



# Guide d'utilisation de l'application SRV Canada VRS (PC et Mac)

Préparé par :  
Services de relais vidéo canadien,  
inc.

Date : 23-09-2020



## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1. À propos de ce guide.....  | 4  |
| 2. Téléchargement de l'application.....   | 4  |
| 2.1 Sur Internet, allez au <a href="http://www.srvcanadavrs.ca/fr">www.srvcanadavrs.ca/fr</a> . |    |
| 2.2 Cliquez sur l'onglet « S'inscrire ». ....   | 4  |
| 2.3 Cliquez sur le lien correspondant à votre système d'exploitation.....                       | 4  |
| 2.4 Cliquez sur le lien pour télécharger et installer l'application. ....                       | 4  |
| 3. Inscription à SRV Canada VRS .....   | 5  |
| 3.1 Inscription.....  | 5  |
| 3.2 Ajout d'informations au compte .....  | 6  |
| 3.3 Ouverture de session et préférences.....  | 7  |
| 3.4 Modalités d'utilisation.....  | 9  |
| 3.5 Activation du compte.....   | 9  |
| 3.6 Récupération ou oubli du mot de passe.....  | 11 |
| 4. Aperçu des écrans principaux de l'application.....   | 11 |
| 4.1 Menu du profil et des réglages.....   | 13 |
| 4.1.1 Détails du compte .....   | 14 |
| 4.1.2 Modification du mot de passe.....   | 15 |
| 4.1.3 Langue écrite.....  | 15 |
| 4.1.4 Paramètres d'accessibilité.....   | 16 |
| 4.1.5 Paramètres audiovisuels.....  | 17 |
| 5. Marche à suivre pour faire un appel.....   | 17 |
| 6. Gestion de votre historique d'appels et de votre liste de contacts .....                     | 19 |
| 6.1 Ajout d'un numéro dans votre liste de contacts depuis votre historique d'appels.....        | 19 |
| 6.2. Suppression d'un appel dans l'historique.....  | 19 |
| 6.3 Synchronisation des contacts et des numéros de téléphone .....                              | 20 |
| 6.4 Contacts bloqués et débloqués.....  | 21 |
| 6.5 Recherche d'un contact .....  | 22 |
| 6.6. Ajout d'un contact dans les favoris .....  | 22 |
| 6.7 Tri de la liste de contacts .....   | 23 |
| 7. Marche à suivre pour faire un appel depuis la liste de contacts.....                         | 23 |
| 8. Utilisation du pavé numérique pour faire un appel.....                                       | 24 |
| 9. Pendant un appel.....  | 25 |
| 9.1. Ajustement de la taille de l'écran Vue de soi.....   | 25 |
| 9.2 Modification des réglages .....   | 26 |

|   |    |
|---|----|
| Caméra vidéo .....  | 26 |
| Audio.....  | 26 |
| Microphone .....  | 26 |
| 9.3 Recherche d'un numéro de téléphone .....                                    | 27 |
| 9.3.1 Recherche d'un numéro de téléphone dans la liste des appels .....         | 27 |
| 9.3.2 Recherche d'un numéro de téléphone dans votre liste de contacts.....      | 28 |
| 9.3.3. Envoi du numéro de téléphone d'un contact à l'interprète vidéo (IV)..... | 29 |
| 9.3.4 Menu d'accueil téléphonique .....   | 30 |
| 9.3.5 Consultation des coordonnées du service à la clientèle .....              | 31 |
| 10. Conclusion d'un appel.....  | 32 |
| 10.1 Fin de la séance SRV et formulaire de rétroaction .....                    | 33 |
| 10.2 Appel entrant .....  | 34 |
| 11. Messagerie vidéo .....  | 35 |
| 11.1 Marche à suivre pour regarder un message vidéo .....                       | 35 |
| 11.2 Sauvegarde des messages vidéo .....  | 36 |
| 11.3 Modification des paramètres de la messagerie vidéo.....                    | 36 |
| 11.4 Enregistrement d'un message d'accueil .....                                | 37 |
| 12. Service à la clientèle.....   | 38 |
| 12.1 Marche à suivre pour signaler un problème.....                             | 38 |
| 13. Clavardage.....   | 39 |
| 13.1 Ajout, modification ou suppression d'un élément de clavardage .....        | 39 |
| 13.2 Modification d'un élément de clavardage .....                              | 40 |
| 13.3 Utilisation d'un élément de clavardage avec un interprète vidéo (IV).....  | 41 |
| 14. Appels 911 .....  | 42 |

# 1. À propos de ce guide

Bienvenue à SRV Canada VRS! Le service de relais vidéo (SRV) permet aux personnes sourdes qui utilisent une langue des signes de faire des appels et d'en recevoir de personnes entendantes. SRV Canada VRS est offert au Canada en quatre langues : LSQ/Français et ASL/Anglais. Ce service favorise les échanges entre les personnes sourdes ou malentendantes et leurs employeurs, leurs amis, leur famille et leurs fournisseurs de services.

Le présent guide fournit tous les renseignements nécessaires pour utiliser les nouvelles applications **SRV Canada VRS**<sup>MC</sup> sur un ordinateur compatible PC ou Mac . Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le [www.srvcanadavrs.ca/fr](http://www.srvcanadavrs.ca/fr).

Si vous éprouvez des difficultés à configurer ou à utiliser le service, vous pouvez également contacter le **service à la clientèle**.

|   |  |
|---|--|
| Par l'application SRV Canada VRS (LSQ et ASL) | Composez le 9050   |
| Par le Chat/Clavardage en direct (LSQ et ASL) | Cliquez sur « Chat en direct » sur le site Web ou « Clavardage en direct » sur l'application |
| Par courriel                                  | <a href="mailto:support@srvcanadavrs.ca">support@srvcanadavrs.ca</a>                         |
| Par téléphone (français ou anglais)           | 1-800-958-5856   |

## 2. Téléchargement de l'application

- 2.1 Sur Internet, allez au [www.srvcanadavrs.ca/fr](http://www.srvcanadavrs.ca/fr).
- 2.2 Cliquez sur l'onglet « S'inscrire ».
- 2.3 Cliquez sur le lien correspondant à votre système d'exploitation.
- 2.4 Cliquez sur le lien pour télécharger et installer l'application pour PC et Mac.

---

<sup>1</sup> Les nouvelles applications SRV fonctionnent sous Windows (version 10 ou supérieure) et Mac (version Catalina 10.15). Pour les versions précédentes, vous pouvez continuer à utiliser les applications sur le Web. Visitez le [www.srvcanadavrs.ca/fr](http://www.srvcanadavrs.ca/fr) pour télécharger les applications sur le Web.

# 3. Inscription à SRV Canada VRS

Lorsque vous aurez téléchargé et ouvert l'application, vous verrez l'écran illustré à la figure 1.

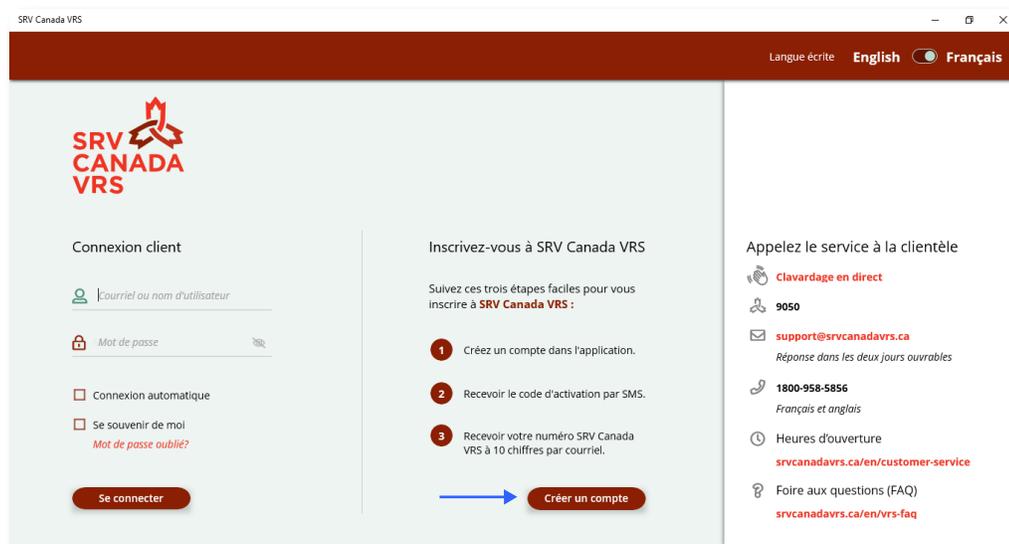


Figure 1: Connexion client, inscription et coordonnées du service à la clientèle

## 3.1 Inscription

Pour vous inscrire et avoir un compte, cliquez sur « Créer un compte ». Si vous avez déjà un compte et que vous voulez passer à la nouvelle application, veuillez utiliser vos accès existants pour vous connecter afin d'avoir accès à tous vos contacts et à vos appels.

Pour créer un nouveau compte, vous aurez besoin des renseignements suivants :

- Numéro de téléphone pour recevoir une confirmation par message texte
- Adresse courriel pour confirmer votre inscription
- Adresse postale pour le service d'urgence 911
- Date de naissance

Vous pouvez vous inscrire à différents types de comptes :

- Adulte sourd ou malentendant
- Enfant sourd ou malentendant
- Compte affaires (c.-à-d. un deuxième numéro pour usage professionnel)

Sélectionnez dans le menu déroulant le type de compte SRV que vous voulez créer, comme le montre la figure 2.

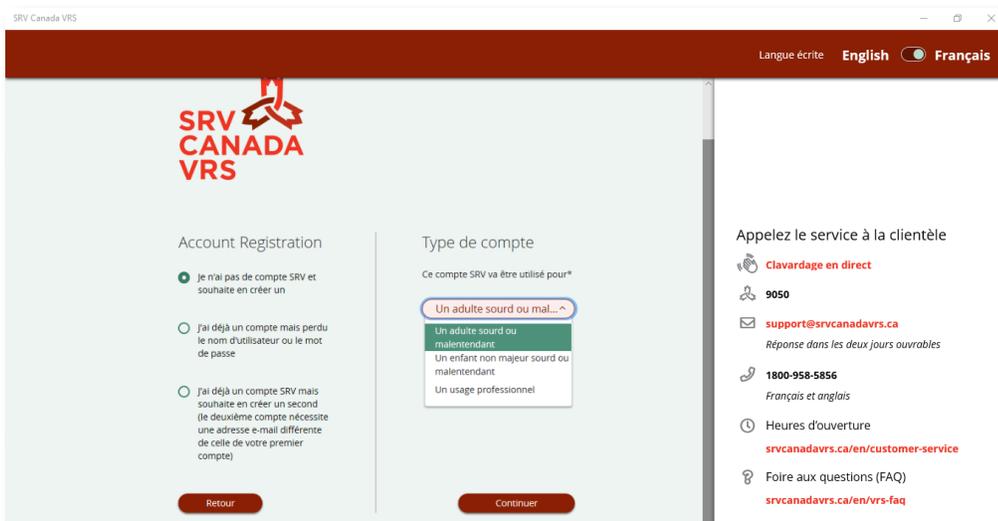


Figure 2 : Création d'un compte

## 3.2 Ajout d'informations au compte

Entrez ensuite les renseignements requis sur chaque écran. Pour passer à un autre écran, cliquez sur « Continuer ». Les écrans sont présentés aux figures 3 et 4.

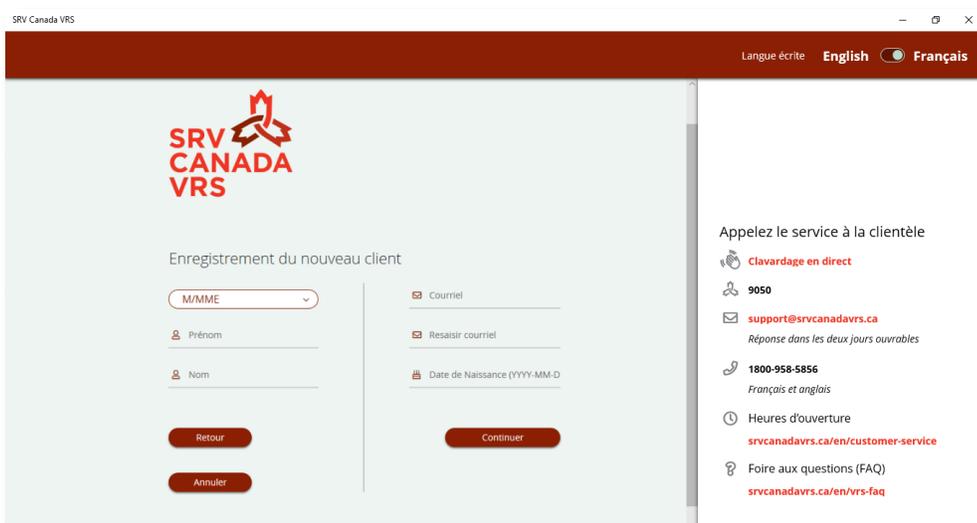


Figure 3 : Enregistrement du nouveau client

The screenshot shows the SRV Canada VRS registration interface. At the top right, there is a language selector with 'Français' selected. The main content is divided into two columns. The left column, titled 'Informations personnelles', contains input fields for 'Numéro de mobile', 'Adresse', and 'Code postal (X1X 1X1)' on the left, and 'Ville' and 'Province' on the right. Below these fields are three buttons: 'Retour', 'Annuler', and 'Continuer'. The right column, titled 'Contacter le service à la clientèle', lists several contact options: 'Clavardage en direct', '9050', 'support@srvcanadavrs.ca' (with a note 'Réponse dans les deux jours ouvrables'), '1800-958-5856' (with a note 'Français et anglais'), 'Heures d'ouverture' (with a link 'srvcanadavrs.ca/en/customer-service/'), and 'Foire aux questions' (with a link 'srvcanadavrs.ca/en/vrs-faq/').

Figure 4 : Inscription – Informations personnelles

Lorsque vous entrez votre adresse postale, le système vérifie la base de données de Postes Canada et affiche une liste d'adresses. Vous pouvez choisir la vôtre parmi les choix proposés. Si votre adresse n'est pas dans la base de données, vous n'avez qu'à la saisir.

Cliquez sur « Continuer ». À la gauche de l'écran, vous devez entrer votre adresse courriel et votre nom d'utilisateur. À la droite, vous devez créer votre mot de passe qui doit contenir de 8 à 20 caractères alphanumériques (lettres et chiffres). Vous pouvez créer un nom d'utilisateur différent de votre adresse courriel. Si vous ne créez pas de nom d'utilisateur, votre adresse courriel sera votre nom d'utilisateur par défaut.

CONSEIL : Notez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour ne pas les oublier.

### 3.3 Ouverture de session et préférences

Connectez-vous et définissez vos préférences.

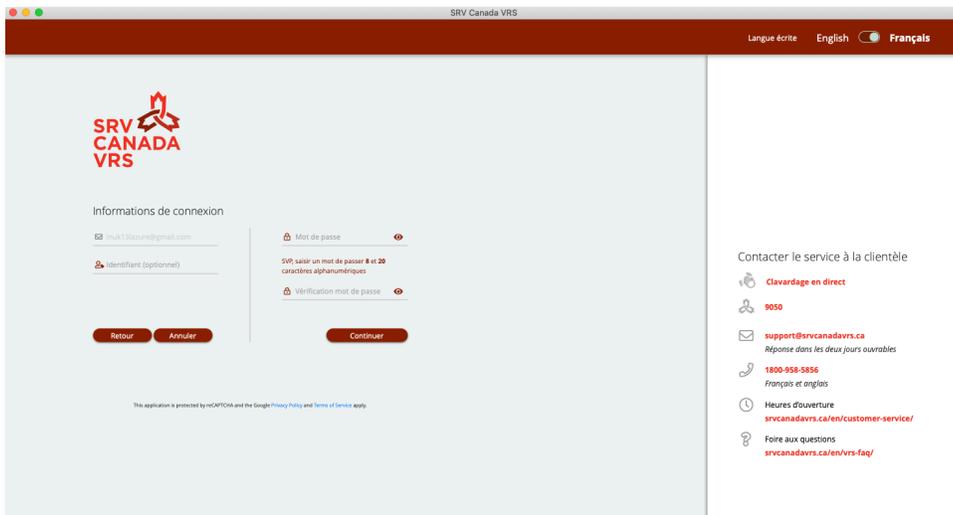


Figure 5 : Connexion

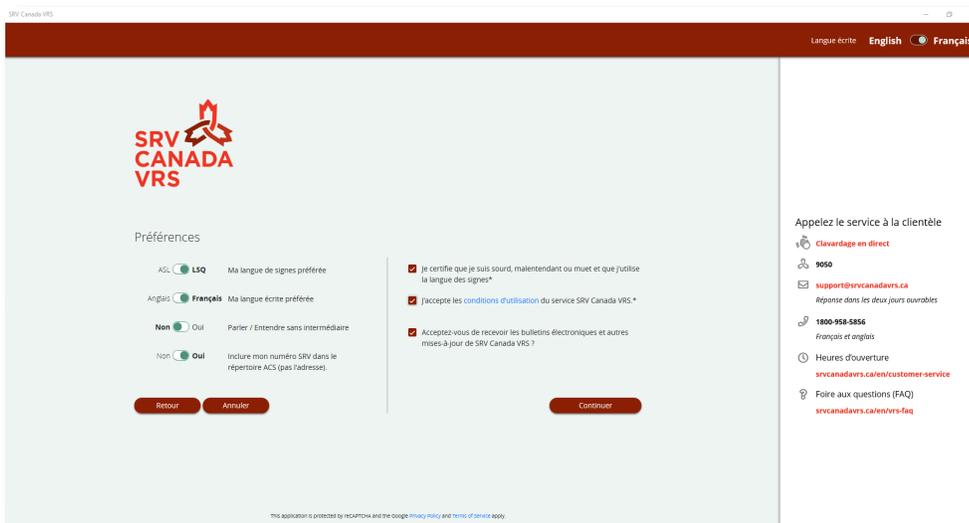


Figure 6 : Préférences au moment de l'inscription

Au moment de l'inscription, vous pouvez indiquer les préférences suivantes :

- La langue des signes (LSQ ou ASL). Vous pouvez choisir la langue des signes à utiliser par défaut par SRV Canada. Vous pourrez modifier votre choix à tout moment.
- La langue écrite (français ou anglais). Vous pouvez choisir la langue écrite à utiliser par défaut par votre application. Vous pourrez modifier votre choix dans les réglages.
- Parler sans intermédiaire/Entendre sans intermédiaire (oui ou non). Vous pouvez utiliser votre voix (PSI) ou entendre la voix de l'appelant (ESI).

- Inscrire mon numéro SRV dans le répertoire de l'ACS (oui ou non). Vous pouvez ajouter votre numéro de téléphone SRV au répertoire de SRV Canada afin qu'il soit visible par tous les utilisateurs. Remarque : Seuls votre numéro de téléphone et votre nom seront visibles.

### 3.4 Conditions d'utilisation

Avant de pouvoir utiliser l'application, vous devez accepter les conditions d'utilisation du service en cochant la case appropriée (voir figure 6). Veuillez lire les conditions d'utilisation de SRV Canada VRS en cliquant sur le lien « Conditions d'utilisation ».

### 3.5 Activation du compte

Cliquez sur « Continuer ». Un code d'activation sera envoyé par message texte au numéro de téléphone mobile que vous avez inscrit dans votre compte. Entrez le code d'activation (voir figure 7).

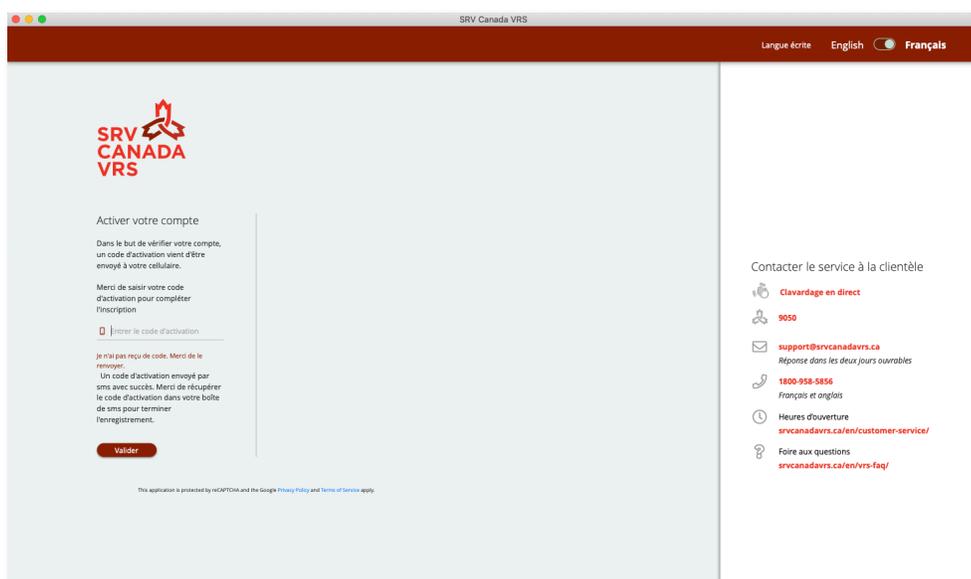


Figure 7 : Activation du compte

Lorsque le compte sera activé, un courriel de confirmation sera envoyé à l'adresse courriel que vous avez inscrite dans votre compte. Allez dans votre compte de messagerie. Ouvrez le courriel de SRV Canada et cliquez sur le lien de confirmation.

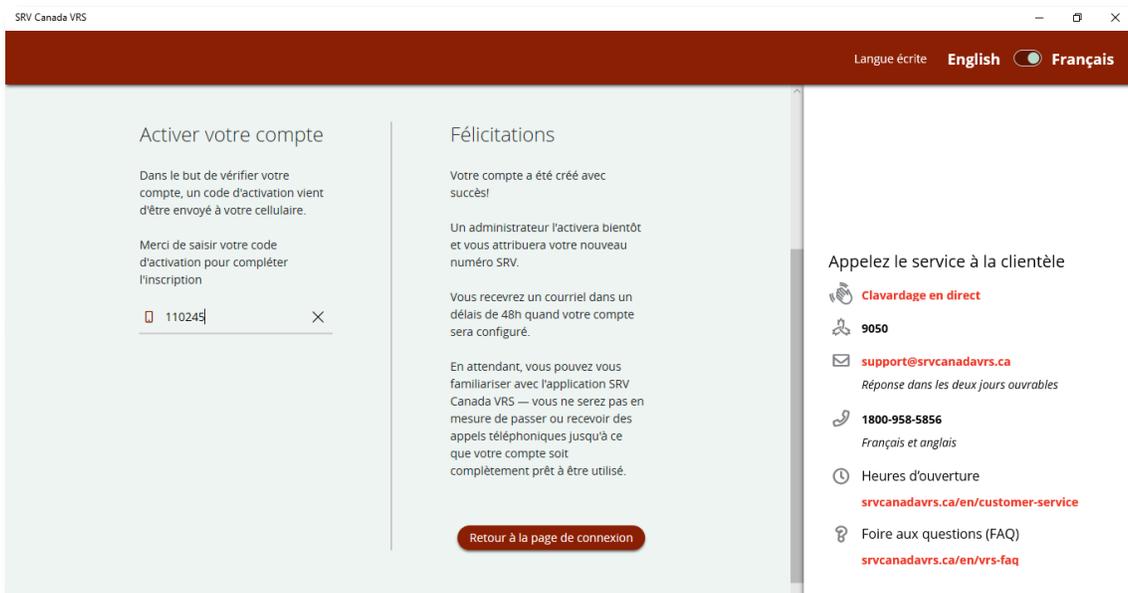


Figure 8 : Compte créé avec succès

Une fois connecté à votre compte, vous verrez un écran de bienvenue (voir figure 9).

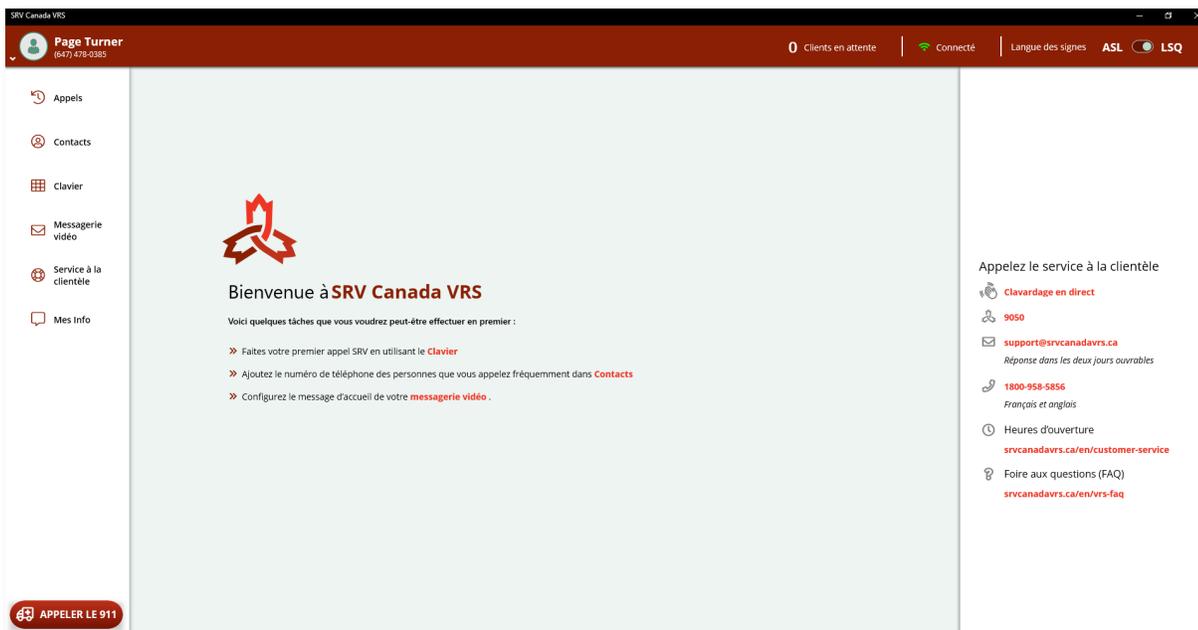


Figure 9 : Écran de bienvenue

### 3.6 Récupération ou oubli du mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous voulez le réinitialiser, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié? » sur l'écran de connexion.

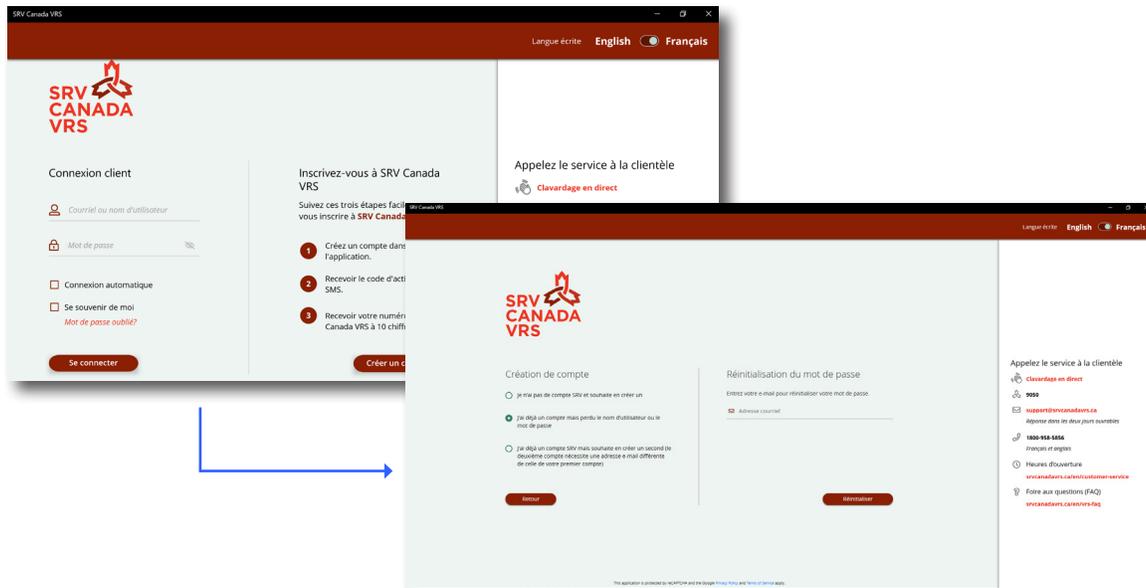


Figure 10 : Écran « Mot de passe oublié? »

Vous devrez entrer votre adresse courriel (celle que vous avez inscrite dans votre compte). Cliquez ensuite sur le bouton « Réinitialiser ». Vous recevrez un courriel contenant un lien pour réinitialiser votre mot de passe. Allez dans votre compte de messagerie. Ouvrez le courriel de SRV Canada et suivez les instructions fournies. En cliquant sur le lien, vous serez redirigé vers un écran où vous pourrez entrer votre nouveau mot de passe.

## 4. Aperçu des écrans principaux de l'application

Lorsque vous serez connecté, vous verrez l'écran « Appels » (voir figure 11). Prenez note qu'à la gauche de l'écran (dans le ruban) se trouvent les fonctions principales de l'application.

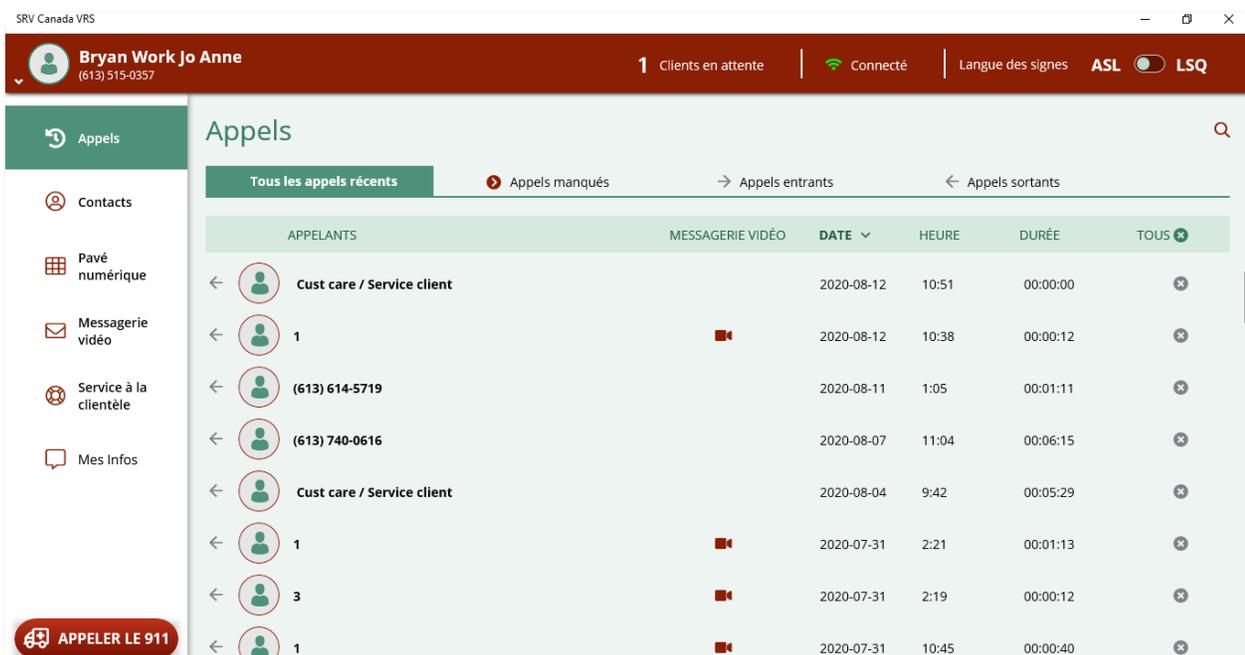


Figure 11 : Écran « Appels »

Cet écran affiche l'historique de tous les appels reçus et permet de les trier selon leur catégorie : appels manqués, appels entrants et appels sortants.

Le ruban à la gauche vous donne facilement accès aux fonctions principales de l'application : Profil et réglages, Appels, Contacts, Pavé numérique, Messagerie vidéo, Service à la clientèle et Clavardage.

**Contacts :** Cette fonction vous permet de voir votre carnet d'adresses SRV Canada. Vous pouvez sauvegarder les numéros que vous composez souvent (p. ex. famille, amis, numéro à dix chiffres des services de santé provinciaux). Les contacts comprennent tous les numéros SRV que vous avez ajoutés et tous ceux qui se trouvent dans votre répertoire personnel (PC ou Mac), si vous avez synchronisé le répertoire et votre application SRV.

**Pavé numérique :** Cette fonction vous permet de composer un numéro de téléphone, d'appuyer sur une touche pour sélectionner une option (par exemple, pour joindre un service bancaire) ou d'entrer votre numéro de carte de crédit pour faire un achat. Vous pouvez aussi vous servir du clavier de votre appareil pour effectuer certaines de ces actions.

**Messagerie vidéo :** Cette fonction vous permet de vérifier vos messages.

**Service à la clientèle :** Cette fonction vous permet de contacter l'équipe du service à la clientèle de SRV Canada si vous avez besoin d'aide pour un problème technique.

**Clavardage :** Cette fonction vous permet d'écrire à un interprète vidéo (IV) durant un appel (p. ex. une adresse, un numéro de téléphone, etc.). Vous trouverez de plus amples renseignements sur les autres fonctions du clavardage plus loin dans ce guide.

La barre d'état est toujours visible. Il s'agit de la barre horizontale dans le haut de l'écran. La barre d'état vous renseigne sur :

- le nombre de clients en attente;
- l'état de votre connexion aux serveurs SRV (vert signifie connecté, jaune signifie faible connexion et rouge signifie déconnecté);
- le service de relais auquel vous êtes connecté, c'est-à-dire en LSQ ou en ASL.

## 4.1 Menu du profil et des réglages

En plus des fonctions ci-dessus, le ruban vous permet d'avoir facilement accès à votre profil et à vos réglages. Il vous suffit de cliquer sur votre nom ou votre photo pour voir le menu déroulant (voir figure 12).

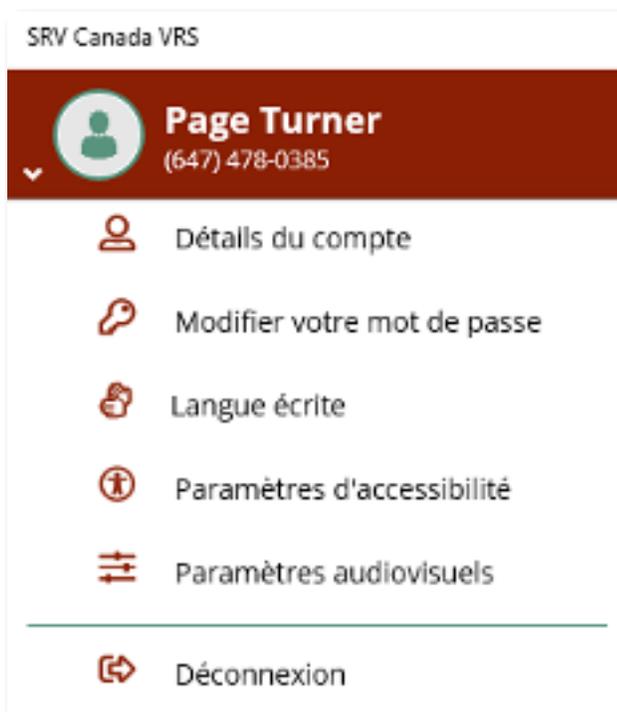


Figure 12 : Menu du profil et des réglages

Dans ce menu, vous pouvez changer les éléments suivants : Détails du compte, Modifier votre mot de passe, Langue écrite, Paramètres d'accessibilité et Paramètres audiovisuels.

## 4.1.1 Détails du compte

Cliquez sur « Détails du compte » pour changer votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone mobile et votre langue. Vous pouvez téléverser une photo pour votre profil.

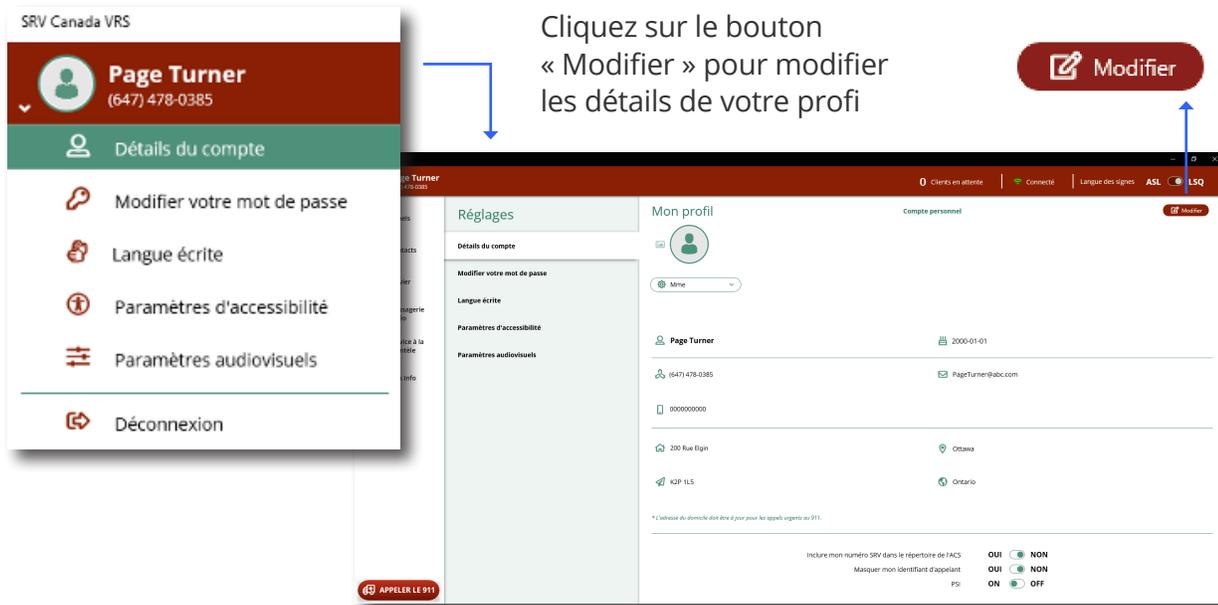


Figure 13 : Écran « Mon profil » pour la gestion du profil et les réglages de la fonction PSI

Vous verrez deux lignes correspondant à des numéros de téléphone différents.



Cette ligne correspond à votre numéro de téléphone SRV Canada.



Cette ligne correspond au numéro de téléphone que vous avez fourni à votre inscription pour recevoir des messages textes.

Vous devez sélectionner « Oui » ou « Non » pour les trois options suivantes :

**Inscrire mon numéro SRV dans le répertoire de l'ACS.** Voulez-vous que votre numéro de téléphone SRV soit ajouté au répertoire de SRV Canada et visible par tous les utilisateurs?

**Bloquer mon identifiant d'appelant.** Voulez-vous masquer votre numéro de téléphone et votre nom lorsque vous faites un appel?

**PSI.** Voulez-vous activer le service Parler sans intermédiaire, qui permet aux utilisateurs sourds d'utiliser leur voix lorsqu'ils appellent une personne entendant (c.-à-d. utiliser sa voix et recevoir le message signé par l'interprète vidéo)?

## 4.1.2 Modification du mot de passe

Si vous devez modifier votre mot de passe, cliquez sur « Modifier votre mot de passe » dans les réglages du profil (voir figure 14).

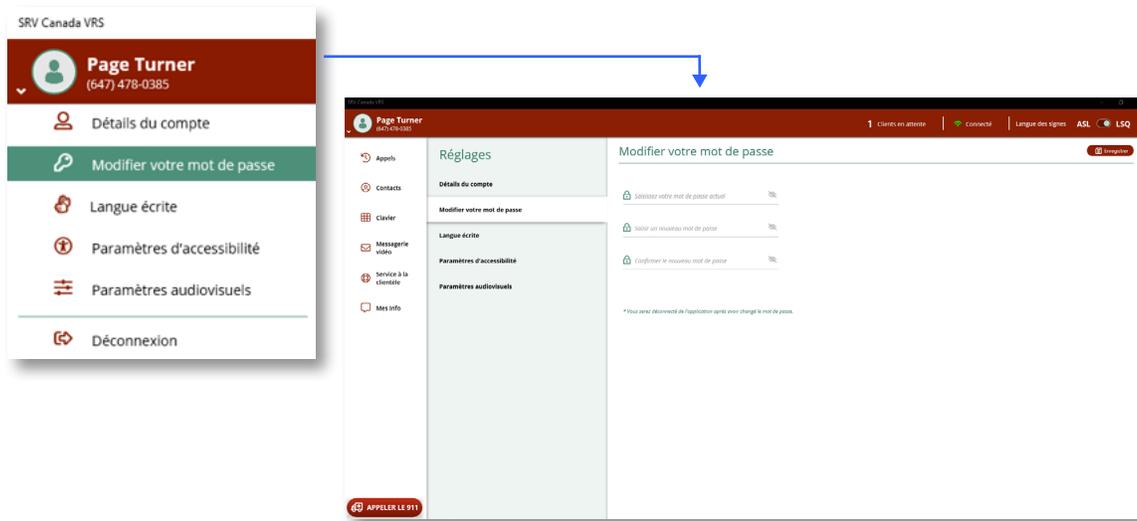


Figure 14 : Modification du mot de passe

## 4.1.3 Langue écrite

Vous pouvez changer la langue d'affichage de l'application en sélectionnant le français ou l'anglais. Dans le menu des réglages du profil, cliquez sur « Langue écrite ». Le texte à l'écran sera affiché dans la langue choisie (voir figure 15).

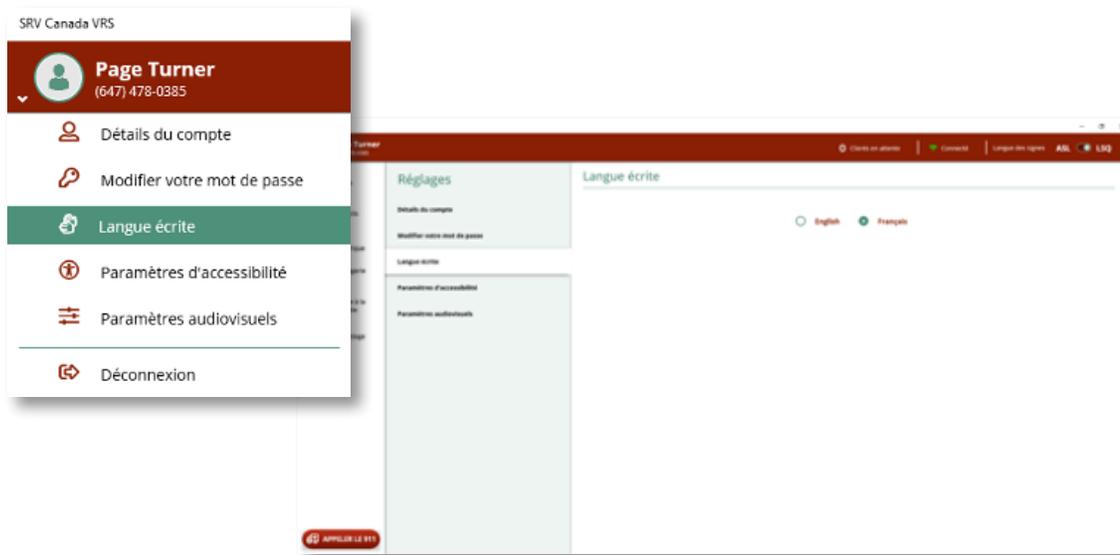


Figure 15 : Sélection de la langue d'affichage

## 4.1.4 Paramètres d'accessibilité

Les paramètres d'accessibilité permettent de définir le contraste, la luminosité et la taille de la police. Dans le menu des réglages du profil, cliquez sur « Paramètres d'accessibilité ». Vous serez redirigé vers les paramètres d'affichage du système pour faire les changements nécessaires (voir figure 16 pour la version Windows).

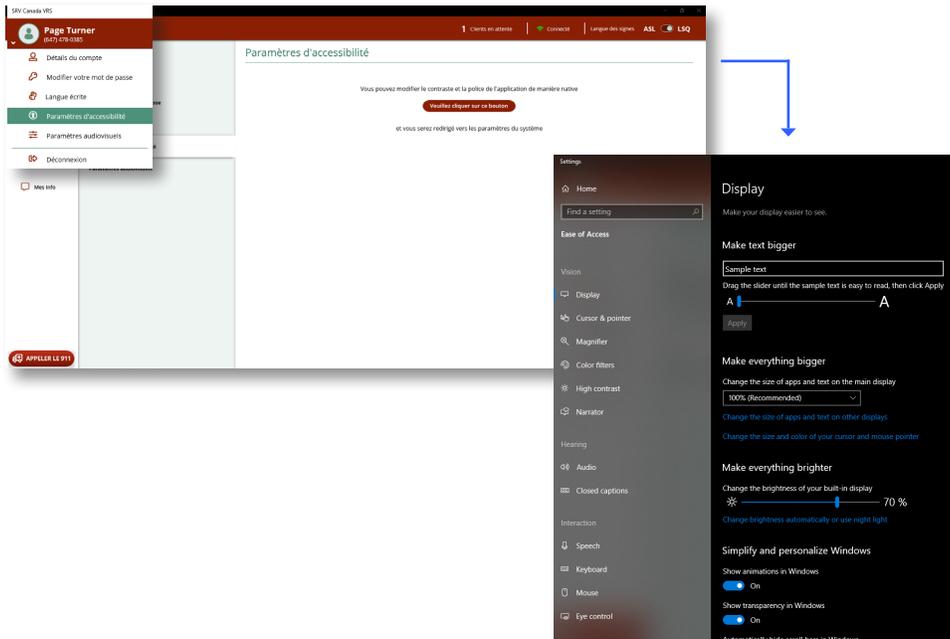


Figure 16 : Paramètres d'accessibilité

## 4.1.5 Paramètres audiovisuels

Pour définir les paramètres audiovisuels, cliquez sur « Paramètres audiovisuels » dans le menu des réglages du profil. Vous verrez la liste de tous les appareils connectés à votre ordinateur et pourrez sélectionner l'appareil que vous voulez utiliser. En sélectionnant une caméra, vous pourrez voir la vue de cette caméra (voir figure 17).

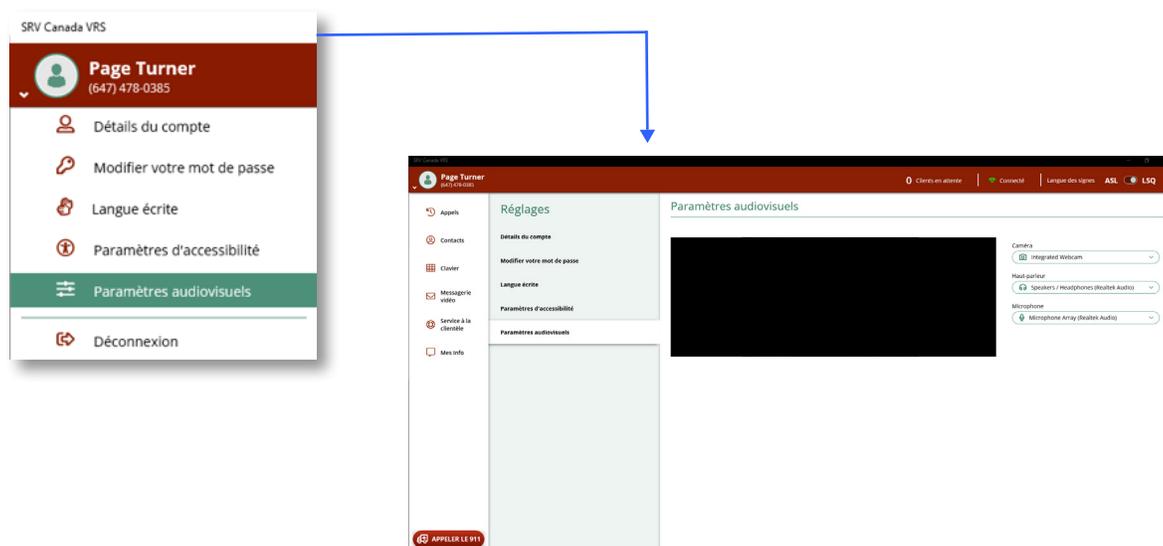


Figure 17: Paramètres audiovisuels

## 5. Marche à suivre pour faire un appel

Vous pouvez faire un appel depuis les pages Appels, Contacts ou Pavé numérique. Cliquez sur « Appels » dans le menu de gauche. Vous verrez ensuite l'onglet « Tous les appels récents ». Vous pouvez cliquer sur un numéro de téléphone en rouge pour appeler une personne (voir figure 18).

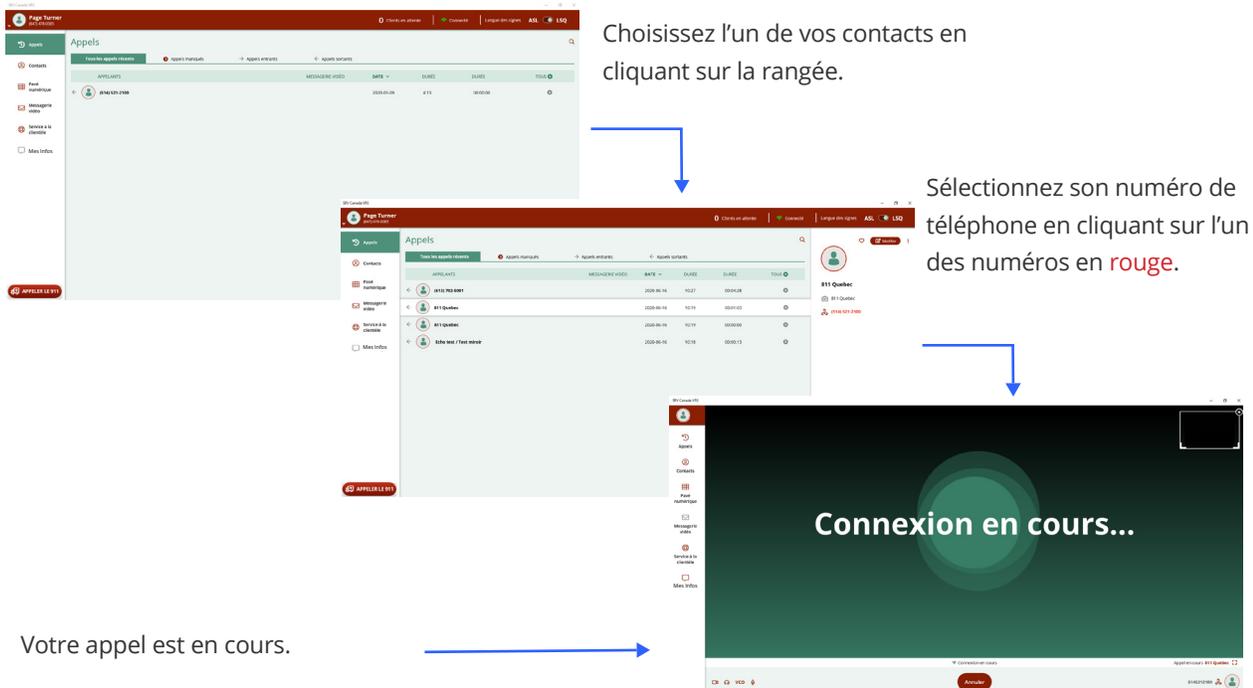


Figure 18 : Marche à suivre pour faire un appel vidéo

Dans l'écran « Appels », vous verrez les options « Appels manqués », « Appels entrants » et « Appels sortants ». Vous pouvez faire un appel à partir de n'importe lequel de ces onglets, comme décrit ci-dessus (voir figure 19).

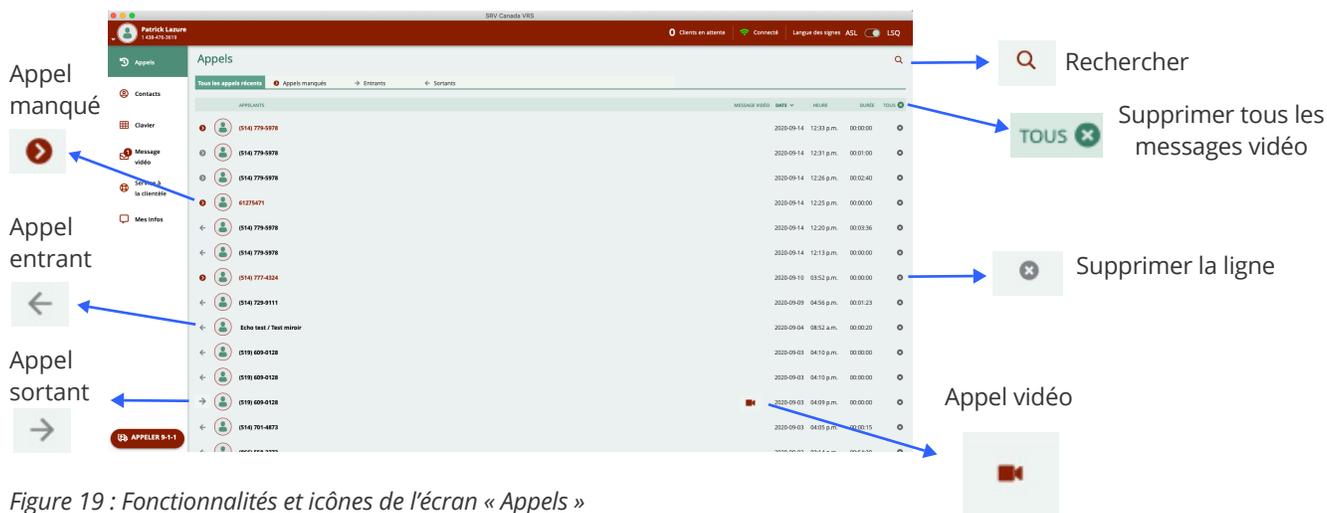


Figure 19 : Fonctionnalités et icônes de l'écran « Appels »

## 6. Gestion de votre historique d'appels et de votre liste de contacts

### 6.1 Ajout d'un numéro dans votre liste de contacts depuis votre historique d'appels

Cliquez sur un numéro de téléphone sous l'onglet « Tous les contacts » (voir figure 20). Vous verrez les détails de cet appel dans le panneau à la droite de l'écran. Pour ajouter le numéro dans vos contacts, cliquez sur l'icône d'ajout et entrez les coordonnées de la personne.

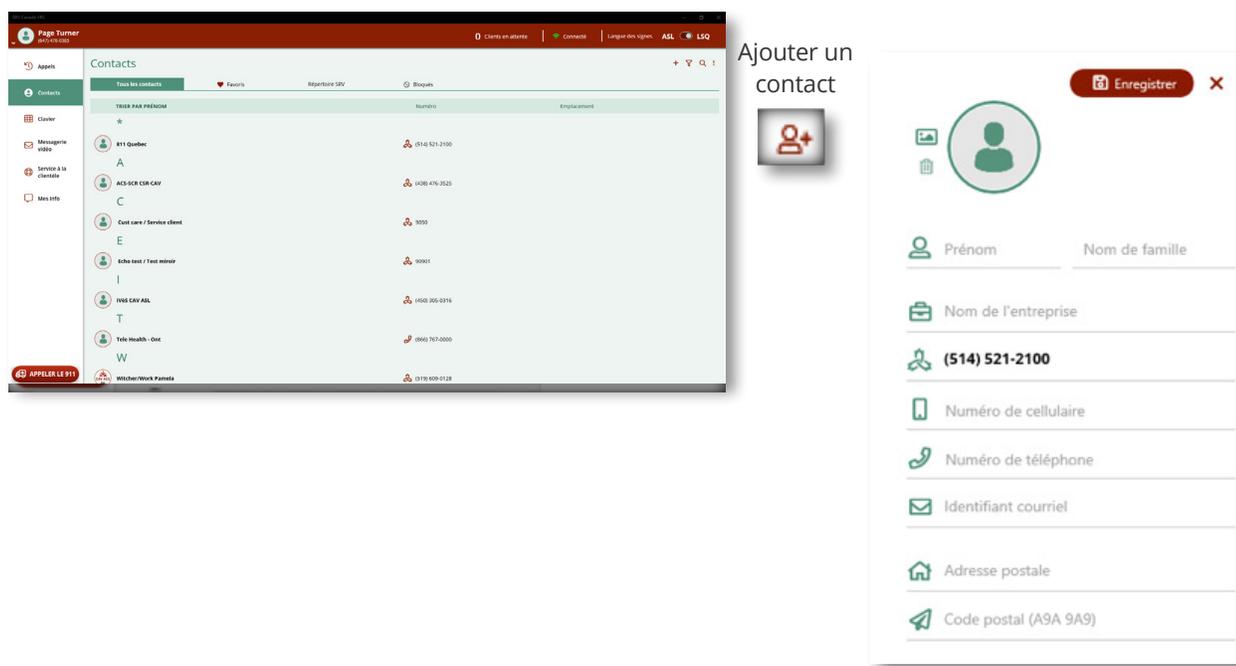


Figure 20 : Ajout d'un contact depuis la liste d'appels

### 6.2 Suppression d'un appel dans l'historique d'appels

Pour supprimer un appel dans l'historique, sélectionnez l'appel à supprimer et cliquez sur le « X » à la fin de la rangée. Si vous voulez supprimer tous les appels récents, sélectionnez l'onglet « Tous les appels récents » et cliquez sur « Tous » dans l'en-tête (voir figure 20).

## 6.3 Synchronisation des contacts et des numéros de téléphone

Si vous mettez à jour votre application SRV Canada, vos contacts existants seront automatiquement importés. Vous pouvez également synchroniser vos contacts depuis votre liste de contacts sur votre ordinateur. Pour ce faire, cliquez sur « Importer les contacts ». Pour ajouter un nouveau contact, cliquez sur l'icône « + ». Entrez ses coordonnées dans le panneau à la droite de l'écran. Cliquez sur « Enregistrer » (voir figure 21).

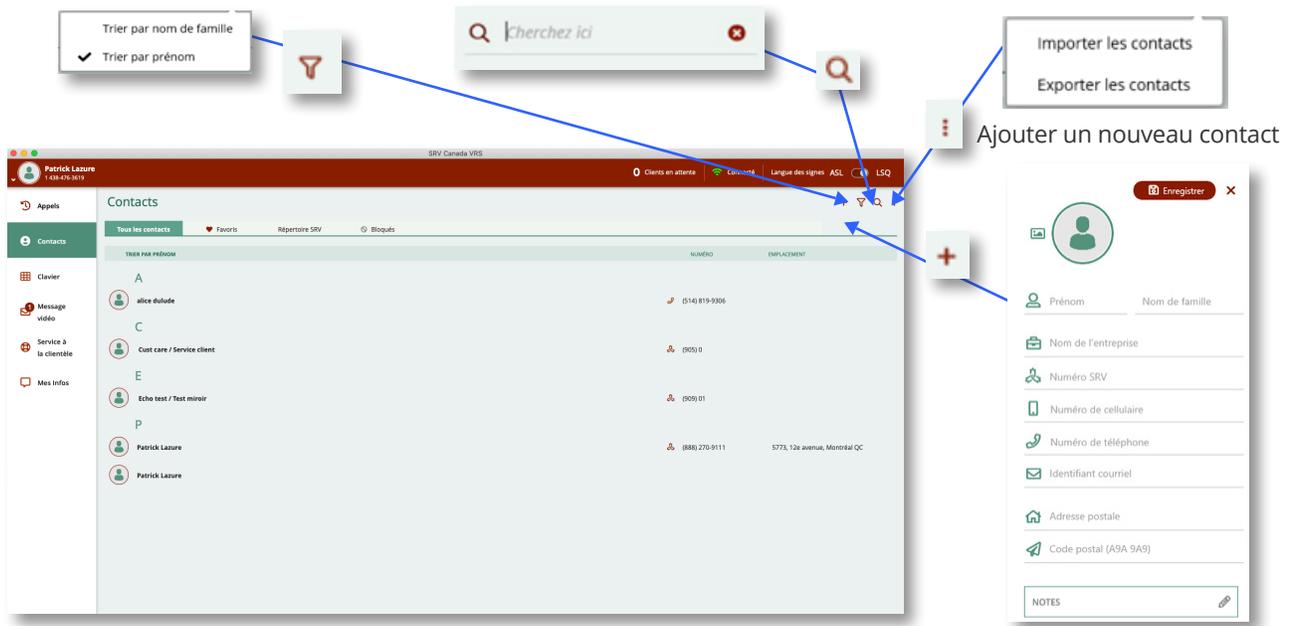


Figure 21 : Tous les contacts

Vous pouvez aussi ajouter des numéros de téléphone du répertoire SRV Canada à votre liste de contacts. Sélectionnez un numéro dans le répertoire SRV Canada et cliquez sur l'icône d'ajout aux contacts (voir figure 22).

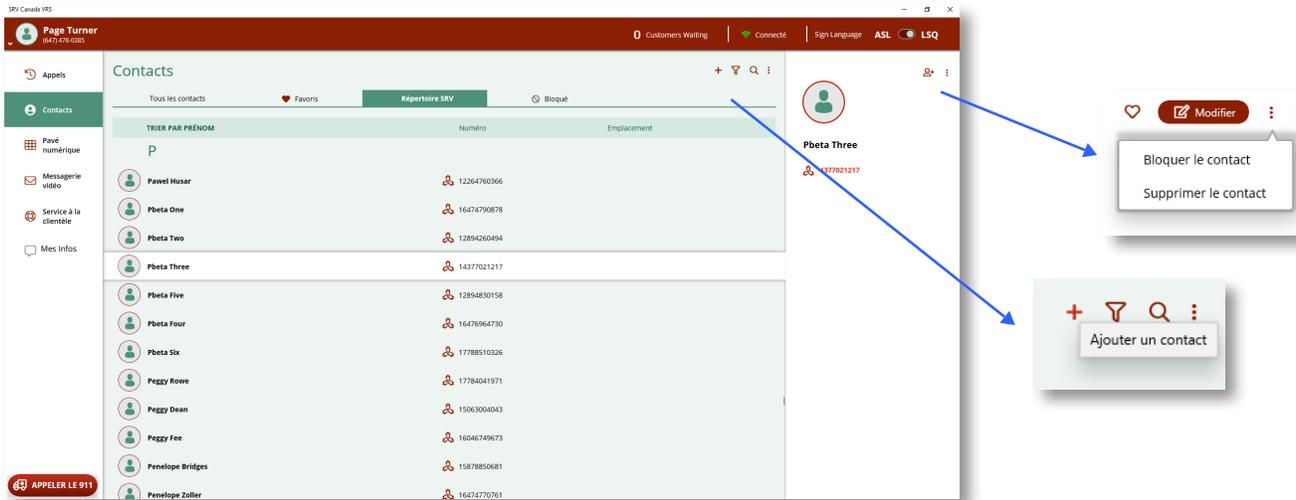


Figure 22 : Contacts du répertoire SRV

## 6.4 Contacts bloqués et débloqués

Si vous voulez bloquer le numéro de téléphone d'une personne afin qu'elle ne puisse pas vous appeler, cliquez sur les trois points, puis sur « Bloquer le numéro » (voir figure 22). Pour débloquer un contact, allez dans « Contacts ». Cliquez sur l'onglet « Bloqué ». Cliquez sur les trois points dans le coin supérieur droit de l'écran. Cliquez sur « Débloquer le numéro » (voir figure 23).

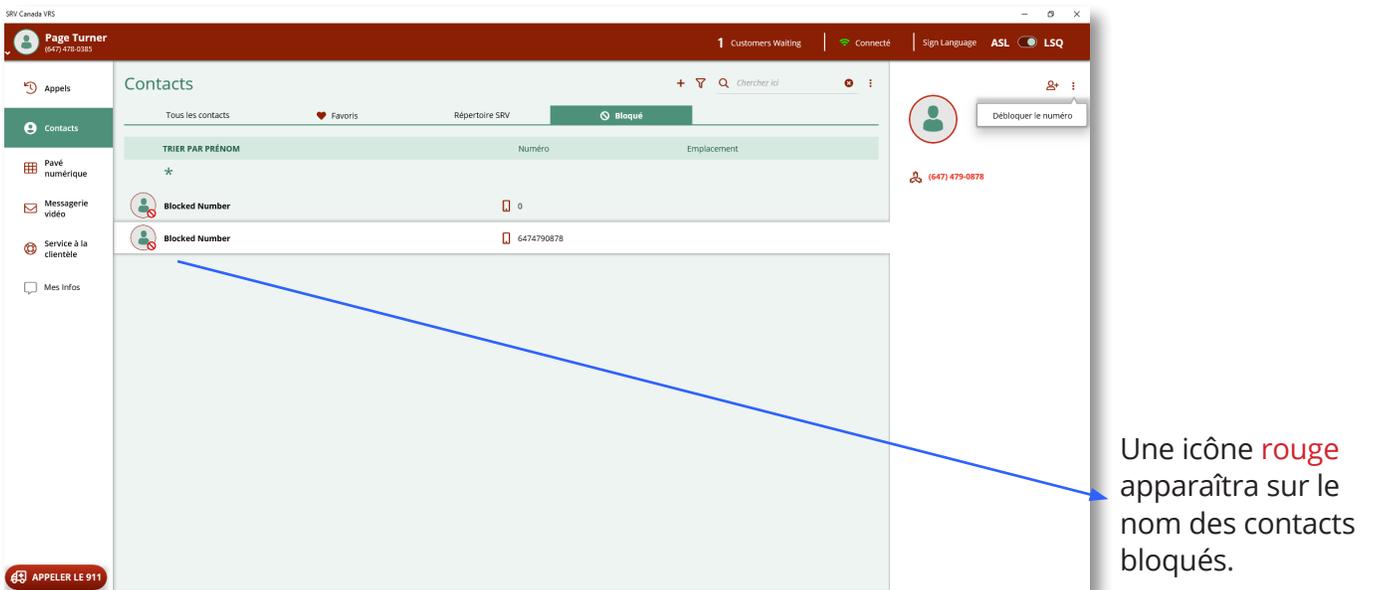


Figure 23 : Marche à suivre pour bloquer et débloquer des contacts

## 6.5 Recherche d'un contact

Cliquez sur l'icône  pour rechercher un contact (voir figure 24).

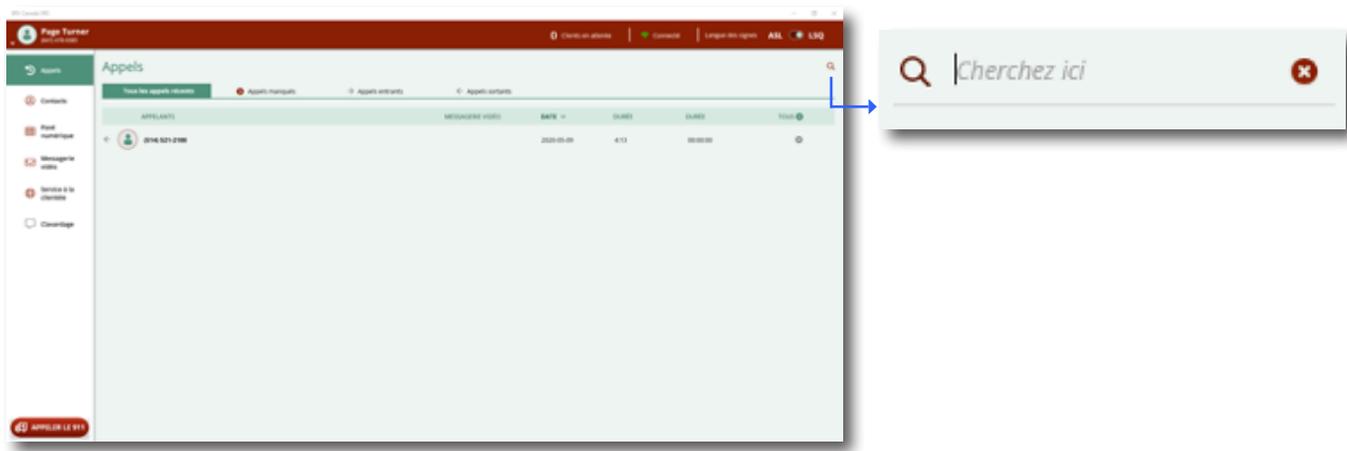


Figure 24 : Recherche d'un contact

## 6.6 Ajout d'un contact dans les favoris

Cliquez sur l'icône de cœur pour ajouter un contact dans vos favoris. Vous pourrez ainsi facilement le retrouver dans la liste de vos favoris (voir figure 25).

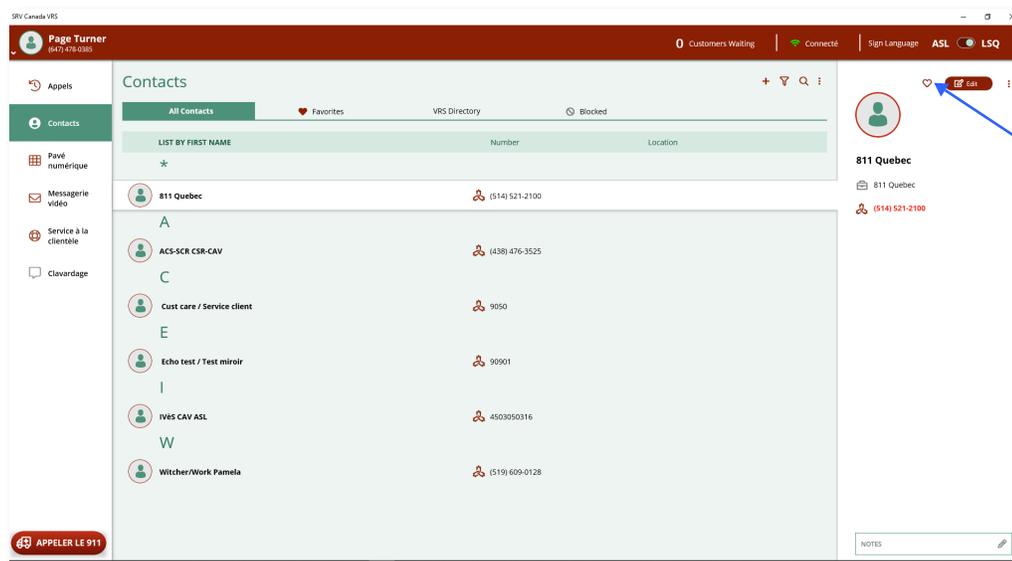


Figure 25 : Ajout d'un contact dans les favoris

## 6.7 Tri de la liste de contacts

Vous pouvez trier votre liste de contacts par prénom ou nom de famille en cliquant sur l'icône

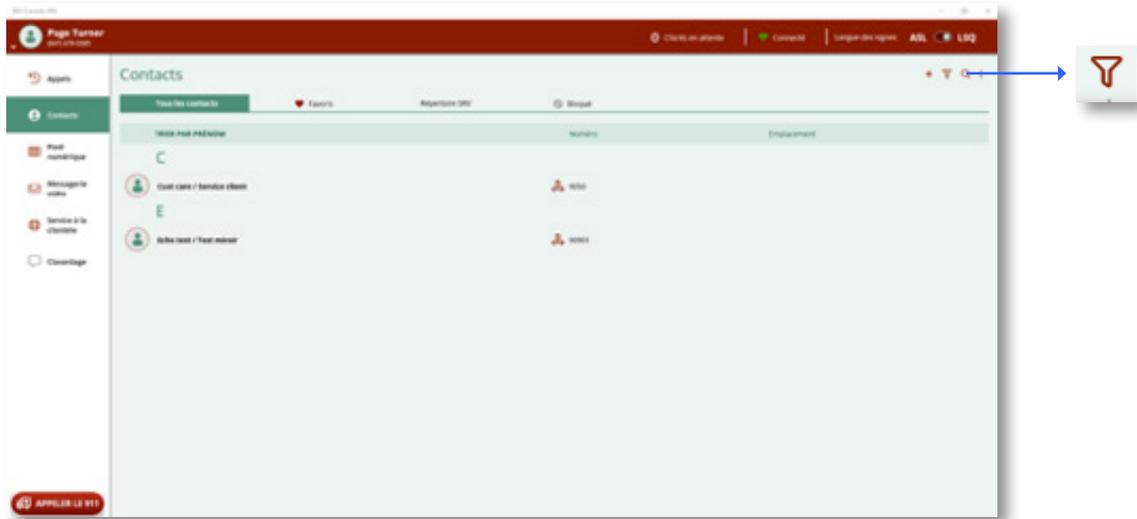


Figure 26 : Tri de la liste de contacts

## 7. Marche à suivre pour faire un appel depuis la liste de contacts

Pour faire un appel, cliquez sur le numéro de téléphone du contact (voir figure 27).

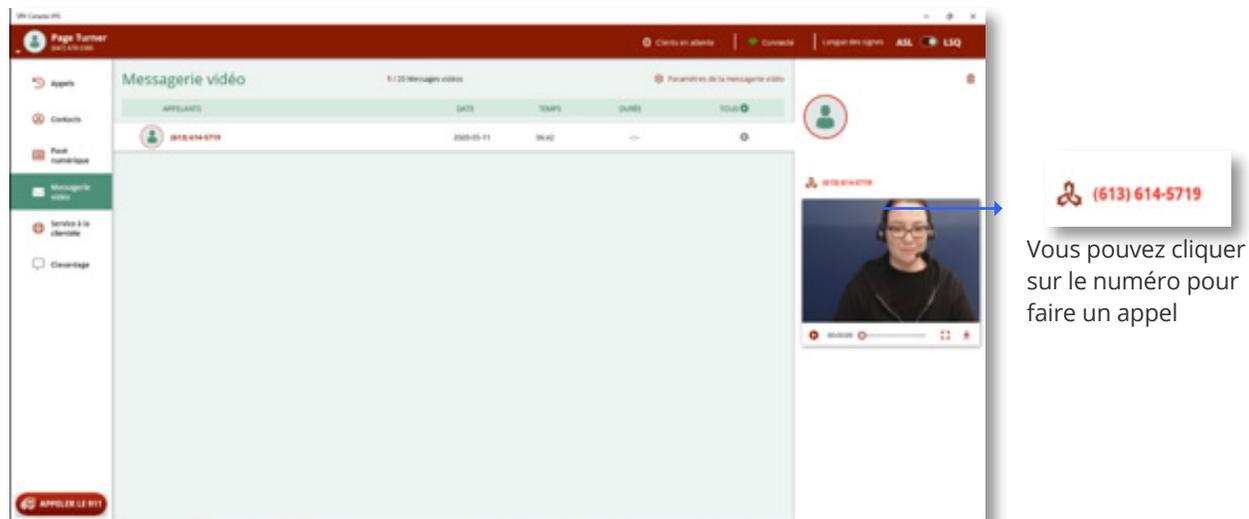


Figure 27 : Marche à suivre pour faire un appel

## 8. Utilisation du pavé numérique pour faire un appel

Vous pouvez composer n'importe quel numéro de téléphone à 10 chiffres sur le pavé numérique (voir figure 28). Vous pouvez également taper un numéro de téléphone ou le copier et le coller. Par exemple, vous pouvez copier le numéro « +1-613-789-4567 ». En collant ce numéro, le système supprimera tous les symboles qui ne sont pas des chiffres. Vous verrez donc « +16137894567 » et pourrez faire votre appel. Sur l'écran du pavé numérique, vous pouvez aussi enregistrer un nouveau contact.

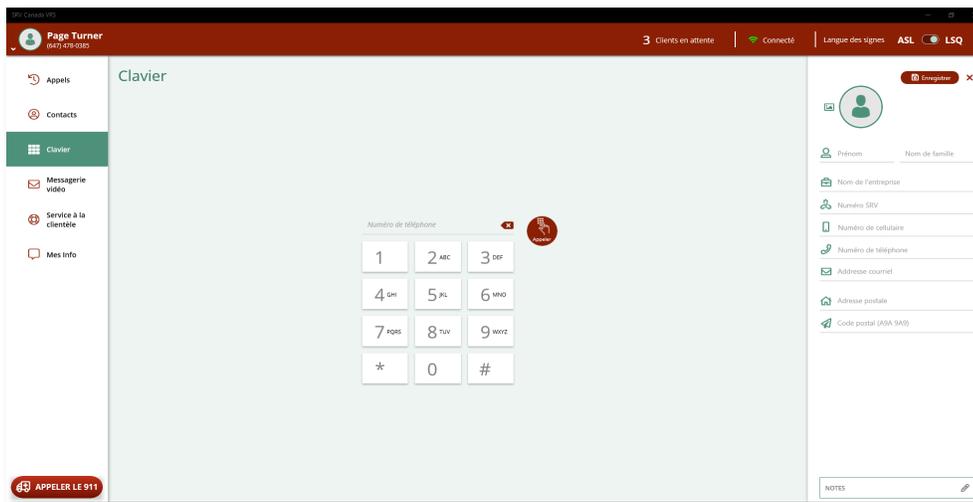


Figure 28 : Pavé numérique

# 9. Pendant un appel

## 9.1 Ajustement de la taille de l'écran Vue de soi

Lorsque vous êtes en appel vidéo, vous pouvez voir l'écran Vue de soi (coin supérieur droit). Vous pouvez augmenter ou réduire la taille de cet écran en cliquant sur le cadre de la fenêtre et en le faisant glisser. Pour annuler votre appel, cliquez sur « Annuler » (voir figure 29).

Remarque : Si vous voulez vérifier l'écran Vue de soi avant votre appel, composez le 90901.



Figure 29 : Appel vidéo

## 9.2 Modification des réglages

Lorsque vous faites un appel, vous verrez quatre options dans le bas de l'écran (voir figure 30).

**Caméra vidéo :** Vous pouvez activer ou désactiver l'écran Vue de soi (votre caméra) ou choisir un autre appareil.

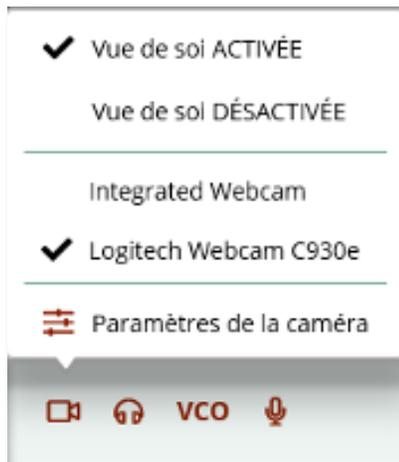


Figure 30 : Réglages de la caméra

**Audio :** Vous pouvez choisir votre haut-parleur/casque-micro préféré dans la liste des appareils connectés à votre ordinateur, couper le son et accéder aux paramètres audio (voir figure 31).

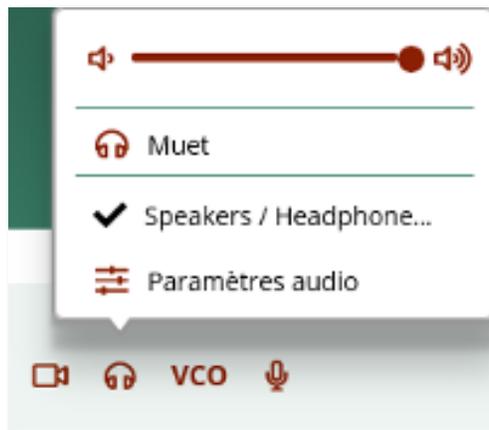


Figure 31 : Paramètres du haut-parleur/casque-micro

**Microphone :** Vous pouvez choisir votre microphone préféré dans la liste des appareils connectés à votre ordinateur, couper le son et accéder aux paramètres de l'appareil (voir figure 32).

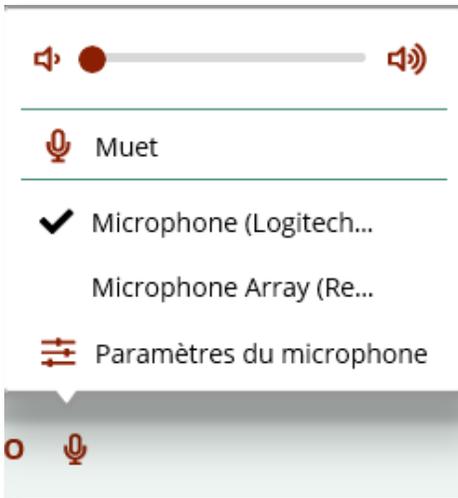


Figure 32 : Paramètres du microphone

## 9.3 Recherche d'un numéro de téléphone

### 9.3.1 Recherche d'un numéro de téléphone dans la liste des appels

Vous pouvez chercher le numéro d'une personne dans votre liste d'appels, même au cours d'un appel (voir figure 33).

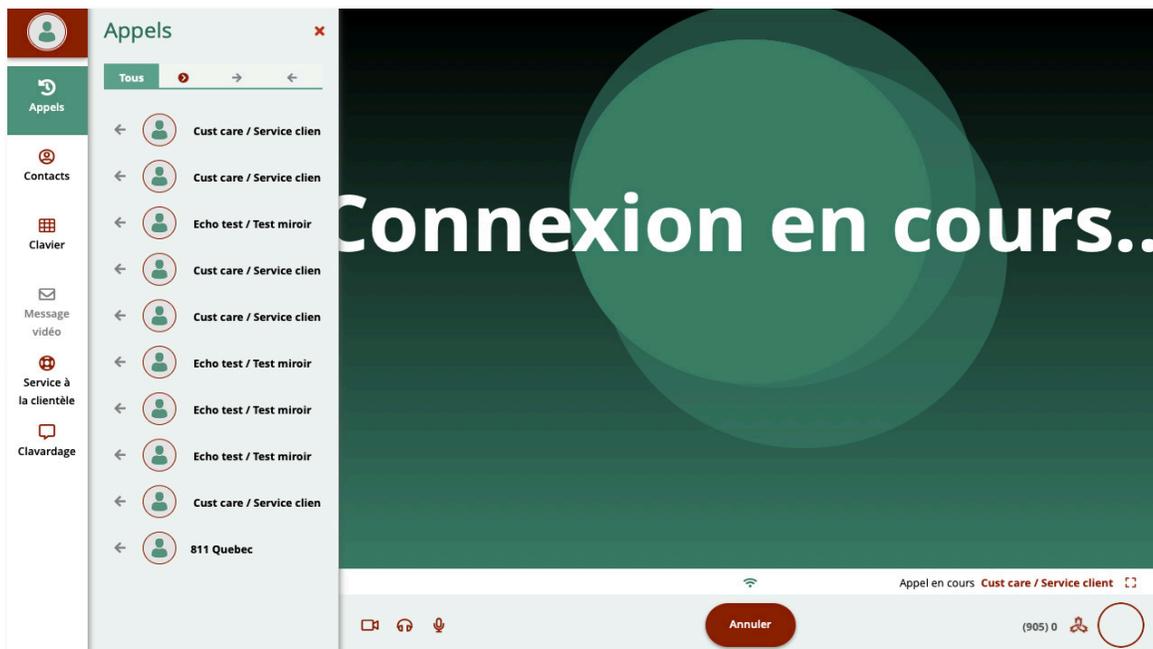


Figure 33 : Aperçu de la liste des appels durant un appel

### 9.3.2 Recherche d'un numéro de téléphone dans votre liste de contacts

Vous pouvez rechercher le numéro de téléphone d'une personne de votre liste de contacts, même au cours d'un appel (voir figure 34).

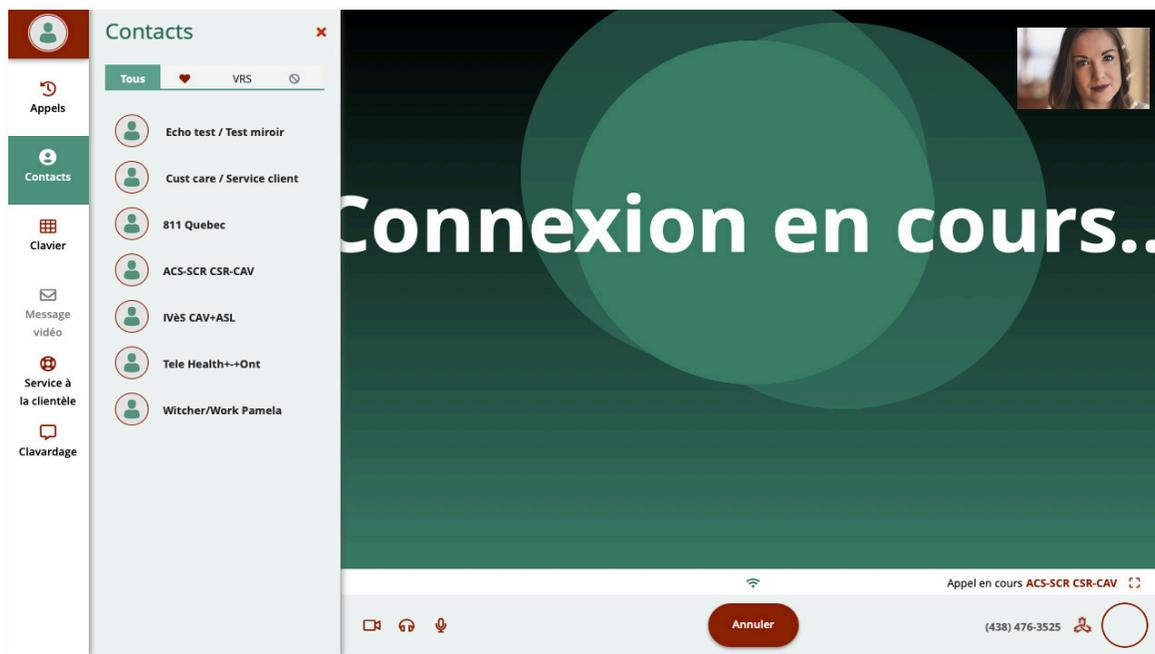


Figure 34 : Aperçu de la liste de contacts durant un appel

### 9.3.3 Envoi du numéro de téléphone d'un contact à l'interprète vidéo (IV)

Sélectionnez le contact désiré et cliquez sur l'icône « Envoyer ». Le numéro s'affichera ensuite dans la boîte de clavardage. Cliquez sur « Envoyer » (voir figure 35).

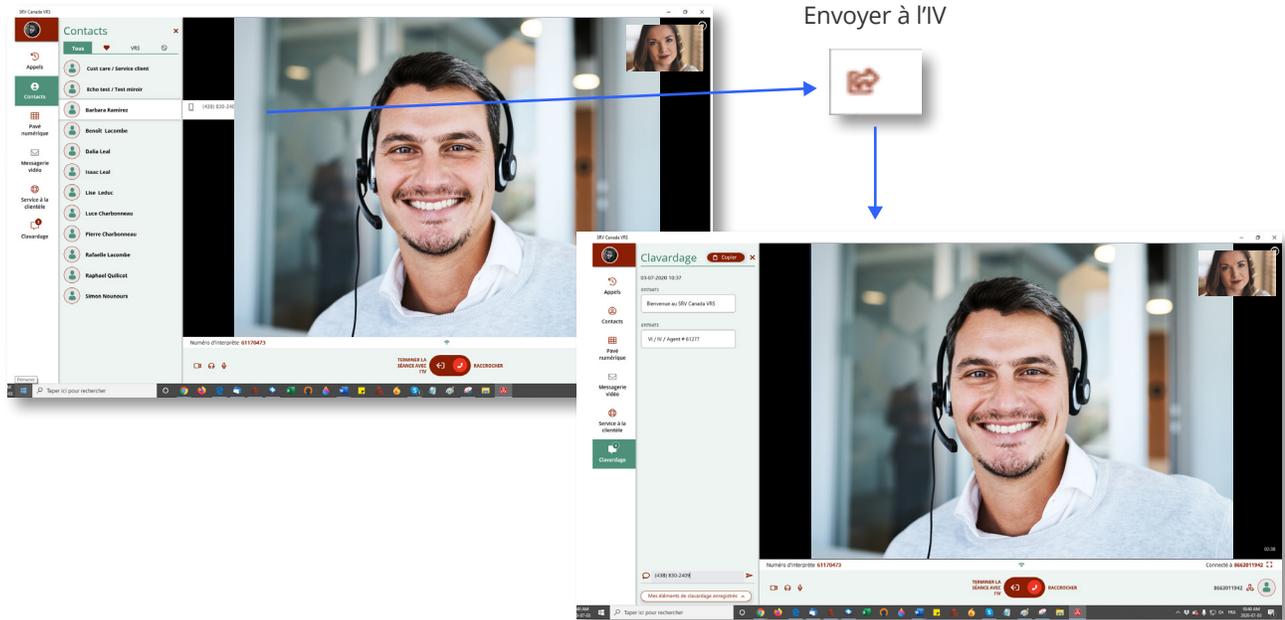


Figure 35 : Envoi du numéro de téléphone d'un contact à l'interprète

### 9.3.4 Menu d'accueil téléphonique

Lorsque vous faites un appel à un endroit qui utilise un menu d'accueil téléphonique (c.-à-d. un numéro à dix chiffres ainsi qu'un autre numéro pour joindre un service ou un membre du personnel, comme le poste 22), vous pouvez utiliser le pavé numérique pour entrer le numéro du service ou le poste de l'employé.



Figure 36 : Saisie d'un poste dans un menu d'accueil téléphonique

### 9.3.5 Consultation des coordonnées du service à la clientèle

Au cours d'un appel vidéo, vous pouvez consulter les coordonnées du service à la clientèle en cliquant sur « Service à la clientèle » dans le menu de gauche (voir figure 37).

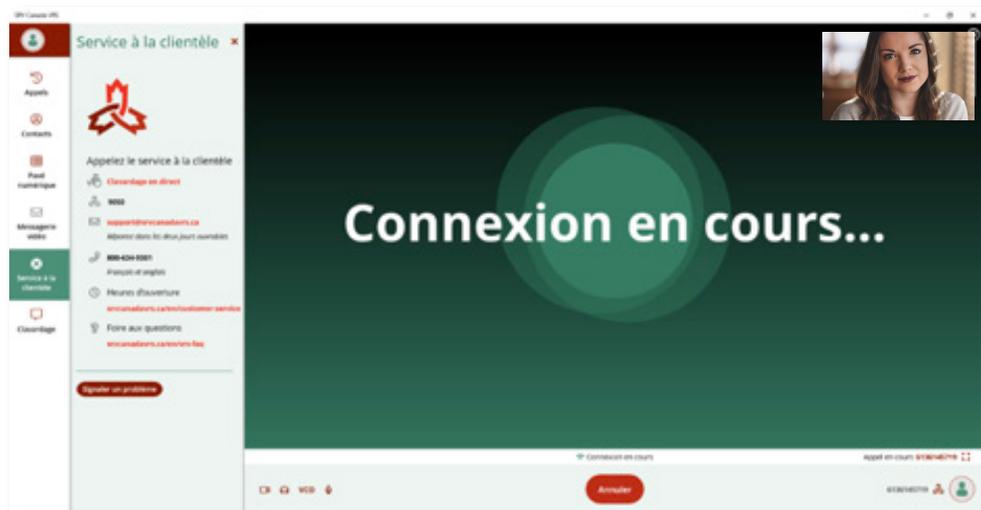


Figure 37 : Consultation des coordonnées du service à la clientèle durant un appel

## 10. Conclusion d'un appel

Lorsque vous êtes en communication avec un interprète vidéo (IV), vous avez deux options :

- Terminer la séance – mettre fin à l'appel avec la personne entendante et l'interprète vidéo (IV);
- Faire un autre appel – mettre fin à l'appel avec la personne entendante, mais rester **en ligne** avec l'interprète vidéo (IV) pour faire un autre appel.

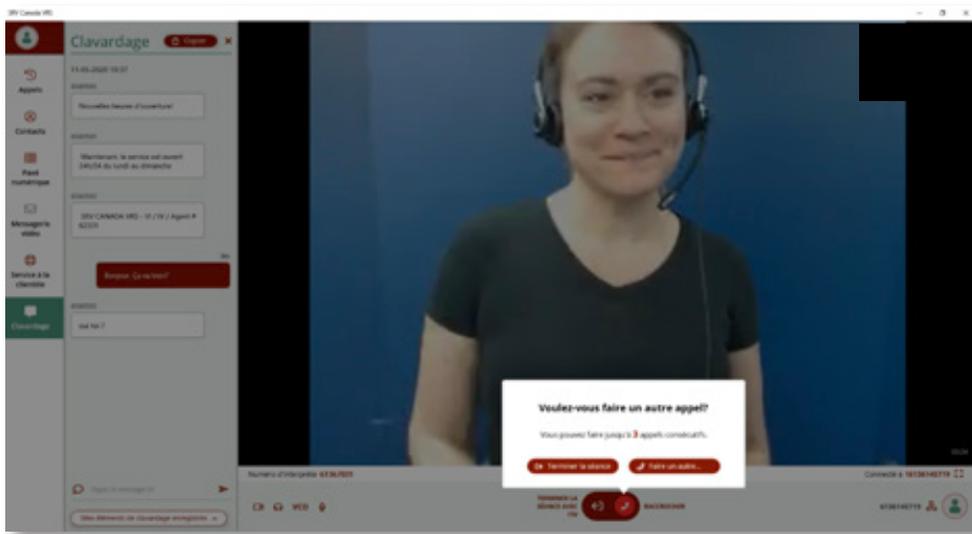


Figure 38 : Marche à suivre pour mettre fin à l'appel

## 10.1 Fin de la séance SRV et formulaire de rétroaction

Après avoir mis fin à l'appel avec l'interprète vidéo (IV), vous verrez un écran de rétroaction (voir figure 39). Votre avis est important et aidera SRV Canada à mieux comprendre votre expérience du service.

Remarque : Vous devez cliquer sur « J'ai fini » pour fermer l'écran.

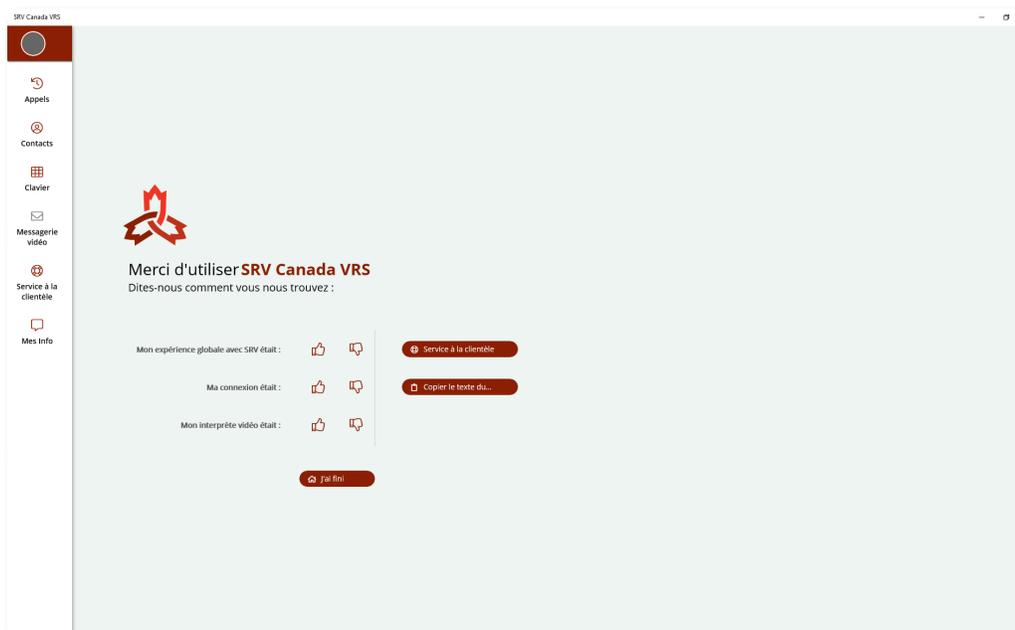


Figure 39 : Écran de rétroaction

## 10.2 Appel entrant

Un « appel entrant » est un appel que vous recevez d'une personne. Vous verrez un écran qui apparaîtra et vous montrera les renseignements de l'appelant. Vous aurez alors deux options :

- Accepter l'appel en cliquant sur « Répondre »;
- Rejeter l'appel et l'envoyer à la messagerie vidéo.

Remarque : Si vous n'avez pas activé la messagerie vidéo, l'appel sera tout simplement rejeté.

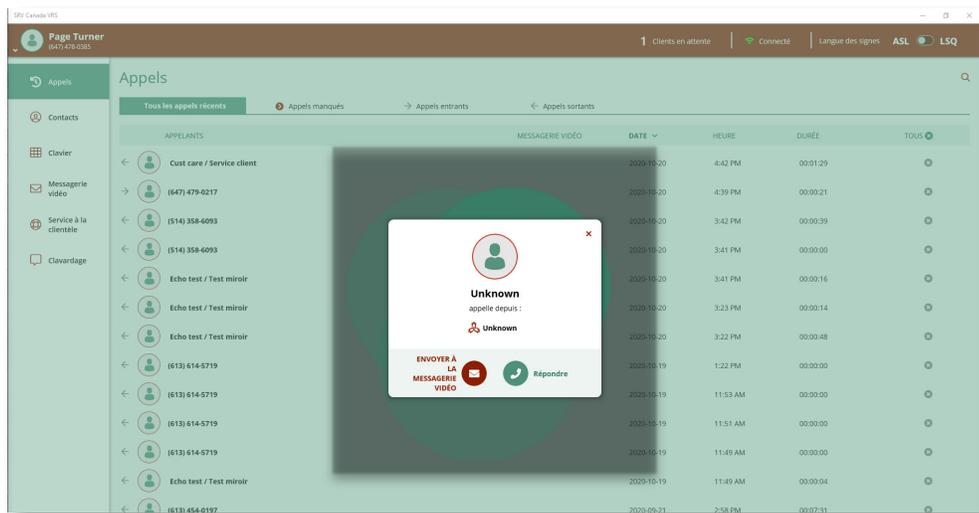


Figure 40 : Écran d'un appel entrant

# 11. Messagerie vidéo

## 11.1 Marche à suivre pour regarder un message vidéo

Cliquez sur « Messagerie vidéo » dans le menu de gauche. Cliquez sur le message vidéo que vous voulez regarder (voir figure 41). Le message sera téléchargé depuis le serveur. Une fois qu'il sera téléchargé, vous pourrez en voir un aperçu dans la messagerie vidéo. Cliquez ensuite sur le bouton de lecture pour le regarder. Lorsque la vidéo sera en train de jouer, vous pourrez voir la durée du message vidéo (c.-à-d. en minutes). Vous pouvez regarder les messages vidéo en mode plein écran en cliquant sur l'icône plein écran. Pour supprimer un message vidéo, cliquez sur le bouton de suppression (voir figure 42).

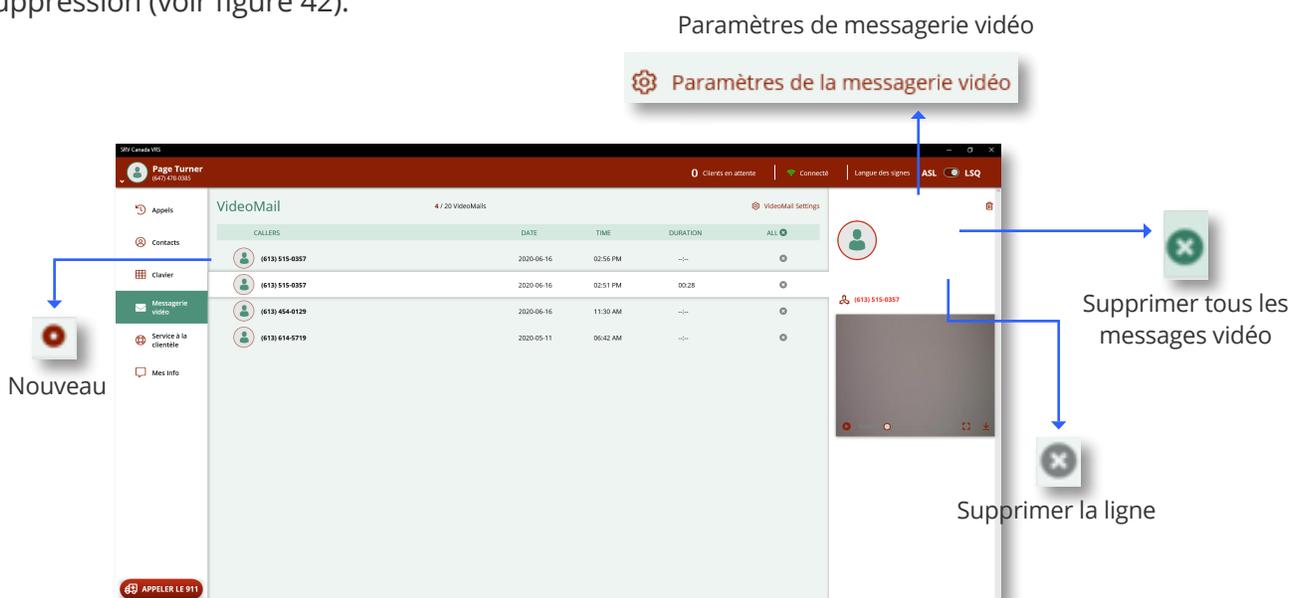


Figure 41 : Messagerie vidéo

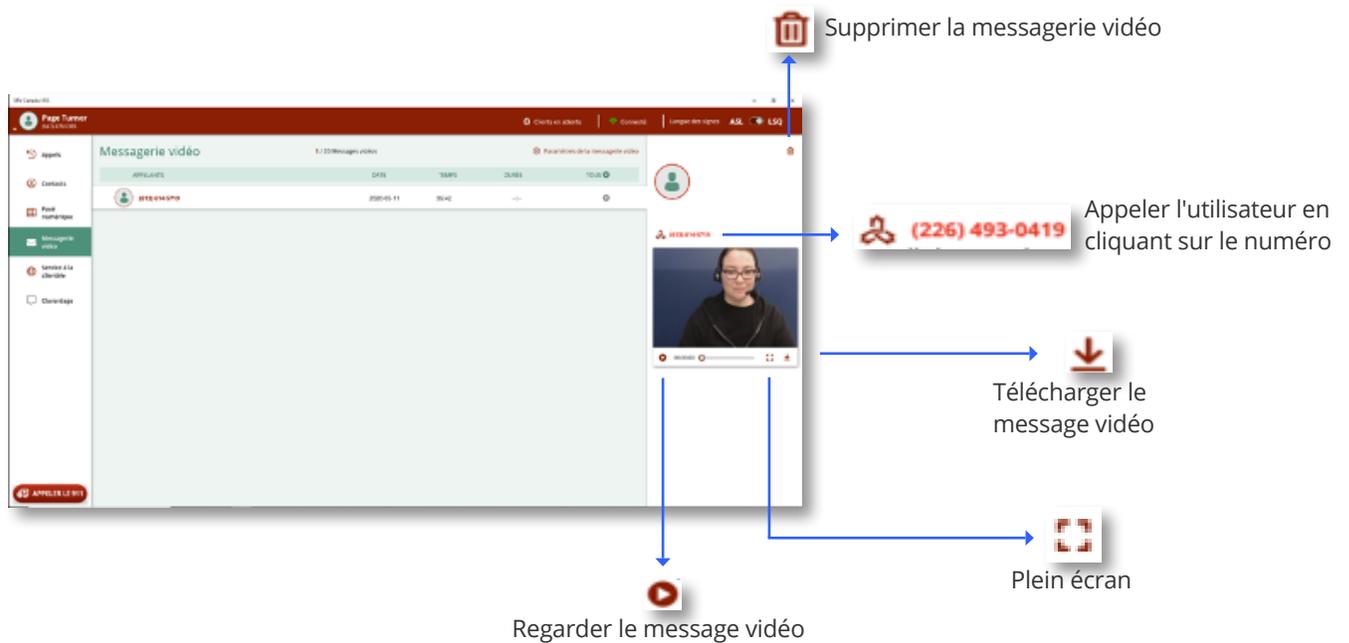


Figure 42 : Messagerie vidéo – regarder, supprimer ou télécharger un message

## 11.2 Sauvegarde des messages vidéo

Vous pouvez sauvegarder vos messages vidéo dans votre ordinateur en cliquant sur l'icône de téléchargement (voir figure 42).

## 11.3 Modification des paramètres de la messagerie vidéo

Pour enregistrer un message d'accueil, cliquez sur l'icône « Paramètres de la messagerie vidéo » dans le coin supérieur droit de l'écran. Vous pouvez utiliser le message d'accueil par défaut ou enregistrer un message d'accueil personnalisé (voir figure 43).

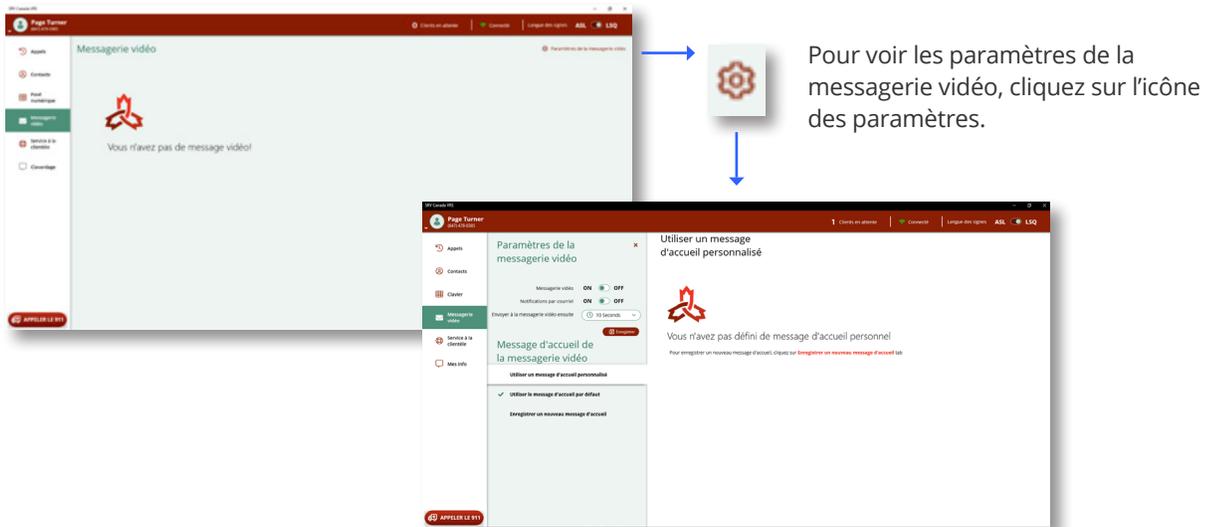


Figure 43 : Paramètres de la messagerie vidéo – Message d'accueil personnalisé ou par défaut, ou enregistrement d'un nouveau message

## 11.4 Enregistrement d'un message d'accueil

Pour enregistrer un nouveau message d'accueil, cliquez sur « Enregistrer un nouveau message d'accueil ». Appuyez sur la barre d'espace pour commencer l'enregistrement (voir figure 44).

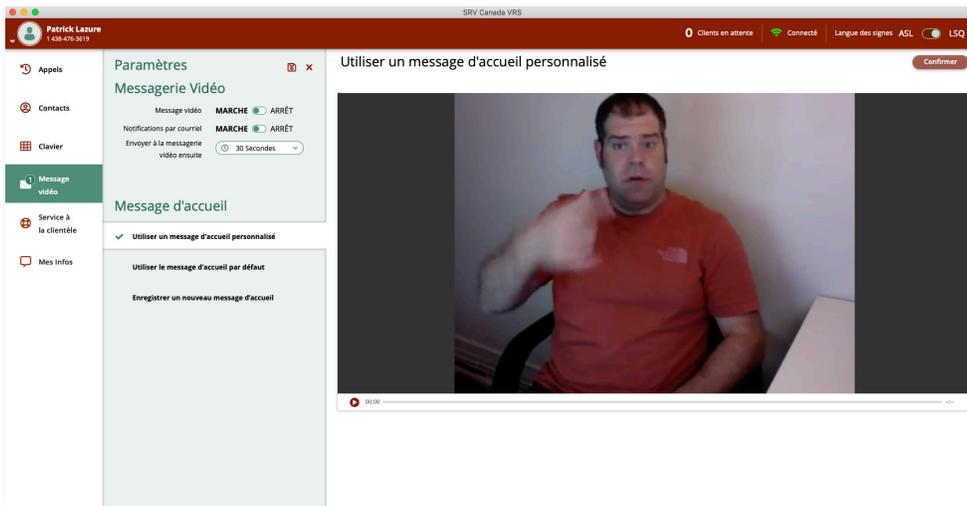


Figure 44 : Paramètres de la messagerie vidéo

Après avoir enregistré un nouveau message d'accueil, vous pouvez le sauvegarder comme message d'accueil personnalisé. Pour modifier et sauvegarder votre message d'accueil, cliquez sur « Utiliser un message d'accueil personnalisé » ou sur « Utiliser le message d'accueil par défaut ». Vous pouvez activer ou désactiver (On et Off) la messagerie vidéo dans les paramètres.

Vous pourrez également choisir la durée avant d'envoyer un appel entrant vers la messagerie vidéo.

## 12. Service à la clientèle

Vous pouvez joindre le service à la clientèle de diverses façons. Dans l'application SRV Canada VRS, vous pouvez utiliser le clavardage en direct ou composer le 9050 (voir figure 45).

Remarque : Vous devez avoir une caméra vidéo allumée et branchée à votre ordinateur pour contacter le service à la clientèle par clavardage en direct ou en composant le 9050.

Vous pouvez également joindre le service à la clientèle (en dehors de l'application SRV Canada) par courriel et téléphone vocal.

Sur cet écran, vous aurez accès aux heures d'ouverture du service à la clientèle ainsi qu'à la FAQ (foire aux questions).

### 12.1 Marche à suivre pour signaler un problème

Si vous voulez signaler un problème au service à la clientèle, cliquez sur le bouton « Signaler un problème » (voir figure 45).

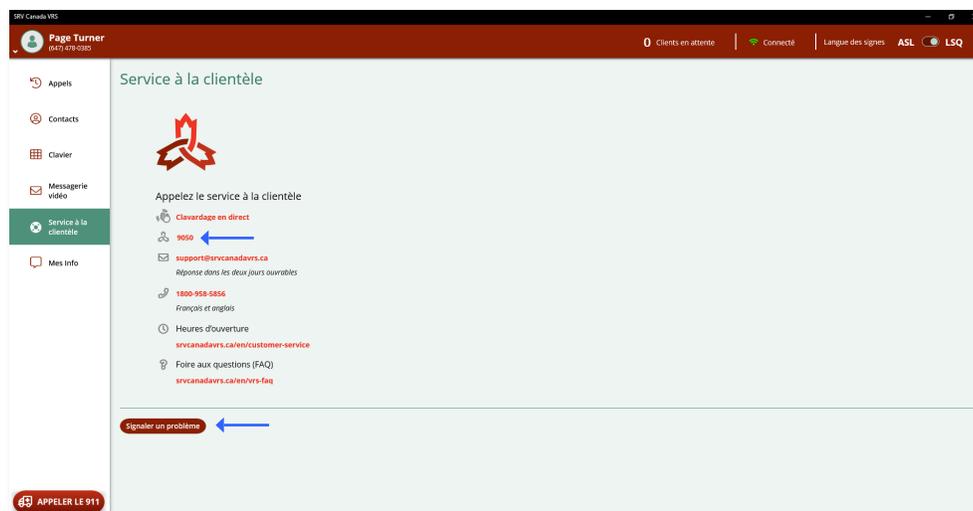


Figure 45 : Façons de contacter le service à la clientèle

# 13. Mes infos

Vous pouvez taper des renseignements et les sauvegarder dans Mes infos (voir figure 46).

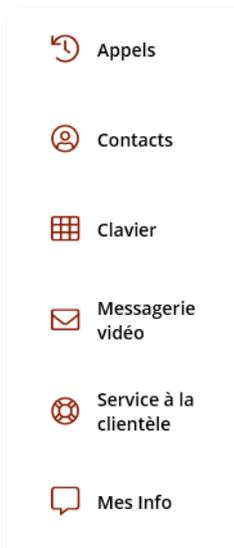


Figure 46 : Utilisation de « Mes infos »

## 13.1 Préenregistrer des messages dans Mes infos

Vous pouvez ajouter des messages que vous utilisez souvent dans Mes infos. Pour ce faire, sélectionner Mes infos. Cliquez sur l'icône « Plus ». Entrez un titre (p. ex., Carte bancaire). Tapez le message (p. ex., xxxx-xxxx-xxxx-xxxx). Cliquez sur « Enregistrer ». Vous pouvez créer plusieurs messages dans Mes infos que vous utiliserez souvent durant vos appels (voir figures 47 et 48).

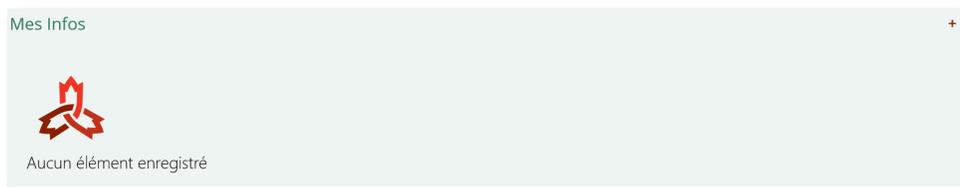


Figure 47 : Ajout, modification ou suppression d'un message dans « Mes infos »

🗑️ 📄 Enregistrer

**Titre** ( 11 caractères restants )

Carte bancaire

**Texte** ( 581 caractères restants )

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Figure 48 : Ajout d'un message dans « Mes infos »

## 13.2 Modification d'un message dans Mes infos

Pour modifier un message sauvegardé dans Mes infos, cliquez sur le message que vous voulez modifier, tapez votre nouveau message et enregistrez-le (voir figure 49).



Figure 49 : Modification d'un message dans « Mes infos »

### 13.3 Utilisation d'un message dans « Mes infos » avec un interprète vidéo (IV)

Pour utiliser l'un de vos messages sauvegardés dans Mes infos durant un appel, cliquez sur « Clavardage » dans le ruban (voir figure 50). Dans la liste de vos éléments enregistrés, sélectionnez le message sauvegardé que vous voulez envoyer à l'IV et cliquez sur la « flèche rouge » (voir figures 51, 52 et 53).

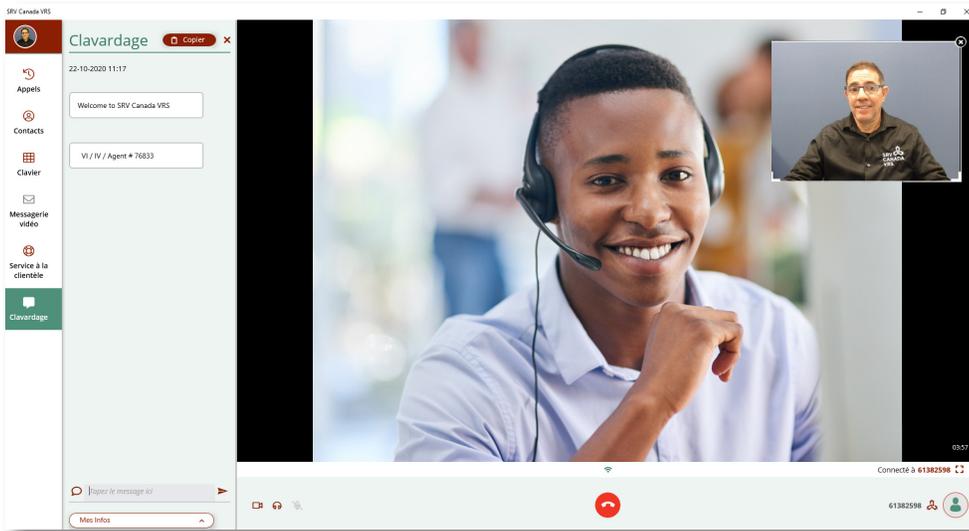
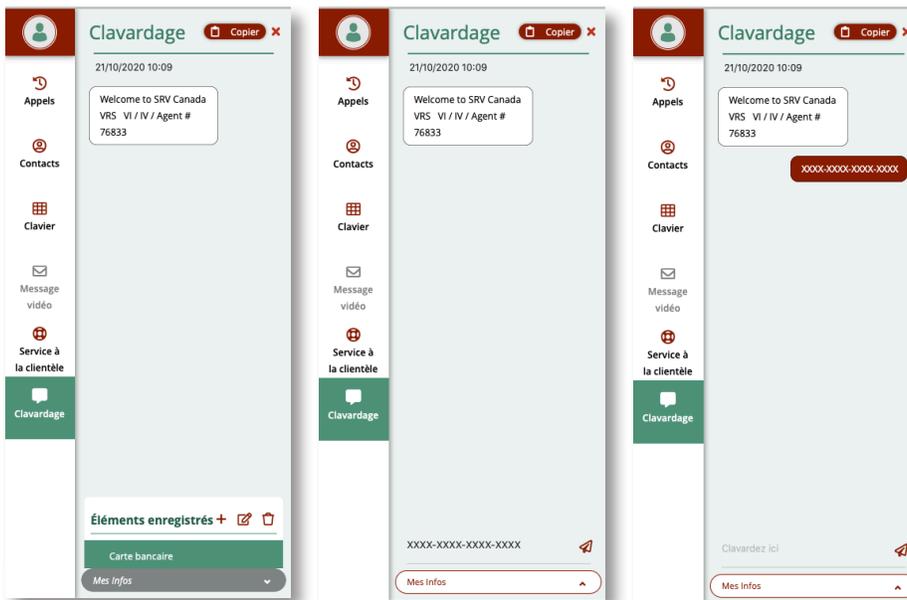


Figure 50 : Envoi d'un message dans « Mes infos »



Figures 51, 52 et 53 : Récupération et envoi des éléments sauvegardés dans « Mes infos »

# 14. Appels 911

Vous pouvez faire un appel 911 en cliquant sur le bouton « Appeler le 911 » dans le menu principal (voir figure 54).

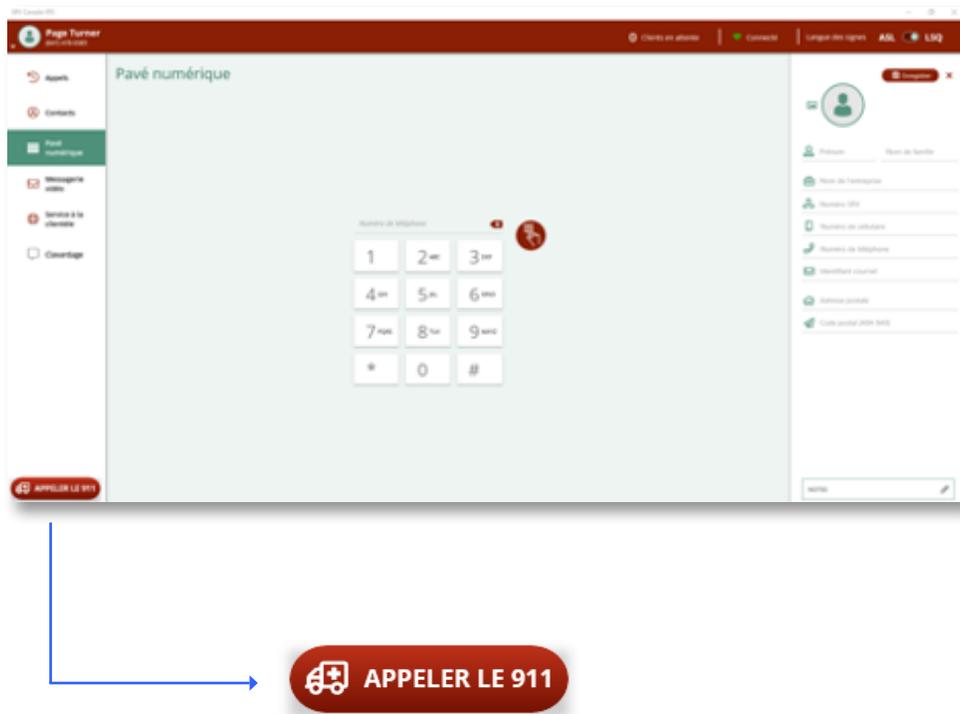


Figure 54 : Appel 911

**CONSEIL :** Gardez à jour votre adresse à domicile dans votre profil SRV Canada. L'interprète vidéo (IV) aura ainsi accès à vos renseignements les plus récents pour les communiquer aux services d'urgence.