

# L'ACCÈS, ÇA OUVRE DES PORTES

CAV-ACS  
RAPPORT ANNUEL  
2017



**ACS-CAV**

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

# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEF DE LA DIRECTION	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE	4
CONSEIL DE DIRECTION ET PERSONNEL	5
AU SUJET DE L'ACS	6
REVUE DE L'ANNÉE	7
UN BREF APERÇU DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN 2017	17
PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2018	18
ÉTATS FINANCIERS	20

# MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET CHEF DE LA DIRECTION



Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2017 de l'Administrateur canadien du SRV inc. (ACS).

Vous remarquerez peut-être que le thème du rapport annuel de cette année - l'accès, ça ouvre des portes, est le même que l'an dernier. Pourquoi? La réponse est simple : parce que nos nombreux projets et activités continuent d'être menés par la même conviction que SRV Canada VRS est un outil habilitant, qui fournit aux Sourds et Malentendants canadiens un accès facile à de plus grandes occasions.

Au début de l'année, après à peine trois mois d'opération et encore bien des preuves à faire, SRV Canada VRS en était toujours à ses premiers balbutiements. Nous avons donc établi des objectifs ambitieux de croissance et d'améliorations de votre SRV. Nous centrons nos efforts, tous dans la même mesure, à bâtir notre base client, à rendre notre plateforme technologique et

nos services d'interprétation vidéo plus robustes et plus fiables et à atteindre les communautés partout au Canada pour augmenter la sensibilisation à notre puissant outil de communications.

Notre confiance en le potentiel de SRV Canada VRS n'était peut-être pas aussi évidente que notre augmentation graduelle des heures d'opérations tout au long de l'année, avec comme point culminant un service « 24/7 » partout au Canada depuis le 2 octobre.

Je suis également fière du progrès de notre programme de relations communautaires. Au cours de l'année, nous avons tenu plus de quarante ateliers et rencontres dans tout le Canada, nous permettant de tisser des liens avec des centaines de personnes des communautés LSQ et ASL. Lors de ces rencontres, nous augmentions la sensibilisation à SRV Canada VRS et aidions les gens à s'inscrire et à utiliser le service. Ce

fut aussi une occasion pour nous d'apprendre ce que veulent nos clients et de quoi ils ont besoin. Plusieurs des idées qu'ils ont partagées avec nous ont permis de développer un meilleur service d'information et de support auprès de nos clients au cours de l'année, comme la création de nos guides vidéo pratiques.

À la suite des réels progrès accomplis en 2017, nous pouvons affirmer fièrement que SRV Canada VRS est maintenant un service national de communications vigoureux et professionnel.

À la fin de l'année, SRV Canada VRS comptait plus de cinq mille utilisateurs inscrits - un nombre impressionnant à plusieurs niveaux. Notre succès n'aurait pas été possible sans la confiance que nous ont accordé nos clients, ni sans l'engagement de nos fournisseurs de technologie et d'interprétation vidéo de livrer un service de grande qualité, même en période de croissance et de changements rapides. De plus, la confiance et le soutien du Conseil d'administration de l'ACS tout au long de l'année furent grandement appréciés.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sue Decker', written in a cursive style.

**Sue Decker**

Directrice générale et  
chef de la direction

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



Ce fut un honneur pour moi de servir comme présidente du Conseil d'administration de l'ACS pendant sa première année complète d'opérations.

Chaque année nous apporte un nouveau lot de situations et d'occasions. Cette année a peut-être été la plus palpitante à ce jour, alors que le Conseil a travaillé de concert pour appuyer le rythme de croissance fixé par notre directrice générale, Sue Decker, et son équipe de professionnels.

En 2017, se tailler une place au Canada pour élaborer un service solide de relais vidéo pour les

Sourds et Malentendants consistait, en soi, toute une réussite. Mais il s'agissait de beaucoup plus que cela. Comme vous le constaterez dans les faits, chiffres et anecdotes présentés dans les pages du rapport annuel de cette année, SRV Canada VRS est vite devenu un outil habilitant pour accéder à plus d'occasions, des simples conversations aux entrevues d'emploi. La vraie force de SRV Canada VRS est non seulement sa facilité d'utilisation, mais aussi son potentiel de s'ouvrir sur le monde.

Je désire exprimer ma gratitude envers le Conseil pour son rôle dans l'appui de décisions importantes

tout au cours de l'année : avoir approuvé la tâche d'augmenter les heures de service à 24/7 aussi tôt dans les étapes de vie de SRV Canada VRS et avoir appuyé l'augmentation des services d'interprétation vidéo pour faire face à la croissance de la base client et des volumes d'appels.

Je tiens également à remercier Sue Decker et son équipe, de leur énergie et de leur imagination, sans mentionner leur forte éthique de travail, de faire de SRV Canada VRS un service fiable et hautement professionnel à tous ses niveaux d'opérations. Bel accomplissement!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cynthia Benoit', with a long horizontal flourish extending to the right.

**Cynthia Benoit**

Présidente du Conseil  
d'administration

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



**De gauche à droite :** Tony D'Onofrio, directeur; Cynthia Benoit, présidente du conseil d'administration; Anne Missud, invitée permanente; Eric Edora, directeur; Sue Decker, directrice générale et chef de la direction; Lisa Anderson-Kellett, directrice; Jonathan Daniels, directeur; Suzanne Laforest, directrice; Marty Taylor, invitée permanente; Gary Birch, directeur. Veuillez noter qu'en 2017, Nigel Howard fut nommé en remplacement de Suzanne Laforest. Scott Fletcher, secrétaire du Conseil d'administration, n'apparaît pas dans cette photo.

## PERSONNEL DE L'ACS



**De gauche à droite :** Pamela Witcher, spécialiste en relations avec la communauté; Sue Decker, directrice générale et chef de la direction; Jonathan Masters, chef intérimaire de la direction financière et chef des opérations; Ellen Thomas, adjointe exécutive, Martine Beauchemin, gestionnaire de produit ( pas photographiée ).

# À PROPOS DE L'ACS



## VISION

HABILITER LES  
CANADIENS SOURDS



## MISSION

FOURNIR LE SRV AUX CANADIENS QUI  
UTILISENT LA LSQ ET L'ASL; FACILITER  
LES COMMUNICATIONS AVEC LES GENS  
ET AUGMENTER LES POSSIBILITÉS

L'Administrateur canadien du SRV (ACS) inc., ou ACS, est une société à but non lucratif ayant le mandat du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) de concevoir, de mettre en œuvre et d'administrer le service de relais vidéo (SRV) au Canada. SRV Canada VRS habilite les Canadiens sourds ou malentendants qui utilisent la Langue des signes québécoise (LSQ) ou la Langue des signes américaine (ASL) pour passer des appels téléphoniques via une technologie de vidéoconférence basée sur internet.

Les appels se font en communication avec un interprète en Langue des signes, qui fournit une interprétation en temps réel des conversations téléphoniques, permettant aux utilisateurs sourds qui utilisent la Langue des signes de communiquer avec des utilisateurs vocaux.

L'ACS et son Conseil d'administration sont responsables du SRV national du Canada, « SRV Canada VRS », accessible aux utilisateurs de la LSQ et de l'ASL.

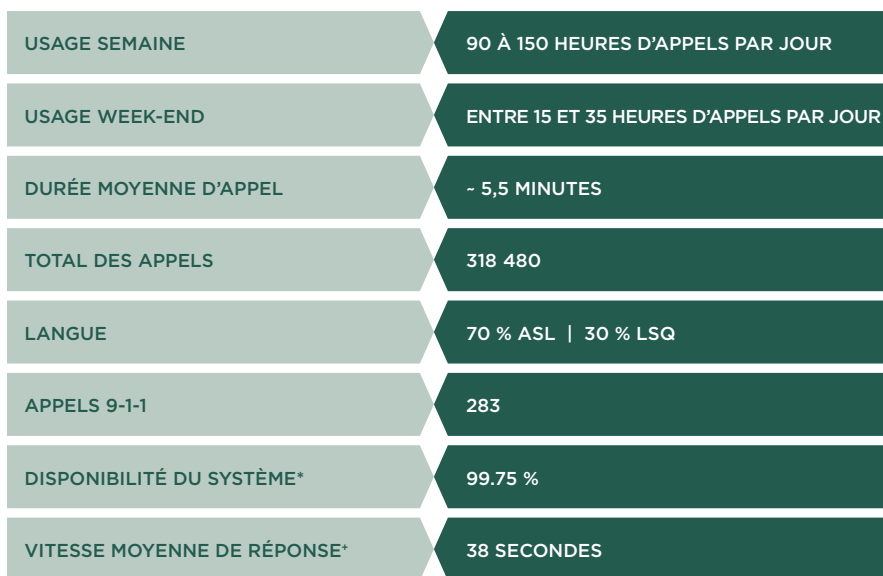
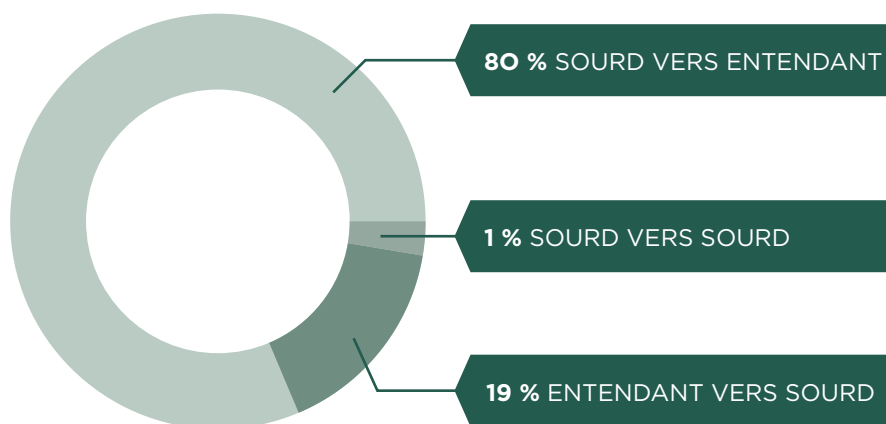
# REVUE DE L'ANNÉE

L'énergie et la cadence engagées par l'ACS en 2016 pour effectuer le lancement de SRV Canada VRS se sont poursuivies dans sa première année entière d'opération. Persévérer dans cet engagement exigeait une croyance ferme que les communautés canadiennes de Sourds et Malentendants sont égales dans la collectivité canadienne et méritent les mêmes bénéfices qu'offrent les technologies de communication actuelles et autres services reliés.

Les efforts de l'ACS en 2017 ont mené à des avancées parfois surprenantes et très positives au plan du service. La plus remarquable fut une expansion rapide des heures de service. Tout aussi importants furent les engagements significatifs à fournir à la clientèle du soutien et des renseignements pratiques sur l'utilisation de leur SRV et à leur montrer comment en profiter au maximum.

Les fonctionnalités du service ont également été renforcées et perfectionnées au cours de l'année. Un travail concerté a été nécessaire pour s'engager directement auprès de la communauté canadienne de Sourds et Malentendants, pour comprendre leurs besoins en termes de communication et savoir comment ils souhaitent utiliser SRV Canada VRS.

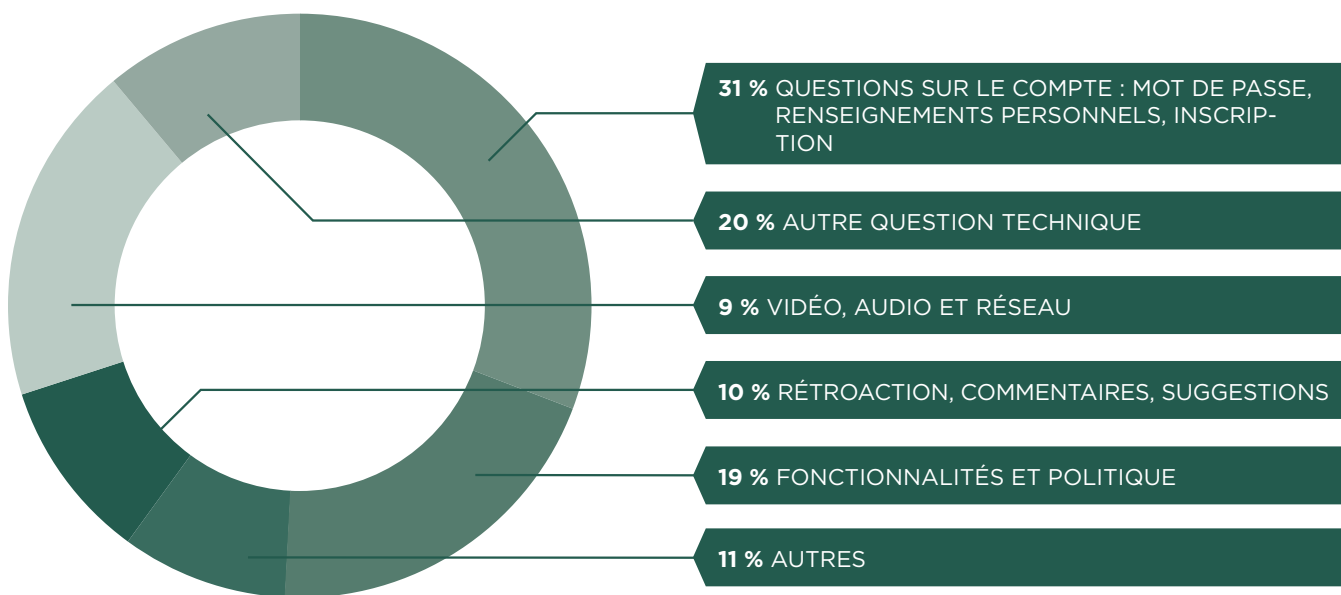
## | STATISTIQUES 2017



\* Pourcentage en temps d'opération de la plateforme SRV Canada VRS, en comptant les heures normales d'opération.

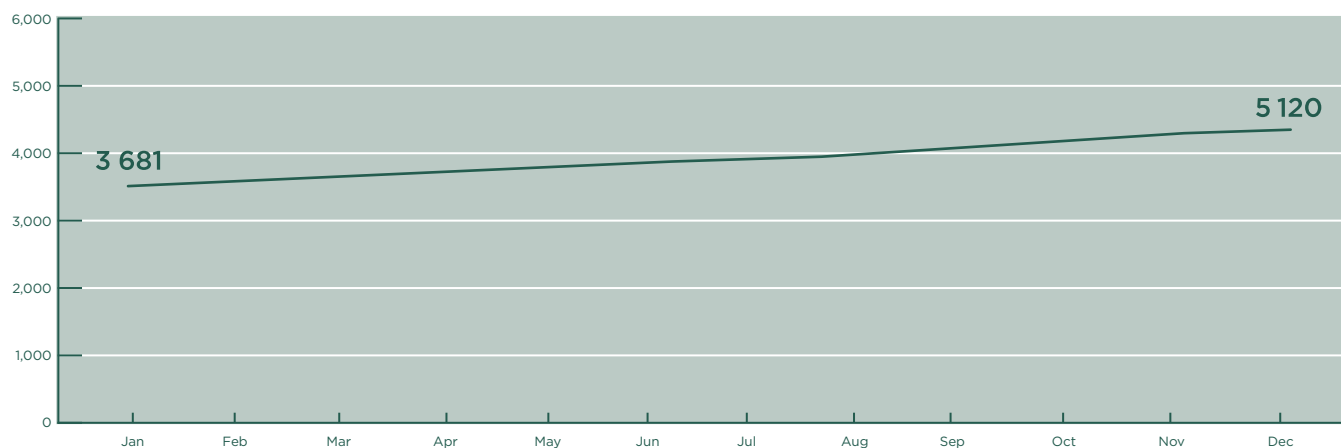
+ Durée moyenne d'attente d'un appelant à partir du moment où le système SRV Canada VRS reçoit l'appel, jusqu'à ce que l'IV réponde.

## | DEMANDES AUPRES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR CATÉGORIE



## | CROISSANCE 2017

Taux de croissance de la clientèle +3,3 % par mois

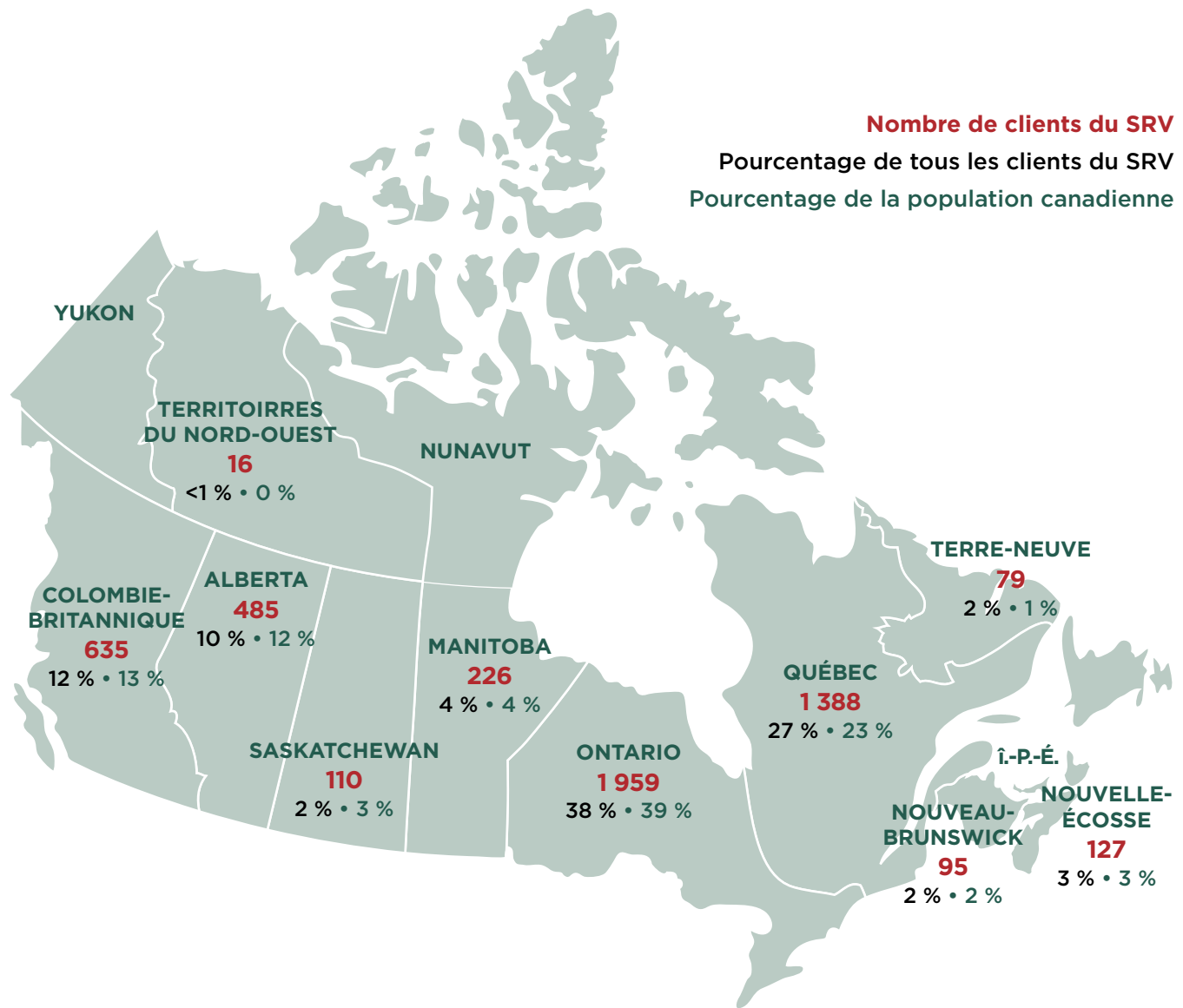




## | NOMBRE TOTAL D'INSCRIPTIONS PAR PROVINCE/TERRITOIRE : 5 120

SRV Canada VRS a connu une croissance rapide en 2017. À la fin de l'année, 5 120 clients étaient inscrits.

Parmi eux, 70 % étaient des clients ASL et 30 %, des clients LSQ.





PAMELA,  
SPÉCIALISTE EN  
RELATIONS AVEC LA  
COMMUNAUTÉ

## TÉMOIN DE L'HABILITATION

En 2017, Pamela Witcher s'est rendue dans des communautés un peu partout au Canada pour permettre la sensibilisation de la population au SRV Canada VRS. Des représentants du service à la clientèle l'ont accompagnée afin d'aider les clients à s'inscrire pour obtenir leur numéro SRV et pour répondre aux questions techniques.

Ce fut une expérience enrichissante que de participer à bâtir ce service de communications national émergent. Lors de rencontres en personne ou par vidéo, Pamela a pu être témoin que les gens de toutes provenances s'intéressent grandement aux nombreuses possibilités offertes par le SRV et ont de multiples raisons d'apprécier ce service.

## | AMÉLIORER LES OFFRES DE SERVICE

Le programme de l'ACS pour la croissance et l'amélioration de SRV Canada VRS en 2017 était ambitieux. Ce programme était divisé selon deux principes de base : améliorer la plateforme technologique et logicielle et agir dans les domaines opérationnels qui valorisent le support à la clientèle et l'expérience utilisateur en général.

## | AMÉLIORER NOTRE TECHNOLOGIE ET NOS LOGICIELS

Offrir un nouveau service exige de porter une attention particulière aux souhaits des clients et à leurs besoins. En 2017, l'objectif premier consistait en l'amélioration de la qualité vidéo et audio du service. De plus ces améliorations planifiées du réseau et des aspects technique et logiciel, l'expérience client du SRV Canada VRS est devenue plus simple et gratifiante.

Les améliorations se poursuivent. L'ACS continue de travailler avec IVès, notre fournisseur de plateforme vidéo, afin de rendre le SRV Canada VRS plus robuste, plus fiable et sans tracas.

## | RENFORCER LES RESSOURCES D'INTERPRÉTATION

Au moment du lancement de SRV Canada VRS, les ressources du nombre d'interprètes vidéo (IV) en LSQ et en ASL ont joué un rôle clé dans la livraison des heures d'opération exigées par le CRTC. Étant donné l'expansion des heures de service et la croissance continue du volume d'appels, il était tout aussi important que les services IV augmentent leurs effectifs en conséquence.

Au cours de l'année 2017, l'ACS a travaillé en collaboration étroite avec Convo, SLIAO et Sivet, les fournisseurs de service IV du SRV Canada VRS, pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences croissantes de la clientèle. Pour ces fournisseurs, cela voulait dire engager du personnel de nuit comme de jour, assurer un programme rigoureux d'opérations de maintenance, s'assurer que des ressources IV adéquates en LSQ et en ASL soient disponibles pendant les périodes moins achalandées et gérer efficacement les appels d'urgence 911.

De plus, un nouveau fournisseur de services en LSQ s'est joint à nous pendant l'année pour soutenir l'expansion du service en termes d'heures. Interprétation Signes et Paroles (ISEP), une entreprise d'Ottawa, possède une expertise en services d'interprétation visuelle.

Pour la communauté d'interprètes canadiens, l'émergence du SRV Canada VRS en tant que service de

communication pour la communauté de Sourds et Malentendants est une opportunité gagnant-gagnant pour tous. Pour les clients, cela ouvre l'accès à une communication plus facile, plus efficace et plus pratique. Pour les interprètes, c'est une source d'emploi gratifiante.

## | PASSER À UN SERVICE 24/7

Lorsque le CRTC a présenté un mandat de service de relais vidéo pour la communauté de Sourds et Malentendants, il s'agissait d'offrir le service pour un minimum de 72 heures par semaine partout au Canada. À cette fin, après son lancement en septembre 2016, SRV Canada VRS a pu surpasser le nombre d'heures minimum exigé, en offrant 76 heures par semaine : de 8 h à 20 h HE la semaine, et de 11 h à 19 h HE les week ends.

Une fois le mandat d'heures de service accompli, l'ACS a rapidement aspiré à rendre le SRV Canada VRS disponible pour les clients sur une base 24/7. Sans tarder d'autres heures se sont ajoutées peu à peu. Trois heures par jour ont été ajoutées le 6 avril et trois heures encore le 30 juin. Ensuite, le jour du premier anniversaire de SRV Canada VRS, l'ACS a annoncé son projet d'offrir le SRV 24/7 dès le 2 octobre. La communication allait alors devenir vraiment pratique pour les clients et les placer sur le même pied d'égalité que le monde entendant.

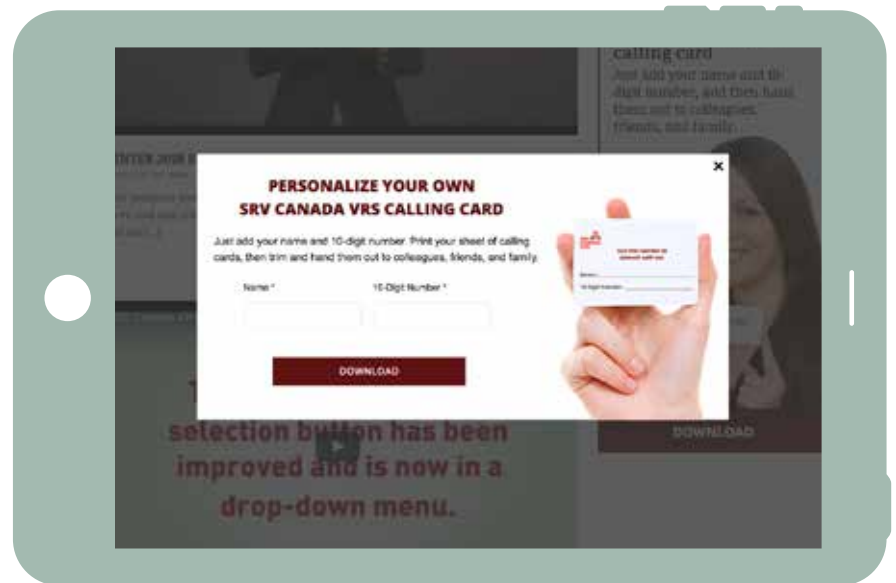
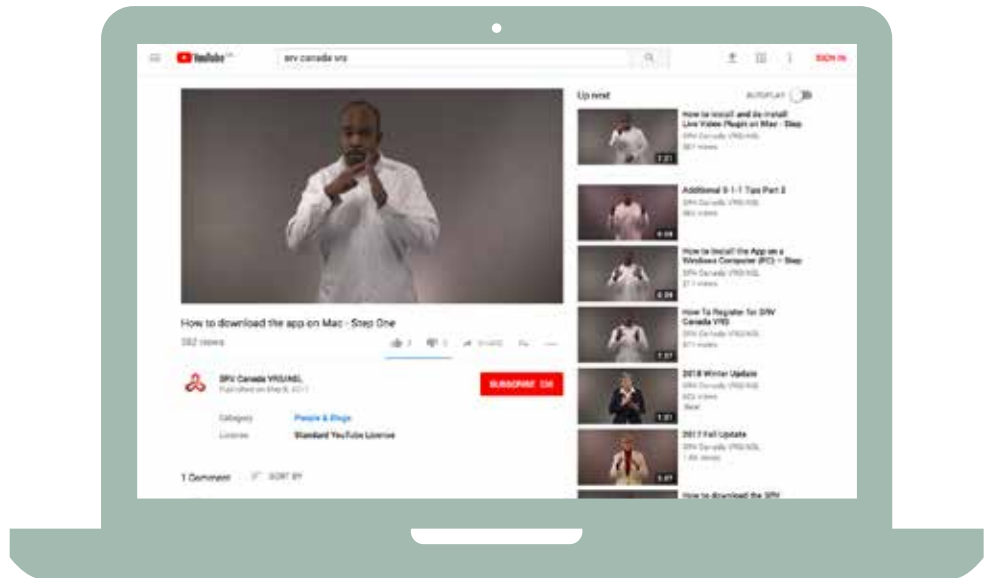
## | ACCUEILLIR LES ENFANTS ET LES JEUNES

En 2017, l'ACS a mis sur pied et livré une offre de service de relais vidéo destinée aux enfants et aux jeunes Sourds mineurs. Depuis le 10 mai, le service est offert aux jeunes, avec l'autorisation d'un parent ou d'un tuteur légal. Permettre aux jeunes Sourds d'être connectés et autonome dès leur jeune âge aura des bienfaits toute leur vie en terme de santé et de participation à la vie sociale.

## | AVANCÉES DANS LES OUTILS DE COMMUNICATIONS

Avant même le lancement du SRV Canada VRS, la priorité de l'ACS était de fournir une information claire et régulière sur les progrès du nouveau service. Cette priorité comprenait un engagement équitable : offrir un service et des renseignements bilingues en français/LSQ et en anglais/ASL sur tous les points.

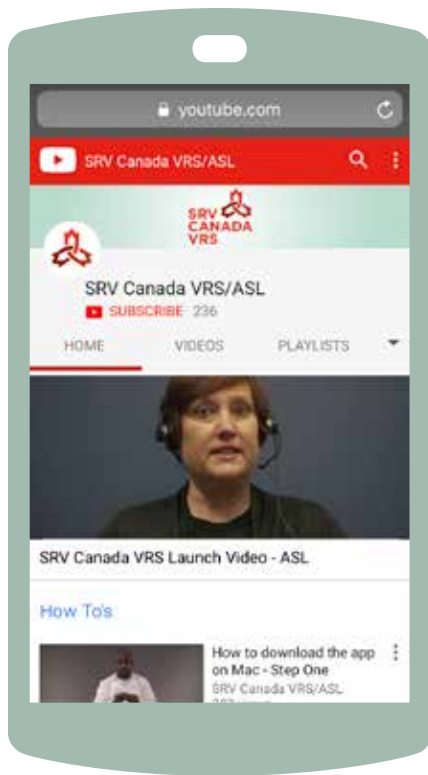
Ces engagements pris au début se sont poursuivis en 2017 sur tout notre réseau – courriel, site internet et médias sociaux, sans compter nos rencontres en personne via nos équipes de service à la clientèle ou dans le cadre d'activités de sensibilisation. En plus des mises à jour vidéo et courriel régulières, établies en 2016, la communication a évolué et comprend maintenant de l'information nouvelle et pratique pour aider les gens à prendre conscience des services, à s'y inscrire et en tirer le maximum.



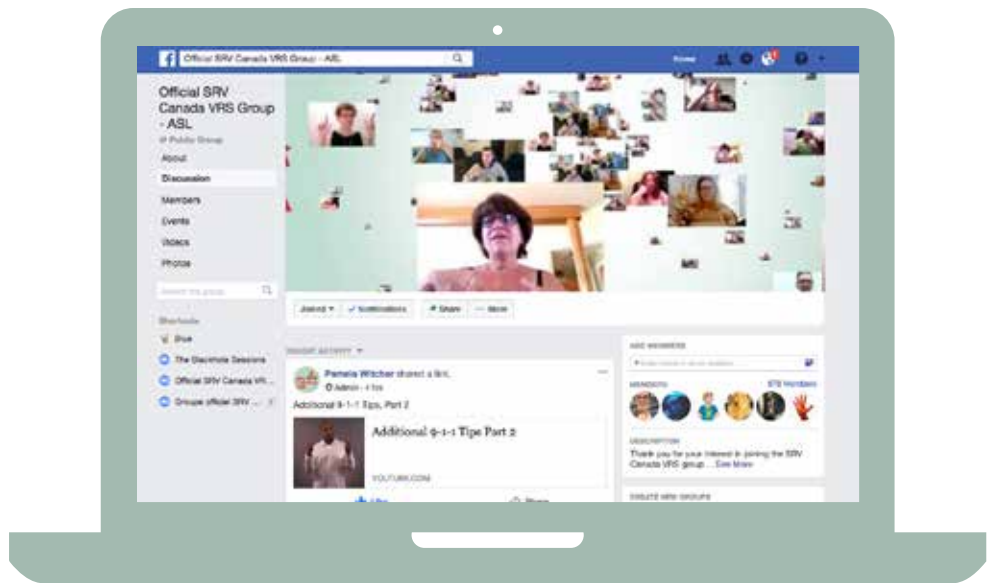
Personnalisez votre propre carte d'appel SRV Canada VRS | Télécharger

Au cours de l'année, une série de vidéos pratiques bilingues, dont plusieurs ont été inspirés par les clients, a été élaborée pour amener les utilisateurs assimiler d'avantage le SRV Canada VRS. Cette série comprend des vidéos sur le fonctionnement du service, comment s'inscrire, comment se brancher aux services 9-1-1 en cas d'urgence et des conseils d'IV sur la façon de tirer le maximum du service. En 2017, l'ACS a aussi lancé la carte d'appel SRV Canada VRS – un simple outil pour imprimer une carte de visite qui permet aux clients

d'encourager leurs amis sourds ou entendants, leur famille, leurs employeurs et fournisseurs de services de les joindre via le SRV. Une fenêtre apparaît automatiquement dans le site internet de la page communautaire SRV Canada VRS. Il s'agit d'un bon moyen pour les clients de partager leur numéro à dix chiffres. Plus important encore, la carte de visite envoie un signal au monde entendant qu'ils peuvent joindre leurs amis, leur famille, et leurs collègues sourds ou malentendants, via un service simple à utiliser.



YouTube channel



Facebook page

## | OUVRIR PLUS DE CHÂÎNES

Dans les quelques premiers mois d'opération du SRV Canada VRS, l'information et les nouvelles le concernant étaient accessibles principalement via le site internet du service et par messages courriel réguliers aux abonnés. Tôt dans l'année, les chaînes Facebook et YouTube en LSQ et en ASL furent lancées pour joindre les clients et communiquer régulièrement avec eux. À la fin de l'année, ils étaient devenus un important moyen de propagation de l'information, ainsi qu'une part essentielle du plan de communication du SRV Canada VRS.

## | TENIR DES ENGAGEMENTS COMMUNAUTAIRES

Vers le début de 2017, l'ACS a exprimé son engagement à bâtir des liens plus forts avec la communauté de Sourds et Malentendants dans tout le Canada, en engageant sa première spécialiste en relations avec la communauté. En quelques mois depuis que Pamela Witcher s'est jointe à l'équipe du SRV Canada VRS, elle a voyagé d'un océan à l'autre et a tenu plus de quarante ateliers et activités avec des centaines de participants, et ce qui a placé SRV Canada VRS fermement « sur la carte ».

On ne peut sous-estimer la portée du contact direct de Pamela avec des communautés de Sourds et Malentendants, dans les grandes villes comme dans les plus petites collectivités.

Nonobstant le pouvoir de communiquer des chaînes modernes – courriel, texto, YouTube, Facebook, FaceTime et autres moyens, rien ne remplace les rencontres face à face pour permettre la prise de conscience de l'utilité et l'efficacité d'un SRV fait pour le Canada, pour aider les gens à assimiler ce nouveau service et pour découvrir ce que les clients du SRV Canada VRS veulent et ce dont ils ont besoin.

Par son formidable travail, Pamela a fait tomber bien des barrières de la communication. Par des gestes aussi simples que d'aider une personne à s'inscrire au service, ou d'aiguiller les clients vers YouTube sur les vidéos qui fournissent du soutien pratique, Pamela aide les gens à communiquer avec leurs communautés d'intérêt personnel et professionnel d'une manière dont ils ne le faisaient pas auparavant.

En plus de permettre l'émancipation les gens à l'aide du SRV Canada VRS pour communiquer avec leur famille, leurs amis, leurs employeurs et fournisseurs de services, Pamela Witcher, en son titre de spécialiste des relations avec la communauté, a le rôle d'influencer les opérations et les prises de décision quotidiennes du SRV Canada VRS.

Ses ateliers et rencontres constituent d'importantes occasions de rassembler de l'information de première main qui aide l'organisme à « mesurer » l'information et les ressources sur presque tout, depuis l'inscription au service jusqu'aux appels 9 1 1 lors d'urgences. En bref, il s'agit d'un investissement inestimable pour la qualité du SRV Canada VRS et pour sa croissance à venir.

## **| CÉLÉBRATION : 1<sup>E</sup> ANNÉE DE SERVICE**

Le 28 septembre, l'ACS a pris un moment de son calendrier trépidant pour souligner la première année de service du SRV Canada VRS. Après



Pamela Witcher lors d'un atelier SRV Canada VRS

**« Il est réellement gratifiant de voir l'attention et la prise d'autonomie des gens lorsqu'ils reçoivent cet outil de communication qui peut les aider. Notre clientèle varie entre des utilisateurs très instruit en nouvelles technologies et des nouveaux propriétaires d'ordinateur. S'inscrire à SRV Canada VRS et obtenir un numéro personnel à dix chiffres constitue une marquée d'auto-suffisance. J'ai aussi constaté un sens de fierté lorsque nous montrons aux gens notre chaîne YouTube, où l'information a été créée spécialement pour eux, pour utiliser le SRV »**

Pamela Witcher, Community Relations Specialist

seulement une année de service, le SRV comptait plus de cinq mille utilisateurs inscrits. Ses 245 interprètes vidéo, localisés dans treize centres d'appel, avaient géré 280 000 appels SRV et enregistré 25 000 heures de conversations SRV. Ayant toutes ces choses à célébrer, l'ACS a tenu une journée portes ouvertes dans ses bureaux d'Ottawa, où des membres de la communauté de Sourds et Malentendants de la

région, au milieu du personnel, des membres du conseil d'administration, de représentants du CRTC et de la communauté d'interprètes vidéo et plusieurs autres, se sont réunis pour célébrer un moment important de l'histoire du SRV et de l'émancipation et opportunités offertes grâce à l'accès au SRV.

## | UN MODÈLE POUR D'AUTRES PAYS

Lorsqu'on entend la nouvelle qu'un service de relais vidéo de grande qualité a été bâti pour les citoyens sourds d'une nation, les gens le remarquent.

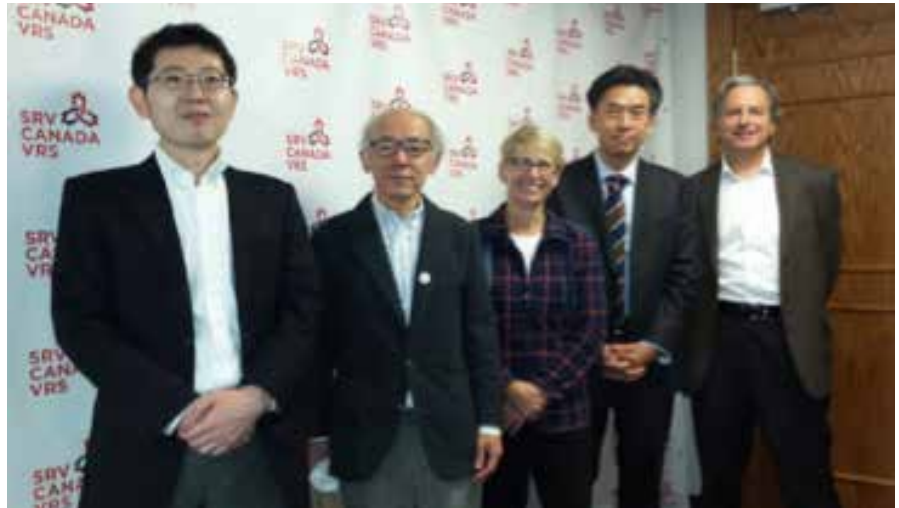
En octobre, la fondation japonaise The Nippon Foundation a visité SRV Canada VRS pour connaître le modèle canadien du SRV. Cette fondation nipponne dirige un projet pilote de SRV depuis quelque temps et cherchait des idées sur la façon dont le modèle SRV Canada VRS pourrait s'appliquer au contexte de leur propre pays.

Ce fut un honneur d'accueillir cette délégation. Séparés par des milliers de kilomètres et de différences culturelles et de langue, le Canada et le Japon partagent une vision commune pour l'émancipation de leurs citoyens sourds, avec des outils pour communiquer et pour ouvrir le monde à de nouvelles opportunités.

En plus de repartir avec quelques bonnes idées, la délégation japonaise a emporté les meilleurs vœux de succès de la part de SRV Canada VRS

## | PARTENAIRE DE CONFIANCE

En 2017, le CRTC a voyagé avec l'ACS à chaque étape de la route sur les progrès accomplis avec SRV Canada VRS. À titre de partenaires de confiance, l'ACS et le CRTC se



**De gauche à droite :** Daiji Tateishi, chercheur; Yasunobu Ishii, directeur principal de programme, The Nippon Foundation; Sue Decker, directrice générale, ACS; Kenji Takii, conseiller spécial, The Nippon Foundation; Jonathan Masters, chef des finances intérimaire et chef de l'exploitation, ACS.



**De gauche à droite :** Jonathan Masters, chef des finances intérimaire et chef de l'exploitation, ACS; Nanao Kachi, directeur consommation et politiques stratégiques, CRTC; Sue Decker, directrice générale, ACS; Caroline Simard, vice-présidente, Radiodiffusion, CRTC; Christine Laizner, vice-présidente, Télécommunications, CRTC; Ian Scott, président, CRTC.

sont rencontrés régulièrement. Le CRTC a participé à plusieurs activités spéciales, dont le premier anniversaire de SRV Canada VRS en septembre et la visite de la Nippon Foundation.

De plus, en décembre, l'ACS a eu le plaisir d'accueillir le nouveau président du CRTC, Ian Scott, et les membres de son équipe de haute direction pour mieux connaître le SRV Canada VRS et pour offrir leur soutien continu.



HOLLY GREEN,  
CLIENTE DE SRV  
CANADA VRS

## HABILITÉ À SURPRENDRE

Lorsque j'ai configuré mon numéro SRV, j'ai pensé :  
« Pourquoi ne pas appeler ma mère? »

« Lorsque je lui ai envoyé un texto pour lui demander le numéro de son téléphone fixe, elle s'est inquiétée : Tu ne m'as jamais demandé ça, as-tu des ennuis? ».

Lorsque l'interprète a expliqué le fonctionnement du service à ma mère, qui entend mais qui sait signer, elle était vraiment enthousiaste que nous puissions utiliser le SRV au lieu du service 7 1 1!

Cette expérience avec ma mère a été si positive que j'ai décidé d'appeler aussi ma grand-mère, septuagénaire, qui connaît bien le TTY mais n'aime pas les délais et les conversations saccadées gênantes.

Ce fut un doux moment que de l'appeler. Maintenant nous jasons chaque semaine et nous partageons nos nouvelles mutuellement.

SRV Canada VRS a changé ma vie!



# UN BREF APERÇU DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN 2017

À la fin de l'année 2017, on a mené un sondage des clients LSQ et ASL afin de jauger leur satisfaction des caractéristiques clés de SRV Canada VRS dans sa première année d'opérations.

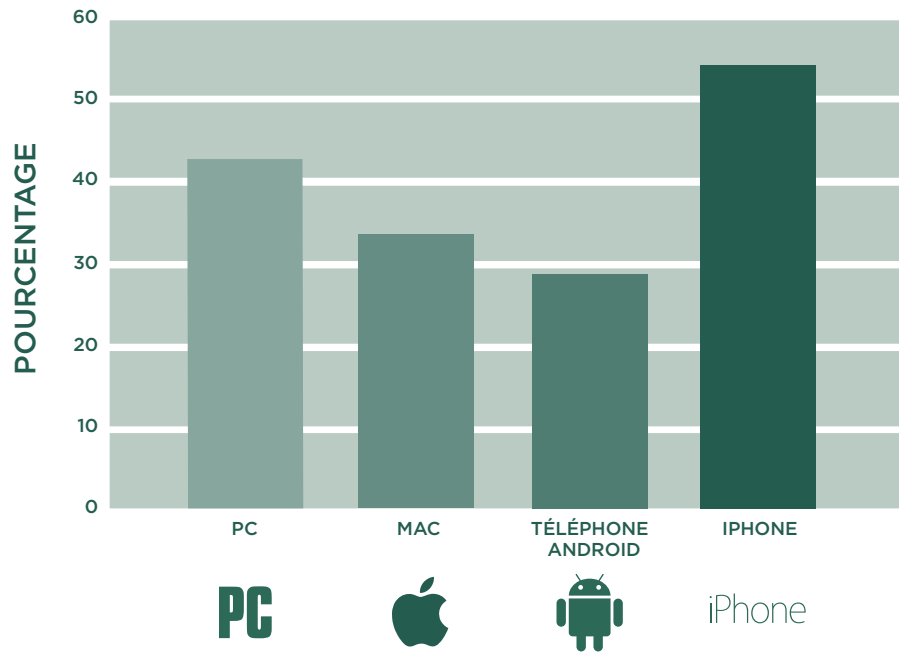
Ce sondage a été distribué à tous les utilisateurs inscrits en anglais et en français, avec des vidéos en LSQ et en ASL pour chaque question. Le taux de réponse au sondage fut excellent.

Globalement, comme le montrent les chiffres ci-dessous, les conclusions du sondage ont validé à la fois la vision et le travail acharné pour bâtir et livrer chaque jour un SRV de grande qualité partout au Canada.

- 82 % évaluent la qualité technique comme bonne ou excellente.
- 88 % évaluent l'interprétation vidéo comme bonne ou excellente .
- 94 % affirment que leur vie s'est améliorée et 74 % disent que leur vie s'est améliorée de beaucoup ou de façon importante.

D'autres chiffres parmi les résultats de ce sondage ont démontré que l'ACS comprenait ce que veulent ses clients dans un SRV fait pour le Canada et comment ils utiliseraient le service. Par exemple, comme l'indique le tableau sur cette page, les clients de SRV Canada VRS veulent la possibilité non seulement de communiquer via le web, mais d'utiliser l'ordinateur et le téléphone intelligent pour joindre leurs amis et leur famille et pour effectuer d'importantes transactions au travail comme dans leur vie personnelle.

## | COMMENT LES CLIENTS DE SRV CANADA VRS UTILISENT LEUR APPLI SRV



« Globalement ... les conclusions du sondage ont validé à la fois la vision et le travail acharné pour bâtir et livrer chaque jour un SRV de grande qualité partout au Canada. »

# PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2018

En 2017, l'ACS a activé tous ses leviers pour avancer et améliorer les opérations, sa plateforme technologique, son service à la clientèle et son expérience et les relations avec la communauté. En bref, l'ACS a réussi à faire de SRV Canada VRS un service canadien de télécommunications fiable et respecté.

D'autres engagements similaires, motivés par la même énergie et la même passion démontrées au cours de la dernière année, sont en production pour leur mise en œuvre en 2018.

## | CROISSANCE

Pendant que l'ACS continue à se faire connaître dans la communauté des Sourds et Malentendants pour augmenter le nombre d'inscriptions et l'utilisation des services SRV Canada VRS, il existe aussi des stratégies en place pour bâtir une conscientisation parmi les groupes clés dans la communauté sourde et la communauté entendante.

Les enfants et les jeunes sourds mineurs demeurent une cible importante pour la croissance. Un engagement avec cette tranche démographique a commencé en 2017, mais des occasions d'avancement à venir seront explorées et mises en œuvre.

La communauté académique et les fournisseurs de services tels que les banques et les organismes médi-

caux constituent des partenaires clés dans la réussite future de l'ACS. En 2018, l'ACS mettra en œuvre une campagne nationale de services publics pour augmenter la sensibilisation sur le fonctionnement de SRV Canada VRS.

## | SERVICE IMPROVEMENTS

Le service SRV 24/7 étant en place, l'engagement de l'ACS pour 2018 et au-delà portera sur l'amélioration et le perfectionnement de services existants et sur l'élaboration de l'offre de nouvelles fonctionnalités pour le service. À titre de service canadien de télécommunications pour les Sourds et Malentendants, l'ACS s'engage à :

- Augmenter l'accès et la facilité d'utilisation du service et des logiciels
- Rendre la plateforme technologique plus robuste et plus fiable
- Collaborer avec les interprètes vidéo pour maintenir et améliorer la qualité du service
- Continuer de développer les outils d'apprentissage et les rendre facilement accessibles via des chaînes sur le web pour permettre aux clients de tirer le meilleur de leur SRV.

## | RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'année qui vient, nous continuerons de rejoindre les communautés en offrant des ateliers et des rencontres. Dans un pays aussi vaste et la clientèle étant largement étalée dans chaque province et territoire, on mettra en œuvre au cours de l'année un plan pour ajouter d'autres spécialistes en relations avec la communauté pour représenter SRV Canada VRS. Ils seront munis d'une formation, d'information et des outils dont ils ont besoin pour aider les clients existants, comme les nouveaux, à utiliser le service.



**ROXANNE,  
DIRECTRICE DE  
L'INTERPRÉTATION  
VIDÉO SLIAO**

## **HABILITÉ À PRÉCISER**

En son titre de directrice de l'interprétation vidéo chez Sign Language Interpreting Associates Ottawa (SLIAO) et elle-même interprète en ASL et anglais, Roxanne Whiting a constaté sur place les moyens de plus en plus créatifs utilisés par les clients de SRV Canada VRS.

Le SRV est parfois utilisé en combinaison avec la messagerie texte. Un client sourd envoie un texto à un ami ou un contact dans une entreprise d'affaires ou de services pour s'entendre sur un moment pour faire un appel SRV. Il lui demandera de ne pas raccrocher lorsqu'il voit un numéro non familier sur l'écran d'affichage ou qu'il entend l'interprète vidéo présenter l'appel.

Dans d'autres cas, le SRV est utilisé pour s'assurer qu'un client obtienne exactement la coupe de cheveux qu'il désire. En appelant sa coiffeuse d'avance pour lui décrire ce qu'il souhaite, au cours d'un échange interprété, il peut réduire ou éliminer les erreurs de communication, les surprises et les déceptions.

SRV Canada VRS ouvre la porte à des conversations plus significatives avec des professeurs d'université, au cours d'entrevue d'emploi, entre les employés et leur gestionnaire et même lors d'entretiens consultatifs psychologiques des plus intimes. Roxanne le résume très bien : le SRV du Canada « habilite les clients à éclaircir leurs souhaits, leurs intentions et leurs sentiments

# ÉTATS FINANCIERS

**L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.**

**pour l'exercice clos**

**LE 31 DÉCEMBRE 2017**



**ACS-CAV**

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

# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de

## **ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC. / CANADIAN ADMINISTRATOR OF VRS (CAV), INC.**

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci joints de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc./ Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc., qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2017 et les états des opérations et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et autres informations explicatives.

## **RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS**

La direction est responsable pour 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.

## **RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR**

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives résultant de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers 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'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des

méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous croyons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

## **OPINION**

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc./ Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc. au 31 décembre 2017, de ses résultats d'opérations, et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.



*Comptables professionnels agréés  
Experts comptables autorisés*

**Ottawa, Ontario  
Le 3 mai 2018**

# STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

## DECEMBER 31, 2017

<b>ACTIF</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>ACTIF COURANT</b>		
<b>Encaisse</b>	1,117,612	2,139,377
<b>Placements (note 4)</b>	15,615,706	—
<b>Frais payés d'avance</b>	54,531	14,952
<b>Total</b>	<b>16,787,849 \$</b>	<b>2,154,329 \$</b>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES (NOTE 5)</b>		
	46,999	27,137
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (NOTE 6)</b>		
	401,591	535,573
	448,590	562,710
<b>Total</b>	<b>17,236,439 \$</b>	<b>2,717,039 \$</b>
<b>PASSIF ET ACTIF NET</b>		
<b>2017</b>		
<b>2016</b>		
<b>PASSIF COURANT</b>		
<b>Comptes à payer et frais courus (note 7)</b>	1,401,587	861,035
<b>ACTIF NET</b>		
<b>Non grevé d'affectations</b>	15,386,262	1,293,294
<b>Investi dans des immobilisations corporelles et incorporelles grevé d'affectations d'origine interne</b>	448,590	562,710
	15,834,852	1,856,004
<b>Total</b>	<b>17,236,439 \$</b>	<b>2,717,039 \$</b>

(voir notes ci jointes)

**Approuvé par le Conseil :**

C. Benoit, *Administratrice*

T. D'Onofrio, *Administrateur*

# ÉTAT DES OPÉRATIONS ET DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2017

REVENUS	2017	2016
REVENUS NETS		
<b>Apports (note 10)</b>	26 086 098 \$	25 500 000 \$
<b>Intérêts</b>	122 719	6 462
<b>Total</b>	<b>26 208 817 \$</b>	<b>25 506 462 \$</b>
DÉPENSES		
<b>Opérations directes</b>	10 152 298	2 665 580
<b>Générales et administratives</b>	1 876 526	1 729 659
<b>Amortissement</b>	198 740	188 962
<b>Intérêts et frais bancaires</b>	2 405	2 749
<b>Total</b>	<b>12 229 969 \$</b>	<b>4 586 950 \$</b>
REVENUS NETS		
	13 978 848	919 512
ACTIF NET, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	1 856 004	936 492
ACTIF NET, À LA FIN DE L'EXERCICE		
<b>Total</b>	<b>15 834 852 \$</b>	<b>1 856 004 \$</b>

(voir notes ci jointes)

# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2017

<b>FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
REVENUS NETS		
	13 978 848 \$	919 512 \$
AJUSTEMENTS POUR LES ITEMS SUIVANTS :		
<b>Amortissement - immobilisations corporelles</b>	10 602	5 337
<b>Amortissement - immobilisations incorporelles</b>	188 138	183 625
<b>Total</b>	<b>14 177 588 \$</b>	<b>1 108 474 \$</b>
VARIATIONS DES ÉLÉMENTS SUIVANTS :		
<b>Intérêts à recevoir</b>	(61 000)	—
<b>Frais payés d'avance</b>	(39 579)	(6 672)
<b>Comptes à payer et frais courus</b>	540 552	533 576
<b>Total</b>	<b>14 617 561 \$</b>	<b>1 635 378 \$</b>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Achats d'immobilisations corporelles</b>	(30 464)	(29 350)
<b>Achats d'immobilisations incorporelles</b>	(54 156)	(367 250)
<b>Total</b>	<b>(84 620)</b>	<b>(396 600)</b>
<b>FLUX DE TRÉSORERIE TIRÉS DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Achats de dépôts à terme</b>	(15 554 706)	—
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE		
	(1 021 765)	1 238 778
ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	2 139 377	900 599
ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE		
<b>Total</b>	<b>1 117 612 \$</b>	<b>2 139 377 \$</b>

(voir notes ci jointes)



## 1. NATURE DES OPÉRATIONS

En avril 2014, le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes (“CRTC”) a publié la politique réglementaire de radio-diffusion 2014 187 du CRTC, qui a établi l’administrateur du service de relais vidéo (l’administrateur du SRV). Le mandat, défini sous la politique réglementaire de la décision de radiodiffusion du CRTC 2014 659 est : de fournir le service de relais vidéo (SRV) à l’échelle nationale au Canada en Langue des signes américaines et en Langue des signes québécoise; de s’assurer que les personnes sourdes ou malentendantes puissent communiquer avec une fonctionnalité équivalente aux utilisateurs entendants qui se servent d’installations de communications similaires; de fournir le SRV de la façon la plus efficace possible, selon les réglementations du CRTC, et de faire tout ce qui est nécessaire pour faire avancer ce mandat.

Pour s’acquitter de ce mandat, l’Administrateur canadien du SRV (ACS), inc./Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc. a été constitué sans capital actions, en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif.

Le SRV opère sur une base à but non lucratif et n’est donc pas sujet aux impôts sur le revenu, conformément à l’article 149(1)(l) de la Loi de l’impôt sur le revenu.

## 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

### BASE DE COMPTABILITÉ

Les états financiers ont été dressés selon les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

### CONSTATATION DES RECETTES

L’organisation est financée par les apports du Fonds de contribution national, tel que déterminé par les décisions du CRTC. Les apports sont comptabilisés aux revenus au cours de l’exercice durant lequel ceux-ci sont recevables. L’intérêt créditeur est comptabilisé au revenu lorsqu’il est gagné.

### INSTRUMENTS FINANCIERS

L’organisation comptabilise initialement ses actifs et ses passifs financiers à leur juste valeur et, subséquemment, au coût amorti à la fin de l’exercice.

### UTILISATION D’ESTIMATIONS

La préparation d’états financiers selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants comptabilisés de l’actif, du passif et des actifs et passifs éventuels en date des états financiers, ainsi que sur les revenus

et les dépenses comptabilisés pour l’exercice. La direction utilise des estimations quand elle détermine la durée de vie utile de ses immobilisations. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

### IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET AMORTISSEMENT

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d’acquisition. L’amortissement est calculé sur une base linéaire sur cinq ans pour le mobilier et l’équipement; sur trois ans pour les équipements informatiques et sur la durée du bail pour les améliorations locatives. Lors de l’année d’acquisition, les additions sont amorties au prorata du nombre de mois durant lesquels l’actif a été détenu. Les oeuvres d’art ne sont pas amorties.

### IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET AMORTISSEMENT

Les licences pour les logiciels sont capitalisées et amorties sur une base linéaire sur la durée initiale de l’accord.

### 3. INSTRUMENTS FINANCIERS

L'organisation s'expose à, et gère, divers risques financiers découlant de ses opérations et n'utilise pas de contrats d'instruments financiers, y compris des instruments financiers dérivés, à fins spéculatives.

Les risques principaux auxquels l'organisation est exposée, et ses politiques de gestion de risque, sont comme suit :

#### RISQUE DE CRÉDIT

L'organisation est exposée au risque de crédit provenant de son encaisse et de ses placements. L'encaisse et les dépôts à terme sont déposés auprès d'une banque à charte canadienne et donc, la direction juge que les risques rattachés à ces instruments sont minimes.

#### RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations lorsqu'elles arrivent à échéance. Le financement est disponible pour rencontrer les dépenses budgétées.

#### RISQUE DE MARCHÉ

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de facteurs liés aux marchés. Le risque

de marché est composé du risque de taux de change, du risque de taux d'intérêt et du risque de prix autre.

#### (I) RISQUE DU TAUX DE CHANGE

Le risque du taux de change est le risque que la juste valeur des instruments ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en fonction de facteurs liés aux taux de change du dollar canadien par rapport aux taux de change des devises étrangères.

Les sommes de l'organisation sont toutes détenues en dollars canadiens. Toutefois, des dépenses de 335 000 \$ (2016 : 303 000 \$) étaient originalement libellées en dollars américains.

#### (II) RISQUE DU TAUX D'INTÉRÊT

Le risque du taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie à être tirés d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les taux d'intérêts sur les marchés. L'organisation gère ce risque par la mise en oeuvre de politiques de placement prudentes.

L'organisation reçoit des intérêts, calculés d'après le taux d'intérêt composé préférentiel de la banque, sur son solde bancaire quotidien et sur ses placements qui sont des taux établis avec des institutions canadiennes. Le risque du taux d'intérêt de l'organisation est négligeable.

#### (III) OTHER PRICE RISK

Le risque de prix autre est le risque que la juste valeur des instruments financiers ou les flux de trésorerie à être tirés d'instruments financiers fluctuent en raison de variations des prix de marché (autres que celles dont la cause est le risque de change ou le risque de taux d'intérêt), que ces variations soient causées par des facteurs spécifiques à l'instrument financier, à son émetteur ou à des facteurs ayant effet sur des instruments similaires sur le marché.

L'organisation n'est pas sujette au risque de prix autre.

#### CHANGEMENTS DES RISQUES

Il n'y a pas eu de changements significatifs dans l'exposition aux risques de l'organisation depuis l'exercice précédent.

### 4. PLACEMENTS

Les placements sont des dépôts à terme ayant des rendements effectifs de l'ordre de 1,45 % à 1,67 % et des dates d'échéance entre janvier 2018 et juin 2018. La juste valeur marchande des placements est de 15 615 706 \$, ce qui comprend le coût des placements de 15 554 706 \$ ainsi que les intérêts courus de 61 000 \$.

## 5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

La composition des immobilisations corporelles est la suivante :

LA COMPOSITION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES EST LA SUIVANTE:	2017			2016
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR COMPTABLE NETTE	VALEUR COMPTABLE NETTE
<b>Oeuvres d'art</b>	5 250 \$	— \$	5 250 \$	— \$
<b>Mobilier et équipement</b>	39 990	8 853	31 137	22 905
<b>Équipements informatiques</b>	18 245	7 633	10 612	4 232
<b>Total</b>	<b>63 485 \$</b>	<b>16 486 \$</b>	<b>46 999 \$</b>	<b>27 137 \$</b>

## 6. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

La composition des immobilisations incorporelles est la suivante:

LA COMPOSITION DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EST LA SUIVANTE:	2017			2016
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR COMPTABLE NETTE	VALEUR COMPTABLE NETTE
<b>Licences pour logiciel</b>	788 656 \$	387 065 \$	401 591 \$	535 573 \$

## 7. COMPTES À PAYER ET FRAIS COURUS

Les comptes à payer et frais courus comprennent des remises gouvernementales à payer de 133 500 \$ (2016 - 147 000 \$) en lien avec les taxes de vente et les remises salariales.

## 8. CRÉDIT DISPONIBLE

L'organisation a accès au crédit par le biais d'une carte de crédit VISA qui a une limite de 20 000 \$. Le solde de la carte de crédit est payé en entier chaque mois.

## 9. ENGAGEMENTS

### CONTRAT POUR OPÉRATIONS DIRECTES

L'organisation a signé cinq contrats avec différents fournisseurs qui fournissent la plateforme technologique et les services d'interprétation offerts au public.

Les contrats sont généralement d'une durée initiale de quatre ans avec deux options de renouvellement d'une année chacune, et ont débuté vers la fin de l'année 2015 jusqu'à la mi 2017. Les paiements annuels minimums exigibles, ainsi que les paiements qui seront le plus probablement payés selon tous les contrats seront d'environ 30,4 millions et 91,3 millions respectivement (plus les taxes de vente), ou en moyenne 6 à 15 millions de dollars par année. Les frais totaux ont été estimés en fonction des tendances courantes d'augmentation du nombre d'abonnés au système et de l'utilisation du système par abonné.

## BAIL DE LOCATION

L'organisation s'est engagée dans un contrat pour la location d'espace de bureau venant à échéance en mars 2021. Les paiements annuels, incluant la TVH, sont comme suit :

<b>2018</b>	71 105 \$
<b>2019</b>	73 232 \$
<b>2020</b>	75 424 \$
<b>2021</b>	8 994 \$
<b>Total</b>	<b>238 755 \$</b>

## 10. FINANCEMENT GARANTI

Le budget de l'organisation est approuvé annuellement par le CRTC et est versé par l'entremise du Fonds de contribution national (FCN), selon une soumission présentée au CRTC par l'organisation au cours de l'année précédant l'année de financement. Le financement total approuvé est décaissé uniformément sur douze mois. En 2017, conformément à la Décision de télécommunication CRTC 2016 472, le niveau de financement approuvé était de 26 086 098 \$, ou 2 173 842 \$ par mois, à compter de janvier 2017. Le financement a été approuvé pour l'année civile 2018 conformément à la Décision de télécommunication CRTC 2017 437 pour un montant de 7 463 868 \$, ou 621 989 \$ par mois. Ce montant représente les dépenses prévues de 20 153 416 \$, moins l'excédent prévu pour 2017 (au moment de la soumission) de 12 610 257 \$ et le revenu de placement estimé pour 2018 de 79 291 \$. Il est prévu que le financement de 2018, plus le solde de l'actif net au 31 décembre 2017, sera suffisant pour couvrir les dépenses budgétées pour 2018.