appel ont été mises en œuvre dès la première génération des applications de l'ACS pour les appareils mobiles et les ordinateurs. Des notifications d'appel améliorées ont été ajoutées, incluant des vibrations et des lumières en tant que notification sur les appareils mobiles, des notifications au moyen de montres Fitbit et un produit tiers que les consommateurs peuvent acheter, le Blynclight, qui peut être connecté à un ordinateur Macintosh ou un PC et qui clignote lorsqu'un utilisateur reçoit un appel du SRV. Le site Web de l'ACS fournit des renseignements sur les notifications, y compris sur la manière d'activer Blynclight et d'autres notifications lumineuses sur les téléphones intelligents.
- Des caractéristiques de contrôle de la taille et du contraste des polices sont actuellement disponibles pour améliorer l'accessibilité des utilisateurs enregistrés au SRV qui ont une vision partielle.
- Les applications du SRV de l'ACS sont compatibles avec une résolution d'écran de 1080 p, et l'ACS a indiqué qu'un ratio d'écran de 16:9 sera disponible dans la version 2023 de son application mobile de prochaine génération. Les groupes de personnes sourdes ont demandé ce ratio d'écran afin de pouvoir projeter le SRV sur des écrans plus grands, comme les téléviseurs intelligents.
- Des heures d'ouverture étendues du service à la clientèle, pendant lesquelles les utilisateurs peuvent communiquer en direct avec un représentant du service à la clientèle en langue des signes, au moyen de la voix ou de messages texte, sont actuellement disponibles. En juillet 2022, les horaires ont été étendus de 9 h à 21 h, heure de l'Est (6 h à 18 h, heure du Pacifique), du lundi au vendredi, afin d'offrir un meilleur soutien aux utilisateurs enregistrés au SRV dans l'ouest du Canada. L'ACS a fait remarquer qu'il n'offre pas d'heures d'assistance la fin de semaine en raison des difficultés rencontrées pour attirer et retenir un personnel d'assistance technique rare et hautement qualifié qui parle couramment la langue des signes québécoise (LSQ) ou l'American Sign Language (ASL). Toutefois, l'ACS surveille le marché du travail et réexaminera cette politique si la situation s'améliore.

- Une option permettant aux utilisateurs d'annoncer eux-mêmes leur appel au moyen du SRV est actuellement disponible. Par défaut, l'interprète vidéo doit annoncer à l'interlocuteur qu'il s'agit d'un appel au moyen du SRV et qu'un interprète sera présent. Toutefois, les utilisateurs peuvent informer l'interprète vidéo qu'ils souhaitent s'annoncer eux-mêmes. L'ACS a indiqué que dans les prochaines versions de ses applications, une caractéristique de basculement sera mise en place dans le profil du client pour permettre à l'utilisateur de signaler à l'interprète vidéo qu'il souhaite s'annoncer lui-même. En avril 2022, l'ACS a publié des renseignements à ce sujet, y compris des vidéos en LSQ et en ASL, sur sa page Web des questions fréquemment posées.
- L'affichage de l'identifiant de l'appelant pour les appels entrants est actuellement offert si les données sont disponibles.
- Le blocage de l'identifiant de l'appelant pour les appels sortants est disponible depuis la première génération des applications de l'ACS. Les utilisateurs peuvent choisir de masquer l'identifiant de l'appelant pour tous les appels ou encore pour chaque appel.
- La numérotation à trois chiffres (aussi appelée services N11) est actuellement disponible. En plus de prendre en charge le service 9-1-1 tel qu'exigé, le SRV prend en charge le service 9-8-8. L'ACS prend actuellement en charge les autres codes à trois chiffres énumérés ci-dessous :
  - le 2-1-1 (services communautaires) dans toutes les provinces et tous les territoires;
  - le 5-1-1 (renseignements sur la circulation) lorsque cela est disponible (Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Yukon);
  - le 8-1-1 (ligne provinciale d'accès aux soins de santé) dans toutes les provinces et territoires à l'exception du Nunavut;
  - le soutien 3-1-1 (services non urgents du gouvernement municipal) là où il est disponible (Colombie-Britannique, Alberta, Manitoba, Ontario, Québec et Nouvelle-Écosse).
- Les modalités d'utilisation du SRV sont désormais disponibles en vidéo en LSQ et en ASL.
- L'ACS a supprimé sa politique limitant les appelants à trois appels successifs, indiquant qu'avant ce changement, la politique était appliquée avec souplesse et uniquement lorsqu'il y avait une file d'attente.

- L'ACS a effectué des mises à jour qui comprennent des correctifs pour les problèmes signalés par les utilisateurs concernant des pannes de l'application et des notifications d'appels manquantes.

### **Idées fausses concernant le SRV dans le dossier public**

Tel qu'indiqué dans la présente politique réglementaire, le dossier public montre qu'il existe des idées fausses concernant le SRV. Il révèle également que les utilisateurs ne sont souvent pas au courant des améliorations apportées au service. Par exemple, au cours de cet examen, l'ACS a clarifié les points suivants :

- Contrairement à une plainte déposée dans le dossier public selon laquelle la durée des appels est limitée, il n'y a pas de limite de durée maximale pour les appels, à l'exception des conférences téléphoniques qui sont limitées à une heure et demie conformément à l'entente d'utilisation de l'ACS. Les participants aux séances de discussion virtuelle tenues par le Conseil ont donné des exemples d'appels extrêmement longs (indiquant qu'il n'y avait pas de limite à la durée des appels).
- Contrairement à certaines observations déposées au dossier public, il n'existe pas de politique interdisant à un utilisateur de la langue des signes d'utiliser le compte d'un autre utilisateur. Toutefois, les utilisateurs devraient s'identifier avec précision pour des raisons de prévention de la fraude, de protection de la vie privée et d'intégrité du service.
- Si un appel au SRV se déconnecte prématurément, l'interprète vidéo utilise, au besoin, une caractéristique de rappel pour tenter de rétablir la connexion. L'ACS a expliqué que les appels interrompus sont généralement relatifs aux i) défaillances de l'équipement des utilisateurs; ii) problèmes rencontrés par l'utilisateur avec la connectivité sans fil ou avec le service Internet sous-jacent; ou iii) bogues, conflits ou erreurs dans les applications des utilisateurs.

## **Annexe 5 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-54**

### **Autres améliorations proposées**

#### **Interprétation vidéo à distance**

L'interprétation vidéo à distance constitue un service grâce auquel les deux parties, soit un utilisateur de la langue des signes et une personne qui ne l'utilise pas, se trouvent au même endroit pour une conversation en personne et font appel à un interprète à distance au moyen de la vidéoconférence. L'interprète relaie la conversation pour les deux parties au moyen de la vidéo.

Étant donné que l'interprétation vidéo à distance n'est pas un service de télécommunication, il serait inapproprié que le Fonds de contribution national (FCN) finance un service qui n'est pas un service de télécommunication. Le Conseil ne modifiera pas cette approche, à l'exception de la pratique actuelle de l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS), inc. (ACS) en ce qui concerne sa pratique concernant les appels d'urgence.

Les organisations, les entreprises et les établissements devraient utiliser les services d'interprétation vidéo à distance disponibles auprès d'une variété de fournisseurs sur le marché s'ils veulent utiliser un tel service.

#### **Enregistrement des appels**

L'ACS a indiqué qu'il avait une politique stricte contre l'enregistrement des appels du SRV. Il a ajouté qu'il ne le fait pas et qu'il n'autorise pas cette pratique de la part des utilisateurs. Selon l'ACS, il s'agit d'une question d'engagement envers la protection de la vie privée de ses utilisateurs et de ses interprètes. Dans les questions fréquemment posées sur son site Web, l'ACS explique qu'il n'enregistre pas les appels à des fins de qualité et de formation. Les appels sont plutôt surveillés, côte à côte, par des superviseurs qui vérifient avec l'utilisateur du SRV si cela est acceptable. Selon le Conseil, le point de vue de l'ACS sur cette question est approprié, en particulier compte tenu des préoccupations en matière de protection de la vie privée et de confidentialité.

#### **Élimination des transferts d'appels entre interprètes vidéo**

Certaines parties ont exprimé leur préoccupation quant aux transferts d'appels entre interprètes vidéo et ont recommandé que cette pratique soit éliminée.

L'ACS a argué que les transferts d'appels constituent une réalité opérationnelle en raison des considérations en matière de santé et de sécurité des interprètes vidéo et du respect de l'intégrité des processus de planification sur le lieu de travail. Tel que souligné par l'Association canadienne des interprètes en langue des signes et l'ACS, le travail des interprètes vidéo peut être très stressant. L'ACS a également fait remarquer qu'il avait établi des lignes directrices pour limiter au minimum les transferts d'appels.

En outre, depuis juin 2022, les appels transférés entre interprètes vidéo sont traités en priorité par le premier interprète vidéo disponible, et ce, après les appels d'urgence. Cette pratique vise à limiter au minimum l'incidence inhérente aux transferts d'appels.

Sur la base des explications de l'ACS et des mesures qu'il a prises, le Conseil conclut qu'il n'est pas nécessaire de prendre des mesures réglementaires à ce stade.

### **Utilisation de la ligne de service à la clientèle**

Les parties ont suggéré que l'ACS sépare sa ligne de service à la clientèle 9-0-5-0 en deux services distincts, soit l'un avec des canaux séparés pour la rétroaction portant sur les interprètes vidéo et sur le service, et l'autre pour le service à la clientèle en général. Elles ont argué qu'un mécanisme distinct est nécessaire parce qu'elles n'étaient pas à l'aise de fournir une rétroaction concernant les interprètes vidéo à la ligne 9-0-5-0.

Le Conseil estime que l'ACS, en tant qu'administrateur indépendant, est le mieux placé pour déterminer les meilleures approches pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements. Le Conseil conclut également, comme le soutient l'ACS, qu'un numéro unique pour les plaintes et les demandes de renseignements des utilisateurs est similaire à l'utilisation d'un numéro de contact centralisé par les fournisseurs de services de télécommunication pour un large éventail de questions relatives aux utilisateurs.

Le Conseil estime que l'existence d'un numéro unique pour les plaintes des utilisateurs constitue un moyen efficace et efficient de répondre à toute une série de questions, de demandes et de problèmes des clients.

### **Ombudsman chargé de traiter les plaintes**

Il y avait des observations dans le dossier suggérant qu'un ombudsman externe semblable à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) devrait être mis en place pour traiter les plaintes relatives à l'ACS.

Selon le Conseil, il ne serait pas pratique pour un ombudsman externe de traiter les plaintes techniques relatives au SRV, car cela nécessiterait de connaître les renseignements exclusifs relatifs à la plateforme. En outre, le SRV est offert gratuitement aux utilisateurs et il n'y aurait pas de remboursement de frais ou de coûts associés à la prestation du SRV aux utilisateurs, ce que la CPRST fait pour les plaignants.

Si les utilisateurs du SRV ne sont pas satisfaits de la réponse de l'ACS aux plaintes, ils peuvent les envoyer au Conseil pour qu'il les examine. Par souci de clarté, le Conseil transmettrait la plainte à l'ACS pour qu'il y réponde. Le Conseil examinerait ensuite la réponse de l'ACS dans le contexte d'autres renseignements appropriés. En fonction de tous les renseignements dont il dispose, le Conseil déterminerait si des mesures de suivi étaient nécessaires.

Enfin, le Conseil rappelle aux utilisateurs inscrits au SRV qu'ils devraient envoyer toute question sous-jacente relative à leurs services Internet et sans fil au fournisseur de service approprié et, le cas échéant, à la CPRST.

**Suggestions ne relevant pas de la compétence du Conseil**

Certaines suggestions formulées dans le dossier public ne relèvent pas de la compétence du Conseil parce qu'elles sont associées à des services autres que des services de télécommunication. Le SRV est un service de télécommunication de base financé par les fournisseurs de services de télécommunication au moyen du FCN. Il serait inapproprié que le FCN finance un service qui n'est pas un service de télécommunication.

Les suggestions suivantes dépassent donc la portée du présent examen :

- des services de facilitateurs de communication en personne pour les utilisateurs qui ont recours à la langue des signes tactile;
- des appels de soutien technique en personne pour les utilisateurs, en particulier ceux qui sont sourds et aveugles ou qui n'ont pas de connaissances techniques;
- la traduction de la langue des signes québécoise vers l'anglais et la traduction de l'American Sign Language vers le français.