

## Résumé du CCU du 5 juin 2024

<b>Titre</b>	Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS)
<b>Date</b>	Le 5 juin 2024, de 13 h à 16 h (HE)
<b>Type</b>	Réunion de consultation
<b>Lieu</b>	Zoom
<b>Sujet</b>	Plan de qualité technique, qualité de l'interprétation vidéo et communications
<b>Présence</b>	<p>Chris Kenopic, animateur</p> <p>Personnel de l'ACS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Suzanne Laforest, chef de la direction et directrice générale</li> <li>● Renu Sangha, directrice des opérations pour les fournisseurs d'interprètes vidéo et directrice financière</li> <li>● Jodi Birley, directrice des communications</li> <li>● Paula Bath, directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie</li> <li>● Wissam Constantin (modérateur Zoom)</li> </ul> <p>Membres ou représentants du CCU (présents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Christopher Ramharry (Toronto International Deaf Film and Arts Festival)</li> <li>● Catherine MacKinnon (Toronto International Deaf Film and Arts Festival)</li> <li>● Imran Hakamali (Greater Vancouver Association of the Deaf)</li> <li>● Leah Riddell (Société culturelle des sourds de l'Ontario)</li> <li>● Benoît Landry (Association des personnes vivant avec une surdité de Laval)</li> <li>● Myles Murphy (Newfoundland Association of the Deaf)</li> <li>● Nicole Marsh (Association des sourds du Canada)</li> </ul> <p>Membres ou représentants du CCU (absents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dellalee Piper (OVAD - Okanagan Valley Association of the Deaf)</li> <li>● Marie-Hélène Couture (Maison des Femmes Sourdes de Montréal)</li> <li>● Véronique Leduc (Maison des Hommes Sourds)</li> </ul>
<b>Interprètes</b>	ASL-LSQ
<b>Notes supplémentaires</b>	Langues de la réunion : ASL, LSQ et anglais

**Avis de non-responsabilité :**

**Ce document est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne reflète pas nécessairement les opinions de l'ACS. Il a pour but de fournir un résumé clair et précis des sujets discutés et d'omettre les informations permettant d'identifier les participants. Il ne s'agit pas d'une transcription mot à mot ni de citations des commentaires des participants. Si vous constatez des erreurs de traduction ou si vous avez des doutes quant à l'exactitude des renseignements fournis, veuillez envoyer un courriel à l'adresse [publications@cav-acs.ca](mailto:publications@cav-acs.ca).**

**Thème : Mise à jour des plans de qualité technique de l'ACS**

*Pannes*

Les commentaires des clients indiquent la nécessité d'améliorer la communication et la fiabilité de la plateforme. L'ACS veille à y répondre en élaborant un plan pour définir les pannes, faire la distinction entre les pannes planifiées et non planifiées et fournir des notifications aux clients sur la façon dont l'ACS gère les pannes. Ce plan devrait être complété d'ici le 30 juin 2024. Une fois terminé, le nouveau processus de gestion des pannes sera mis en œuvre en quelques mois. Par ailleurs, le fournisseur de la plateforme de l'ACS, IVès, conçoit actuellement la plateforme (2.0) qui devrait être prête en 2025. Cette nouvelle version devrait réduire la fréquence des pannes.

*Appels SRV interrompus*

Les clients sont mécontents des appels SRV interrompus, qui se produisent après une longue attente et qui les forcent à rétablir l'appel. Le projet de plateforme (2.0) devrait améliorer le problème des appels interrompus; l'ACS suivra de près l'évolution de la situation.

*Transferts des IV*

Les clients sont mécontents que les IV (interprètes vidéo) transfèrent leur appel SRV après un court délai, par exemple après moins de 5 minutes. L'ACS a instauré une politique exigeant que les interprètes demeurent en ligne au moins 10 minutes avant de transférer l'appel. Les transferts rapides d'appels au SRV seront surveillés étroitement par l'ACS. L'ACS collabore actuellement avec quatre fournisseurs d'interprètes vidéo (FIV) : Asign (ASL), Convo Canada (ASL), SIVET (LSQ) et ISEP (LSQ), et tout transfert d'appel rapide fera l'objet d'une discussion avec eux afin de maintenir la qualité des appels. Pour toute plainte concernant les transferts d'appels SRV, il est recommandé de communiquer avec le service à la clientèle de l'ACS au 9050.

*Portail Web*

Le développement d'une option d'appel via le portail Web du SRV sera prévu dans l'appel d'offres. Cela signifierait que les appels SRV seraient effectués à partir d'un navigateur Web et non d'une application. Avant de soumettre l'appel d'offres, l'ACS prévoit lancer une demande d'information cet automne pour recueillir des renseignements sur les entreprises souhaitant proposer leurs services pour la plateforme. *Quatre demandes relatives à des fonctionnalités techniques*

*1) Composition non limitée à des numéros à dix chiffres*

Les clients ne peuvent actuellement composer que des numéros de téléphone à dix chiffres, ce qui les limite aux appels en Amérique du Nord (Canada et États-Unis). L'ACS est en train de recueillir des informations sur l'impact de l'ouverture de l'accès aux appels vers des numéros autres que ceux à dix chiffres sur le système et de déterminer les coûts associés.

*2) Conférence téléphonique à trois*

La deuxième fonctionnalité réclamée par les clients est la possibilité de voir la personne entendante sur l'écran du SRV en même temps que l'IV. Cette fonction a une incidence significative sur le système et sera incluse dans l'appel d'offres. Il est encore trop tôt pour déterminer si elle sera mise en œuvre.

*3) Appels SRV en un clic*

Cette fonctionnalité demandée par les clients leur permettrait de cliquer sur un numéro de téléphone figurant sur un navigateur Web et d'être immédiatement redirigés vers l'application SRV et vers un IV pour passer un appel.

Cette fonctionnalité ne constitue pas une priorité à l'heure actuelle. La principale priorité est d'assurer la fiabilité et la stabilité de la plateforme. Lorsque les problèmes de stabilité et de fiabilité seront résolus, la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités, dont celle-ci, sera envisagée.

*4) Options de notification des appels*

Les clients souhaiteraient être mieux avertis des appels entrants du SRV, par exemple avec une lumière clignotante sur des appareils ou des sites Web autres que leur téléphone. Cette fonctionnalité sera ajoutée à l'appel d'offres et il faudra s'assurer de la compatibilité avec la plateforme avant de procéder à sa mise en place.

**Thème de discussion 1 : Qualité de l'interprétation vidéo**

*Mises à jour de l'ACS*

- La politique précédente qui permettait aux clients de passer jusqu'à trois appels utilisant l'interprétation vidéo (IV) par séance a été modifiée. Les appelants peuvent passer un nombre illimité d'appels SRV par séance.
- Une nouvelle politique concernant la possibilité de s'annoncer soi-même a été mise en place. Cette politique permet aux clients d'annoncer leur identité chaque fois qu'ils passent un appel SRV, au lieu de compter uniquement sur l'interprète pour annoncer l'appel SRV.
- Une fonction de rappel a été introduite. Elle permet à l'interprète vidéo (IV) de rappeler l'appelant lorsque la communication est coupée, dans la mesure du possible.

*Questions de l'ACS aux membres du CCU*

*1) Comment l'ACS peut-il améliorer la qualité en matière d'IV? (c.-à-d. la formation)*

Un membre a mentionné que Sorenson (États-Unis) dispose d'une équipe spécialisée dans la formation des interprètes, ce qui pourrait éventuellement être utile à l'ACS pour améliorer la qualité de l'interprétation vidéo (IV).

L'ACS a répondu que le système de SRV au Canada est différent de celui des États-Unis. L'ACS est l'administrateur principal qui fournit les lignes directrices, puis les quatre FIV sont responsables de la mise en œuvre des directives et de la gestion des appels. Le rôle principal de l'ACS est d'assurer la formation des quatre FIV en cas de changements de politique liés au SRV, comme l'ajout de services 9-8-8. Les quatre FIV sont responsables de former leurs interprètes vidéo en fonction des lignes directrices de l'ACS.

Un autre membre a souligné l'importance de connaître la marche à suivre pour signaler les problèmes de qualité de l'interprétation vidéo. Il est primordial que les clients préviennent le service à la clientèle de l'ACS au 9050.

L'ACS a répondu qu'il pourrait être possible de partager la procédure de signalement des problèmes de qualité, ainsi que le processus de gestion des tickets de l'ACS afin d'aider les appelants à mieux comprendre comment fournir une rétroaction efficace et ce à quoi ils peuvent ensuite s'attendre.

Un membre a évoqué une certaine confusion quant à l'utilisation du SRV dans les situations d'urgence. Certains clients pensent qu'ils ne peuvent pas utiliser les services de SRV lorsque la police ou les ambulanciers sont sur place avec la personne sourde.

L'ACS a précisé que si un appelant se trouve dans une situation d'urgence et a besoin d'aide, il peut composer le 9-1-1 via l'application SRV. Lorsque les secours arrivent, l'interprète vidéo (IV) du SRV poursuivra l'interprétation jusqu'à l'arrivée d'un interprète sur place ou jusqu'à ce que l'interprète vidéo ne soit plus nécessaire.

*2) Comment l'ACS peut-il améliorer la gestion des appels au SRV? (c.-à-d., les transferts d'appels)*

Un membre a estimé qu'il serait utile pour les clients de recevoir une notification indiquant que l'interprète vidéo qui participe à l'appel approche de son temps limite, préférablement dès le début de l'appel. Cela devrait contribuer à améliorer l'expérience de l'appel.

Un autre membre a dit que les institutions financières et les organismes gouvernementaux continuent de rejeter les appels du SRV.

L'ACS a répondu qu'il recueillait activement des données sur les appels rejetés par les institutions financières, les gouvernements et d'autres organismes, et qu'il avait mis en place un projet de numéros réservés en collaboration avec les banques et les organismes gouvernementaux afin de s'assurer qu'ils comprennent l'objectif des services du SRV. Par exemple, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a annoncé la mise en place de numéros réservés aux clients qui appellent par le SRV afin de réduire

l'incidence des appels rejetés. L'ACS continuera à recueillir et à analyser les données relatives aux appels afin de trouver des solutions pour améliorer l'expérience d'appel des clients.

3) *Comment l'ACS peut-il rendre les appels SRV plus accessibles? (c.-à-d., les interprètes sourds)*

Un membre a souligné l'importance d'avoir des interprètes sourds disponibles pour les appelants sourds et a suggéré que cela permettrait de mieux répondre à leurs besoins.

L'ACS a indiqué qu'à l'heure actuelle, les interprètes sourds peuvent intervenir dans le cadre d'un appel SRV si le fournisseur d'interprètes vidéo dispose de ce type de personnel. La fonction d'équipe à distance permet à un deuxième interprète de se joindre à l'appel. Cependant, les clients sourds ne pourraient voir que l'interprète sourd (et non le deuxième IV). L'ACS examinera cette question plus en détail.

Un membre a également évoqué le potentiel d'amélioration de l'accès au SRV pour les clients sourds-aveugles en mettant à leur disposition des lieux centraux où ils pourraient se rendre et recevoir de l'aide pour passer des appels au SRV. Les besoins des clients sourds-aveugles sont variés; certains ont besoin de plus d'aide à la communication que d'autres. Un membre a indiqué que d'autres recherches et collectes de données sont nécessaires afin de mieux comprendre leurs besoins.

L'ACS a répondu qu'il collabore actuellement avec deux entreprises, Touch Seeds (États-Unis) et Eversa (Canada), pour recueillir de l'information auprès de clients canadiens sourds-aveugles actuels et potentiels afin de mieux comprendre leurs besoins en matière de SRV. Lorsque ces informations auront été recueillies, elles seront partagées avec la communauté sourde sur le site Web de l'ACS.

## **Thème de discussion 2 : Amélioration des communications et des relations publiques de l'ACS**

### *Mises à jour de l'ACS*

- L'équipe des communications de l'ACS s'est agrandie et a accueilli deux nouveaux membres : un gestionnaire des communications et un producteur vidéo.
- À la fin de l'année 2024, la possibilité de publier des commentaires sur la page Facebook de l'ACS sera ouverte à tous.
- Un compte Instagram pour l'ACS sera créé.
- L'anniversaire du SRV Canada, auparavant organisé au siège social de l'ACS à Ottawa, se tiendra à Surrey, en Colombie-Britannique, le 28 septembre 2024.

### Questions de l'ACS aux membres du CCU

1) *Comment l'ACS peut-il prévenir rapidement la clientèle d'une interruption de service?*

L'ACS a précisé que l'interruption de service qui se produisait auparavant tôt tous les matins n'est plus en vigueur. Toutefois, si une interruption planifiée est nécessaire, pour des raisons de maintenance par exemple, l'ACS cherche des moyens de diversifier les notifications aux clients en envoyant, par exemple, un message texte, un message vidéo ou un courriel (avec une option d'exclusion).

2) *Comment l'ACS peut-il améliorer l'accessibilité de ses communications?*

Un membre a expliqué que le langage utilisé sur les réseaux sociaux pourrait être simplifié et que plus de vidéos YouTube pourraient être ajoutées sur le site Web de l'ACS. Parmi les autres idées, on peut noter la possibilité pour les clients de sauvegarder ou de revoir les vidéos de l'ACS dans leur historique YouTube ou la création d'un historique des vidéos dans l'application SRV Canada. De plus, les transcriptions écrites et les sous-titres codés pourraient constituer d'autres options d'accessibilité.

Un autre membre a proposé de faire connaître l'ACS sur d'autres plateformes de réseaux sociaux, comme TikTok et X. Ce membre a suggéré que pour recueillir plus de commentaires et d'idées de la part du public, un sondage pourrait être mené pour mieux comprendre ses besoins en matière d'accessibilité à la communication. Cette question fera l'objet d'une discussion avec le personnel de l'ACS.

*3) De quelle manière préférez-vous obtenir des informations de l'ACS sur le SRV Canada?*

Un membre a proposé d'utiliser un code QR qui pourrait être imprimé, accompagné d'un lien vers le site Web de l'ACS permettant d'obtenir plus d'informations. Une autre suggestion a été de rendre ces informations disponibles dans l'application SRV Canada, plutôt qu'uniquement sur le site Web, car de nombreux clients utilisent habituellement l'application pour les appels SRV. Pour recueillir rapidement les commentaires des appelants sourds du SRV, un sondage à question unique pourrait même être réalisé.

*4) Quels sont les problèmes ou les difficultés de communication que vous rencontrez avec le SRV?*

Un membre a déclaré que les interprètes, lorsqu'ils interagissent avec un membre de l'équipe à distance, semblent parfois distraits alors qu'ils écoutent les clients. Il faudrait y remédier.

Par ailleurs, la possibilité de masquer l'écran lorsque l'on est en attente d'un appel devrait être envisagée, car cela permettrait de préserver l'intimité des clients. Certains problèmes liés à la fonctionnalité de l'application ont été évoqués, comme la difficulté de voir un interprète sur l'écran en raison de son format réduit. Il est proposé de poursuivre les essais pour améliorer la fonctionnalité et l'accessibilité de l'application.

Pour rendre le groupe de l'ACS sur Facebook encore plus accessible au public, il devrait être converti en une page, éliminant ainsi les restrictions ou les notifications manquées.

À l'heure actuelle, sur Facebook, l'ACS possède deux pages distinctes réservées à chacune des deux langues des signes (une page en ASL et une page en LSQ), alors que sur LinkedIn, la page est bilingue. Afin de renforcer les liens entre les communautés ASL et LSQ, nous devrions combiner les deux pages et permettre à chacun de voir les commentaires des autres et d'entamer des discussions. Les membres semblent appuyer l'idée de regrouper les pages ASL et LSQ. Comme Facebook ne permet pas de publier plus d'une vidéo à la fois, il faudrait d'abord publier une vidéo en ASL, puis une vidéo en LSQ. Un autre membre a suggéré qu'au lieu d'avoir des vidéos distinctes en ASL et en LSQ, les vidéos pourraient inclure les deux langues, ce qui permettrait aux clients d'accéder aux informations dans les deux langues simultanément.

## **Discussions ouvertes**

Jusqu'à présent, l'ACS partageait un ordre du jour à l'avance aux membres du CCU, ce qui est une bonne chose. Néanmoins, un membre partage qu'il peut être difficile de planifier les discussions avec le conseil d'administration et les membres de son organisation, car le calendrier des réunions du CCU ne correspond pas toujours à celui de son organisation. Étant donné que les réunions du CCU sont organisées deux fois par année, confirmer la date de la réunion suffisamment à l'avance pourrait aider les membres du CCU à s'y préparer.

Un membre a suggéré que l'ACS pourrait envisager de publier des questions de discussion précises sur ses plateformes de réseaux sociaux, possiblement tous les six mois ou tous les ans, afin d'accroître la sensibilisation et la discussion parmi les groupes de clients sourds.

Un autre membre a suggéré que la réunion soit organisée dans un endroit public où les membres de la communauté sourde pourraient exprimer directement leurs commentaires. L'ACS a répondu avoir déjà prévu d'inviter la communauté sourde à un café-rencontre qui sera plus interactif. La date de cette rencontre n'a pas encore été fixée.

Il y a eu une certaine confusion quant aux politiques du SRV concernant l'utilisation du SRV sur Zoom. La politique de l'ACS limite à 90 minutes la durée des conférences téléphoniques tenues par le biais du SRV. Le recours à l'interprétation vidéo à distance (IVD) est fortement recommandé pour les réunions en ligne d'une durée supérieure à 90 minutes, puisqu'elle facilite la communication et la rend plus efficace, permettant aux interprètes de se familiariser avec l'ordre du jour de la réunion.

L'ACS a fait remarquer que le programme d'assurance qualité de l'interprétation vidéo du SRV a été suspendu en raison de la COVID-19. L'équipe de l'ACS s'efforce de rétablir le programme et d'y apporter les ajustements nécessaires, ce qui devrait être réalisé d'ici 2025.

La prochaine réunion du CCU sera organisée à l'automne. Un nouveau processus de nomination des membres du CCU sera lancé au début de l'automne, avec 10 candidatures retenues (3 personnes qui signent en LSQ et 7 personnes qui signent en ASL) provenant de parties prenantes enregistrées. Le mandat du CCU sera revu et mis à jour cet été, et soulignera l'importance pour le CCU d'être constitué d'un groupe de représentants des clients qui soit inclusif et diversifié. Lorsque les candidatures et les organisations auront été choisies, les dates et les thèmes des deux prochaines réunions du CCU seront déterminés.

## **Conclusion**

Quelques membres ont jugé que la réunion du CCU avait été productive, avec de bonnes idées, et ont souhaité remercier tous les participants de la réunion. Certains sujets peuvent s'avérer délicats et complexes, cependant, ils estiment que cela vaut la peine d'en discuter, car cela permettra d'améliorer les services de SRV pour la communauté sourde.

La chef de la direction et directrice générale de l'ACS a remercié tous les participants, y compris l'équipe d'interprètes ASL-LSQ et le modérateur Zoom, pour le temps consacré à cette réunion. Elle a souligné les formidables discussions et les idées qui ont été échangées et elle a ajouté qu'un résumé de cette rencontre serait créé et publié sur le site Web de l'ACS.