

Résumé du CCU, 7 décembre 2023

Renseignements sur la réunion

Titre	Conseil de consultation des Utilisateurs (CCU) pour l'Administrateur canadien du SRV (ACS)
Date	7 décembre 2023, de 13 h à 15 h 15 (HE)
Type	Réunion consultative
Emplacement	Zoom
Sujet	Plateforme et priorités techniques
Présence	<p>Chris Kenopic, facilitateur</p> <p>Personnel de l'ACS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suzanne Laforest, chef de la direction • Diane Underschultz, adjointe administrative • Paula Bath, directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie • Chad Taylor, directeur de la stratégie digitale <p>Membres ou représentants du CCU (présents)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andrew Stadnicki (Comité Ontarien des Services de Relais Vidéo) • Megan Youngs (Silent Voice Canada) • Catherine McKinnon (Toronto International Deaf Film and Arts Festival) • Benoît Landry (Association des personnes vivant avec une surdité de Laval) • Leah Riddell (Ontario Cultural Society of the Deaf) • Richard Belzile (Association des Sourds du Canada) • Elliott Richman (Deafness Advocacy Association Nova Scotia) • Véronique Leduc (Maison des hommes sourds) <p>Membres ou représentants du CCU (absents)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dellalee Piper (OVAD - Okanagan Valley Association of the Deaf) • Marie-Hélène Couture (La Maison des Femmes Sourdes de Montréal)
Interprètes	Anglais-ASL, ASL-LSQ
Notes supplémentaires	Langues parlées : ASL, LSQ et anglais

Avis de non-responsabilité :

Ce document est destiné à une utilisation indicative uniquement. Il ne reflète pas nécessairement les opinions de l'ACS. Son objectif est de résumer de façon claire et précise des sujets discutés et d'éliminer les détails 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 les signaler à l'adresse publications@cav-acs.ca.

Introduction

La première réunion du Conseil de consultation des utilisateurs (CCU) s'est tenue avec des membres nommés des groupes de parties prenantes enregistrées par l'ACS de la communauté sourde. L'objectif était de discuter du service de relais vidéo (SRV) Canada.

Un facilitateur non-partisan, Chris Kenopic, a été invité à animer la réunion. Ce dernier a commencé par les présentations, a ensuite expliqué l'ordre du jour, et le déroulement de la réunion. Les points généraux abordés comprennent la prise d'une photo de groupe à la fin de la réunion, il convient d'indiquer immédiatement si l'on ne souhaite pas figurer sur la photo. Un résumé de la réunion sera disponible au public, et les noms s'y trouvant seront retirés. La réunion en ligne a exigé quelques ajustements techniques, notamment l'octroi des droits spécifiques à tous les participants et la capacité de l'assistant technique à identifier les personnes.

La chef de la direction de l'ACS, Suzanne Laforest, a présenté l'équipe de l'ACS, dont Chad Taylor, le nouveau directeur de la stratégie digitale, et Paula Bath, la directrice de la conformité réglementaire et de la stratégie. Chad a été introduit en tant qu'entrepreneur canadien accompli, fondateur de CONVO et d'une entreprise de services d'interprétation, nommée Linguabee. L'on mentionne sa vaste expérience dans le domaine technique. Suzanne estime que Chad convient parfaitement à l'équipe de l'ACS, car il comprend les besoins de la communauté et aura l'occasion de définir les priorités techniques pour 2024. Paula s'est ensuite présentée. Elle est responsable de la conformité réglementaire et de la stratégie au sein de l'ACS depuis avril 2023, et était auparavant directrice de la technologie et des opérations et, avant cela, gestionnaire des opérations des fournisseurs d'interprètes vidéo (FIV). Avant de se joindre à l'équipe de l'ACS, elle était l'analyste principale des politiques au CRTC, se concentrant sur l'élaboration de politiques en matière d'accessibilité et d'équité sociale, et avant cela, elle a été interprète en langue des signes pendant 20 ans. Diane Unterschultz, l'adjointe administrative, a récemment changé de poste. L'équipe de l'ACS exprime sa gratitude aux participants.

Les membres du Conseil ont discuté de leur parcours et de leur expérience au sein de diverses organisations.

Il a été soulevé que le Conseil fait face à un déséquilibre en matière de représentation, avec une prédominance de représentants de l'Ontario et des régions de l'Est par rapport aux provinces des Prairies et de l'Ouest du Canada. Suzanne explique que le CCU a sollicité des nominations de la part des groupes de parties prenantes enregistrées dans le but d'élire sept participants ASL et trois participants LSQ. La démarche consiste à encourager les groupes d'intervenants à nommer des représentants provenant de leurs groupes tout en gardant à l'esprit la diversité et la représentation lors de cette nomination.

Thème : Plateforme du SRV et priorités techniques

Une discussion a eu lieu concernant la plateforme de l'ACS et les priorités techniques du SRV Canada. Le personnel de l'ACS s'est concentré sur les questions soulevées lors de l'examen de l'avis de consultation de télécom du CRTC (ACT CRTC 2021-102) et des mises à jour ont été communiquées. L'objectif est de discuter des problèmes et d'établir les priorités des caractéristiques et des fonctions.

Appel 9-8-8

Le SRV a mis en place le numéro d'urgence 9-8-8, une ligne d'aide en cas de crise de suicide, permettant désormais aux Canadiens d'accéder à ce service de santé mentale depuis l'application du SRV. Cette application dispose d'un groupe d'interprètes formés, prêts à fournir leurs services d'interprétation dans les situations liées à la santé mentale. Les files d'attente distinctes entre le 9-1-1 et le 9-8-8 sont prioritaires. Depuis le 30 novembre, les clients du SRV peuvent appeler le service récemment mis en place en composant le 9-8-8 dans l'application du SRV Canada.

Étude sur les sourds et aveugles

L'ACS mène actuellement une étude de faisabilité sur les besoins de la communauté sourde aveugle. Deux entreprises collaborent pour mener cette recherche. Services linguistiques CB (SLCB), une entreprise canadienne dirigée par des personnes sourdes est en partenariat avec Touch Seeds, une entreprise américaine spécialisée dans la défense de l'éducation tactile et le lobbying pour la communauté sourde aveugle américaine. Des entretiens seront menés avec des personnes sourdes-aveugles canadiennes pour recueillir leurs réflexions et leurs commentaires. L'étude examine également les caractéristiques nécessaires pour répondre aux besoins des personnes malvoyantes, comme celles atteintes du syndrome d'Usher. La conversation souligne l'importance pour le SRV Canada de répondre aux besoins de la communauté sourde aveugle, puisque 20 % d'entre eux utilisent déjà le service.

L'étude de faisabilité sera présentée sur le site Web du SRV en 2024, possiblement au cours du 1^{er} trimestre.

Améliorations à la plateforme (2.0)

Des améliorations à la plateforme sont prévues pour le SRV Canada, qui utilise actuellement la plateforme 1.0. Une plateforme améliorée (2.0) sera lancée en 2025.

En 2024, une exploration d'autres options de fournisseurs de plateformes est envisagée sur le marché canadien du SRV Canada, compte tenu de l'évolution du contexte de l'industrie du SRV et de la technologie depuis le lancement des services. Une demande d'information sera lancée pour identifier les entreprises, les services et les avancées technologiques dans le secteur du SRV. Toutefois, le processus de demande d'information ne commencera pas avant que le CRTC ne publie sa décision concernant l'avis de consultation de télécom du CRTC (ACT CRTC 2021-102), comme les exigences en matière de politique et de réglementation pourraient devoir être modifiées. L'étude de faisabilité se concentre sur les besoins des personnes sourdes aveugles et malvoyantes et ces facteurs seront également pris en compte dans la demande d'information. L'ACS attend la décision du CRTC avant de procéder à des changements, mais a hâte de recueillir des informations et d'entamer le processus.

Les discussions se sont poursuivies sur la nécessité de mettre en place des systèmes de redondance complets sur la plateforme du SRV Canada, assurant ainsi l'existence de copies de sauvegarde pouvant prendre le relais en cas de panne. La plateforme 1.0 n'a pas encore de redondance, mais la plateforme 2.0 prévoit son intégration dans le système. L'objectif est de réduire les pannes qui entraînent la perte d'appels.

Fonction d'équipe des IV à distance

Au cours de la pandémie, l'ACS a mis au point une technologie permettant aux interprètes vidéo de travailler à distance, offrant ainsi la possibilité à deux interprètes se trouvant dans des lieux différents de se connecter à un même appel SRV. Lors d'un appel SRV, si l'interprète sollicite un deuxième interprète ou un interprète de soutien, il doit en informer l'appelant sourd. La clarification avec l'utilisateur concernant le recours à cette fonction ne se fait pas systématiquement à chaque appel, mais dépend de la situation et des besoins de l'interprète. Actuellement, 90 % des interprètes du SRV Canada travaillent à distance, et l'ACS souhaite maintenir un niveau élevé de qualité d'interprétation.

Dispositif de transfert

La fonction de transfert utilisée par les interprètes suscite une certaine frustration au sein de la communauté. Les utilisateurs sont parfois confrontés à des appels interrompus pendant un transfert, entraînant une perturbation des appels et de la confusion pour les personnes entendant. En outre, le changement de voix lorsque l'appel est transféré à un nouvel interprète peut désorienter les personnes entendant et les mettre mal à l'aise. Au cours des discussions portant sur les problèmes de transfert d'appels, l'utilisation de la fonction d'équipe est considérée comme une bonne option. Il a été suggéré qu'un rappel soit fait aux interprètes pour améliorer la façon dont ils communiquent aux personnes sourdes la durée restante de leur quart de travail. Il a également été suggéré que les interprètes fassent équipe avec un deuxième interprète pendant un certain temps avant que le premier interprète quitte l'appel pour permettre une expérience de transfert moins pénible pour l'utilisateur. Un autre problème technique a été soulevé concernant la disparition des écrans vidéo qui ne réapparaissent pas après un transfert. Il a également été suggéré que les personnes sourdes aient la possibilité, dans le système, de marquer et de bloquer les VI vers lesquels elles ne souhaitent pas que leur appel soit mis en file d'attente et transféré.

Littérature numérique et langage clair

Il a été souligné que les personnes âgées sourdes de la communauté nécessitent une assistance pour l'installation de leurs appareils techniques. Une suggestion pertinente a été formulée en faveur de la création de directives étape par étape, visuellement attrayantes, qui s'adressent à la fois aux nouveaux arrivants au Canada et aux personnes âgées, plutôt que de dépendre de l'anglais, du français ou de la langue des signes.

La conversation a aussi soulevé la nécessité d'une assistance technique, et certaines suggestions ont été avancées, notamment le retour des services de sensibilisation, qui pourraient avoir des kiosques et participer à des foires dans le but d'éduquer le public. La discussion a mis en avant l'importance de fournir une assistance technique claire et accessible, en mettant l'accent sur les personnes âgées et les nouveaux arrivants.

Explorer les nouvelles fonctionnalités et les priorités fonctionnelles

Plusieurs caractéristiques et fonctionnalités ont été identifiées afin que nous puissions en discuter, les planifier et les prioriser. La discussion a évoqué l'importance de la redondance dans la plateforme SRV et la nécessité de concevoir des caractéristiques et des fonctions plus complètes pour satisfaire les besoins de la communauté sourde. Les caractéristiques et fonctions suivantes ont été discutées :

- Appel SRV en un clic : cette fonction permet aux utilisateurs de passer des appels téléphoniques en compagnie d'un interprète en cliquant simplement sur un numéro de téléphone figurant sur le site Web d'une entreprise.
- Partage visuel pendant les appels SRV : les appelants sourds auraient la possibilité de fournir des éléments visuels au SRV (c.-à-d. des captures d'écran, des documents) au cours des appels au SRV, améliorant ainsi la clarté de la communication.
- Portail Web pour l'application SRV : un portail Web sur iPhone, Android, PC et Mac serait conçu pour permettre l'accès à l'application SRV sans devoir posséder un appareil ou télécharger l'application.
- Transfert d'appels sur des appareils surdimensionnés : Cette fonction permettrait de transférer les appels téléphoniques du SRV sur des appareils surdimensionnés, permettant ainsi de voir plus facilement l'interprète.
- Notifications d'appel visibles : ces notifications seraient rendues plus visibles à l'aide de lumières clignotantes couplées aux montres intelligentes et de téléphones qui vibrent.
- Appels point à point interexploitables : cette fonctionnalité permettrait des appels interexploitables avec d'autres systèmes SRV, permettant aux utilisateurs d'appeler une autre personne sourde aux États-Unis ou dans un autre pays.
- Compatibilité avec les Chromebook : Cette fonction permettrait de rendre l'application compatible avec les Chromebook, des appareils conçus par Google qui est utilisé par les élèves des écoles primaires.
- Visualisation de l'appelant entendant : La possibilité de voir l'appelant entendant, et pas seulement l'interprète.

Ces idées sont fondées sur les transcriptions de la discussion virtuelle du CRTC, et les membres ont priorisé les caractéristiques qu'ils jugent les plus importantes.

L'application du SRV Canada permet aux personnes sourdes de communiquer. Cependant, certaines fonctionnalités manquent, limitant toujours leur expérience d'appel. La communication est un droit de la personne et l'égalité d'accès devrait être une priorité. La principale contrainte identifiée est le budget de l'ACS plafonné à 30 M\$, mais l'ACS a soumis une demande de budget supérieure au plafond pour l'année 2024. Certains membres du Conseil espèrent un déplafonnement ainsi que des fonds supplémentaires pour concevoir d'autres technologies.

En rendant l'application accessible sous la forme d'un portail Web, la compatibilité avec les Chromebook sera également assurée. Pour transférer les appels SRV d'un appareil à l'autre, il existe une solution de contournement. Lorsque l'un ordinateur est utilisé, un téléphone cellulaire peut être configuré en mode avion empêchant ainsi la réception d'appels SRV, tout en redirigeant le trafic d'appels SRV vers l'ordinateur pendant cette période.

La conversation a porté sur l'importance du SRV pour la communauté sourde dans les situations d'urgence. La communication avec les intervenants d'urgence pose également un défi, car les intervenants, comme la police, les ambulanciers et les pompiers, n'ont pas accès au SRV sur leurs appareils. Une proposition a été présentée pour permettre au premier intervenant d'accéder au SRV sur le téléphone des premiers intervenants sans avoir à déverrouiller le téléphone ou entrer un mot de passe pour l'application. Cette solution faciliterait les appels par le SRV pendant l'urgence.

Les situations d'urgence sont uniques et l'ACS permet aux personnes sourdes de composer le 9-1-1 et aux services d'interprétation du SRV la continuité des services, même si les premiers intervenants et les personnes sourdes se trouvent au même endroit, jusqu'à ce que leur présence ne soit plus requise. D'autres scénarios de communication ont été abordés, tels que, sans être des urgences, des problèmes urgents comme un policier qui se présente à la porte d'une personne sourde ou une personne sourde impliquée dans un accident de voiture qui a besoin de communiquer avec les policiers et les personnes présentes sur place. Dans ces cas-là, ils n'appellent pas le 9-1-1. Cependant, certains membres du Conseil aimeraient la possibilité d'utiliser le SRV pour communiquer avec le personnel sur place dans les situations d'urgence.

Il a été entendu qu'il y avait une lacune dans les situations susmentionnées. L'ACS a abordé cette inquiétude et a également discuté plus largement de l'interprétation vidéo à distance (IVD) et du fait que l'IVD ne fait pas partie du mandat de l'ACS. Le SRV Canada est financé par le Fonds de contribution national (FCN), qui reçoit des fonds des compagnies de téléphones, responsables de l'accès aux services de télécommunication. Si le mandat et la structure de financement changent, l'ACS pourrait alors offrir un service d'IVD, mais ce n'est pas une option pour l'instant.

Il a été statué que les personnes sourdes doivent avoir accès à des plateformes distinctes pour l'IVD et le SRV. La communauté sourde nécessite souvent un service comme le SRV pour de brèves interactions, mais ce service n'est pas disponible à l'heure actuelle. En raison du manque de services d'interprétation, des ressources et de la hausse du coût des interprètes en présentiel, le SRV est confronté à la nécessité d'élargir son mandat et ses services. La communauté doit faire pression en faveur de la prise de compte de l'IVD. La discussion a également porté sur la nécessité d'inclure l'IVD dans le mandat du CRTC pour l'ACS. On reconnaît que la responsabilité visant à modifier le mandat et la structure de financement de l'ACS incombe aux groupes de pression et au CRTC, qui détient le pouvoir de les modifier. Une mention a été faite du modèle en Nouvelle-Zélande où un service combiné d'IVD et de SRV, où les deux types d'appels sont autorisés. Pour sa part, l'ACS estime respecter son mandat et, si l'IVD et le SRV deviennent compatibles, pourra fournir le service.

Discussion sur la politique et les pratiques du SRV

Un nouveau changement a été apporté à la politique d'auto-annonce, qui permet aux personnes sourdes de choisir si elles souhaitent que l'interprète annonce un message d'accueil du SRV Canada à l'intention de l'appelant entendant lors de la connexion. Ce message vise à informer l'appelant de l'utilisation ou non du service de relais vidéo. Les IV ont été informés. En raison des procédures de vérification de l'identité, certaines

entreprises sont réticentes à l'idée de retirer ce message d'accueil. L'ACS discute toujours de la manière de répondre à la demande de certains utilisateurs sourds qui utilisent le SRV.

Une clarification a été apportée à une politique concernant la limitation de la durée des appels SRV. Il n'y a pas de limite de durée pour les appels réguliers au SRV, seules les conférences téléphoniques sont limitées à une heure et demie. Sans cette limite, les ressources d'interprétation disponibles risquent d'être trop sollicitées et l'ACS pourrait être dans incapable de fournir des services d'IVD. La discussion a évoqué la façon dont cette limitation signifie que le SRV n'offre pas un service équitable par rapport aux personnes entendantes, qui n'ont pas de limite de conférence téléphonique, et qu'aucune limitation de ce type n'existe aux États-Unis.

Un autre changement de politique concerne la limite de trois appels SRV, qui a été retirée il y a un an.

Le dernier changement de politique concerne les heures d'ouverture du service à la clientèle et les agents ASL. Les heures d'ouverture du service à la clientèle ont été prolongées jusqu'à 21 h (HE), pour tenir compte du fuseau horaire de l'Ouest Canadien. De plus, l'ACS a augmenté le nombre d'agents du service à la clientèle maîtrisant l'ASL pour se conformer aux proportions des deux communautés et continuera d'ajouter des membres à l'équipe au fur et à mesure que les ressources seront disponibles. L'ACS a également précisé son intention d'embaucher davantage d'agents du service à la clientèle maîtrisant l'ASL en 2024, en tenant compte du fait que 40 % des appels effectués auprès du service à la clientèle proviennent de la communauté LSQ, et 60 % des communautés ASL.

D'autres discussions ont porté sur les avantages de visualiser la personne entendant lors d'un appel en même temps que l'interprète vidéo, sur le besoin d'améliorer la qualité du travail des interprètes et sur le souhait d'avoir le choix des interprètes.

Divers

Certains membres ont suggéré qu'il était important de prolonger les heures d'ouverture du service à la clientèle de l'ACS (9050) pour y inclure la nuit. Et que l'ACS devrait faire pression sur le CRTC pour inclure les interprètes sourds dans le SRV du Canada.

En résumé : les 5 principales priorités pour l'ACS

Selon les échanges qui ont eu lieu au cours de la réunion, les cinq principales priorités annoncées à l'ACS sont les suivantes :

- Pas de pannes (planifiées ou non);
- Pas d'appels SRV interrompus (les appels de longue durée et les transferts sont toujours problématiques);
- Améliorer la qualité de l'interprétation et de la gestion des appels par les IV, et interdire les IV d'initier des transferts d'appels SRV lorsque l'appel est en cours depuis moins de 5 minutes;
- Portail Web (étend l'accès au SRV aux Chromebook et aux utilisateurs à faibles revenus ne disposant pas d'appareils);
- Améliorer les relations publiques et la communication (être plus diversifié, inclure les personnes âgées et les nouveaux arrivants au Canada).

Quatre autres demandes de fonctions techniques, par ordre de priorité :

- Permettre les appels internationaux et l'appel point à point
- Permettre la conférence à trois (voir la personne entendante)
- Élaborer les appels SRV en un clic
- Augmenter les options de notification des appels

Conclusion

À la fin de la discussion, la chef de la direction a reconnu que la durée prévue de deux heures pour la réunion du CCU n'était pas suffisante et a exprimé sa gratitude pour les commentaires reçus. La conversation s'est terminée par l'engagement de l'ACS à aborder la question de la qualité du SRV ultérieurement. La réunion a été productive et s'est conclue par les remerciements du facilitateur à tous les participants, ainsi qu'à l'ACS pour la gestion de la coordination, le soutien technique et l'équipe d'interprètes.