

Étude de faisabilité sur l'offre de services de relais vidéo et la satisfaction des besoins des utilisateurs sourds-aveugles de l'ASL et de la LSQ

Administrateur canadien du SRV
(ACS) Inc.

Sommaire

Juillet 2024



REMERCIEMENTS

Ce fut un réel plaisir de réaliser cette étude de faisabilité pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS). Notre équipe tient à remercier toutes les parties prenantes, y compris les organismes de personnes sourdes-aveugles, les organismes d'interprétation en langue des signes et les experts sourds, pour leur participation à ce processus. Leurs perspectives aideront l'Administrateur canadien du SRV à façonner l'avenir de l'offre de SRV pour sourds-aveugles.

Nous remercions chaleureusement Nancy Lynn Dillon, Jason Herbers et Bryen Yunashko pour les nombreuses réflexions qu'ils ont apportées à l'étude de faisabilité. Nous souhaitons également remercier Jeffrey Beatty pour son expertise du cadre réglementaire canadien en matière de responsabilité fiscale dans le secteur des télécommunications. Nous remercions également Paula Bath et Carmelle Cachero, de l'ACS, d'avoir mené à bien ce projet de recherche.

Nous souhaitons à l'Administrateur canadien du SRV tout le succès possible dans la mise en œuvre des recommandations émanant de cette étude de faisabilité et dans le soutien apporté aux besoins des communautés ASL et LSQ sourdes-aveugles du Canada.

Hayley Broadway, MSc
Robert Sirvage, MA
TouchSeeds LLC

Caroline Hould, MSc
Cynthia Benoit, MSc, MBA
Eversa Inc

Lisa Anderson, consultant
ARC Consulting

Reconnaissance territorial

D'un océan à l'autre, nous reconnaissons les territoires ancestraux et non cédés de tous les Inuits, Métis et membres des Premières Nations qui considèrent ce pays comme leur patrie.



TABLE DES MATIÈRES

01

CONTEXTE

03

MÉTHODOLOGIE

05

COMPARAISON
INTERNATIONALE

07

CONCLUSION

02

PROFIL DES
UTILISATEURS
SOURDS-AVEUGLES

04

RÉSULTATS

06

RECOMMANDATIONS

08

GLOSSAIRE

01

CONTEXTE



CONTEXTE

Eversa et TouchSeeds ont été mandatées par l'Administrateur canadien du SRV (« ACS ») pour mener une étude de faisabilité sur l'offre du SRV et ainsi mieux répondre aux besoins des utilisateurs sourds-aveugles de l'ASL/LSQ. Conçue conformément à l'engagement de l'ACS visant à mieux comprendre les besoins uniques des utilisateurs sourds-aveugles en matière de SRV, l'étude visait à déterminer la faisabilité de l'offre de SRV pour les utilisateurs sourds-aveugles et à formuler, le cas échéant, des recommandations.

Ce rapport présente des renseignements importants sur l'expérience des sourds-aveugles, notre méthodologie, les principaux résultats, les points saillants des comparaisons internationales, les recommandations et les conditions optimales d'utilisation du service.



COMPRENDRE LA RÉALITÉ DES SOURDS-AVEUGLES

Il est essentiel de mieux comprendre les expériences quotidiennes des personnes sourdes-aveugles pour définir les priorités en matière d'offres de SRV accessibles à ces personnes et pour garantir une expérience client centrée sur les sourds-aveugles, ainsi que l'acceptation par les communautés de sourds-aveugles des efforts de l'ACS en ce sens.

En ce sens, cette rubrique présente divers aspects de l'expérience des sourds-aveugles, notamment la transition d'une vie et leur identité, le spectre de la « basse vision », les effets discriminatoires des progrès technologiques et le programme d'études en interprétation pour les sourds-aveugles.

Par ailleurs, certaines subtilités sont mises en évidence en ce qui concerne le cheminement des individus sourds-aveugles à travers cette réalité.

La transition d'une vie : une composante intrinsèque de l'identité des sourds-aveugles

Un dilemme : positionner les sourds-aveugles dans le spectre de la « basse vision »

Les effets discriminatoires des progrès technologiques

Retardataires : Le curriculum invisible de l'interprétation de sourds-aveugles

COMPRENDRE LA RÉALITÉ DES SOURDS-AVEUGLES

Les communautés sourdes-aveugles sont diverses en termes de pathologies visuelles et de méthodes d'adaptation, l'un des principaux défis étant la transition d'une cécité partielle à une cécité complète. Cette transition implique des étapes émotionnelles comparables à un deuil, touchant plusieurs aspects de la vie, de l'adaptation des activités physiques à la modification des modes de communication. Accepter l'identité de sourd-aveugle implique d'intégrer ces changements et ces pertes dans la réalité quotidienne et de parcourir un chemin d'adaptation hautement personnel.

En revanche, l'identité sourde demeure stable, centrée sur la vision et le langage, plutôt que sur des conditions physiques changeantes. Ainsi, ces capacités considérées comme allant de soi pour durer toute une vie établissent des normes d'accessibilité simples. Comprendre le rôle de la transition dans la vie des sourds-aveugles met en évidence le besoin de solutions d'accessibilité adaptées.

La transition d'une vie : une composante intrinsèque de l'identité des sourds-aveugles

Un dilemme : positionner les sourds-aveugles dans le spectre de la « basse vision »

Les effets discriminatoires des progrès technologiques

Retardataires : Le curriculum invisible de l'interprétation de sourds-aveugles



COMPRENDRE LA RÉALITÉ DES SOURDS-AVEUGLES

Le spectre de la basse vision comprend à la fois les individus qui ont besoin de verres correcteurs, mais qui peuvent encore conduire, et ceux qui sont légalement aveugles et qui ne peuvent pas conduire. Les personnes ayant une vision résiduelle éprouvent souvent des difficultés à communiquer en langue des signes, en plissant les yeux ou en ajustant la distance qui les sépare de leurs interlocuteurs. La prise en compte de l'accessibilité pour les personnes ayant une basse vision est cruciale, mais elle ne couvre pas entièrement les défis des communautés sourdes-aveugles.

« Sourds-aveugles » reflète la combinaison des identités sourde et aveugle, soulignant que ces conditions sont imbriquées plutôt que séparées.

L'équipe a opté pour le terme « Sourds- aveugles » plutôt que « Sourds et aveugles » afin de mettre l'accent sur l'expérience intégrée des personnes sourdes-aveugles et d'éviter l'idée fausse selon laquelle la prise en compte d'une seule condition peut résoudre les défis auxquels elles sont confrontées.

La transition d'une vie : une composante intrinsèque de l'identité des sourds- aveugles

Un dilemme : positionner les sourds- aveugles dans le spectre de la « basse vision »

Les effets discriminatoires des progrès technologiques

Retardataires : Le curriculum invisible de l'interprétation de sourds-aveugles



COMPRENDRE LA RÉALITÉ DES SOURDS-AVEUGLES

Avant la création du SRV, les personnes sourdes et sourdes-aveugles bénéficiaient d'un accès similaire aux télécommunications grâce à la correspondance écrite et aux appareils de télécommunication pour sourds (ATS). Les communautés sourdes ont insisté pour obtenir de meilleurs outils de communication et des services de relais, améliorant ainsi les interactions avec les personnes entendantes. Les personnes sourdes-aveugles ont adapté les téléimprimeurs avec du matériel en braille pour satisfaire leurs besoins.

La communication vidéo, tout en étant bénéfique pour les personnes sourdes, a engendré des difficultés pour les utilisateurs sourds-aveugles, puisqu'elle repose en grande partie sur un contenu visuel. Ce changement a entraîné un sentiment d'exclusion et a révélé un fossé technologique, décrit par l'auteur sourd-aveugle John Lee Clark comme le « distantisme », où les besoins des sourds-aveugles ne sont pas pris en compte adéquatement par les technologies existantes.

La transition d'une vie : une composante intrinsèque de l'identité des sourds-aveugles

Un dilemme : positionner les sourds-aveugles dans le spectre de la « basse vision »

Les effets discriminatoires des progrès technologiques

Retardataires : Le curriculum invisible de l'interprétation de sourds-aveugles



COMPRENDRE LA RÉALITÉ DES SOURDS-AVEUGLES

Au départ, le domaine de l'interprétation en langue des signes comptait sur des bénévoles non formés, généralement des membres de la famille ou des amis, renforçant ainsi l'idée fausse selon laquelle les personnes sourdes avaient besoin d'une aide supplémentaire pour gérer leurs besoins. Cette approche a également touché l'interprétation pour les sourds-aveugles.

Malgré les progrès de la formation professionnelle et de la certification, l'interprétation pour les sourds-aveugles a pris du retard dans la plupart des programmes. La raison est que le contenu relatif à l'interprétation de sourds-aveugles est fréquemment placé à la fin des programmes d'études conçus pour enseigner la langue des signes ou la culture sourde.

Au Canada, le Collège George Brown est le premier et le seul collège canadien à proposer un programme de certificat d'intervenant pour les personnes sourdes-aveugles.

Cet écart constant souligne le besoin pour une meilleure formation et une accessibilité accrue pour les utilisateurs du SRV qui sont sourds-aveugles.

La transition d'une vie : une composante intrinsèque de l'identité des sourds-aveugles

Un dilemme : positionner les sourds-aveugles dans le spectre de la « basse vision »

Les effets discriminatoires des progrès technologiques

Retardataires : Le curriculum invisible de l'interprétation de sourds-aveugles



02

PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES



PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES

Dans cette section, nous présentons un aperçu du profil des utilisateurs sourds-aveugles, couvrant leurs préférences en matière de communication, leurs caractéristiques démographiques, les utilisateurs du SRV et les utilisateurs potentiels, ainsi que les technologies accessibles couramment utilisées.

Préférences en matière de communication

Démographies des sourds-aveugles au Canada

Utilisatrices et utilisateurs potentiels sourds-aveugles du SRV

Technologies accessibles



PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES

Les préférences en matière de communication varient parmi les personnes sourdes-aveugles, et reflètent la diversité au sein de leurs communautés en termes d'expériences, de besoins et d'attentes. Aux fins de cette étude, nous nous concentrerons sur les personnes sourdes-aveugles qui communiquent principalement en langue des signes américaine (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ).

Le rapport CDBC.SRV (2022) a indiqué que les préférences des participants sourds-aveugles en matière de communication sont les suivantes :

- 25 % d'entre eux utilisent l'ASL tactile, la LSQ tactile ou le protactile.
- 43 % d'entre eux utilisent l'ASL et la LSQ
- 58 % d'entre eux ont recours à des interprètes sourds
- 69 % d'entre eux ont recours à des facilitateurs de communication

Préférences en matière de communication

Démographies des sourds-aveugles au Canada

Utilisatrices et utilisateurs potentiels sourds-aveugles du SRV

Technologies accessibles



PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES

La collecte de statistiques significatives et pertinentes sur la population sourde-aveugle dans le contexte de cette étude représente un énorme défi. La difficulté provient des variations dans la définition du terme « sourds-aveugles », influencées par divers discours, comme les perspectives médicales, juridiques ou culturelles, et l'inclusion d'un spectre de niveaux de perte de vision.

En extrapolant des données fournies par le National Deaf-Blind Equipment Distribution Program (NDBEDP) de la Federal Communications Commission des États-Unis, qui a recensé 12 000 utilisateurs sourds-aveugles et ayant une basse vision, on peut conclure qu'il y a environ 1 450 utilisateurs sourds-aveugles et ayant une basse vision au Canada, en tenant compte de la taille de la population des deux pays.

Préférences en matière de communication

Démographies des sourds-aveugles au Canada

Utilisatrices et utilisateurs potentiels sourds-aveugles du SRV

Technologies accessibles



PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES

En 2023, on comptait 9 823 utilisateurs du SRV Canada, dont 7 207 utilisateurs de l'ASL (74 %) et 2 585 utilisateurs de la LSQ (26 %).

Selon le récapitulatif du sondage 2023 de l'ACS, un nombre total de 933 répondants, soit 17 % des utilisateurs du SRV Canada enregistrés, auraient une basse vision (ACS, 2024). Bien que ces chiffres indiquent qu'il y a un nombre prévalent d'utilisateurs du SRV qui ont affirmé avoir une basse vision, il est primordial de se rappeler que le terme « basse vision » est très large et vaguement défini, car la signification peut différer d'un individu à l'autre.

Les résultats du sondage révèlent qu'il y a 1 670 utilisateurs enregistrés ayant une « basse vision ». Il est essentiel de noter, cependant, que ce chiffre n'inclut pas seulement les utilisateurs sourds-aveugles. De plus, ce chiffre ne tient pas compte des utilisateurs sourds-aveugles potentiels qui ne se sont peut-être pas inscrits au service.

Préférences en matière de communication

Démographies des sourds-aveugles au Canada

Utilisatrices et utilisateurs potentiels sourds-aveugles du SRV

Technologies accessibles

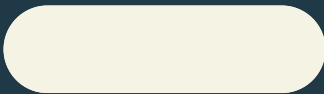




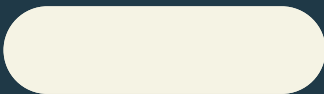
PROFIL DES UTILISATEURS SOURDS-AVEUGLES

Plusieurs technologies accessibles sont fréquemment utilisées par les personnes sourdes-aveugles, notamment ZoomText, les loupes, les lecteurs d'écran, les convertisseurs en braille et les téléimprimeurs vibrants.

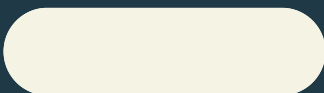
Dans le domaine des technologies de télécommunications accessibles, certaines, comme les téléimprimeurs, sont déjà accessibles. D'autres, comme le texte en temps réel (RTT), doivent être ajoutées aux plateformes pour garantir une accessibilité complète.



Préférences en matière de communication



**Démographies des sourds-aveugles au
Canada**



**Utilisatrices et utilisateurs potentiels
sourds-aveugles du SRV**

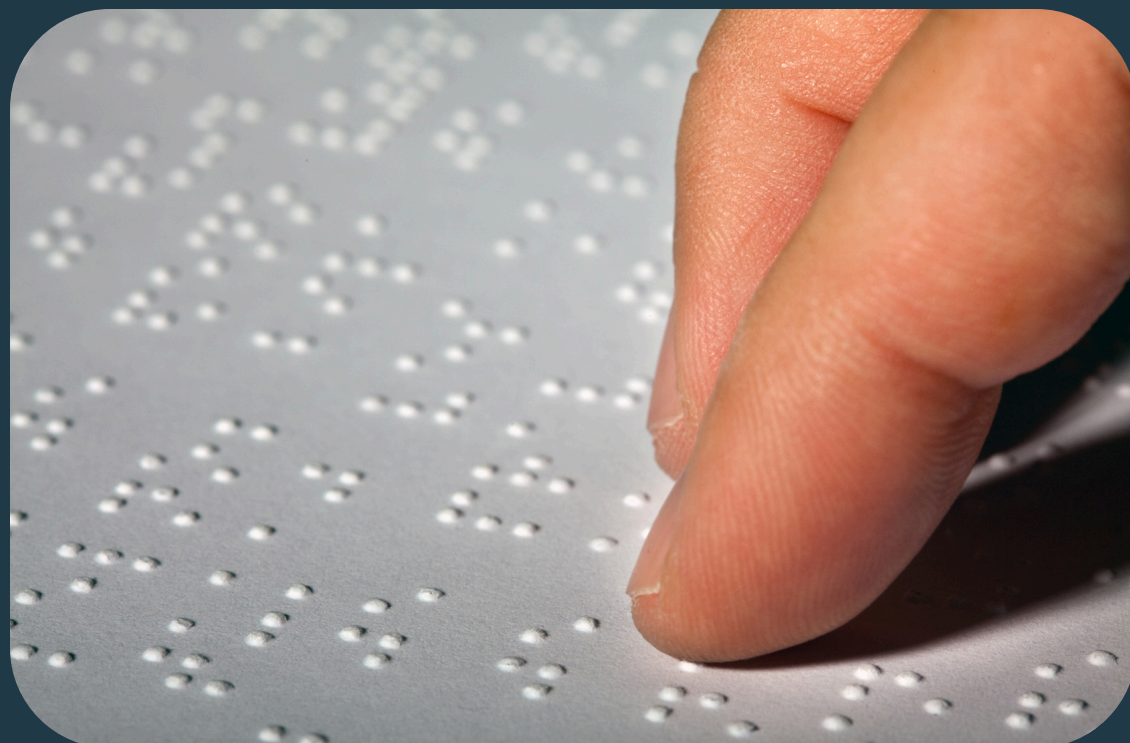


Technologies accessibles



03

MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE

Cette section présente en détail les résultats relatifs aux besoins et aux expériences des utilisateurs sourds-aveugles en ce qui concerne le SRV Canada. Elle vise à répertorier les difficultés et les avantages de leurs interactions avec le service afin d'identifier les lacunes et de mieux répondre à leurs besoins.

Pour recueillir les données, nous avons utilisé une méthodologie de recherche qualitative combinée en trois volets. Elle nous a permis de procéder à une triangulation des données, impliquant des renseignements obtenus par trois méthodes complémentaires:

- Analyse de documents,
- Entrevues semi-dirigées, et
- Tests auprès des utilisateurs.

La triangulation des données nous a permis de parvenir à une convergence et de valider les résultats, réduisant ainsi les préjugés et garantissant la fiabilité.

Analyse de documents

Entrevues semi-dirigées

Tests auprès des utilisateurs

MÉTHODOLOGIE

la première méthode utilisée est l'analyse de documents, qui comprend une étude des interventions dans les procédures du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) relatives au SRV.

Ces interventions ont été sélectionnées en fonction du principal critère d'admissibilité, à savoir la présence d'un contenu lié à la surdicécité. Puis, elles ont été choisies parmi les documents contenant les points de vue d'utilisateurs sourds-aveugles sur leur expérience avec le SRV Canada.

Au cours du processus d'analyse, plusieurs thèmes ont été soulevés, nous renseignant sur l'expérience des utilisateurs sourds-aveugles avec le SRV Canada.

Les constations et les insuffisances qui ont émergés de cette méthode nous ont permis d'identifier les questions à poser et les éléments à observer.

Analyse de documents

Entrevues semi-dirigées

Tests auprès des utilisateurs



MÉTHODOLOGIE

Des entrevues semi-dirigées ont ensuite été menées afin de documenter les expériences des utilisateurs sourds-aveugles avec le SRV Canada et leurs besoins en fonction du service actuel. En raison des objectifs de cette étude, trois catégories principales des ujets ont été définies : les informateurs clés, les utilisateurs sourds-aveugles et les experts en la matière.

Pour répondre aux besoins en communication des participants sourds-aveugles à travers la vaste géographie du Canada, les entrevues ont été offertes en présentiel et en virtuel, certaines rencontres ayant été animées par des facilitateurs de communication. Les synthèses ont été revues et approuvées par les participants, et les renseignements personnels ont été rendus anonymes pour des raisons de confidentialité. L'analyse des données a été réalisée à l'aide d'une analyse thématique, avec un examen approfondi et inductif des données et des vérifications croisés pour garantir la fiabilité et réduire les préjugés.

Analyse de documents

Entrevues semi-dirigées

Tests auprès des utilisateurs

MÉTHODOLOGIE

Pour renforcer l'analyse de documents et les entrevues semi-dirigées, nous avons procédé à des tests auprès des utilisateurs du SRV Canada.

Pour ce faire, nous avons fait appel à un expert du SRV américain, sourd-aveugle, qui a testé la plateforme afin d'identifier ses forces et ses faiblesses.

Analyse de documents

Entrevues semi-dirigées

Tests auprès des utilisateurs

04

RÉSULTATS



RÉSULTATS

Chaque méthode de collecte de données a permis de recueillir plusieurs informations sur l'expérience des utilisateurs sourds-aveugles actuels et potentiels avec le SRV Canada.

Les résultats découlant des travaux sont regroupées comme suit :

- Technologie
- Individus
- Gouvernance et gestion
- Éducation et sensibilisation
- Facilitateurs de communication
- Distribution de matériel

**Avis de consultation de Telecom CRTC 2021-102
Interventions des parties prenantes sourdes-aveugles**

Contribution des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles

Résultats de tests auprès des utilisateurs

Besoins des personnes sourdes-aveugles en matière de SRV au Canada : Solutions

RÉSULTATS

Les interventions du public dans le cadre de l'avis de consultation 2021-102 du CRTC auprès des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles ont fait ressortir plusieurs lacunes dans l'offre de SRV pour les utilisateurs sourds-aveugles, dont les suivantes :

- Une incompatibilité de la plateforme technologique vidéo avec les appareils d'accessibilité comme les lecteurs braille.
- Une interface utilisateur contre-intuitive.
- Une plateforme non personnalisable.
- Des expériences variées avec les interprètes vidéo (IV) et les représentants du service à la clientèle (RSC) causées par un manque de sensibilisation culturelle envers les sourds-aveugles et par des obstacles comportementaux.
- L'absence de facilitateurs de communication.
- Des canaux de service à la clientèle inefficaces et des lacunes dans les options de libre-service accessibles.
- L'absence d'un service à la clientèle en personne.
- Le distantisme et l'exclusion des clients sourds-aveugles dans les processus de prise de décision.
- L'absence de partenariat avec des organisations de sourds-aveugles.

Avis de consultation de Telecom CRTC 2021-102 Interventions des parties prenantes sourdes-aveugles

Contribution des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles

Résultats de tests auprès des utilisateurs

Besoins des personnes sourdes-aveugles en matière de SRV au Canada : Solutions



RÉSULTATS

Les commentaires recueillis auprès des parties prenantes sourdes-aveugles lors des entrevues semi-dirigées correspondent aux résultats de l'analyse de documents relatifs aux interventions du public dans le cadre de l'avis de consultation 2021-102 du CRTC.

Nous avons également identifié plusieurs problèmes :

- Des défis importants dans les situations d'urgence lors des appels.
- Des problèmes d'interférence et d'interopérabilité des applications.
- Des problèmes de cohérence dans la tenue vestimentaire des interprètes.
- Les conséquences de politiques comme celle de la langue des signes sur l'accès au SRV dans la mission de l'ACS.
- Le défi visant à équilibrer la confidentialité et les stratégies d'accessibilité utilisées par les utilisateurs sourds-aveugles, comme l'utilisation.



**Avis de consultation de Telecom CRTC 2021-102
Interventions des parties prenantes sourdes-aveugles**

Contribution des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles

Résultats de tests auprès des utilisateurs

Besoins des personnes sourdes-aveugles en matière de SRV au Canada : Solutions

RÉSULTATS

Les résultats obtenus grâce à la phase d'essai auprès des utilisateurs on révélé les problèmes suivants :

- La plateforme actuelle a été codée d'une manière qui empêche les utilisateurs de braille de « lire » l'écran et de naviguer dans la plateforme.
- L'assistance d'une personne voyante est nécessaire pour guider le doigt de l'utilisateur sourd-aveugle à travers le clavier de numérotation.
- La plateforme ne semble pas respecter les normes de conception ou les lignes directrices en matière de codage.

**Avis de consultation de Telecom CRTC 2021-102
Interventions des parties prenantes sourdes-aveugles**

Contribution des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles

Résultats de tests auprès des utilisateurs

Besoins des personnes sourdes-aveugles en matière de SRV au Canada : Solutions



RÉSULTATS

Lors des interventions de l'avis de consultation 2021-102 du CRTC, des entrevues semi-dirigées et des tests auprès des utilisateurs, les participants sourds-aveugles ont proposé plusieurs solutions, notamment :

- Mettre en œuvre l'application myMMX db, ce qui serait une solution idéale pour l'utilisateur qui permettrait de gagner rapidement du temps.
- Garantir la conception universelle et la facilité d'utilisation
- optimale de la plateforme technologique vidéo.
- Fournir aux IV et aux RSC une formation de sensibilisation à la culture des sourds-aveugles et sur l'accessibilité.
- Ajouter des facilitateurs de communication.
- Optimiser les canaux de communication du service à la clientèle.
- Mettre en place un service de soutien à la clientèle en personne.
- Élaborer des options de libre-service accessibles aux utilisateurs sourds-aveugles (p.ex., site Web, FAQ, etc.).
- Intégrer une culture fondée sur l'accessibilité et l'inclusion.
- Intégrer les clients sourds-aveugles de la conception à la livraison.
- Redéfinir l'éducation, la sensibilisation et les relations communautaires avec les clients sourds-aveugles dès le départ.
- Établir des partenariats avec des organisations sourdes-aveugles.
- Tenir compte des coûts de l'internet et de l'équipement.

Avis de consultation de Telecom CRTC 2021-102 Interventions des parties prenantes sourdes-aveugles

Contribution des groupes de parties prenantes sourdes-aveugles

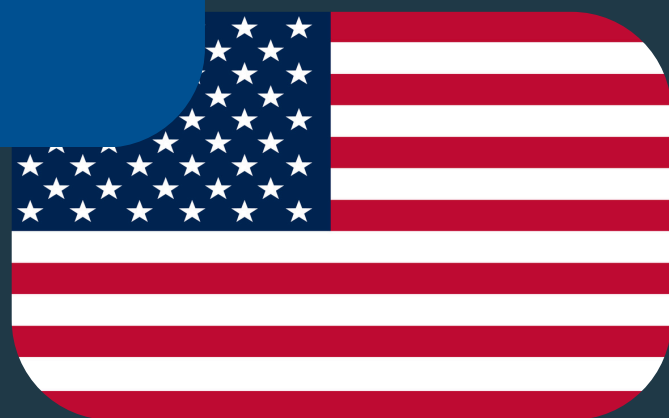
Résultats de tests auprès des utilisateurs

Besoins des personnes sourdes-aveugles en matière de SRV au Canada : Solutions



05

COMPARAISON INTERNATIONALE



COMPARAISON INTERNATIONALE

Les principaux objectifs de la comparaison internationale des offres de SRV pour les utilisateurs sourds-aveugles étaient les suivants :

- Effectuer des recherches et compiler des pratiques fondées sur des données probantes, centrées sur des offres de SRV adaptées à la culture des utilisateurs sourds-aveugles dans le monde entier, y compris faire une analyse de documents.
- Répertorier les meilleures pratiques des organisations de SRV bien établies et des autres parties prenantes en vue de les utiliser comme références pour les produits à livrer par la suite.

Selon des critères de sélection prédéterminés, la Suède et les États-Unis ont été retenus pour la comparaison internationale des offres de SRV pour les utilisateurs sourds-aveugles.

Contexte et méthodologie

Suède

États-Unis

COMPARAISON INTERNATIONALE

Pour être retenus dans la comparaison internationale des offres de SRV sourds-aveugles, les pays sélectionnés devaient satisfaire les critères suivants :

- Contexte politique : Contexte socio-politique et économique semblable à celui du Canada.
- Réglementation : Services réglementés par les autorités.
- Coût abordable : Subventionné par les autorités sans frais pour les utilisateurs du SRV.
- Disponibilité : Les services doivent être disponibles sur demande en permanence, y compris les services d'urgence.
- Accessibilité : Au moins un fournisseur de SRV doit être accessible aux utilisateurs sourds- aveugles.

Contexte et méthodologie

Suède

États-Unis

COMPARAISON INTERNATIONALE

En tant que concepteur de technologies SRV en Suède, nWise a créé la plateforme MMX pour les fournisseurs de services et a conçu deux applications pour les utilisateurs finaux à partir de cette même plateforme. L'application myMMX est destinée aux utilisateurs sourds, sourds-aveugles et malentendants, tandis que myMMX db est spécialement conçue pour les utilisateurs sourds-aveugles. Les deux applications peuvent être utilisées de manière interchangeable par tout utilisateur enregistré.

Les caractéristiques principales de ces applications comprennent le mode facilitateur de communication (mode FC), les normes de conversation totale avec vidéo, texte en temps réel (TTR) et voix, ainsi que la personnalisation de l'interface de l'utilisateur final.

Au cours de la dernière décennie, la plateforme MMXde nWise a été utilisée dans le monde entier, notamment pour ses fonctions d'accessibilité, spécialement pour les utilisateurs sourds-aveugles.

Contexte et méthodologie

Suède

États-Unis



COMPARAISON INTERNATIONALE

Depuis que Sorenson Communications Inc. (« Sorenson ») a repris le SRV pour les utilisateurs sourds-aveugles, l'application myMMX db continue d'être utilisée et a été mise à jour à plusieurs reprises (myMMX, 2024).

Dans un avenir rapproché, la technologie haptique sera également intégrée, ce qui permettra aux utilisateurs sourds-aveugles de ressentir les vibrations lors des conversations.

Les facilitateurs de communication et le programme national de distribution d'équipements pour sourds-aveugles sont disponibles pour les utilisateurs sourds-aveugles dans le cadre du SRV. De plus, la Commission fédérale des communications (FCC) des États-Unis a suspendu certaines politiques liées au SRV pour permettre aux interprètes vidéo (IV) de bénéficier d'une période de transition avant d'utiliser la technologie du texte en temps réel (TTR) pour répondre aux appels. Par exemple, si les IV n'ont pas encore été formés, ils peuvent rediriger un appel entrant d'une personne sourde-aveugle, ce qui serait normalement interdit par les règles de mise enfile d'attente.

Contexte et méthodologie

Suède

États-Unis



06

RECOMMENDATIONS



RECOMMANDATIONS

Il est possible de proposer des services SRV accessibles aux utilisateurs sourds-aveugles. Pour y parvenir, les éléments suivants sont recommandés :

Plateforme de technologie vidéo

- Acquérir la licence myMMX db.
- Intégrer l'application myMMX db dans la plateforme de technologie vidéo actuelle.
- Améliorer l'accessibilité de la plateforme de technologie vidéo actuelle en y ajoutant des fonctions de TTR et de personnalisation.

Interprètes vidéo

- Offrir une formation pertinente, notamment sur la sensibilisation à la culture des sourds-aveugles et sur la manière de travailler avec les appelants sourds-aveugles.
- Embaucher une organisation dirigée par des sourds-aveugles pour fournir cette formation.

Service à la clientèle

- Fournir une formation pertinente, notamment sur la sensibilisation à la culture des sourds-aveugles et
- sur la manière de travailler avec les appelants sourds-aveugles.
- Embaucher une entreprise dirigée par des sourds-aveugles pour fournir cette formation.
- Envisager de confier le service à la clientèle à des experts spécialisés dans les services pour sourds- aveugles.



RECOMMANDATIONS (SUITE)

Gouvernance et gestion

- Embaucher des experts sourds-aveugles parmi le personnel de l'ACS
- Faire appel à des consultants sourds-aveugles et à des experts en la matière.
- Créer un nouveau poste d'administrateur représentant les personnes sourdes-aveugles au sein du conseil d'administration de l'ACS.
- Établir un comité consultatif composé de représentants de diverses minorités, y compris de groupes de sourds-aveugles.

Éducation et sensibilisation

- Organisations sourdes-aveugles.
- Fournisseurs d'interprètes vidéo.
- Organismes à but non lucratif représentant les utilisateurs sourds-aveugles.
- ACS.

RECOMMANDATIONS (SUITE)

Facilitateurs de communication

- Ajouter des facilitateurs de communication aux offres de SRV de l'ACS pour les utilisateurs sourds-aveugles.
- Collaborer avec les organisations et les agences locales qui fournissent des services d'interprétation aux utilisateurs sourds-aveugles, notamment les fournisseurs de services de soutien, les intervenants et les interprètes protactile.
- Veiller à ce que les utilisateurs sourds-aveugles puissent accéder au SRV pendant que le modèle de financement des facilitateurs de communication dans le contexte du SRV est mis à l'étude et élaboré par les autorités compétentes.

Coûts pour les clients et accès au matériel de télécommunication spécialisé

- Collaborer avec les organisations et les agences qui se spécialisent dans les services destinés aux sourds-aveugles et aux aveugles, selon le financement actuellement disponible au niveau provincial et régional pour la distribution de matériel accessible.
- Veiller à ce que les utilisateurs sourds-aveugles obtiennent le soutien financier, le matériel et la formation dont ils ont besoin au moyen des différentes sources existantes, tandis que le modèle de financement pour l'accès des utilisateurs sourds-aveugles au matériel de télécommunications spécialisé est mis à l'étude et élaboré par les autorités compétentes.



07

CONCLUSION



CONCLUSION

En comblant les lacunes relevées au cours de l'étude, comme la technologie SRV, les interprètes vidéo, le service à la clientèle, la gouvernance et la gestion, l'éducation et la sensibilisation, les facilitateurs de communication et la distribution du matériel, les utilisateurs sourds-aveugles pourront utiliser de façon autonome les services du SRV Canada.

Pour garantir le succès des initiatives de l'ACS en matière d'accès au SRV pour les sourds-aveugles, un engagement des parties prenantes, des experts en surdi-cécité, est primordial dans toutes les initiatives liées aux sourds-aveugles. Par ailleurs, la mise en place systématique de ces recommandations permettra d'améliorer l'accessibilité au SRV Canada.



08

GLOSSAIRE



GLOSSAIRE

Facilitateur de communication

Individu voyant, qu'il soit entendant ou sourd, qui utilise la langue des signes tactile pour aider les personnes sourdes-aveugles à accéder aux appareils à écran qu'elles pourraient ne pas être en mesure d'utiliser, comme les télévisions, les écrans d'ordinateur ou les tablettes permettant de passer des appels téléphoniques.

Distantisme

Cette expression, inventée par John Lee Clark, désigne un préjugé sociétal favorisant la vue et l'ouïe au détriment des sens tactiles, ce qui conduit à l'oppression des individus sourds-aveugles.

Sourds-aveugles

Désigne la reconnaissance par une personne de sa condition de sourd-aveugle comme faisant partie de son identité et son acceptation de cette condition d'une manière ou d'une autre. La décision de s'identifier comme sourd-aveugle n'est pas nécessairement liée au niveau de vision résiduelle que la personne peut posséder à ce moment-là.

Intervenant

Désigne un professionnel qui facilite les interactions entre les individus sourds-aveugles et leur environnement, en fournissant des services de communication et de soutien (voir Fournisseur de services de soutien). Ce terme n'est cependant pas encore très répandu au Canada.



GLOSSAIRE (SUITE)

Protactile

Modalité de communication par le toucher et langage mis au point par et pour les membres de la communauté des sourds-aveugles.

Sourds-aveugles dépendants de la vue

Désigne les individus qui s'identifient comme sourds-aveugles mais qui conservent une vision résiduelle leur permettant d'accomplir diverses fonctions quotidiennes, comme tenir une conversation en ASL ou en LSQ visuellement.

Fournisseurs de services de soutien

Similaire au rôle d'un intervenant, il désigne un professionnel qui facilite les interactions entre les individus sourds-aveugles et leur environnement, en fournissant des services de communication et de soutien. Ce terme n'est cependant pas encore très répandu au Canada.

Individus sourds-aveugles dépendants du toucher

Désigne les personnes qui conservent le sens du toucher pour accomplir des tâches quotidiennes, comme la communication tactile ou le langage.



RÉFÉRENCES

Canada Deaf-Blind VRS Collective (2022). Canadian Deaf-Blind Collective (CDBC.VRS) Survey Report for CRTC TNC 2021-102. Retrieved April 3, 2024, from <https://www.deafwireless.ca/wp-content/uploads/2022/12/CDBC.VRS-REPORT-TNC-2021-102-May-16-2022.pdf>.

Canadian Administrator of VRS (2024). Canada VRS 2023 Survey Summary, English version. Retrieved on April 11, 2024, from <https://srvcanadavrs.ca/wp-content/uploads/dlmuploads/2024/03/CanadaVRS-2023-Survey-Summary-EN-PDF-VP.pdf>

Canadian Centre on Disability Studies (2021). Video Relay Service Research: International Comparison. Final Report. Prepared and submitted by the Canadian Centre on Disability Studies Inc., operating as Eviance. Retrieved on April 4, 2024, from <https://publications.gc.ca/site/eng/9.912083/publication.html>

Deeming, P., Gabry, K., Gasaway, M., Jordan, B., Pope, R., & Spiers, E. (2021). Deafblind people and support service providers in the 21st century [White Paper] <https://www.nationaldb.org/media/doc/ssp-white-paper-2021.pdf>

Federal Communications Commission (2023). FCC Order FCC 23-78, adopted on 22 September 2024. <https://docs.fcc.gov/public/attachments/FCC-23-78A1.pdf>.

Federal Communications Commission (2024). National Deaf-Blind Equipment Distribution Program. Retrieved on April 8, 2024, from <https://www.fcc.gov/consumers/guides/national-deaf-blind-equipment-distribution-program>

George Brown College (n.d.). DeafBlind Intervener Studies Program Description. Retrieved April 5, 2024, from <https://www.georgebrown.ca/programs/deafblind-intervenor-studies-program-c158>

nWise (n.d.). DeafBlind Telecommunication with myMMX db, Revolutionizing DeafBlind Telecommunication with myMMX db. Retrieved on April 8, 2024, from <https://nwise.se/solutions/deafblind-telecommunication-apps/>

Sorenson Communications (2024). The DeafBlind Community and Telecommunications Access. Retrieved April 5, 2024, from <https://sorenson.com/blog/vrs/the-deafblind-community-and-telecommunications-access/>.



MENTION DE SOURCES

Diapositive 1 : Helen Keller Services ([cliquez ici](#))

Diapositive 4 :

En bas à gauche : Hayley Broadway, archives personnelles

À droite : Hayley Broadway, archives personnelles

Diapositive 5 : Hayley Broadway, archives personnelles

Diapositive 11 :

En bas à gauche : DeafBlind Community Services ([cliquez ici](#))

À droite : Bowen Island Centre for the Blind and DeafBlind ([cliquez ici](#))

Diapositive 17 :

En bas à gauche : Image de la photothèque de Canva

À droite : Hayley Broadway, archives personnelles

Diapositive 22 :

En bas à gauche : DeafBlind Community Services ([cliquez ici](#))

À droite : American Foundation for the Blind ([cliquez ici](#))



MENTION DE SOURCES (SUITE)

Diapositive 28 :

En bas à gauche : Image de la photothèque de Canva

À droite : Image de la photothèque de Canva

Diapositive 33 :

En bas à gauche : Wisconsin Council of the Blind and Visually Impaired ([cliquez ici](#))

À droite : myMMX db ([cliquez ici](#))

Diapositive 37 :

En bas à gauche : Parents d'enfants sourds-aveugles ([cliquez ici](#))

À droite : myMMX db ([cliquez ici](#))

Diapositive 38 :

Hayley Broadway, archives personnelles

Diapositive 41 :

En bas à gauche : Hayley Broadway, archives personnelles

À droite : Image de la photothèque de Canva

Diapositive 42 :

Helen Keller Services ([cliquez ici](#)).

