



CAV-ACS

RAPPORT ANNUEL 2021



**CINQ ANNÉES
D'ACCÈS**

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la chef de la direction et directrice générale 3

Mot du président du conseil d'administration 4

À propos de l'ACS 5

Cinquième anniversaire de SRV Canada 8

Retour sur 2021 - faits saillants 9

Des chiffres qui témoignent de notre histoire 10

Analyse du sondage de 2021 sur la satisfaction de la clientèle 13

Relations communautaires en 2021 14

Mise à niveau des technologies et des applications 16

Amélioration du site Web de SRV Canada 18

Renforcement des plateformes de médias sociaux 19

Avis de consultation du CRTC 22

Perspectives pour les années à venir 23

MOT DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2021 de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

Chaque année vient avec son lot de difficultés uniques, qui nous permettent d'adapter **SRV Canada** le mieux possible aux besoins des utilisateurs. En 2021, nous avons dû gérer l'organisation dans un environnement d'incertitude et de risque.

Alors que nous ne nous y attendions pas, une nouvelle vague de COVID-19 s'est abattue sur la population canadienne, ce qui a eu pour résultat de faire augmenter l'utilisation de notre service à des niveaux sans précédent et d'imposer de grandes demandes sur les interprètes vidéo (IV) et le budget de l'ACS. Tout au long de l'année, les IV ont continué de travailler à distance. En raison du nombre élevé d'appels à traiter, le délai d'attente était extrêmement long, ce qui a ajouté du stress à leur horaire de travail déjà exigeant.

Malgré ce stress supplémentaire, nos IV ont donné un excellent service et ont fait preuve de courtoisie, ce qui démontre leur engagement à servir les Canadiens sourds. Nous tenons à le remercier chaleureusement pour leur dévouement.

2021 marquait un jalon pour **SRV Canada** : en effet, nous avons célébré notre 5^e anniversaire. Bien que nous n'ayons pas pu nous rassembler en personne pour célébrer, nous avons pu évaluer l'évolution de notre service de relais vidéo (SRV), de sa création à son statut de service national fiable et bien établi.

Notre 5^e anniversaire était notable pour une autre raison. En mars, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié un Avis de consultation – Examen officiel de SRV Canada, qui portait sur tous les aspects du service depuis son lancement. Il s'en est suivi une période de travail intense pour notre personnel, mais il s'agissait d'une occasion en or de démontrer notre impressionnant ensemble de réalisations et les répercussions positives que notre service a sur les membres des communautés sourde et malentendante du Canada et les personnes qui communiquent avec eux.

Il y a tant de gens envers qui nous sommes reconnaissants pour toutes nos belles réussites en 2021. J'aimerais personnellement remercier les membres de notre conseil d'administration pour leur soutien et leur confiance continus, malgré les difficultés rencontrées en 2021. Je suis également très reconnaissante à l'égard de mon personnel, qui a surmonté chaque difficulté avec dynamisme et assurance. Je tiens aussi à souligner les efforts remarquables des personnes qui font partie de ce que j'appelle notre « écosystème » : nos partenaires en technologie, nos fournisseurs d'IV et nos représentants au service à la clientèle. Enfin, mais non les moindres, je veux offrir mes plus sincères remerciements à nos clients, qui nous permettent de continuellement améliorer **SRV Canada**.

Alors que nous clôturons notre cinquième année d'existence, je suis fière de nos accomplissements et je suis impatiente de nous inspirer de nos réussites pour faire de 2022 notre meilleure année.



A handwritten signature in black ink that reads "Sue Decker". The signature is fluid and cursive.

Sue Decker
Chef de la direction et directrice générale

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

C'était un véritable honneur d'être nommé président du conseil d'administration en 2021. C'est un rôle qui est à la fois stimulant et rempli de belles possibilités prometteuses.

En 2021, les clients de **SRV Canada** étaient plus mobiles et plus dépendants que jamais de nos outils et services, ce qui leur a permis de communiquer et de travailler peu importe où ils étaient. La pandémie de COVID-19 a définitivement accéléré cette tendance.

L'ACS a donc dû imaginer et créer de nouvelles technologies, de nouvelles caractéristiques et de nouveaux services afin de répondre aux besoins des clients, tout en gérant une hausse considérable du volume d'appels et d'utilisation ainsi qu'en respectant un budget limité. Il faut une équipe de direction compétente pour réussir à ajouter de nouveaux services, comme l'accès au 5-1-1 et au 8-1-1 ainsi que la compatibilité de signalisation avec l'application Fitbit. Je suis particulièrement fier du fait que la direction de l'ACS a été en mesure d'améliorer la gamme de services offerts dans ces conditions.

Je tiens également à remercier Tony D'Onofrio pour son soutien lors de ma transition au poste de président, ainsi que les membres du conseil d'administration pour leur perspective et leurs expériences. Je suis aussi reconnaissant d'avoir Sue Decker comme chef de la direction et directrice générale. Grâce à son leadership, l'équipe de l'ACS a fait preuve d'excellence au cours d'une année difficile.

Que 2022 soit encore meilleure!



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a series of loops and a horizontal line.

David Joseph

Président du conseil d'administration

À PROPOS DE L'ACS

VISION

Favoriser l'autonomie des personnes sourdes au Canada

ORGANISATION ET MISSION

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

SRV Canada permet aux Canadiens sourds, malentendants ou souffrant d'un trouble de la parole qui utilisent la langue des signes québécoise (LSQ) ou américaine (ASL) de faire des appels grâce à des services de vidéoconférence Internet.

Les appels sont reliés à un interprète en langue des signes, qui assure l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques, ce qui permet aux utilisateurs sourds qui utilisent la langue des signes de communiquer avec les utilisateurs de la langue parlée.



Grâce au SRV, je
peux communiquer
de manière fluide
avec un appelant
entendant, par
l'intermédiaire d'un
interprète vidéo.

- MIHRET TEKLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021

Tout comme **SRV Canada** a évolué depuis son lancement il y a cinq ans, le conseil d'administration de l'ACS a aussi changé au fil du temps. L'ACS compte sept administrateurs et deux invités permanents, qui assurent la gestion de l'organisation et fournissent des conseils en matière de fiducie. Les membres du conseil d'administration ont divers antécédents professionnels et apportent donc une expertise dans plusieurs domaines, notamment les affaires juridiques, les soins médicaux, les finances et l'interprétation des langues des signes.

En 2021, Tony D'Onofrio a quitté son poste de président, après avoir fait profiter l'organisation de son leadership pendant quelques années. C'est maintenant David Joseph qui est le nouveau président du conseil d'administration. David occupait déjà le poste d'administrateur de la

LSQ et il siégeait au comité des finances du conseil d'administration. Il a une vaste expérience dans les secteurs public, à but non lucratif et universitaire, en plus d'une passion pour la défense des intérêts des communautés sourde et malentendante du Canada. Il parle couramment quatre langues : LSQ, ASL, français et anglais.

Au début de 2021, Jordan Sangalang s'est joint au conseil d'administration en tant qu'administrateur de l'ASL et la LSQ. Jordan remplace Renu Sangha, qui a quitté son poste à la fin de 2020. Jordan est parti à la fin de 2021 pour occuper un poste chez Convo Canada, une des entreprises fournissant des IV à **SRV Canada**. Nous sommes heureux que l'expertise de Jordan reste dans « l'écosystème » de l'ACS.



De gauche à droite : D^{re} Marty Taylor, invitée permanente; J. 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 (démissions en octobre 2020); D^r Gary Birch, directeur (assis); Anne Missud, invitée permanente; D^{re} Jessica Dunkley, directrice; David Joseph, directeur et président du conseil d'administration; Tony D'Onofrio, administrateur indépendant; Jordan Sangalang, directeur (de mai à décembre 2021; pas sur la photo).

Pour lire les biographies des membres du conseil d'administration, visitez le srvcanadavrs.ca/fr/a-propos

PERSONNEL DU SIÈGE SOCIAL DE L'ACS ET ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ

Le personnel du siège social de l'ACS reflète la diversité et est fier de respecter les principes d'inclusion et d'accessibilité.

Ainsi, l'engagement de l'ACS quant à l'accessibilité commence à la maison puisque l'organisation offre un environnement de télétravail en appui à la diversité de son personnel. Son siège social est conçu en tant qu'un

« espace pour les sourds », avec un aménagement ouvert, une salle de conférence avec murs en verre, des appareils d'éclairage aux DEL ainsi qu'un recouvrement de plancher en tapis texturé afin de faciliter les déplacements des personnes en fauteuil roulant ou utilisant un déambulateur ou une canne.



Rangée du haut : Carmelle Cachero, directrice du personnel; Jonathan Masters, chef intérimaire de la direction financière et chef des opérations; Jo-Ann Bryan, spécialiste en sensibilisation communautaire.

Rangée du milieu : Paula Bath, gestionnaire des programmes opérationnels; Sue Decker, chef de la direction et directrice générale; David Eagan, gestionnaire des opérations du service.

Rangée du bas : Diane Underschultz, gestionnaire adjointe des relations communautaires; Patrick Lazure, spécialiste en sensibilisation communautaire; Pamela Witcher, gestionnaire des relations communautaires.

CINQUIÈME ANNIVERSAIRE DE SRV CANADA

Le lancement spectaculaire de **SRV Canada** à la Grande galerie du Musée canadien de l'histoire en septembre 2016 a donné le ton au programme ambitieux en matière de services pour l'ACS et les communautés sourde et malentendante du Canada. La dynamique est encore la même cinq années plus tard.

À la fin de 2016, tout juste trois mois après le lancement, 3 468 clients s'étaient inscrits à **SRV Canada** et avaient fait 74 000 appels au moyen du service. Au début, le SRV n'était disponible que 76 heures par semaine, mais l'ACS a été rapidement en mesure d'offrir le service en tout temps. À la fin de 2021, plus de 700 000 appels avaient été faits, par 8 796 clients. De plus, le 5^e anniversaire a marqué un autre jalon important puisque nous avons annoncé que tous les appels faits par l'intermédiaire de **SRV Canada** étaient traités au Canada.

La célébration de cinq années fructueuses était un élément positif au cœur de la pandémie, qui s'est étirée sur une deuxième année. Nous avons pu évaluer nos décisions et nos investissements stratégiques depuis le lancement du SRV. De la sélection minutieuse des fournisseurs de technologie et des entreprises d'IV, en passant par un engagement à l'égard d'un service à la clientèle offert par vidéo ASL/LSQ et un programme national de relations communautaires, il était temps de célébrer les accomplissements de **SRV Canada**.

Dans le rapport annuel de 2016, Sue Decker avait fait la déclaration suivante, qui est encore pertinente aujourd'hui : « **SRV Canada** ouvre de nouvelles portes sur le monde en donnant à ses utilisateurs l'autonomie, la liberté personnelle et l'indépendance de communiquer en temps réel avec leur famille et leurs amis. Ils profitent également d'occasions qui changent leur vie, en particulier dans les domaines de l'emploi, de l'éducation, des soins de santé et des liens sociaux. »

À la fin de 2021, plus de **700 000** appels avaient été faits, par **8 796** clients.



RETOUR SUR 2021 – FAITS SAILLANTS

En 2021, la majorité des efforts de l'ACS étaient encore axés sur le maintien des niveaux de service, surtout en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. Cette année pourrait être décrite comme étant un exercice de gestion prudente, dans un environnement empreint d'incertitude et de risques.

Dans le deuxième trimestre, la demande pour **SRV Canada** a augmenté de 20 % et a fluctué de façon imprévisible pour le reste de l'année. Par la fin de l'année, plus de 700 000 appels ont été traités, ce qui représente une augmentation de plus de 100 000 appels comparativement à 2020. Cette hausse a fait en sorte que nous avons dû augmenter le nombre d'interprètes en langue des signes pour traiter la demande accrue, ce qui a entraîné des pressions sur le budget de l'ACS.

Malgré l'augmentation de la demande, la pandémie n'a pas nuï à l'innovation dans les technologies permettant d'améliorer l'expérience client, ni l'engagement à améliorer les gains d'efficacité des IV (le lien essentiel dans l'interprétation vidéo) alors qu'ils continuent de faire du télétravail. De plus, le programme de sensibilisation communautaire (CAV Connect/ Connexion ACS) a été peaufiné afin de s'assurer que des progrès importants sont encore réalisés au sein des communautés sourde et malentendante. Ces activités et les autres décrites dans le présent rapport annuel ont été reflétées de façon remarquable dans nos résultats du sondage auprès de la clientèle.

Le 5^e anniversaire de l'ACS coïncide avec l'Avis de consultation du CRTC. Cet examen officiel de **SRV Canada**, quoiqu'il était intense en raison du volume de travail nécessaire pour faire état de l'ensemble de nos réalisations des cinq dernières années, a permis de valider et de démontrer sa franche réussite en tant que service de télécommunications national.



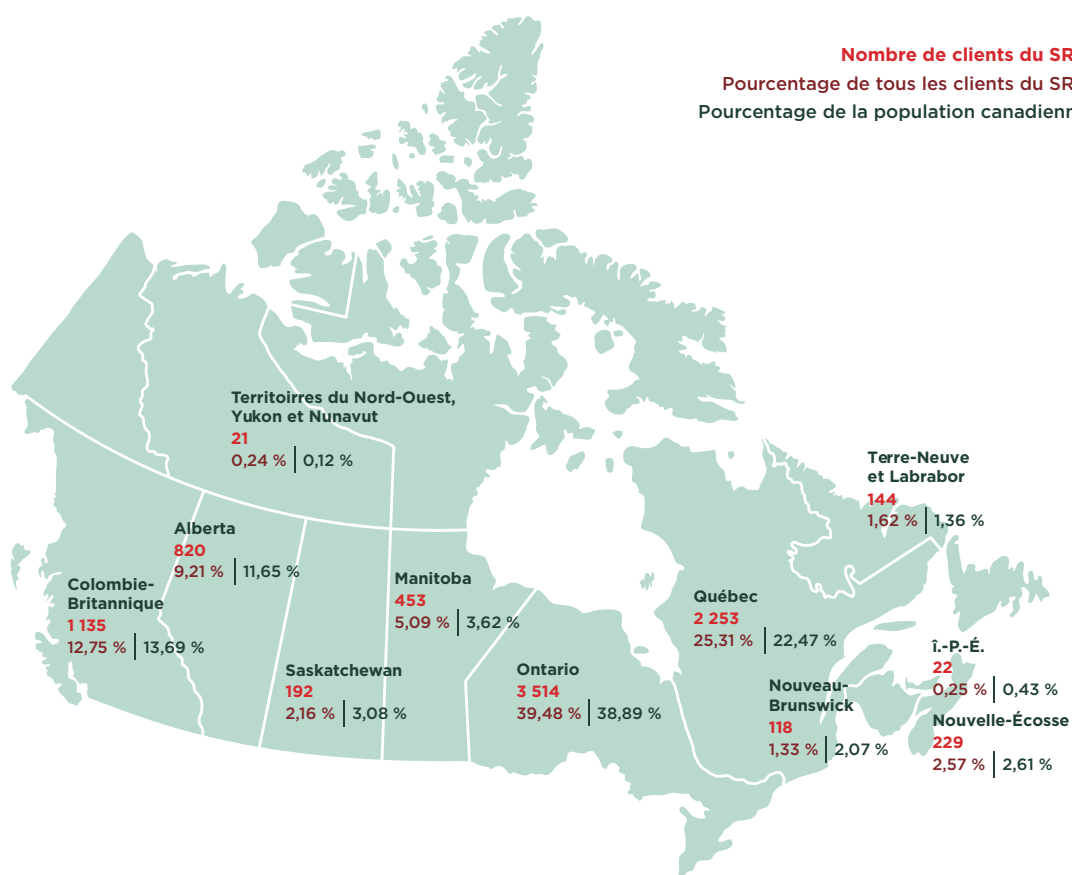
La pandémie n'a pas
nuï à l'innovation
dans les technologies
permettant
d'améliorer
l'expérience client.



DES CHIFFRES QUI TÉMOIGNENT DE NOTRE HISTOIRE

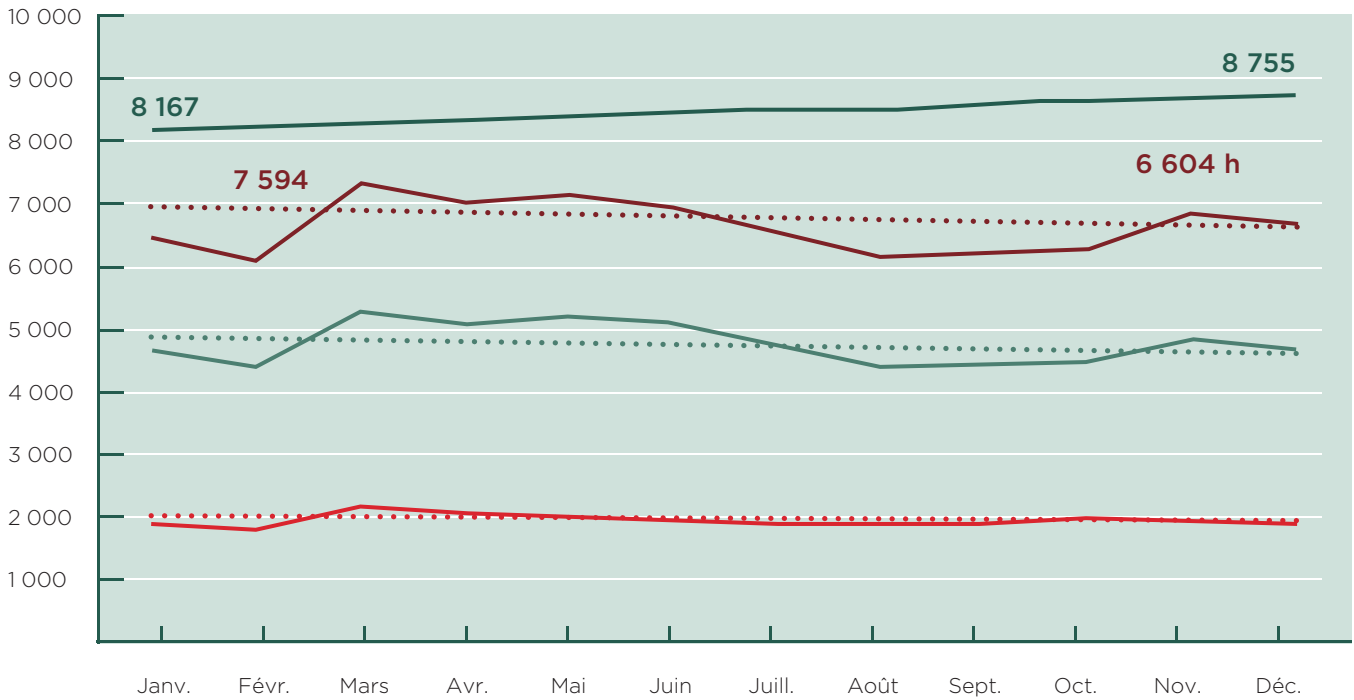
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE SRV CANADA [Figure 1]

NOMBRE TOTAL D'INSCRIPTIONS PAR PROVINCE/TERRITOIRE (2021) : 8 091



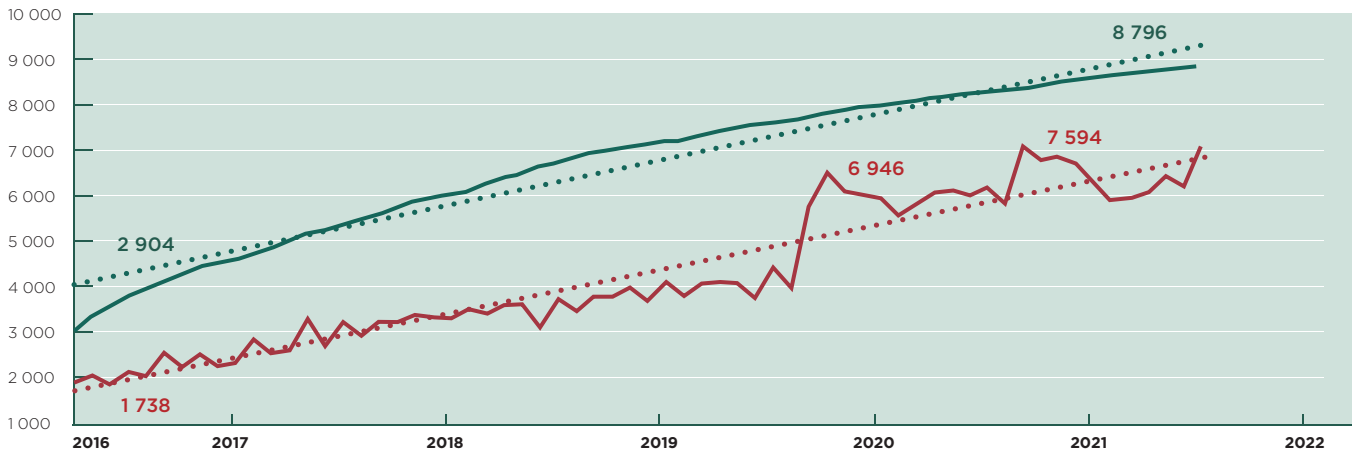
CROISSANCE DU SRV EN 2021 [Figure 2]

■ Clients inscrits
 ■ Heures d'utilisation ATS
 ■ Heures d'utilisation ASL
■ Heures d'utilisation LSQ
 Données réelles et lignes de tendance linéaires (en pointillés)



CROISSANCE MENSUELLE DE SRV, DU LANCEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2021 [Figure 3]

■ Clients inscrits
 ■ Heures d'utilisation des appels/mois
 Données réelles et lignes de tendance linéaires (en pointillés)



APPELS 2017 - 2021 [Figure 4]

TYPE D'APPEL	2017	2018	2019	2020	2021
Total des appels de relais*	318 480	472 959	521 569	610 731	697 736
De personne sourde à personne entendante	80 %	76 %	78 %	85 %	84 %
De personne entendante à personne sourde	19 %	23 %	21 %	15 %	16 %
Poste à poste	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Appels 9-1-1	283	799	823	1 340	1 692
Moy. min./appel	5,5	5,1	5,6	7,0	7,0

* avec réponse

TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME EN 2021 [Figure 5]

T1

MOIS	TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME
Janvier	99,95 %
Février	99,99 %
Mars	99,80 %
TOTAL T1	99,91 %

T2

MOIS	TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME
Avril	99,99 %
Mai	99,73 %
Juin	99,99 %
TOTAL T2	99,90 %

T3

MOIS	TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME
Juillet	99,95 %
Août	99,99 %
Septembre	99,98 %
TOTAL T3	99,97 %

T4

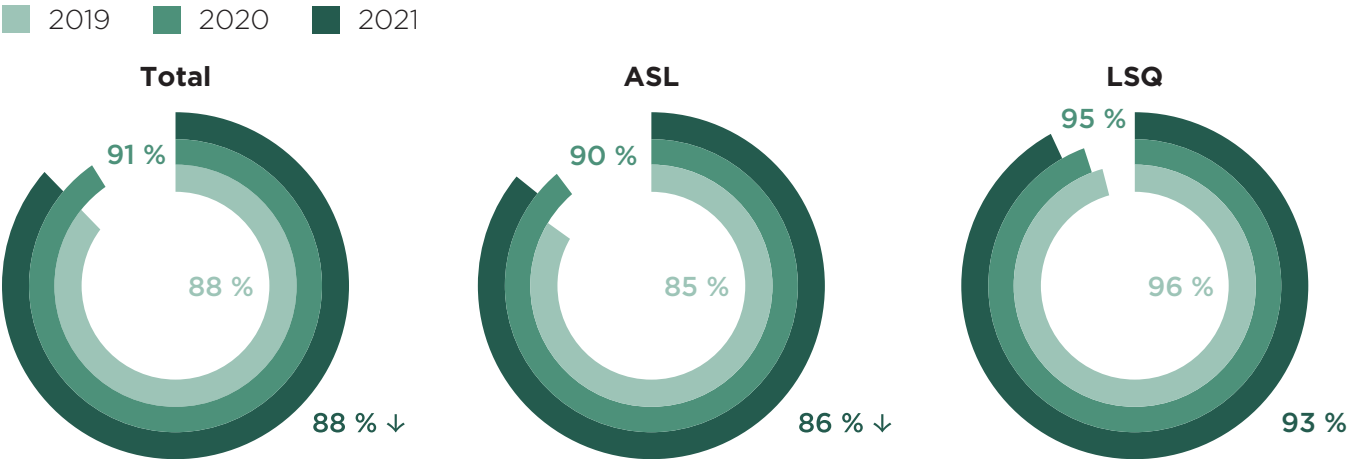
MOIS	TEMPS D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME
Octobre	99,98 %
Novembre	99,93 %
Décembre	99,95 %
TOTAL T4	99,95 %

ANALYSE DU SONDAGE DE 2021 SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Chaque année, l'ACS mène un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de mieux comprendre comment les clients utilisent **SRV Canada** et pour évaluer la satisfaction à l'égard des applications actuelles et nouvelles, des performances des interprètes vidéo et des représentants du service à la clientèle, ainsi que des répercussions des politiques et d'autres services et activités connexes.

Pour la troisième année consécutive, la satisfaction des clients a été remarquablement élevée [Figure 6]. Durant une année où les volumes d'appels ont augmenté de façon radicale, et compte tenu de la pandémie en cours, cette rétroaction a confirmé que l'excellence du service s'est maintenue malgré des conditions imprévisibles attribuables principalement à la pandémie et au travail nécessaire pour répondre à l'Avis de consultation du CRTC.

RÉSULTATS CONSTANTS DE SATISFACTION ÉLEVÉE [Figure 6]



RELATIONS COMMUNAUTAIRES EN 2021

Le travail de l'équipe des relations communautaires est essentiel à la réussite de **SRV Canada** et de ses relations avec les clients. Connexion ACS est un programme de sensibilisation par vidéo. Il a été lancé officiellement en 2020, et grâce à l'expérience acquise pour joindre et mobiliser des participants dans tout le Canada, il a pris une ampleur considérable en 2021.

Le logo de Connexion ACS illustre l'ASL et la LSQ. La main qui montre trois doigts est le signe de l'ASL, et la main qui montre cinq doigts est le signe de la LSQ.



RÉSULTATS DE CONNEXION ACS EN 2021

Un peu plus de 100 événements Zoom qui ont attiré plus de 600 participants.	Des publications régulières sur Facebook pour annoncer la sortie d'applications, l'arrivée de nouveaux membres du personnel et du conseil d'administration, des nouvelles sur la réglementation, la célébration de fêtes, etc.
Près de 200 vidéos produites en ASL/LSQ pour enrichir le contenu de Facebook et du site Web.	Production de deux bulletins d'information multimédias pour célébrer le cinquième anniversaire de SRV Canada et les Fêtes de fin d'année.
	Création d'un nouveau compte LinkedIn pour atteindre un public et des intervenants professionnels.

ÉQUIPE DES RELATIONS COMMUNAUTAIRES



Rangée du haut : Pamela Witcher, Diane Unterschultz, Jo-Anne Bryan.
Rangée du bas : Bree Sproule, Patrick Lazure, Bryan Johnson.

MISE À NIVEAU DES TECHNOLOGIES ET DES APPLICATIONS

PROGRESSION DES SERVICES D'IV

En 2021, l'ACS a concentré ses efforts de développement technique principalement sur ses fournisseurs d'interprétation vidéo et sur plus de 300 interprètes vidéo (IV) qui ont continué à travailler à distance dans le contexte de la pandémie. Lorsque la pandémie a été déclarée, en 2020, l'ACS avait lancé un projet pilote afin de fournir aux IV des postes de travail et des dispositifs adaptés au travail à distance.

Les avantages nets augmentent non seulement la qualité et la productivité de leur travail, mais permettent également une plus grande flexibilité quant à leur lieu de travail. Ces nouveaux outils et dispositifs permettent également d'améliorer l'expérience client.

OFFRIR DE NOUVELLES APPLICATIONS AUX CLIENTS

Novatrices et faciles à utiliser. Ce sont les critères que privilégie l'ACS pour développer de nouvelles applications pour les clients ou améliorer les applications actuelles.

Pour les clients actifs – ceux qui sont en bonne forme physique et qui comptent sur leur téléphone mobile pour mener leurs activités quotidiennes – l'ACS a collaboré avec Fitbit en 2021 afin d'afficher la notification des appels de **SRV Canada** sur les montres Versa 2, Versa 3 et Charge 4. Désormais, les clients qui sont en train de courir ou de faire du vélo peuvent être avisés lorsqu'ils reçoivent un appel important.

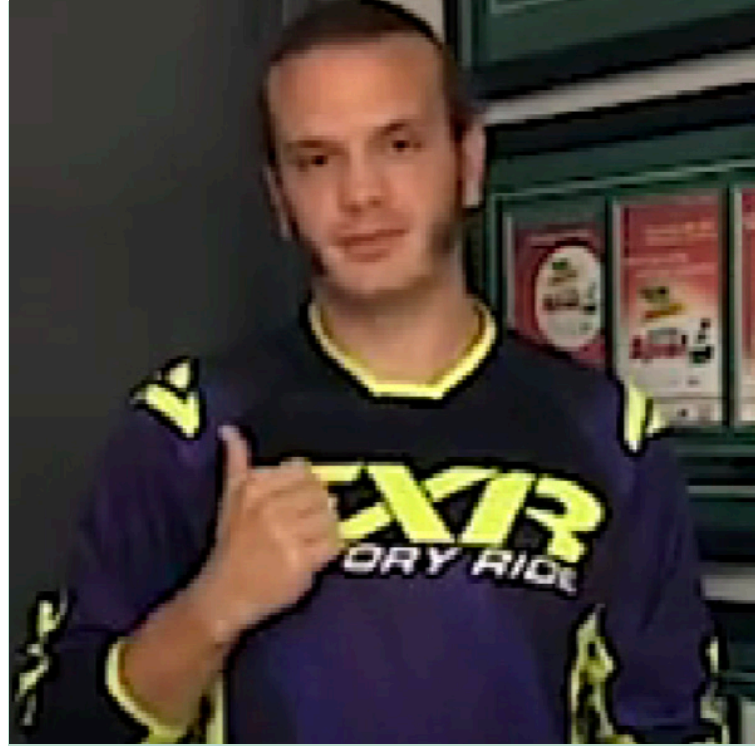


De plus en plus, les clients de **SRV Canada** préfèrent leurs appareils mobiles pour effectuer des appels de **SRV Canada**. Il est donc logique de reproduire les services déjà offerts sur leurs appareils de bureau. En 2021, le service de « chat en direct » pour joindre le service à la clientèle – déjà disponible sur le site Web de **SRV Canada** – a été offert sous forme d'application mobile, ce qui a facilité et rendu plus pratique l'accès aux représentants du service à la clientèle. La version mobile du service de « chat en direct » est simple et élégante : il suffit au client de cliquer pour joindre un représentant du service à la clientèle au moyen de l'appareil photo. Et, à en juger par son adoption rapide, cette fonctionnalité mobile est très populaire.

APPELS AUX NUMÉROS À TROIS CHIFFRES

Au Canada, des numéros à trois chiffres qui permettent d'accéder à des services importants ne sont pas centralisés ou offerts à toute la population. À l'exception du 9-1-1. Certains numéros à trois chiffres ne fonctionnent qu'à l'échelle régionale, d'autres servent à des fins différentes selon les régions, tandis que d'autres encore ne fonctionnent pas avec la voix sur protocole Internet (VoIP) – le réseau sur lequel **SRV Canada** fonctionne.

En 2021, dans le cadre de ses activités de défense des intérêts des personnes sourdes et malentendantes, l'ACS a collaboré avec ses fournisseurs de services VoIP afin de permettre l'utilisation de numéros à trois chiffres pour deux services importants : 8-1-1 pour les services de télésanté, et 5-1-1 pour les informations et les mises à jour sur la circulation. Ces services étaient déjà offerts, mais les clients devaient composer le numéro correspondant à 10 chiffres pour y accéder. Bien qu'ils ne soient pas encore disponibles dans toutes les provinces et tous les territoires, les numéros 8-1-1 et 5-1-1 comblent l'écart entre les services destinés aux personnes sourdes et ceux auxquels les Canadiens entendants ont généralement accès.



J'ai une liberté totale.
Je peux prendre
l'initiative d'appeler
qui je veux, quand je
veux, où je veux!

- EVAN HUSACK



AMÉLIORATION DU SITE WEB DE SRV CANADA

Au cours des cinq dernières années, le site Web de **SRV Canada** est devenu un portail polyvalent et une référence pour tout ce qui concerne le SRV. Les utilisateurs peuvent se renseigner sur l'**entente d'utilisation** et la **politique de confidentialité** du service, découvrir et télécharger des applications, obtenir des ressources et du soutien pour les clients, découvrir une multitude d'événements communautaires, et bien plus encore. Les nouveaux formats rendent la navigation sur le site Web plus facile que jamais.

En 2021, le site Web a largement bénéficié de l'engagement général de l'ACS à fournir davantage d'informations sous forme d'iconographies et d'infographies, ainsi que de publier du contenu vidéo supplémentaire. De plus, le contenu a été actualisé pour tenir compte des nombreuses améliorations apportées aux services tout au long de l'année.



À propos de l'ACS

ACS est l'acronyme de « Administrateur canadien du SRV inc. (ACS) ». L'ACS est un service de télécommunications à but non lucratif qui a été mandaté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour mettre en œuvre le service de relais vidéo (SRV) et assurer son développement, son implantation et son intégration au Canada.

SRV Canada permet aux Canadiens sourds, malentendants ou souffrant d'un trouble de la parole qui utilisent la langue des signes québécoise (LSQ) ou américaine (ASL) de faire des appels grâce à des services de vidéoconférence Internet.

L'ACS et son conseil d'administration sont responsables du service de relais vidéo national du Canada, le SRV Canada, lancé le 28 septembre 2016. Ce service est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par année.



CHAT
EN
DIRECT

FACEBOOK

Facebook demeure un point de rassemblement communautaire populaire et croissant pour les clients de **SRV Canada**. En 2021, les pages en ASL et en LSQ de **SRV Canada** ont enregistré une croissance d'environ 9 %. En effet, plus de 220 nouveaux messages ont été publiés au cours de cette période. Les informations sur cette plateforme varient – des avis aux clients sur les mises à jour de logiciels aux messages amicaux pour souhaiter à tout le monde une bonne fête du Canada. En bref, il s'agit d'un centre communautaire pour toutes les nouvelles et informations relatives au SRV.



TABLEAU DES LANGUES - NOMBRE TOTAL DE MEMBRES

LANGUE	2020	2021
ASL	1 645	1 753
LSQ	1 062	1 192

*Passez à la version 1.1.0
de l'appli SRV Canada*



*dans votre boutique
d'applications.*



*Chat en direct est
disponible sur
l'application mobile!*



*Cliquez sur le bouton du chat en direct,
et vous pourrez communiquer par vidéo
ou texte avec le service à la clientèle.*



YOUTUBE

La croissance impressionnante de la production et de la publication de vidéos par l'équipe de l'ACS est particulièrement évidente sur les chaînes YouTube de **SRV Canada**, où toutes les vidéos sont publiées. C'est là que le talent et l'engagement du personnel de l'ACS sont mis en évidence – dans la rédaction, la traduction, la production et le montage de vidéos, et l'optimisation de la plateforme YouTube pour transmettre rapidement et efficacement des messages clairs aux clients. En 2021 seulement, près de 200 nouvelles vidéos ont été publiées sur YouTube, en ASL et LSQ.



YOUTUBE - DONNÉES DE 2021

LANGUE	ABONNÉS	VIDÉOS
ASL	558	157
LSQ	474	156

AVIS DE CONSULTATION DU CRTC

En mars, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié l'Avis de consultation de télécom CRTC 2021-102. Cet avis s'inscrit dans le cadre de la politique du CRTC sur le SRV qui, lors de son adoption, prévoyait un examen complet du service après trois ans d'exploitation. Cet examen – qui porte sur tous les aspects de **SRV Canada** depuis sa création – devait débiter plus tôt, mais il a été retardé en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a reporté la procédure à 2022.

L'ACS accueille favorablement l'avis de consultation, car il offre l'occasion formelle de dévoiler et de présenter de manière détaillée le développement, la mise en oeuvre et les résultats du travail effectué au cours des cinq dernières années pour faire passer **SRV Canada** d'un concept à un service de télécommunications national.

...
Lorsque SRV Canada a été mis en place, j'ai été très contente! Je suis devenue plus indépendante. Je suis reconnaissante, car ce service a amélioré mon travail, mon entreprise et ma vie familiale.

- MARIE JOSÉE CRAWFORD



PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR

L'ACS a des projets ambitieux pour 2022. L'organisme tirera parti des compétences professionnelles, de l'esprit novateur et du dynamisme de son personnel. Voici un résumé de ses nombreux projets :

- Répondre aux procédures réglementaires pertinentes, notamment l'avis de consultation en cours sur le SRV, l'initiative sur le numéro à trois chiffres pour joindre des services de santé mentale, ainsi que le dépôt du budget annuel et du rapport annuel.
- L'amélioration des postes de travail des IV demeurera la grande priorité de l'ACS, car les IV continueront à travailler à distance.
- Entamer le développement de la prochaine génération d'applications mobiles qui intégreront une grande partie des fonctionnalités et des caractéristiques visuelles des applications PC et Mac de la prochaine génération.



De mon point de vue, SRV est un service vraiment génial. C'est un peu comme de la magie. Et les interprètes rendent la communication très facile.

- JORDAN SAMONAS



ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2021

Rapport de l'auditeur indépendant.....	25
État de la situation financière.....	27
État des résultats et de l'actif net	28
État des flux de trésorerie.....	29
Notes complémentaires aux états financiers.....	31

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux membres du conseil d'administration d'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 2021, les états des résultats, 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 2021, 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'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'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.

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 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.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (SUITE)

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers (suite)

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'entité;
- 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 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.

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Toronto (Ontario)

Le 11 mai 2022

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

ACTIFS

31 DÉCEMBRE		2021	2020
COURT TERME	ENCAISSE	4 123 759 \$	2 594 826 \$
	PLACEMENTS À COURT TERME (NOTE 2)	504 675 \$	1 502 532 \$
	CHARGES PAYÉES D'AVANCE	26 701 \$	25 775 \$
		4 655 135 \$	4 123 133 \$
IMMOBILISATIONS (NOTE 3)		33 828 \$	34 328 \$
ACTIFS INCORPORELS (NOTE 4)		1 162 697 \$	1 187 152 \$
		5 851 660 \$	5 344 613 \$

PASSIFS ET ACTIF NET

31 DÉCEMBRE		2021	2020
COURT TERME	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER (NOTE 5)	2 320 660 \$	2 188 360 \$
APPORTS REPORTÉS (NOTE 6)		2 334 475 \$	1 934 773 \$
APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 6)		1 196 525 \$	1 221 480 \$
		5 851 660 \$	5 344 613 \$

Au nom du conseil :

Administrateur

Administrateur

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF

31 DÉCEMBRE		2021	2020
PRODUITS	APPORTS (NOTE 11)	26 513 314 \$	23 686 395 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS (NOTE 7)	373 660 \$	154 767 \$
		26 886 974 \$	23 841 162 \$
CHARGES	ACTIVITÉS DIRECTES (NOTE 9)	24 137 260 \$	21 438 101 \$
	FRAIS GÉNÉRAUX ET ADMINISTRATIFS	2 372 933 \$	2 245 211 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	353 344 \$	128 605 \$
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	20 316 \$	26 162 \$
	INTÉRÊTS ET FRAIS BANCAIRES	3 121 \$	3 083 \$
		26 886 974 \$	23 841 162 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE		-	-

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2021	2020
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES)			
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES POUR L'EXERCICE	-	-
	AJUSTEMENTS POUR RAPPROCHER L'EXCÉDENT DES PRODUITS AVEC LES CHARGES DE L'EXERCICE ET LES FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	-	-
	AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	20 316 \$	26 164 \$
	AMORTISSEMENT DES ACTIFS INCORPORELS	353 344 \$	128 603 \$
	AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	(373 660 \$)	(154 767 \$)
	INTÉRÊTS COURUS SUR LES PLACEMENTS À COURT TERME	(4 675 \$)	(2 532 \$)
	VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE DU FONDS DE ROULEMENT	-	-
	CHARGES PAYÉES D'AVANCE	(926 \$)	(5 917 \$)
	CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER	132 300 \$	555 436 \$
	TRANCHE À COURT TERME DES APPORTS REPORTÉS	-	(6 009 753 \$)
	APPORTS REPORTÉS	399 702 \$	(2 000 592 \$)
		526 401 \$	(7 463 358 \$)

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (SUITE)

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE		2021	2020
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES)			
Activités d'investissement	ACQUISITION DE PLACEMENTS À COURT TERME	(500 000 \$)	(1 500 000 \$)
	PRODUITS PROVENANT DE LA VENTE DES PLACEMENTS À COURT TERME	1 502 532 \$	7 638 352 \$
	ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS	(19 816 \$)	(19 282 \$)
	ACQUISITION D'ACTIFS INCORPORELS	(328 889 \$)	(461 801 \$)
		653 827 \$	5 657 269 \$
Activités de financement	APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS REÇUS	348 705 \$	481 083 \$
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE AU COURS DE L'EXERCICE		1 528 933 \$	(1 325 006 \$)
Encaisse	AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 594 826 \$	3 919 832 \$
	À LA FIN DE L'EXERCICE	4 123 759 \$	2 594 826 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2021

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 avec les utilisateurs entendants au moyen d'installations de télécommunications similaires; offrir un SRV aussi efficace que possible, conformément aux exigences du CRTC; faire tout ce qui convient pour réaliser les objectifs susmentionnés.

Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc./ Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (l'« 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) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Référentiel comptable

Ces états financiers ont été préparés conformément aux 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 :

Matériel informatique - 3 ans selon la méthode linéaire

Mobilier et agencements - 5 ans selon la méthode linéaire

Améliorations locatives - Sur la durée du bail

Actifs incorporels

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

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 dans 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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

1. Principales méthodes comptables (suite)

Devises

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

À la date de l'opération, tous les passifs et 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 pertes de change qui en découlent sont portés 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 passifs comptabilisés à la date des états financiers et sur les produits et charges comptabilisés durant la période considérée. Les résultats réels peuvent ne pas correspondre à ces estimations, au fur et à mesure que de nouvelles informations sont connues.

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 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, à la vente ou à l'émission d'instruments financiers sont passés en charges lorsqu'ils sont réévalués à la juste valeur chaque date de clôture de l'état de la situation financière et sont portés au débit des instruments financiers s'ils sont évalués 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 se sont élevées à 22 103 \$ (2020 - 20 686 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

2. PLACEMENTS À COURT TERME	2021	2020
DÉPÔTS À TERME	504 675 \$	1 502 532 \$
Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à un taux de 0,76 % (2020 – entre 0,70 % et 0,76 %) et sont assortis d'une échéance en avril 2022 (2020 – avril 2021 à avril 2022).		

3. IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2021		2020	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
MATÉRIEL INFORMATIQUE	62 698 \$	43 996 \$	51 502 \$	32 514 \$
MOBILIER ET AGENCEMENTS	47 863 \$	39 787 \$	41 043 \$	33 303 \$
AMÉLIORATIONS LOCATIVES	21 859 \$	21 859 \$	21 859 \$	19 509 \$
MAQUETTE	7 050 \$	-	5 250 \$	-
	139 470 \$	105 642 \$	119 654 \$	85 326 \$
VALEUR COMPTABLE NETTE		33 828 \$		34 328 \$

4. ACTIFS INCORPORELS	2021		2020	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
LOGICIELS	2 465 688 \$	1 302 991 \$	2 136 798 \$	949 646 \$
VALEUR COMPTABLE		1 162 697 \$		1 187 152 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

5. Crédoiteurs et charges à payer

Les crédoiteurs et charges à payer incluent un montant de 8 037 \$ (2020 - 24 342 \$) à payer aux gouvernements pour les taxes de vente et les charges sociales.

6. 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 2 334 775 \$ (2020 - 1 934 773 \$) et un montant de néant \$ a été désigné à titre d'apports reportés à court terme.

6. APPORTS REPORTÉS	2021	2020
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 934 773 \$	9 945 118 \$
FINANCEMENT REÇU	26 913 016 \$	15 676 050 \$
APPORTS COMPTABILISÉS AU COURS DE L'EXERCICE	(26 513 314 \$)	(23 686 395 \$)
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	2 334 475 \$	1 934 773 \$
TRANCHE À COURT TERME ESTIMÉE DES SURPLUS SOUMIS AU CRTG	-	-
TRANCHE À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	2 334 475 \$	1 934 773 \$
Le déficit réel pour l'exercice 2021 s'élevait à 615 668 \$ (2020 - 1 876 199 \$), soit 1 003 033 \$ de moins (2020 - 850 584 \$) que l'estimation du déficit de 1 618 701 \$ (2020 - 1 025 614 \$).		

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

7. 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.

7. Apports reportés liés aux immobilisations	2021	2020
SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 221 480 \$	895 164 \$
FINANCEMENT REÇU	348 705 \$	481 083 \$
AMORTISSEMENT DES APPORTS REPORTÉS LIÉS AUX IMMOBILISATIONS	(373 660 \$)	(154 767 \$)
SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE	1 196 525 \$	1 221 480 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

8. Engagements

Les paiements minimums en vertu du contrat de location-exploitation pour le siège social et les services contractuels de l'ACS, à l'exception des ententes présentées en vertu des contrats liés aux activités directes de l'organisme, sont les suivants :

2022	287 203 \$
2023	85 243 \$
2024	86 560 \$
2025	87 876 \$
2026	22 051 \$
	568 933 \$

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. Les contrats sont généralement assortis d'une durée de quatre ans; ils ont fait l'objet de prolongations d'un à deux ans, signées au cours des exercices suivants, et ils sont entrés en vigueur entre la fin de l'année 2015 et le milieu de l'année 2017. Les montants des versements prévus s'établissent entre 14,4 millions et 68,8 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.

9. Opérations entre apparentés

En 2021, l'organisme a payé un montant de néant \$ (2020 - 27 120 \$) 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.

10. Risque lié aux 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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

11. Dépendance économique

Chaque année, le CRTC approuve le budget de l'organisme et y verse des 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 où le financement est accordé. Le douzième du financement annuel approuvé est versé chaque mois. En 2021, conformément à la décision de télécom CRTC 2020-394, le niveau de financement approuvé s'établissait à 27 251 477 \$ (2020 - 16 032 739 \$), soit 2 270 956 \$ par mois (2020 - 1 336 061 \$), à compter de janvier 2021. Conformément à la décision de télécom CRTC 2021-429, un financement provisoire a été approuvé pour l'année civile 2022.

En juillet 2021, l'organisme a déposé son budget 2022 auprès du CRTC. Compte tenu de l'augmentation du volume d'appels, les besoins prévus pour 2022 s'élevaient à 32,5 millions de dollars, comprenant une réserve pour imprévus de 3 millions de dollars en sus des dépenses prévues.

Ce montant de 3 millions de dollars a été approuvé par le conseil d'administration le 25 février 2021 dans le cadre de sa politique financière prudente. Cependant, comme le financement de l'organisme est limité à un plafond de 30 millions de dollars par année, conformément à la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, la demande de financement pour 2022 s'est élevée à 30 millions de dollars et incluait une déclaration de l'organisme selon laquelle, dans l'éventualité où celui-ci se trouvait à court de fonds, des demandes urgentes supplémentaires seraient soumises.

L'organisme a également entrepris plusieurs mesures d'économie, dont la plus importante a été de renégocier ses contrats avec ses fournisseurs de services d'interprétation en vidéodescription. Le budget déposé auprès du CRTC incluait les économies d'environ 1 million de dollars réalisées grâce à la réduction des prix pendant l'exercice.

Le 17 novembre 2021, dans le cadre de la décision de télécom 2021-429, le CRTC a approuvé la demande de financement de 30 millions de dollars de l'organisme pour 2022 de « manière provisoire ». Une décision définitive est attendue en 2022.

L'organisme déposera son budget de 2023 en juillet 2022, selon le processus habituel. Étant donné que les prévisions budgétaires de 2022 (y compris la réserve de 3 millions de dollars) ont dépassé le plafond de financement de 30 millions de dollars, il est fort probable que le budget de 2023 dépassera également ce plafond. À l'augmentation générale de l'utilisation du SRV s'ajoute un environnement inflationniste accéléré. L'organisme s'attend à ce que, à l'issue de son examen, le CRTC hausse le plafond de financement de l'organisme. Toutefois, cet ajustement ne sera probablement pas effectué à temps pour être pris en compte dans la présentation du budget de 2023. Par conséquent, il se pourrait que l'organisme ait à prendre des mesures supplémentaires, comme la soumission d'une demande de financement provisoire supplémentaire (dont l'approbation n'est pas garantie) ou la limitation de ses dépenses, ce qui pourrait avoir des répercussions sur les services fournis à court ou à long terme.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS (SUITE)

12. Avis de consultation

Dans le cadre de la politique réglementaire de télécom CRTC 2014-187, le CRTC a déterminé que l'organisme devait faire l'objet d'un examen du SRV au Canada après trois ans d'activité. En raison des retards liés à la COVID-19 et à d'autres facteurs, l'examen actuel (CRTC 2021 102) a débuté le 11 mars 2021. Une décision définitive devrait être rendue en 2023.

Étant donné que cet examen constitue une instance publique, le CRTC a demandé et a reçu des informations opérationnelles détaillées ainsi que les évaluations de l'organisme quant à l'incidence des opérations actuelles et futures prévues sur le montant du financement requis.

Une fois la décision du CRTC rendue, l'organisme aura une meilleure idée des incidences potentielles des changements sur les exigences en matière de service ou d'autres facteurs applicables dans le cadre de la décision du CRTC.

13. Incidence de la COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que l'épidémie de coronavirus (COVID19) était devenue une pandémie. Le CRTC a décrété que l'organisme était un service essentiel et qu'il ne pouvait donc pas être fermé pendant la pandémie. La durée et les coûts liés aux appels ont considérablement augmenté à partir du mois de mars 2020, de sorte que la croissance de 2019 à 2020 a été de 51 % pour la durée des appels et de 31 % pour les coûts totaux. De 2020 à 2021 (deux années principalement de pandémie), le taux de croissance de la durée des appels et des dépenses globales a été de 12 %, similaire au taux de croissance antérieur à la COVID-19. Cela peut indiquer que le taux de croissance s'est stabilisé, bien qu'il ait augmenté par rapport à une base de référence plus élevée.

Afin de répondre à la demande accrue et d'assurer la sécurité des interprètes en vidéodescription qui fournissent le SRV, l'organisme a mis en œuvre un programme pour permettre le télétravail. À la fin de l'exercice 2021, environ 80 % des services étaient offerts à distance. Compte tenu de l'évolution quotidienne de la situation relative à la COVID-19 et des réactions mondiales pour en freiner la propagation, l'organisme n'est pas en mesure d'estimer pleinement les effets de la pandémie de COVID-19 sur ses activités pour le moment.