

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| MESSAGE DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE | 3 |
| MOT DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | 5 |
| À PROPOS DE L'ACS | 6 |
| REVUE DE L'ANNÉE | 8 |
| PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2019 | 18 |
| ÉTATS FINANCIERS | 19 |

MESSAGE DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2018 de l'Administrateur canadien du SRV inc. (ACS).

L'an dernier, nous avons réalisé des progrès considérables en améliorant le **SRV Canada VRS**, nous permettant ainsi d'accroître la fiabilité de ce service.

À la fin de l'année, nous comptons presque 6 500 utilisateurs inscrits, ce qui représente une hausse de 27 % par rapport à 2017! L'augmentation du volume d'appels a été tout aussi impressionnante. En 2018, nos interprètes vidéo (IV) ont géré environ 480 000 appels. Étant donné que chacun de ces appels implique une personne sourde et une personne entendant, il est facile de conclure que près d'un million de communications ont été rendues possibles grâce au SRV.

Cette croissance n'est pas le fruit du hasard. Elle résulte du travail acharné du personnel de l'ACS et des partenaires qui constituent l'écosystème de l'ACS : IVès, Convo, SLIAO, Sivet et ISEP. Ces derniers ont collaboré à la stabilisation et au perfectionnement de la plateforme technologique du SRV ainsi que de notre application, tout en offrant un excellent service à la clientèle et une interprétation en langues des signes de qualité. Je voudrais également exprimer toute mon admiration envers les interprètes en langue des signes et les représentants du service à la clientèle, tous talentueux, qui



servent les clients en différentes langues : LSQ, ASL, français et anglais. Ils répondent à leurs questions avec professionnalisme et prennent en charge les appels d'une clientèle diversifiée et tout à fait unique.

L'écosystème que nous avons élaboré pour le lancement du **SRV Canada VRS** ne permet pas seulement d'effectuer et de recevoir des appels. En effet, il génère également un nombre croissant d'emplois intéressants et durables partout au pays. Par exemple, les Canadiens sourds occupent désormais des postes au service à la clientèle comme chefs d'équipe des centres d'appels, au sein de l'équipe de soutien au siège de l'ACS, ou encore comme spécialistes des relations communautaires (équipe de sensibilisation).

La sensibilisation ciblées, l'un des objectifs principaux de l'ACS en 2018, s'inscrit dans une volonté

d'atteindre et d'informer les communautés sourdes et entendant partout au Canada. À cette fin, nous avons participé à une centaine d'événements qui ont rassemblé plus de 8 500 personnes, notamment des enfants, des personnes âgées, des professionnels, des Autochtones, des immigrants devenus citoyens canadiens, etc. Ces événements constituaient des occasions d'informer les diverses communautés à propos du SRV, de les aider à s'y inscrire et de leur montrer comment utiliser les outils et fonctionnalités propres à ce service. Ils ont également permis à l'ACS de résoudre des problèmes techniques et de prendre connaissance des commentaires des clients concernant leur utilisation du SRV et les améliorations pouvant être apportées au **SRV Canada VRS**.

Une partie de notre engagement envers la sensibilisation communautaire suppose également d'informer les Canadiens entendants à propos du SRV et de leur montrer la démarche à suivre lorsqu'ils reçoivent un appel SRV. En 2018, à l'occasion de notre journée annuelle portes ouvertes, nous avons lancé notre premier message d'intérêt public *Ne raccrochez pas!*, destiné à mieux faire connaître le **SRV Canada VRS**.

Dans ce message, on présente la Dre Jessica Dunkley, première médecin sourde et Métis au Canada, qui utilise le SRV dans sa pratique professionnelle pour communiquer avec ses patients et ses collègues. Notre équipe a appris avec plaisir que le message vidéo a été diffusé partout au Canada sur les chaînes de télévision anglophone et francophone, mais aussi lors d'émissions à succès comme *Ellen*. Bien accueilli, il a constitué un puissant outil pédagogique permettant de rapprocher les Sourds et les entendants du Canada.

Autant nous sommes déterminés à informer nos clients, autant ils cherchent à leur tour à nous exprimer leurs besoins et désirs quant au SRV. Durant l'année, nous avons travaillé à mettre en œuvre les modifications qu'ils nous ont suggérées. Par exemple, nous avons revu la conception de notre application et y avons ajouté de nouvelles fonctionnalités afin d'améliorer l'expérience client. Nos clients ont également bénéficié d'un deuxième numéro de téléphone optionnel à des fins professionnelles, d'une prolongation des heures d'ouverture du service à la clientèle, d'améliorations apportées au logiciel utilisé par les IV sur les postes de travail, et plus encore.

Si l'on considère que le service que nous offrons est opérationnel depuis un peu plus de deux ans seulement, je constate que nous poursuivons notre quête d'amélioration continue et nos activités de promotion auprès de notre

clientèle. Pour leurs efforts, leur diligence et leur travail acharné, je voudrais remercier le personnel de l'ACS, le conseil d'administration et tous les fournisseurs de service qui constituent notre écosystème. Mais avant tout, je tiens à exprimer ma gratitude à tous nos clients qui contribuent à bâtir l'avenir du **SRV Canada VRS**.



Sue Decker

Chef de la direction et
directrice générale

MOT DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ce fut un honneur pour moi de servir comme président par intérim du conseil d'administration en 2018 à la suite du départ de Cynthia Benoit en octobre.

En tant que présidente, Cynthia a fait bénéficier l'étendue de ses connaissances aux communautés LSQ et ASL du Canada. Au nom des autres membres du conseil d'administration de l'ACS, je tiens à la remercier et à la féliciter pour la passion avec laquelle elle a défendu les Sourds. Elle a contribué à ce que le **SRV Canada VRS** passe du rêve à la réalité en devenant un fournisseur de services de communication fiable à l'échelle nationale.

En tant que directeur du conseil d'administration et président par intérim au cours de la dernière année, j'ai été impressionné par la détermination et l'énergie déployées par Sue Decker et son équipe pour développer et améliorer le **SRV Canada VRS**. À eux seuls, leur travail représente déjà tout un exploit. Mais ce qu'il représente pour la communauté des Sourds et Malentendants du Canada, et pour tous ceux qui communiquent avec eux, est bien plus important.

En 2018, j'ai assisté à l'envol du service **SRV Canada VRS**. Grâce



aux efforts de l'ACS, il s'est renforcé et a pris la place qui lui revient : un outil de communication robuste et fiable pour les clients. Grâce au SRV, les Canadiens sourds se donnent les moyens d'accéder à tout, qu'il s'agisse de services bancaires ou médicaux, de perspectives d'emploi intéressantes ou d'obligations quotidiennes qui nécessitent d'effectuer des appels téléphoniques. Le **SRV Canada VRS** alimente la confiance des Canadiens sourds, en les plaçant sur un pied d'égalité avec la communauté entendante.

Je désire exprimer ma gratitude envers les membres du conseil pour leur point de vue unique et leur talent qui assurent le succès du **SRV Canada VRS**. Je tiens également à remercier et à

féliciter Sue Decker et son équipe pour leur vision, leur passion et le travail acharné qu'ils ont effectué en 2018. On ne peut exagérer leur contribution auprès des Sourds et Malentendants et, par là même, à l'ensemble des Canadiens.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. D'Onofrio'.

Tony D'Onofrio

Président par intérim du conseil d'administration

À PROPOS DE L'ACS

VISION

FAVORISER L'AUTONOMIE
DES CANADIENS SOURDS

L'Administrateur canadien du SRV inc. (ACS) est un organisme à but non lucratif qui a été mandaté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour concevoir, mettre en œuvre et administrer le service de relais vidéo (SRV) au Canada.

Le **SRV Canada VRS** permet aux Canadiens sourds ou malentendants qui utilisent la langue des signes québécoise (LSQ) ou américaine (ASL) d'effectuer des appels grâce à des services de vidéoconférence par Internet.

Ils peuvent ainsi communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux en temps réel par le biais d'un interprète en langue des signes.

L'ACS et son conseil d'administration sont responsables du SRV national du Canada, le « **SRV Canada VRS** », un service offert aux utilisateurs de la LSQ et de l'ASL.

MISSION

OFFRIR LE SRV AUX CANADIENS QUI UTILISENT LA LSQ ET L'ASL ; ÉTABLIR DES LIENS ENTRE LES GENS ET AUGMENTER LES POSSIBILITÉS

CHANGEMENTS AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2018, le conseil d'administration de l'ACS a présenté ses meilleurs vœux à Cynthia Benoit, première présidente du conseil et directrice de la LSQ, après l'annonce de son départ. Tony D'Onofrio a accepté d'assumer les responsabilités de président par intérim jusqu'à la nomination d'un nouveau président ou d'une nouvelle présidente.

L'ACS a également souhaité bon succès à Lisa Anderson-Kellett qui a annoncé son départ du conseil d'administration après avoir travaillé à titre de directrice représentant les intervenants sourds et malentendants durant trois ans, entre mai 2015 et mai 2018.

À la suite de ces départs, l'ACS a eu le plaisir d'accueillir de nouveaux membres à la direction du conseil d'administration. La Dre Jessica Dunkley, médecin sourde figurant dans le premier message d'intérêt public du **SRV Canada VRS**, s'est jointe au conseil en tant que directrice de l'ASL en mai. Nigel Howard a siégé au conseil d'avril 2017 à juillet 2018. Renu Sangha est arrivée en octobre afin de remplacer M. Howard à titre de directrice de la LSQ et de l'ASL. Vers la fin de l'année, David Joseph a été choisi pour siéger au conseil en tant que directeur de la LSQ et est entré en fonction au début du mois de janvier 2019.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018 DE L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS)



De gauche à droite : Dre Marty Taylor, invitée permanente ; Scott Fletcher, secrétaire du conseil d'administration ; Sue Decker, chef de la direction et directrice générale ; Eric Edora, directeur ; Jonathan Daniels, directeur ; Renu Sangha, directrice ; Dr Gary Birch, directeur (assis) ; Anne Missud, invitée permanente ; Dre Jessica Dunkley, directrice ; David Joseph, directeur ; et Tony D'Onofrio, président par intérim du conseil d'administration.

LE PERSONNEL DE L'ACS

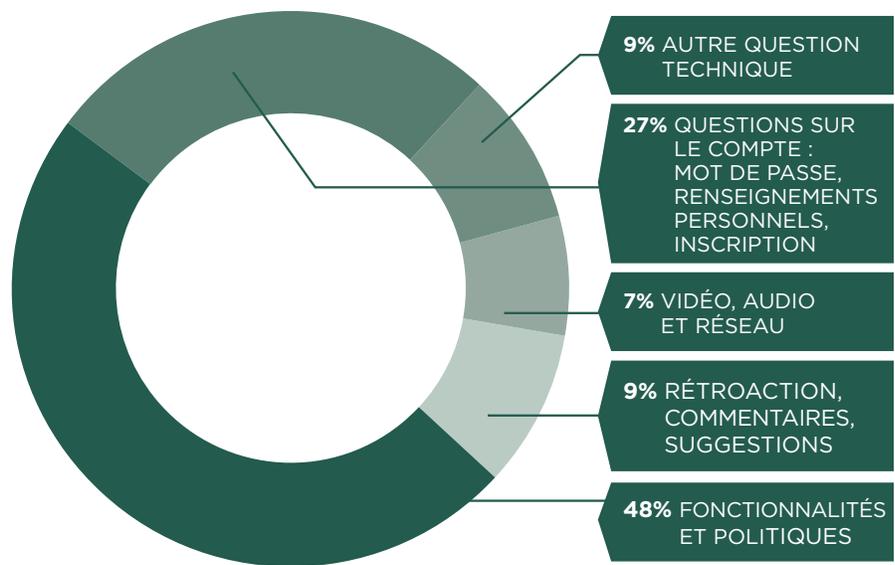


De gauche à droite : Pamela Witcher, gestionnaire des relations communautaires ; Sue Decker, chef de la direction et directrice générale ; Jonathan Masters, chef intérimaire de la direction financière et chef des opérations ; Ellen Thomas, adjointe exécutive.

REVUE DE L'ANNÉE

La deuxième année d'activités du **SRV Canada VRS** a été excellente à bien des égards. Les efforts accrus de sensibilisation au service et l'augmentation de son utilisation se sont poursuivis à un rythme soutenu. En outre, les améliorations apportées à la plateforme technologique de l'ACS ainsi qu'au fonctionnement des interprètes vidéo (IV) et du service à la clientèle, conjointement aux activités menées stratégiquement sur le plan des relations communautaires (équipe de sensibilisation), ont renforcé la confiance envers le SRV, perçu comme un outil fiable pour la communication et l'autonomisation.

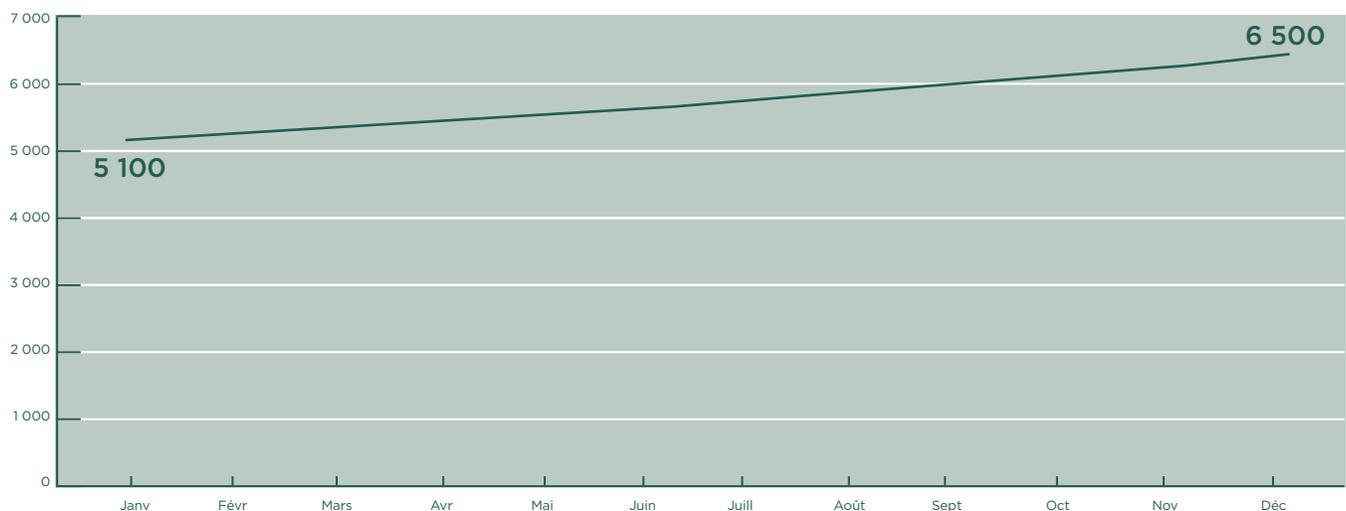
DEMANDES AUPRES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR CATÉGORIE



| | Période de 12 mois se terminant le 31 décembre |
|--|--|
| Taux de croissance des inscriptions par mois | 2,20 % |
| Taux de croissance de l'utilisation par mois | 0,70 % |

CROISSANCE EN 2018

Taux de croissance de 27 % par année et de 8,5 % par mois.



HEURES D'UTILISATION

Heures réelles et courbe de tendance linéaire (en pointillé)



L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES

Au début de l'année, nous comptons près de 5 100 utilisateurs inscrits au SRV et sommes passés à 6 500 utilisateurs à la fin de l'année, ce qui représente une hausse de 27 %.

Le nombre d'appels a également connu une forte augmentation, passant de 320 000 en 2017 à environ 480 000 en 2018. Il importe de noter que les 480 000 appels pris en charge par les interprètes vidéo se sont traduits par près d'un million de communications entre les Canadiens sourds et entendants.

LE SRV CANADA VRS COMPTE MAINTENANT PLUS DE 300 INTERPRÈTES VIDÉO (IV) RÉPARTIS DANS 15 CENTRES D'APPEL AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS.

Les centres d'appel de l'ACS se sont conformés haut la main aux pratiques exemplaires internationales qui visent à répondre à 80 % des appels en moins de 120 secondes chaque jour. Le **SRV Canada VRS** a répondu à plus de 90 % des appels en 120 secondes.

La durée moyenne d'un appel dépasse à peine 5 minutes. Cette légère baisse par rapport à l'année précédente témoigne d'une plus grande aisance chez les clients et d'une efficacité accrue durant les appels. Le temps d'attente moyen pour établir la communication entre les interlocuteurs a également diminué, passant de 34 secondes en 2017 à 32 secondes en 2018.

Par ailleurs, nous avons constaté une diminution du nombre d'appels des clients sourds vers les clients entendants, de 80 % à 76 %, mais une augmentation du nombre d'appels des clients entendants vers les clients sourds, de 19 % à 23 %, ce qui indique que le **SRV Canada VRS** est mieux

connu et plus répandu chez les Canadiens entendants.

MISE À JOUR DE L'ENTENTE D'UTILISATION

En juin 2018, l'ACS a publié une mise à jour de son entente d'utilisation du **SRV Canada VRS** afin d'en refléter l'évolution et de veiller à offrir un service uniforme et de grande qualité aux clients.

Les ajouts avaient pour but d'apporter une plus grande souplesse aux clients quant à l'utilisation du service, d'améliorer les options de confidentialité et de faire en sorte que l'utilisation intensive du service par certains clients n'empêche pas les autres d'y accéder et n'accapare pas les interprètes vidéo.

MISE À JOUR DU NAVIGATEUR ET DE L'APPLICATION

Au printemps 2018, l'ACS a amélioré l'expérience client afin de la rendre aussi plaisante que

STATISTIQUES DES APPELS DU SRV CANADA VRS

| TYPE D'APPELS | 2017 | T1 2018 | T2 2018 | T3 2018 | T4 2018 | Total 2018 |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Nombre total d'appels | 318 480 | 110 277 | 116 426 | 121 779 | 124 474 | 472,956 |
| Client sourd vers client entendant | 80 % | 77 % | 76 % | 75 % | 76 % | 76 % |
| Client entendant vers client sourd | 19 % | 22 % | 23 % | 24 % | 24 % | 23 % |
| Point-à-point | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |

possible en effectuant des mises à jour logicielles de son application pour Mac et PC. Dans le but d'aider les personnes qui auraient éprouvé des difficultés liées à la mise à jour, des instructions utiles avaient été publiées sur le site Web du **SRV Canada VRS**, et une vidéo avait été mise en ligne sur YouTube.

L'ACS s'emploie à fournir un service de la plus haute qualité, en tout temps. Après le lancement du système d'exploitation Mojave et la mise à jour du navigateur Web Safari (version 12) par Apple, en septembre, l'application de l'ACS pour Mac n'était plus compatible. Notre équipe technique s'est aussitôt affairée à trouver une solution de rechange. Grâce à son intervention rapide et à ses directives claires, les clients ont su plusieurs jours à l'avance qu'ils devaient désactiver la mise à jour automatique de leur navigateur et installer la nouvelle version de l'application **SRV Canada VRS** ainsi que le navigateur Waterfox,

compatible avec l'application. Les instructions complètes ont été publiées sur le site Web afin de guider les clients.

Tout au long de l'année, des améliorations ont été apportées à l'application SRV en fonction des commentaires reçus des clients participant aux groupes de discussion et du service à la clientèle. Les clients nous demandaient notamment d'offrir le mode plein écran, de faciliter le contrôle de la taille de l'écran et de mieux positionner le bouton de sélection de la LSQ ou de l'ASL.

AMÉLIORATIONS TECHNOLOGIQUES

Au cours de l'été 2018, le **SRV Canada VRS** a ajouté la fonction Identifiant et l'option Masquer mon numéro aux comptes SRV. Avant la mise en place de ces nouvelles fonctionnalités, le numéro de téléphone à 10 chiffres des clients, et parfois leur nom, était automatiquement affiché à l'écran de la personne qui recevait

l'appel. Grâce à la nouvelle option Masquer mon numéro, les clients peuvent choisir de divulguer ou non leurs renseignements. Dans ce cas, la personne qui reçoit l'appel voit « Privé », « Appelant privé » ou « Inconnu » plutôt que le nom et le numéro de téléphone de l'appelant. Le client garde ainsi le contrôle sur ses renseignements personnels.

Il peut parfois être judicieux pour les clients SRV d'activer la fonction information de localisation sans fil dans leur téléphone intelligent ou leur tablette. Fonctionnant conjointement avec le GPS, elle est utile en cas d'urgence pour localiser un appelant qui ne se trouve pas à l'adresse inscrite à son dossier. Elle peut également servir à obtenir un itinéraire ou à trouver le restaurant le plus proche.

À l'automne 2018, l'ACS a annoncé que les clients pouvaient utiliser l'information de localisation sans fil en activant la fonction de localisation dans leur appareil et

« Vingt-deux personnes sourdes vivent dans la réserve Oneida. Malgré cela, mes enfants sourds ne peuvent faire des appels au même titre que les enfants entendants. Oneida, c'est notre foyer. Nous voulons pouvoir utiliser le service de relais vidéo sur nos propres terres et non pas être obligés de nous installer en ville pour accéder à un service de télécommunications ».

AMY IRELAND, INDIGENOUS DEAF GATHERING (IDG) À ONEIDA, EN ONTARIO

en autorisant l'application **SRV Canada VRS** à y accéder.

Pour certains clients, en particulier ceux qui exploitent une entreprise, un seul numéro de téléphone peut être insuffisant pour gérer les appels personnels et professionnels. À l'été 2018, l'ACS a modifié son offre de service pour accorder deux numéros aux clients, les aidant ainsi à séparer leur vie personnelle de leur vie professionnelle afin de mieux organiser leurs activités entrepreneuriales.

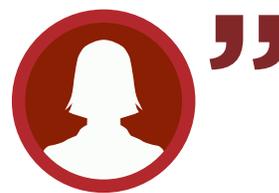
RENFORCEMENT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Les représentants du service à la clientèle jouent un rôle essentiel pour faire vivre une expérience satisfaisante aux clients en leur assurant des appels de grande qualité au quotidien. Situé à Montréal, le centre de service à la clientèle de l'ACS emploie des professionnels sourds, bilingues et talentueux. Ces derniers connaissent bien le SRV, en sont passionnés, sont déter-

minés à informer davantage les clients sur ce service et sur la façon de l'utiliser et cherchent à résoudre des problèmes techniques.

Dans le but de faciliter l'accès au service à la clientèle dans les régions de l'ouest du Canada, les heures de service du **SRV Canada VRS** ont été prolongées jusqu'à 21 h, heure de l'Est, et jusqu'à 18 h, heure du Pacifique, les mercredis et jeudis.

Par ailleurs, la mise en place du **Chat en direct** permet de joindre plus facilement le service à la clientèle. Grâce au **Chat en direct**, les clients actuels et potentiels disposent d'un moyen rapide et pratique d'obtenir du soutien technique. En utilisant cette option vidéo en ligne, ils peuvent communiquer avec un représentant du service à la clientèle sur le site Web du **SRV Canada VRS**. Le **Chat en direct** est offert durant les heures d'ouverture du service à la clientèle et peut être utilisé avec Chrome et Firefox, sur Windows, et Safari et Waterfox, sur Mac.



AMÉLIORATIONS POUR LES INTERPRÈTES VIDÉO (IV)

Les interprètes vidéo (IV) sont les piliers du **SRV Canada VRS** et bien qu'ils occupent des emplois prisés, stables et de qualité, l'ACS reconnaît que leur travail peut souvent être éprouvant et intense.

Dispersés dans 15 centres d'appel partout au Canada et aux États-Unis, les 300 IV, venant de divers horizons et entretenant des liens étroits avec leur communauté, ont pris en charge environ 480 000 appels en LSQ et en ASL l'année dernière. Ils ont ainsi rendu possible près d'un million de communications entre les Canadiens sourds et entendants, qui se sont traduites par des conversations téléphoniques agréables en temps réel.

Il est important de perfectionner les outils utilisés par les IV pour gérer les appels.

En 2018, l'ACS a travaillé en étroite collaboration avec les IV des quatre entreprises fournissant des services d'interprétation vidéo, soit IVés, Convo, SLIAO, Sivet et ISEP, afin d'apporter des améliorations générales à l'interface des postes de travail. En outre, un nouveau programme d'assurance de la qualité de l'ACS a été instauré pour normaliser davantage les tâches des IV et assurer leur exécution avec professionnalisme tant en LSQ qu'en ASL, et ce, chez tous les fournisseurs de services.



ÉTABLISSEMENT DE RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Le meilleur moyen d'entrer en contact avec les Sourds et Malentendants du Canada consiste à les rencontrer en personne. C'est la raison pour laquelle l'équipe des relations communautaires de l'ACS n'a ménagé aucun effort et a participé à 113 événements l'année dernière, ce qui lui a permis de voir le processus d'autonomisation à l'œuvre.

Grâce à ces événements, la gestionnaire des relations communautaires et l'équipe de spécialistes de l'ACS se sont imprégnées de diverses traditions culturelles, ont aidé les gens à s'inscrire au **SRV Canada VRS** tout en leur montrant comment en tirer pleinement parti, et ont résolu des problèmes techniques rencontrés par les clients, nouveaux et existants.

Au cours de l'année, l'ACS a engagé six spécialistes des relations communautaires. Talentueux, qualifiés et s'exprimant en LSQ et en ASL, ils ont parcouru le Canada et rencontré 8 500 personnes. Par leurs efforts concertés, ils ont contribué au développement et au renforcement de la clientèle parmi la communauté sourde du **SRV Canada VRS**, toujours en augmentation. Mais surtout, ils ont discuté avec des clients qui leur ont fait part de l'importance que prend le SRV dans leur quotidien et de la façon dont ce service les place sur un pied d'égalité

« Trois jours après le lancement du **SRV Canada VRS**, un employé de l'entreprise où j'avais postulé m'a contacté et m'a demandé comment il pouvait me joindre. Je me suis alors dit : pourquoi pas? J'ai effectué mon premier appel SRV et je l'ai appelé pour passer une entrevue. Apparemment, le fait que je sois sourd a passé inaperçu et notre conversation téléphonique s'est très bien déroulée. Nous avons même plaisanté et ri ensemble grâce à l'interprète. C'était surprenant.

En fin de compte, j'ai obtenu le poste parmi 35 candidats! Pas mal, n'est-ce pas? Je n'y serais pas parvenu sans le SRV. Un grand merci au SRV Canada VRS ».

FORREST SMITH,
PRÉSIDENT DE LA BRITISH COLUMBIA CULTURAL SOCIETY OF THE DEAF (SOURD, ASL)

VIDÉO ENREGISTRÉE DURANT UN ATELIER ORGANISÉ AVEC LA BRITISH COLUMBIA CULTURAL SOCIETY OF THE DEAF ET LA GREATER VANCOUVER ASSOCIATION OF THE DEAF

avec la communauté entendante du Canada. Plusieurs de ces témoignages sont publiés dans le présent rapport annuel.

Les événements visant l'établissement de relations avec la communauté ont fourni un éclairage à l'ACS sur la manière dont les clients utilisent le SRV, sur leurs préférences et sur les améliorations pouvant être apportées au service. À titre d'exemple, l'Expo-Sourds d'Ottawa, organisé en septembre, a permis aux participants de briser la glace avec les autres, de faire l'essai du SRV et d'apprendre à s'en servir comme un outil de communication.

En réalité, l'ACS a retiré autant, voire plus, de bénéfices que les efforts qui ont dû être déployés dans le cadre de ce processus. La communauté sourde du Canada, qui regroupe des enfants, des personnes âgées, des Autochtones, des populations urbaines et rurales, des entrepreneurs et des fonctionnaires, utilise le SRV. Être témoin de cette utilisation a confirmé, avant toute autre chose, l'importance et la valeur de ce service national.

SPÉCIALISTES DES RELATIONS COMMUNAUTAIRES DU SRV CANADA VRS



Zohaib (Zoh) Qureshi

Vivant à Niagara Falls, en Ontario, Zoh est titulaire d'un baccalauréat ès sciences en affaires internationales et d'une maîtrise en administration publique de l'Université Gallaudet.



Bryan Johnson

Bénévole de longue date auprès de la communauté sourde du Canada, Bryan travaille avec des organismes dont l'objectif est de protéger les droits des Sourds et d'améliorer leur qualité de vie.



Diane Underschultz

Possédant un bagage diversifié de formations, Diane est passionnée de la technologie et désire contribuer à accroître l'accessibilité dans les communautés sourdes et malentendantes.



Jennifer Rimmer

Demeurant à St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, Jennifer est défenseuse de la communauté sourde et croit que chacun de nous devrait avoir facilement accès aux communications et à l'information.



Imran Hakamali

Natif de Calgary, en Alberta, et vivant maintenant à Vancouver, en Colombie-Britannique, Imran est un ancien étudiant de l'Université Gallaudet et passionné de l'ASL.



Martin Boucher

Défenseur sourd de la LSQ, Martin a remporté de nombreux prix pour son engagement social, culturel et communautaire, ainsi que pour son engagement en faveur de la diversité mondiale.

113
ÉVÉNEMENTS
PARTOUT AU
CANADA

8 500
PARTICIPANTS

1 038
NOUVEAUX
UTILISATEURS
DU SRV

74 ÉVÉNEMENTS (ASL)
16 ÉVÉNEMENTS (LSQ)
7 ÉVÉNEMENTS (LSQ ET ASL)
16 ÉVÉNEMENTS (ASL ET MSL)

26
ÉVÉNEMENTS
DANS LE MILIEU
SCOLAIRE
AVEC DES PROFESSIONNELLS,
DES PARENTS ET DES ENFANTS.



ÉVÉNEMENTS AVEC

DES COMMUNAUTÉS ARTISTIQUES, DES FEMMES SOURDES, DES ORGANISMES DE SPORT,
DES GROUPES PROFESSIONNELLS, DES PERSONNES ÂGÉES, DES ÉCOLES ET DES UNIVERSITÉS,
ET DES POPULATIONS AUTOCHTONES.



Photo du bas et à gauche : Membres de la communauté célébrant le deuxième anniversaire du **SRV Canada VRS**, notamment Sue Decker, Dre Jessica Dunkley, Ania Luedee, Catherine Maier.



NE RACCROCHEZ PAS!

La journée portes ouvertes qui a eu lieu le 20 septembre pour célébrer le deuxième anniversaire du **SRV Canada VRS** a servi de toile de fond pour le lancement de *Ne raccrochez pas!*, le premier message d'intérêt public de l'ACS.

Ne raccrochez pas! est un message vidéo d'une minute qui s'inscrit dans une volonté d'atteindre et d'informer les Canadiens entendants sur le SRV, surtout ceux qui travaillent pour des entreprises, des institutions bancaires, des établissements de santé, des organismes gouvernementaux et d'autres fournisseurs de service.

Le message d'intérêt public met en vedette la Dre Jessica Dunkley, une médecin sourde et Métis qui contribue à démontrer l'importance de l'application **SRV Canada VRS** et ses possibilités pour les entendants afin de communiquer facilement et efficacement avec les personnes sourdes au Canada.

CÉLÉBRATIONS

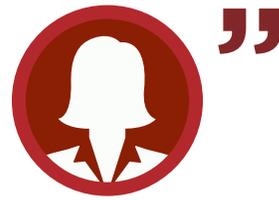
Célébrer le franchissement d'une étape importante est devenue une heureuse tradition pour l'ACS.

Le 20 septembre, l'ACS a tenu une journée portes ouvertes dans ses bureaux d'Ottawa pour souligner la deuxième année de service du **SRV Canada VRS** et le mois de la sensibilisation à la communauté sourde du Canada.

Nous avons de nombreuses raisons de nous réjouir. Dès le dernier trimestre de 2018, l'ACS

était en voie d'établir un nouveau record du nombre d'inscriptions et du volume d'appels, alors que les ressources des centres d'appel, en interprétation vidéo, et du service à la clientèle étaient en constante augmentation.

L'ACS a eu le plaisir d'accueillir un certain nombre d'invités spéciaux, notamment des représentants du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Ville d'Ottawa et la Dre Jessica Dunkley, qui figure dans le message d'intérêt public *Ne raccrochez pas!* lancé en septembre.



« Honnêtement, je n'ai aucun problème de surdité. J'utilise le SRV avec mes amis sourds et j'en retire une entière satisfaction à chaque fois! J'arrive désormais à communiquer en temps réel avec eux. Les interprètes vidéo excellent à transmettre les émotions de mes amis. Je comprends davantage ce qu'ils vivent. On ne peut nier que le SRV joue un rôle positif dans la vie quotidienne. Je recommande pleinement ce service! »

MÉLANIE LEBLANC,
CONSEILLÈRE INDÉPENDANTE, QUÉBEC (ENTENDANTE, LSQ)



Dès la fin de l'année 2018, le message vidéo *Ne raccrochez pas!* avait été diffusé partout au Canada sur les chaînes de télévision anglophone et francophone, mais aussi lors d'émissions à succès comme *Ellen*, en plus d'avoir été visionné à des milliers de reprises sur la chaîne YouTube du **SRV Canada VRS**. Il s'agit d'un exemple qui illustre parfaitement la manière dont l'ACS montre aux Canadiens l'importance du SRV comme outil d'autonomisation.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN 2018

  la fin de 2018, l'ACS a fait parvenir aux utilisateurs un sondage sur la satisfaction de la clientèle en français et en anglais, accompagné de vidéos en LSQ et en ASL, qui a permis de connaître leur appréciation à l'égard du **SRV Canada VRS** et de mieux comprendre la manière dont ils utilisent ce service.

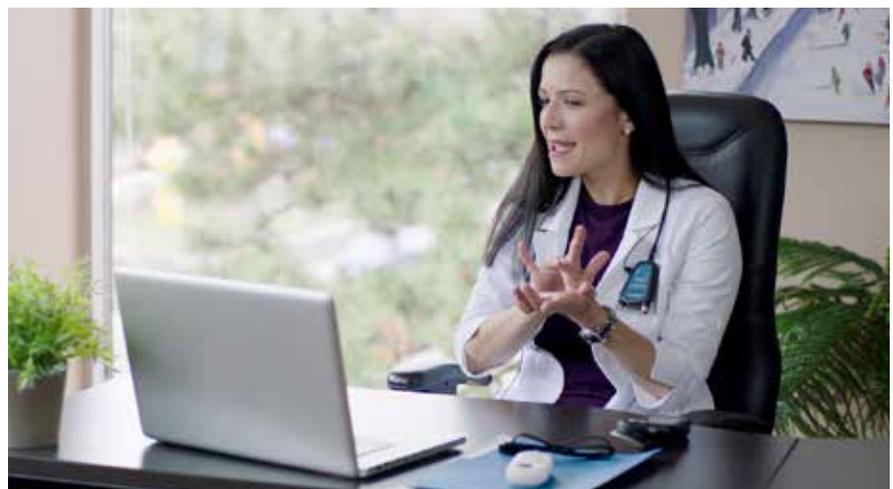


Photo du haut : La Dre Jessica Dunkley pendant le tournage du message d'intérêt public diffusé à l'échelle nationale

Photo du bas : Image tirée du message d'intérêt public

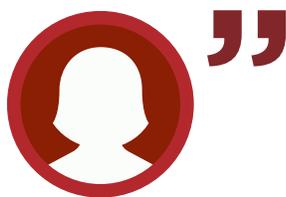
Les résultats montrent que les clients considèrent la santé comme étant l'une des cinq principales raisons d'utiliser le SRV, les autres étant pour communiquer avec la famille et les amis et accéder à des services liés au travail, au gouvernement ou à la restauration. En résumé, le sondage a confirmé que le **SRV Canada VRS** est utilisé comme il se doit, c'est-à-dire un

outil facilitant l'accès aux gens, aux biens et aux services.

Le taux de satisfaction à l'égard du SRV était élevé. En ce qui a trait à la qualité des appels et des services rendus par les interprètes vidéo, 86 % des répondants considèrent leur degré de satisfaction, dans l'ensemble, comme étant bon ou excellent.

« Peu importe où je me trouve dans le monde, j'utilise le **SRV Canada VRS** pour communiquer avec mes amis qui sont membres de troupes de théâtre au Canada. Cela donne lieu à de belles perspectives. Je vais d'ailleurs créer ma propre troupe. Je ne peux plus me passer de ce service, que ce soit pour le théâtre ou pour ma vie personnelle et professionnelle ».

DAWN JANI BIRLEY, ACTRICE SOURDE



« Laissez-moi vous expliquer en quoi l'utilisation du **SRV** me comble pleinement.

Dans le cadre de mon travail, j'utilise constamment le téléphone. Avant d'avoir recours au **SRV**, j'effectuais les appels au moyen d'un **ATS** et du service de relais Bell (**SRB**), ce qui me prenait beaucoup de temps. Si je compare le temps d'utilisation pour le même appel téléphonique avec le **SRV** sur un écran vidéo ou avec le **SRB** sur un **ATS**, la différence est flagrante : quinze minutes au lieu d'une heure.

Par ailleurs, comme le français n'est pas ma langue maternelle, j'avais besoin de trois fois plus de temps pour expliquer ce que je voulais dire sur un **ATS** en utilisant le **SRB**.

Mon travail nécessite d'offrir souvent un soutien en personne à nos clients qui doivent régler des questions relatives, entre autres, aux droits de l'homme, à l'analphabétisme ou à la documentation. De nombreuses problématiques sont traitées en français et nous offrons également des mesures de soutien qui nécessitent souvent une traduction entre le français et la **LSQ** pour aider nos clients dans leur langue maternelle. Le **SRV** facilite donc grandement la communication entre nous, les personnes qui signent, et le reste du monde, celles qui parlent.

SRV Canada VRS, restez avec nous pour toujours! »

LYNE NOISEUX,
ADJOINTE DE DIRECTION, QUÉBEC (SOURDE, **LSQ**)

ASSOCIATION DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE SURDITÉ DE LAVAL

PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2019

À la fin de l'année 2018, le **SRV Canada VRS** était en service depuis un peu plus de deux ans. En misant sur son expérience, l'ACS a établi des objectifs ambitieux de croissance et d'améliorations pour l'année 2019.

L'ACS est toujours guidé par sa vision qui consiste à favoriser l'autonomie des Canadiens sourds, mais également par son engagement à explorer de nouvelles possibilités. En 2019, une attention particulière sera accordée à la croissance de la clientèle et à son utilisation du service, à l'amélioration des technologies, des logiciels et des services d'interprétation, ainsi qu'à la poursuite de l'engagement communautaire.

CROISSANCE

L'ACS croit fermement qu'il est encore possible d'accroître le nombre d'inscriptions et l'utilisation du **SRV Canada VRS**. En 2019, l'ACS poursuivra ses efforts de sensibilisation auprès des communautés sourdes du Canada afin d'inscrire de nouveaux clients et de favoriser l'utilisation du service.

Avec la croissance du service vient un intérêt grandissant à son égard. Étant donné que le **SRV Canada VRS** est de plus en plus connu au sein de la communauté entendante, les clients sourds, actuels et potentiels, peuvent communiquer efficacement et plus souvent par appels vidéo avec des fournisseurs de biens et de services, des membres de la famille et des amis.

Le message d'intérêt public *Ne raccrochez pas!*, lancé en septembre 2018, sera toujours utile au cours de la prochaine année. Il servira à informer les gouvernements, les institutions bancaires, les écoles et les entreprises de services et de vente au détail qu'il existe un moyen simple et rapide de communiquer avec les Sourds et Malentendants. Chez la communauté sourde, ce message contribuera à ouvrir des portes à des services qui étaient auparavant difficilement accessibles.

AMÉLIORATION DES SERVICES

La prestation de services de qualité et l'amélioration continue sur tous les fronts seront des priorités en 2019. Avant que ne se termine l'année 2018, l'ACS avait déjà mis en place un plan pour élaborer de nouveaux programmes visant :

- à améliorer et à rehausser l'expérience client ;
- à poursuivre le perfectionnement de la plateforme technologique du **SRV Canada VRS** ;
- à mettre en place le nouveau programme d'assurance de la qualité et de gestion du personnel pour veiller à la prestation d'un service de haute qualité chez l'ensemble des fournisseurs (Convo, SLIAO, Sivet et ISEP) offrant des services d'interprétation vidéo en LSQ et en français, ainsi qu'en ASL et en anglais ;
- à aider les clients à tirer pleinement parti de l'application SRV grâce à de nouveaux outils d'apprentissage et à leur diffusion à grande échelle.

RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Le programme qui vise l'établissement de relations avec la communauté était ambitieux en 2018 et le sera tout autant en 2019. La gestionnaire des relations communautaires de l'ACS, en collaboration avec l'équipe de spécialistes en sensibilisation communautaire engagée et formée cette année, dont l'effectif devrait augmenter au cours des douze prochains mois, a prévu sillonner le pays de nouveau dans l'année à venir afin d'informer et d'apporter un soutien aux clients actuels et potentiels du SRV.



« Grâce à son excellent service, le SRV m'offre la même accessibilité que les entendants en matière de liberté d'expression, et ce, peu importe le moment, l'endroit et la personne que j'essaie de contacter. Il s'agit vraiment d'égalité en temps réel! »

ROSALIE LABELLE,
ÉTUDIANTE AU CÉGEP, QUÉBEC (SOURDE, LSQ)
CÉGEP AHUNSTIC

VIDÉOS ENREGISTRÉES DURANT L'ÉVÉNEMENT
« DEAFHOOD AND FEMINISM » À L'OCCASION DE
LA JOURNÉE DES FEMMES INTERNATIONALES

ÉTATS FINANCIERS

ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.
POUR L'EXERCICE TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2018



CAV-ACS

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc.
Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT _____ 21 - 23

ÉTATS FINANCIERS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE _____ 24

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET _____ 25

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE _____ 26 - 27

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS _____ 28 - 38

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres du conseil d'administration de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

OPINION

Nous avons effectué l'audit des états financiers de Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc./Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (l'« organisme »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2018, et les états des résultats et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires aux états financiers, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2018, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

FONDEMENT DE L'OPINION

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

OBSERVATIONS INFORMATIONS COMPARATIVES RETRAITÉES

Nous attirons l'attention sur la Note 2 des états financiers, qui précise que certaines informations comparatives présentées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017

ont été retraitées. Les états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017 (avant les ajustements effectués aux fins du retraitement de certaines informations comparatives décrits dans la Note 2) ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 3 mai 2018. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES RESPONSABLES DE LA GOUVERNANCE À L'ÉGARD DES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisme à

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (suite)

poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

RESPONSABILITÉS DE L'AUDITEUR À L'ÉGARD DE L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies

peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut

impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (suite)

l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus

jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation ;

- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C. R.L.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Mississauga (Ontario)
21 mai 2019

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE :

31 DÉCEMBRE 2018

| | 2018 | 2017 |
|---|---------------------|--------------------|
| ACTIF | | RETRAITÉS (NOTE 2) |
| COURT TERME | | |
| Encaisse | 2 111 376 \$ | 1 117 612 \$ |
| Placements à court terme (Note 3) | 5 091 559 | 15 615 706 |
| Charges payées d'avance | 52 646 | 54 531 |
| | 7 255 581 | 16 787 849 |
| IMMOBILISATIONS (NOTE 4) | | |
| | 57 554 | 46 999 |
| ACTIFS INCORPORELS (NOTE 5) | | |
| | 566 377 | 401 591 |
| | 7 879 512 \$ | 17 236 439 \$ |
| PASSIF ET ACTIF NET | | |
| COURT TERME | | |
| Créditeurs et charges à payer (Note 6) | 1 498 386 \$ | 1 401 587 \$ |
| Tranche à court terme des apports reportés (Note 7) | 1 954 058 | 12 610 257 |
| | 3 452 444 | 14 011 844 |
| Apports reportés (Note 7) | 3 803 137 | 2 776 005 |
| Apports repostés liés aux immobilisations (Note 8) | 623 931 | 448 590 |
| | 7 879 512 \$ | 17 236 439 \$ |

Au nom du conseil d'administration :

_____ Administrateur

_____ Administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

| | 2018 | 2017 |
|--|----------------------|--------------------|
| PRODUITS | | RETRAITÉS (NOTE 2) |
| Apports (Note 12) | 16 906 215 \$ | 12 031 229 \$ |
| Amortissement des apports afférents aux immobilisations | 222 851 | 198 740 |
| | 17 129 066 | 12 229 969 |
| CHARGES | | |
| Activités directes | 14 805 716 | 10 152 298 |
| Frais généraux et administratifs | 2 097 547 | 1 876 526 |
| Amortissement des actifs incorporels | 206 695 | 188 138 |
| Amortissement des actifs immobilisations | 16 156 | 10 602 |
| Intérêts et frais bancaires | 2 952 | 2 405 |
| | 17 129 066 | 12 229 969 |
| EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE | | |
| | - | - |
| | 2018 | 2017 |
| ACTIFS NETS, AU DÉBUT DE L'EXERCICE, TEL QUE PRÉSENTÉS PRÉCÉDEMMENT | | |
| | 15 834 852 | 1 856 004 |
| RETRAITEMENT (NOTE 2) | | |
| | (15 834 852) | (1 856 004) |
| ACTIFS NETS, AU DÉBUT DE L'EXERCICE, RETRAITÉS | | |
| | - | - |
| ACTIFS NETS, À LA FIN DE L'EXERCICE | | |
| | - \$ | - \$ |

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

| FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES) | 2018 | 2017 |
|---|--------------------|--------------------|
| ACTIVITÉS D'EXPLOITATION | | RETRAITÉS (NOTE 2) |
| Excédent des produits sur les charges pour l'exercice | - \$ | - \$ |
| Ajustements pour rapprocher l'excédent des produits sur les charges de l'exercice avec les flux de trésorerie | | |
| Amortissement des immobilisations | 16 156 | 10 602 |
| Amortissement des actifs incorporels | 206 695 | 188 138 |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations | (222 851) | (198 740) |
| Intérêts courus sur les placements à court terme | (28 916) | (61 000) |
| Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement | | |
| Charges payées d'avance | 1 885 | (39 579) |
| Créditeurs et charges à payer | 96 799 | 540 552 |
| Tranche à court terme des apports reportés | (10 656 199) | 13 276 951 |
| Apports reportés | 1 027 132 | 816 017 |
| | (9 559 299) | 14 532 941 |

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

| FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES) | 2018 | 2017 |
|--|---------------------|--------------------|
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT | | RETRAITÉS (NOTE 2) |
| Acquisition de placements à court terme | (5 062 643) | (15 554 706) |
| Produits provenant de la vente des placements à court terme | 15 615 706 | - |
| Acquisition d'immobilisations | (26 711) | (30 464) |
| Acquisition d'actifs incorporels | (371 481) | (54 156) |
| | 10 154 871 | (15 639 326) |
| ACTIVITÉ DE FINANCEMENT | | |
| Apports reportés liés aux immobilisations reçus | 398 192 | 84 620 |
| AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSEAU COURS DE L'EXERCICE | | |
| | 993 764 | (1 021 765) |
| ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE | | |
| | 1 117 612 | 2 139 377 |
| ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE | | |
| | 2 111 376 \$ | 1 117 612 \$ |

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

1. Principales méthodes comptables

Nature de l'organisme

En avril 2014, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le "CRTC") a publié la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, qui a mis en place l'administrateur du service de relais vidéo (l'« administrateur du SRV »). Le mandat de l'administrateur du SRV stipulé dans la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-656 du CRTC consiste à : offrir un service national de relais vidéo (SRV) à l'échelle du Canada en American Sign Language et en Langue des signes québécoise ; s'assurer que les personnes sourdes et malentendantes puissent communiquer aux utilisateurs entendants au moyen d'installations de télécommunications similaires ; offrir un SRV de manière aussi efficace que possible, conformément aux exigences du CRTC ; et faire tout ce qu'il convient pour réaliser les objectifs susmentionnés.

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc./Administrateur canadien du SRV (ACS), Inc. ("ACS") a été constitué sans capital-actions sous le régime de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* afin de s'acquitter de ce mandat.

L'ACS est un organisme sans but lucratif et, à ce titre, est exonéré de l'impôt sur le revenu en vertu des dispositions prévues à l'alinéa 149(1)(l) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Référentiel comptable

Ces états financiers ont été préparés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties selon la durée de vie utile estimative comme suit :

Mobilier et agencements – 5 ans selon la méthode linéaire
Améliorations locatives – Sur la durée du bail
Matériel informatique – 3 ans selon la méthode linéaire

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût et sont amortis sur quatre ans.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

1. Principales méthodes comptables (suite)

Comptabilisation des produits

L'organisme utilise la méthode du report pour la comptabilisation des produits. Les apports non affectés, le cas échéant, sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus, alors que les apports affectés sont comptabilisés à titre de produits pour l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées.

Les apports utilisés pour faire l'acquisition d'immobilisations ou d'actifs incorporels sont reportés et comptabilisés à titre de produits avec l'amortissement des actifs acquis.

Devises

La conversion en dollars canadiens des comptes en devises s'établit comme suit :

À la date de l'opération, tous les passifs et les charges sont convertis en dollars canadiens selon le taux de change en vigueur à cette date. À la date de clôture de l'exercice, les actifs et passifs monétaires sont convertis en dollars canadiens selon le taux de change en vigueur à cette date. Tous les gains et les pertes de change qui en découlent sont inclus au résultat au cours de la période.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction établisse des estimations et formule des hypothèses qui ont une incidence sur les actifs et les passifs comptabilisés à la date des états financiers et sur les produits et les charges comptabilisés durant la période considérée. Les résultats réels peuvent ne pas correspondre à ces estimations, au fur et à mesure que de nouveaux renseignements sont connus.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

1. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur lorsqu'ils sont acquis ou émis. Au cours des périodes ultérieures, les placements à court terme sont comptabilisés à la juste valeur et les gains et les pertes non réalisés sont inclus dans les apports. Tous les autres instruments financiers sont comptabilisés au coût ou au coût après amortissement moins la dépréciation, s'il y a lieu. Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation lorsque des changements de situation indiquent la possibilité d'une dépréciation. Les coûts de transaction liés à l'acquisition, la vente ou l'émission d'instruments financiers sont passés en charges lorsqu'ils sont réévalués à la juste valeur à chaque date de clôture de l'état de la situation financière et sont majorés à l'instrument financier s'ils sont réévalués au coût après amortissement.

Avantages sociaux

L'organisme offre un programme de REER à ses employés. L'employeur verse une cotisation allant jusqu'à 6 % du salaire brut des employés. Les employés sont invités à cotiser à la mesure de leurs moyens. Les charges connexes pour l'exercice s'élevaient à 16 005 \$ (2017 – 32 007 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

2. Retraitement de l'exercice antérieur

Au cours de l'exercice, la direction a changé la présentation de ses états financiers ; le bénéfice était auparavant comptabilisé à titre d'apports non affectés et est maintenant comptabilisé comme apports affectés. Par conséquent, les informations comparatives ont été retraitées afin de les rendre conformes à la présentation des états financiers adoptée pendant l'exercice courant comme suit :

État de la situation financière au 31 décembre 2017

| | | |
|--|-------------------|-----------|
| Tranche à court terme des apports reportés, telle que présentée précédemment | - | \$ |
| Augmentation de la tranche à court terme des apports reportés | 12 610 257 | |
| Tranche à court terme des apports reportés, retraitée | 12 610 257 | \$ |
| Apports reportés, tels que présentés précédemment | - | \$ |
| Augmentation des apports reportés | 2 776 005 | |
| Apports reportés, retraités | 2 776 005 | \$ |
| Apports reportés liés aux immobilisations, tels que présentés précédemment | - | \$ |
| Augmentation des apports reportés liés aux immobilisations | 448 590 | |
| Apports reportés liés aux immobilisations, retraités | 448 590 | \$ |
| Actifs nets non affectés, tels que présentés précédemment | 15 386 262 | \$ |
| Diminution des actifs nets non affectés | (15 386 262) | |
| Actifs nets non affectés, retraités | - | \$ |
| Investis en immobilisations et en actifs incorporels, tels que présentés précédemment | 448 590 | \$ |
| Diminution des montants investis en immobilisations et en actifs incorporels | (448 590) | |
| Investis en immobilisations et en actifs incorporels, retraités | - | \$ |

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

2. Retraitement de l'exercice antérieur (suite)

État des résultats et de l'actif net pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017

| | | |
|--|-------------------|-----------|
| Apports, tels que présentés précédemment | 26 086 098 | \$ |
| Diminution des apports | (14 054 869) | |
| Apports, retraités | 12 031 229 | \$ |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations, tel que présenté précédemment | - | \$ |
| Augmentation de l'amortissement des apports reportés liés aux immobilisations | 198 740 | |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations, retraité | 198 740 | \$ |
| Actifs nets, à la fin de l'exercice, tels que présentés précédemment | 15 834 852 | \$ |
| Diminution des actifs nets | (15 834 852) | |
| Actifs nets, à la fin de l'exercice, retraités | - | \$ |

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

2. Retraitement de l'exercice antérieur (suite)

État des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017

| | | |
|--|-------------------|-----------|
| Excédent des produits sur les charges, tel que présenté précédemment | 13 978 848 | \$ |
| Diminution des produits sur les charges | (13 978 848) | |
| Excédent des produits sur les charges, retraité | - | \$ |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations, tel que présenté précédemment | - | \$ |
| Diminution de l'amortissement des apports reportés liés aux immobilisations | (198 740) | |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations, retraité | (198 740) | \$ |
| Tranche à court terme des apports reportés, telle que présentée précédemment | - | \$ |
| Augmentation des apports reportés | 13 276 951 | |
| Tranche à court terme des apports reportés, retraitée | 13 276 951 | \$ |
| Apports reportés, tels que présentés précédemment | - | \$ |
| Augmentation des apports reportés | 816 017 | |
| Apports reportés, retraités | 816 017 | \$ |
| Apports reportés liés aux immobilisations reçus, tels que présentés précédemment | - | \$ |
| Augmentation des apports reportés liés aux immobilisations reçues | 84 620 | |
| Apports reportés liés aux immobilisations reçus, retraités | 84 620 | \$ |

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

3. Placements à court terme

| | 2018 | 2017 |
|----------------|---------------------|---------------|
| Dépôts à terme | 5 091 559 \$ | 15 615 706 \$ |

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux oscillant entre 2,1 % et 2,3 % (2017 entre 1,45 % et 1,67 %) et sont assortis d'échéance allant de janvier 2019 à mai 2019 (2017 janvier 2018 à juin 2018).

4. Immobilisations

| | 2018 | | 2017 | |
|-------------------------|------------------|----------------------|-----------|----------------------|
| | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ |
| Matériel informatique | 32 221 \$ | 15 047 \$ | 18 245 \$ | 7 633 \$ |
| Mobilier et agencements | 41 042 | 16, 886 | 39 990 | 8 853 |
| Améliorations locatives | 11 683 | 709 | - | - |
| Travail artistique | 5 250 | - | 5 250 | - |
| | 90 196 \$ | 32 642 \$ | 63 485 \$ | 16 486 \$ |
| Valeur comptable nette | | 57 554 \$ | | 46 999 \$ |

5. Actifs incorporels

| | 2018 | | 2017 | |
|------------------------|---------------------|----------------------|------------|----------------------|
| | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ | COÛT | AMORTISSEMENT CUMULÉ |
| Logiciels | 1 160 137 \$ | 593 760 \$ | 788 656 \$ | 387 065 \$ |
| Valeur comptable nette | | 566 377 \$ | | 401 591 \$ |

Les logiciels comprennent les actifs en cours de développement qui ne sont pas encore terminés au 31 décembre 2018. Le coût total capitalisé s'établit à \$241,012 (2017 - \$néant), et un amortissement de \$néant a été comptabilisé en 2018 (2017 - \$néant).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

6. Créiteurs et charges à payer

Les créiteurs et charges à payer incluent un montant de 58 240 \$ (2017 - 133 500 \$) dû aux gouvernements pour les taxes de vente et les charges sociales.

7. Apports reportés

Les apports reportés comprennent les apports autres qu'en capital reçus à l'avance pour lesquels les charges prévues n'ont pas encore été imputées. À ce jour, l'organisme a reçu un excédent des apports sur les charges de 5 757 195 \$, et un montant de 1 954 058 \$ a été désigné à titre d'apports reportés à court terme. Ce montant à court terme correspond au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget 2018 soumis et déduit de la demande du budget du CRTC pour 2019.

| | 2018 | 2017 |
|--|----------------------|--------------------|
| | | Retraités (Note 2) |
| SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 15 386 262 \$ | 1 293 292 \$ |
| Financement reçu | 7 277 148 | 26 124 197 |
| Apports comptabilisés au cours de l'exercice | (16 906 215) | (12 031 227) |
| SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE | 5 757 195 | 15 386 262 |
| Tranche à court terme estimée des surplus soumis au CRTC | 1 954 058 | 12 610 257 |
| Tranche à long terme, à la fin de l'exercice | 3 803 137 \$ | 2 776 005 \$ |

Le surplus réel pour l'exercice 2018 s'établissait à 3 078 330 \$, soit 1 124 272 \$ de plus que l'estimation.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2018

8. Apports reportés liés aux immobilisations

L'organisme a reçu des apports annuels du Fonds de contribution national pour l'achat d'immobilisations et d'actifs incorporels.

| | 2018 | 2017 |
|--|-------------------|--------------------|
| | | Retraités (Note 2) |
| SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE | 448 590 \$ | 562 710 \$ |
| Financement reçu | 398 192 | 84 620 |
| Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations | (222 851) | (198 740) |
| Solde, à la fin de l'exercice | 623 931 \$ | 448 590 \$ |

9. Engagements

Contrat de location-exploitation

Les paiements minimums annuels en vertu du contrat de location-exploitation pour les locaux de l'organisme s'établissent comme suit :

| | | |
|-------|---------|----|
| 2019 | 64 800 | \$ |
| 2020 | 66 700 | |
| 2021 | 16 800 | |
| Total | 148 300 | \$ |

Contrats liés aux activités directes

L'organisme a conclu cinq contrats avec des fournisseurs qui offrent au public une plateforme technologique et des services d'interprétation. En règle générale, les contrats sont assortis d'une durée de quatre ans et de deux options de prolongations d'un an et sont entrés en vigueur entre la fin de 2015 et le milieu de l'année 2017. Les montants de versement prévus s'établissent entre 21,8 millions et 63 millions de dollars selon les hypothèses relatives à la durée des contrats, à l'utilisation des systèmes et aux environnements juridiques. Les coûts prévus sont fondés sur les tendances actuelles à l'égard de la croissance du nombre d'abonnés et de l'utilisation des systèmes par client.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

9. Engagements (suite)

Développement de logiciels

L'organisme a conclu un accord de services avec un cabinet de services professionnels portant sur le développement de logiciels. Le cabinet développera des logiciels pour l'organisme et devrait avoir terminé le projet en 2019. Les coûts de développement estimatifs associés au projet s'établissent à 260 000 \$ US et à 120 000 \$ CA.

10. Opération entre apparentés

En 2018, l'organisme a payé 33 900 \$ pour des services de contrôle de la qualité reçus d'un invité permanent du conseil d'administration. Ces coûts sont inscrits dans l'état des résultats au titre des charges d'exploitation directes. L'opération a été réalisée dans le cours normal des activités et est comptabilisée à la valeur d'échange, soit le montant convenu par les apparentés.

11. Instruments financiers

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur des flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctue en raison des variations des taux d'intérêt du marché. L'organisme est exposé au risque de taux d'intérêt du fait que les variations de taux d'intérêt influent sur la juste valeur de ses placements à court terme. Cette exposition au risque n'a pas changé depuis l'exercice précédent.

12. Dépendance économique

Chaque année, le CRTC approuve le budget de l'organisme et y verse les fonds par l'entremise du Fonds de contribution national (FCN) en fonction d'une demande qu'effectue l'organisme au CRTC au cours de l'année précédant celle à laquelle le financement a été accordé. Le douzième du financement annuel approuvé est versé chaque mois. En 2018, conformément à la décision de télécom CRTC 2016-472, le niveau de financement approuvé s'établissait à 7 463 868 \$ (2017 - 26 086 098 \$) soit 621 989 \$ par mois (2017 - 2 173 842 \$), à compter de janvier 2018. Conformément à la décision de télécom CRTC 2018-440, le financement approuvé pour l'année civile 2019 s'élevait à 22 527 815 \$, soit 1 887 318 \$ par mois. Cette somme représente les charges prévues de 24 481 873 \$, moins le surplus prévu de 2018 dans le budget annuel de 1 954 058 \$ soumis au CRTC. Le financement pour 2019 ainsi que le solde d'apports reportés au 31 décembre 2018 devraient être utilisés pour couvrir les charges prévues au budget pour 2019.

13. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés afin de les rendre conformes à la méthode de présentation des états financiers adoptée pendant l'exercice courant.