



RAPPORT
ANNUEL
2019

| 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
REVUE DE L'ANNÉE	8
DES CHIFFRES QUI TÉMOIGNENT DE NOTRE HISTOIRE	8
MISE À NIVEAU DES TECHNOLOGIES ET DES APPLICATIONS	10
ASSURANCE DE LA QUALITÉ	11
SOMMET SUR LES INTERPRÈTES VIDÉO	11
POURQUOI LES CLIENTS NOUS APPELLENT-ILS?	12
OPTIMISATION DES CANAUX DE COMMUNICATION	12
RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ	14
SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	16
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE - TÉMOIGNAGES D'UNE MÉTAMORPHOSE	18
CÉLÉBRATION DES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS	19
PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2020	19
NOUVELLE CROISSANCE	19
AMÉLIORATIONS DU SERVICE	20
ORIENTATIONS NOVATRICES EN MATIÈRE DE RELATIONS COMMUNAUTAIRES ...	20
ÉTATS FINANCIERS	21

MOT DE LA CHEF DE LA DIRECTION ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2019 de l'Administrateur canadien du SRV (ACS), inc.

L'année dernière a été marquante à bien des égards.

Le point culminant a été le dévoilement des résultats incroyablement positifs d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle que nous avons réalisé en juillet. Afin de poursuivre notre croissance et de nous améliorer, il est important pour nous de confirmer, de temps à autre, la façon dont nos clients utilisent le **SRV Canada**, leur satisfaction ainsi que les obstacles qui pourraient nuire à l'amélioration de son utilisation.

Nous avons été très heureux d'apprendre que 90 % de nos clients, en moyenne, considèrent leur degré de satisfaction globale à l'égard de **SRV Canada** comme étant bon ou excellent. Je vous invite à regarder les résultats du sondage dans les pages du présent rapport. Ils donnent un portrait précis de notre SRV qui a été spécialement conçu pour la population canadienne.

Ce niveau élevé de satisfaction de la clientèle peut être mis en correspondance avec l'engagement de l'ACS à publier des communications claires sur une base régulière. L'année dernière, nous avons remanié notre site Web en français et en anglais pour actualiser le contenu, les fonctionnalités et le style. En plus d'en faciliter l'utilisation, nous avons ajouté une nouvelle fonction d'accessibilité pour permettre aux visiteurs de régler les paramètres d'affichage du site.

Facebook continue de servir de canal principal pour la diffusion de nouvelles et de renseignements à nos quelques 2 100 abonnés LSQ et ASL. L'année dernière, nous avons considérablement augmenté nos publications afin de transmettre des renseignements à propos de nos services, des mises à jour pour les applications, des invitations à des ateliers et même des offres d'emploi.

Je suis particulièrement fière des efforts immenses déployés par les membres de notre équipe des relations communautaires en 2019, qui ont organisé ou appuyé 128 événements au pays, en plus de rencontrer plus de 9 000 personnes. Leur travail a directement contribué à l'augmentation du nombre d'inscriptions que l'on connaît aujourd'hui et au soutien des clients qui peuvent tirer pleinement parti du SRV.



En activité depuis trois ans, **SRV Canada** est devenu un service de télécommunications qui se démarque des entreprises de télécommunications ou des organismes communautaires et sociaux. Nous avons mérité notre place dans le secteur canadien des communications parce que nous offrons un excellent service en gardant toujours à l'esprit notre vision de favoriser l'autonomie des personnes sourdes au Canada. Cette vision a guidé chacune de nos actions en 2019, comme par les années passées.

J'aimerais remercier le personnel de l'ACS pour son engagement et ses efforts considérables déployés en 2019, ainsi que le conseil d'administration pour ses judicieux conseils et son soutien indéfectible.

Enfin, je tiens à remercier notre clientèle pour la confiance qu'elle nous témoigne et qu'elle accorde à leur service, le **SRV Canada**. Ses commentaires sont précieux pour faire du **SRV Canada** un meilleur outil de possibilités.

A handwritten signature in blue 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

Je suis honoré d'avoir été nommé président du conseil d'administration de l'ACS en 2019.

SRV Canada a connu une année productive et riche en événements. J'ai été vraiment impressionné par notre chef de la direction, Sue Decker, et son équipe extrêmement compétente qui apportent sans cesse des améliorations au service et qui adoptent une méthode de travail efficace.

Forts de trois années de service et de nombreuses réussites face aux défis rencontrés, les membres de notre conseil d'administration sont devenus une équipe plus solide et soudée qui dispose des outils nécessaires pour soutenir, décider et diriger.

Au cours d'un atelier en juillet dernier, le conseil d'administration a eu l'occasion de se pencher sur le rendement opérationnel du **SRV Canada**, le rôle et les activités de l'équipe de l'ACS, ainsi que la technologie et les fournisseurs d'interprétation vidéo. Cet exercice nous a permis de mieux comprendre les difficultés rencontrées pour fournir un SRV constant et de haute qualité à notre clientèle partout au Canada. Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur participation et leur précieuse et remarquable contribution à cet exercice.

L'atelier réalisé en juillet a servi de tremplin à une seconde discussion plus tard dans l'année pour examiner et confirmer la vision et la mission de l'ACS, réfléchir aux efforts entrepris afin de mettre sur pied **SRV Canada** et d'y apporter des améliorations novatrices et continues au cours des trois dernières années, et étudier les plans d'avenir. Cet exercice s'est avéré des plus utiles et a amené les membres du conseil d'administration à s'entendre sur les orientations futures.

Le conseil d'administration partage l'enthousiasme de Sue Decker pour les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé l'été dernier. Ces résultats démontrent bien que la planification collective et les efforts soutenus du conseil d'administration et du personnel portent leurs fruits. La prestation d'un service d'interprétation vidéo et d'un service à la clientèle d'excellence, les communications claires et fréquentes sur le Web et les médias sociaux ainsi que la mobilisation aux nombreux événements de relations



communautaires organisés partout au pays ont toutes contribué à maintenir un service de grande qualité. La confiance de notre clientèle constitue un excellent point de départ pour amorcer notre croissance et nos améliorations futures. Et nous en sommes reconnaissants.

Des projets ambitieux sont prévus en 2020 pour tous les secteurs d'activité de l'ACS. J'ai bien hâte de travailler avec le conseil d'administration et le personnel de l'ACS pour les concrétiser.

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

Tony D'Onofrio
Président du conseil d'administration

| À PROPOS DE L'ACS

VISION

FAVORISER L'AUTONOMIE DES
PERSONNES SOURDES AU CANADA

MISSION

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

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 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.

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

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



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019 DE L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS)

UN MOT SUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2019, Tony D'Onofrio a été nommé président du conseil d'administration. Il occupait le poste de président par intérim depuis 2018 à la suite du départ de Cynthia Benoit. Les membres du conseil d'administration et le personnel de **SRV Canada** ont bien accueilli sa nomination et ont été reconnaissants du leadership dont il a fait preuve tout au long de l'année.

Le soutien du conseil d'administration a largement contribué à la croissance de **SRV Canada** en tant que service de télécommunications fiable au Canada.

En juillet 2019, les membres du conseil d'administration ont participé à un atelier pour examiner le rendement opérationnel de **SRV Canada**, ainsi que le rôle et les activités de la chef de la direction. Cet exercice a permis de reconnaître et de comprendre les difficultés liées à l'amélioration et à la promotion des services.

L'atelier a mené à un second exercice en septembre, où les membres du conseil d'administration ont participé à une activité de réflexion sur la vision d'une durée de deux jours. Ils ont eu l'occasion de revenir sur le parcours couronné de succès pour mettre sur pied le premier service de relais vidéo national au Canada, de valider le fonctionnement et la lancée actuelle de **SRV Canada** et d'explorer des avenues pour connaître une croissance continue et poursuivre l'innovation technologique dans les années à venir.

Parmi les sujets abordés par le conseil d'administration, notons l'évaluation structurée des énoncés de vision et de mission de l'ACS, ainsi que l'étude d'une série d'initiatives stratégiques prévues pour les prochaines années. Les rencontres ont été fructueuses. En effet, le conseil d'administration et la directrice générale se sont entendus sur les orientations futures.



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

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

| LE PERSONNEL DE L'ACS



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



En mai 2019, l'ACS a publié une offre d'emploi sur Facebook pour l'embauche d'une ou d'un gestionnaire de programme afin de faciliter la gestion quotidienne des activités en croissance et la prestation du service de **SRV Canada**. À la suite d'un rigoureux processus d'entrevue à l'automne, l'ACS a embauché Paula Bath, une ressource hautement qualifiée qui possède une formation universitaire dans les domaines de l'interprétation en langue des signes et des médias, ainsi qu'une expérience professionnelle en matière de réglementation des communications.

Paula s'est rapidement intégrée à l'équipe de l'ACS, son énergie et son expertise profitant au programme ambitieux du groupe.

REVUE DE L'ANNÉE

Au chapitre des grands dossiers de 2019, plusieurs faits saillants dressent le portrait des activités réalisées dans l'année et convergent tous vers l'émergence de **SRV Canada** comme un service de télécommunications établi au Canada.

En activité depuis trois ans, le système est en général plus stable et s'est davantage enraciné dans la vie des clients qui utilisent régulièrement le service.

Outre les avantages liés à la stabilité accrue du système, les améliorations prévues ou apportées à la plateforme technologique et aux applications au cours de l'année ont contribué à améliorer l'expérience utilisateur chez la clientèle de **SRV Canada**.

À titre d'exemple, la durée moyenne des appels est en hausse. On observe également une constance des appels passés au 9-1-1. Par ailleurs, dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle mené en juillet, plus des trois quarts des répondants ont affirmé que la disparition de leur SRV représenterait une perte énorme.

Les relations communautaires demeurent une priorité. Des efforts considérables ont été déployés dans l'année pour rencontrer les membres des communautés sourdes et malentendantes du Canada. Ces efforts, consentis par une équipe maintenant chevronnée en matière de relations communautaires, ont permis d'élargir la clientèle, d'accroître le nombre d'heures d'utilisation des services et de diffuser des renseignements plus pertinents sur la façon de les optimiser.

En ce qui a trait aux dossiers postérieurs à 2019, l'équipe des relations communautaires a commencé à élaborer des stratégies pour mettre en œuvre des moyens novateurs et plus efficaces de s'adresser à un nombre accru de clients existants et potentiels, notamment par les organismes et les services communautaires, ainsi que les canaux électroniques comme les webinaires.

Facebook a été davantage exploité que par le passé afin de communiquer des renseignements pratiques concernant **SRV Canada** aux clients ainsi qu'à leurs communautés d'intérêt. La qualité et le nombre de communications ont considérablement augmenté en raison de l'envoi hebdomadaire de messages, que ce soit des conseils pour optimiser le service ou des améliorations et des mises à jour prévues.

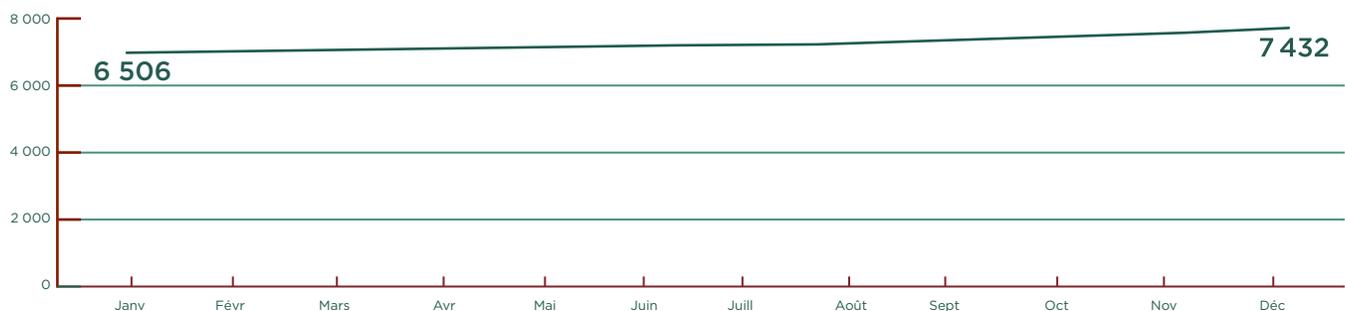
La plus grande fierté de l'ACS est le sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé l'été dernier, qui a révélé des taux de satisfaction des plus impressionnants pour un service de télécommunications relativement embryonnaire.

DES CHIFFRES QUI TÉMOIGNENT DE NOTRE HISTOIRE

Au début de 2019, **SRV Canada** comptait 6 506 clients enregistrés. À la fin de l'année, l'ajout de près de 1 000 nouveaux clients a porté le compte à 7 432.

CROISSANCE EN 2019

Taux de croissance des inscriptions par mois : 1,1 %. Taux de croissance de l'utilisation par mois : 1,1 %



PLEINS FEUX SUR L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EN 2019

128
ÉVÉNEMENTS
PARTOUT AU
CANADA

89 ÉVÉNEMENTS (ASL)
27 ÉVÉNEMENTS (LSQ)
5 ÉVÉNEMENTS (LSQ ET ASL)
7 ÉVÉNEMENTS (ASL ET MSL)

9 091
PARTICIPANTS

912
NOUVEAUX
UTILISATEURS
DU SRV

21
ÉVÉNEMENTS
DANS LE MILIEU
SCOLAIRE
GOUVERNEMENT, ÉCOLES,
LOISIRS ET SERVICES



ÉVÉNEMENTS AVEC

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



Nancy Kelly - Belleville, Ont. (Cliente ASL)

« Je suis réellement impressionnée par le SRV. L'Hôpital général de Belleville m'a appelée mercredi dernier pour confirmer mon rendez-vous. C'est quelque chose de tout nouveau pour moi! Comme je leur avais laissé mon numéro SRV, ils ont pris soin de m'appeler, ce qui est vraiment merveilleux. »

Après trois ans, il est normal de commencer à voir les taux d'adoption initiale ralentir au fur et à mesure que des vagues successives de personnes, allant des adeptes précoces au grand public, s'inscrivent au service. Cependant, des signes montrent que les habitudes d'utilisation de **SRV Canada** sont en train de changer lentement au sein de la clientèle. Par exemple, en 2018, la durée moyenne d'un appel était de 5,1 minutes, alors qu'elle était de 5,6 minutes en 2019, ce qui représente une augmentation de 10 %. Le nombre d'appels 9-1-1 est resté stable, soit environ 200 par trimestre ou un peu plus de trois par jour.

Les stratégies visant à augmenter les taux d'adoption se sont poursuivies en 2019. Tout au long de l'année, l'accent a été mis sur les élèves sourds et les clients intéressés à obtenir un deuxième compte pour un usage professionnel. À la fin de 2019, 103 enfants sourds s'étaient inscrits à **SRV Canada**, et 255 numéros avaient été créés pour des comptes affaires.

Il importe de souligner qu'au moment de rafraîchir le site Web de **SRV Canada** vers la fin de l'année, une section a été ajoutée pour faciliter les visites de l'équipe des relations communautaires de l'ACS dans les écoles et simplifier le processus d'inscription au service. Ce nouvel espace Web favorise une utilisation créative de **SRV Canada** comme un outil donnant des moyens d'apprendre. Il offre les ressources nécessaires aux enseignants et aux directeurs, à un seul endroit, pour encourager les élèves à utiliser le SRV afin de communiquer avec leur famille et leurs amis, leur réseau entendant et même des employeurs potentiels.

MISE À NIVEAU DES TECHNOLOGIES ET DES APPLICATIONS

L'expérience de notre clientèle relativement à son utilisation du SRV est toujours une priorité. Nous prévoyons et apportons régulièrement des améliorations aux technologies et aux applications au fil des progrès dans ce domaine. Nous tenons aussi compte des commentaires des clients pour connaître les points forts et les points à améliorer afin de bonifier leur expérience SRV.

Durant l'année, notre messagerie vidéo (MV) SRV a été repensée et présentée de nouveau à la clientèle. L'ACS reconnaît que des améliorations à ce service étaient nécessaires pour tirer parti de sa valeur potentielle. Ce projet d'envergure a demandé plusieurs mois de conception et de mise en application.

L'une des nouvelles fonctionnalités de la MV est de montrer le nombre de messages stockés et d'envoyer une alerte avant d'atteindre la limite de 20 messages. L'application a également été améliorée pour faciliter la suppression des messages.

À la fin de l'année, une MV beaucoup plus efficace était en place. Le taux de satisfaction de la clientèle s'est amélioré en conséquence.

En 2019, l'ACS a instauré un système de réponse vocale interactif (RVI) pour répondre aux appels entrants et les diriger vers les interprètes vidéo (IV) appropriés. Cette mesure a eu pour effet de diminuer la redondance dans les salutations entre la clientèle et les IV.

La mise à jour des applications clients est toujours une priorité opérationnelle. Au tout début de l'année, les applications pour toutes les plateformes – PC, Mac et appareils mobiles – ont été améliorées pour permettre aux clients de synchroniser l'historique de leurs appels et leur liste de contacts sur tous leurs appareils. En mars, les applications ont été mises à jour pour permettre aux clients SRV ayant un compte affaires de gérer l'affichage de leur nom dans l'annuaire de l'application de l'ACS.

En 2019, un important projet a été entrepris pour concevoir une nouvelle génération d'applications utilisateurs SRV qui verront le jour en 2020. Conçues en collaboration avec une équipe de conception sous contrat de l'ACS, ainsi qu'avec IVès Canada, les nouvelles applications « natives » sont créées sur leur plateforme respective, soit PC ou Mac, et seront plus fiables et faciles à utiliser.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le programme d'assurance de la qualité de l'ACS, élaboré en 2018 pour uniformiser le service offert par ses cinq fournisseurs d'IV, a été mis en place en tant que programme pilote en 2019. Membre du conseil d'administration de l'ACS, Marty Taylor a accepté de prendre les rênes de la mise en œuvre du programme et a présenté les résultats préliminaires au conseil à la fin de l'année.

Ce programme est unique en son genre. L'ACS continue à recueillir des données qui pourraient servir d'outil pour les programmes de formation en langue des signes si elles contribuent aux stratégies et aux programmes opérationnels.

SOMMET SUR LES INTERPRÈTES VIDÉO

En lien avec le programme d'assurance de la qualité, l'ACS a tenu son troisième sommet annuel au printemps 2019 avec les fournisseurs de la plateforme et des services d'interprétation vidéo. Des partenaires clés de partout au Canada se sont rendus à Ottawa pour cet événement de deux jours.



Kenneth Roberts – Trenton, Ont. (Client ASL)

« Le SRV m'a évité des maux de tête inutiles. Un ami à moi est décédé et en tant qu'exécuteur testamentaire, je devais fermer le compte bancaire, vendre la maison et gérer de nombreuses autres tâches. Bien des personnes participaient au processus. J'ai donc eu à faire de nombreux appels SRV chaque jour pendant plusieurs mois. Le SRV m'a beaucoup aidé. S'il n'existait pas, j'aurais eu à me déplacer davantage pour me rendre dans des bureaux ou rencontrer les gens en personne! Maintenant, je peux rester à la maison et faire mes appels. Le SRV, c'est super! »



Participants au troisième sommet annuel des fournisseurs de la plateforme et des services d'interprétation vidéo de l'ACS.

Dirigé par le chef de la direction et le conseiller de projet de l'ACS, l'événement a rassemblé des membres seniors d'IVès Canada, du Service d'interprétation visuelle et tactile

(SIVET), de Convo Communications, du Sign Language Interpreting Associates Ottawa Inc (SLIAO) et d'Interprétation signes et paroles inc. (ISEP).

Ce sommet annuel représente un événement important pour les fournisseurs. Il permet de fournir un éclairage sur les résultats opérationnels, l'élaboration des stratégies d'améliorations continues du SRV pour les Canadiennes et Canadiens sourds et l'établissement de relations avec l'ACS et les autres fournisseurs.

Le sommet 2019 comprenait des exercices de consolidation d'équipe, vu l'importance d'offrir un service uniforme de haute qualité dans l'ensemble des entreprises prestataires de services d'interprétation vidéo pour **SRV Canada**.

POURQUOI LES CLIENTS NOUS APPELLENT-ILS?

L'ACS a suivi de près les billets reçus par le service à la clientèle en 2019.

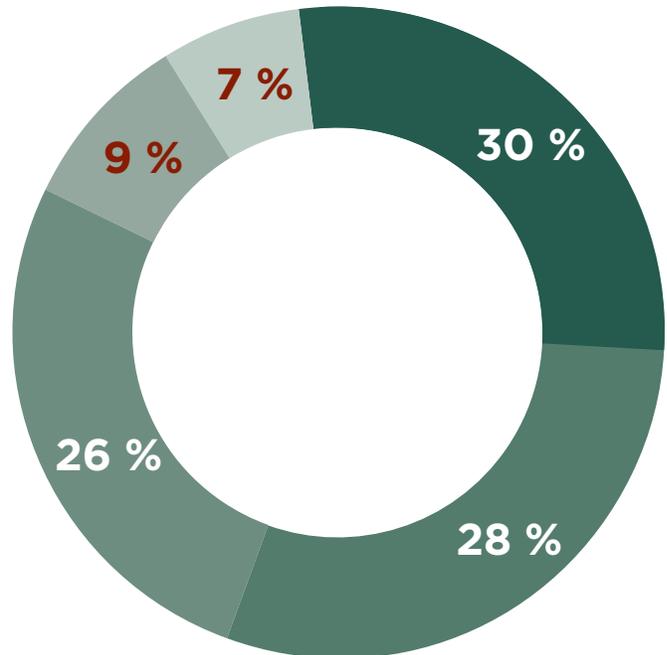
Grâce à la stabilité accrue du système technologique en place, seuls 16 % des appels étaient liés à des problèmes techniques. Environ 26 % des appels avaient trait aux mots de passe, aux renseignements personnels et à l'inscription. Les billets qui ont été remplis pour formuler des remarques, des commentaires ou des suggestions totalisaient 30 % des appels, ce qui indique que la clientèle est motivée et bienveillante.

OPTIMISATION DES CANAUX DE COMMUNICATION

Le site Web et le réseau social Facebook de **SRV Canada** sont des outils qui l'appuient fermement et renforcent son immense potentiel.

À la fin de 2019, l'ACS a relancé son site Web en français et en anglais pour offrir aux clients et aux visiteurs – sourds et malentendants – une expérience de navigation plus intuitive, des fonctionnalités et du contenu inédits et un style plus épuré.

DEMANDES AUPRÈS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR CATÉGORIE



30 %	Remarques, commentaires, suggestions
28 %	Fonctionnalités et politiques
26 %	Questions sur le compte : mot de passe, renseignements personnels, inscription
9 %	Autre question technique
7 %	Vidéo, audio et réseau



Le nouveau site Web reflète, plus que jamais, la vision de l'ACS de favoriser l'autonomie des personnes sourdes au Canada et d'éliminer les obstacles qui se dressent d'une part au sein de la communauté sourde et d'autre part entre la communauté sourde et entendant.

Grâce au site Web, il est maintenant plus facile de s'inscrire comme client de **SRV Canada**, d'apprendre à optimiser l'outil SRV ou de simplement connaître les dernières mises à jour du service.

Nous avons notamment créé une section particulière sur le site, consacrée aux enseignants et aux directeurs. Ces derniers peuvent communiquer avec notre équipe des relations communautaires pour recevoir de l'aide afin de présenter le **SRV Canada** à leurs élèves et de les inscrire au service.

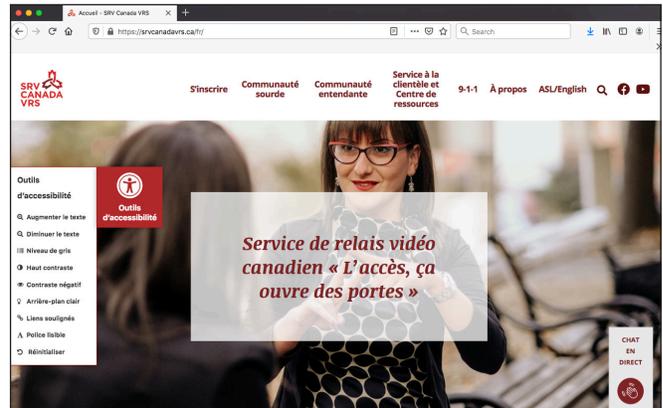
Notre fonctionnalité Chat en direct, introduite en 2018 et utilisée plus régulièrement l'année dernière, est devenue un important canal pour notre équipe du service à la clientèle afin de communiquer directement avec les clients existants et potentiels ou avec les personnes intéressées à en savoir plus sur le SRV.

Nous avons diffusé davantage de renseignements pour offrir aux clients des conseils pratiques afin d'optimiser nos services et de régler les problèmes techniques qu'ils peuvent rencontrer avec le SRV ou leur appareil.

Toutes les améliorations sont importantes, mais le lancement d'un nouvel outil a particulièrement contribué à l'accessibilité de notre site Web. Les visiteurs remarqueront un onglet qui leur permet de régler les paramètres d'affichage du site. Par exemple, ils peuvent augmenter ou diminuer le texte, accentuer le contraste et afficher le site en couleurs ou en niveaux de gris. Nous sommes très fiers de cette nouvelle fonctionnalité.

Deux autres caractéristiques rendent notre site Web unique.

La première est la grande importance que nous accordons aux témoignages. Il est important que la population sourde et malentendante du Canada soit à même de constater la façon dont le SRV favorise l'autonomie des personnes qui



l'utilisent. Les vidéos publiées sur notre site Web ou notre chaîne YouTube sont des exemples qui illustrent parfaitement les possibilités d'autonomisation des personnes sourdes qui utilisent le SRV, que ce soit pour échanger avec des amis ou communiquer au travail, à la banque ou à la clinique médicale.

La seconde est notre engagement à l'égard de la transparence afin de rendre accessibles à tous les données sur le rendement du service. Nous sommes fiers du service de qualité supérieure que nous offrons chaque jour et croyons qu'il est important de le faire savoir aux visiteurs de notre site Web.

Même si le site Web de **SRV Canada** est la ressource centrale pour toute information liée au SRV, notre page Facebook joue un rôle de soutien important en communiquant rapidement des renseignements à nos quelques 2 100 abonnés LSQ et ASL.

Notre page Facebook nous permet d'établir de solides relations avec les communautés canadiennes. L'équipe des relations communautaires de l'ACS s'engage à rencontrer autant de personnes que possible chaque année. Par ailleurs, les canaux virtuels contribuent grandement à nouer et à entretenir de fortes relations.

En 2019, nous avons augmenté le nombre de publications sur notre page Facebook, allant des conseils des interprètes vidéo (IV) aux mises à jour pour les applications, en passant



Association Montérégienne de la surdité
présente

Conférence SRV CANADA VRS
avec Johanne Lauzon

Samedi le 19 octobre
à 13h30 à 16h30
Ou

OCT 23 **Conférence avec Johanne Lauzon | Iberville, QC**
Public · Hosted by Page Turner and Groupe officiel SRV Canada - LSQ

par des annonces d'ateliers à venir dans la communauté sourde du Canada, des offres d'emploi et même un concours pour les personnes qui participent à notre sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Notre présence sur Facebook reflète bien notre volonté d'être un service de télécommunications ainsi qu'un partenaire engagé au sein de la communauté.



Page Turner shared a link.
December 11, 2019

Un message pour vous de la présidente directrice générale de SRV Canada : <https://www.youtube.com/watch?v=TI4gDEy6vdQ>
See Translation

YOUTUBE.COM
LSQ SRV Canada Mise à jour fêtes 2019

La chef de la direction et directrice générale de l'ACS continue à communiquer directement avec la clientèle et les parties prenantes en envoyant un bulletin par courriel à près de 4 700 membres. Concrètement, le bulletin transmet des renseignements actuels et utiles aux clients.

La stratégie de communication pratique adoptée par Sue Decker à l'égard du bulletin indique que l'engagement de l'ACS à dispenser un service de grande qualité est soutenu par les échelons les plus élevés de l'organisation et par une source de confiance.

RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

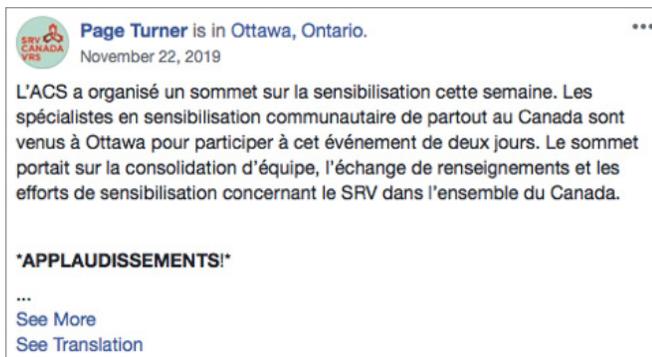
Le succès de **SRV Canada** à se tailler une place de choix à titre de service national de télécommunications est dû en grande partie aux solides relations établies par l'ACS dans le cadre de sa pratique à l'égard des relations communautaires.

Les activités de sensibilisation de l'ACS sont dirigées de main de maître par sa gestionnaire des relations communautaires. En 2019, la gestionnaire et une équipe de 10 spécialistes ont organisé et appuyé 128 événements incroyables, rencontrant ainsi plus de 9 000 personnes dans des réunions annuelles, des barbecues estivaux, des ateliers et d'autres événements et activités communautaires.

Les spécialistes se sont rendus dans chaque région du Canada. Forts de leur vaste éventail de compétences, d'expériences et de formations, ils connaissent également les besoins particuliers de chaque région et les intérêts des clients actuels et potentiels.

Pour certains événements, l'équipe a collaboré avec des membres du service à la clientèle de l'ACS pour accroître le nombre d'inscriptions à **SRV Canada** et fournir aux clients un soutien technique pratique.

En novembre, la gestionnaire des relations communautaires a tenu à Ottawa un sommet de deux jours sur la sensibilisation. Cet événement favorisant la consolidation d'équipe a permis aux participants de mettre en commun leurs expériences et leurs idées pour proposer des approches novatrices permettant d'accroître la notoriété du SRV et de planifier des stratégies de sensibilisation.



Plusieurs idées intéressantes sont à envisager étant donné qu'un plus grand nombre de personnes sourdes utilisent **SRV Canada** et que la pratique de l'ACS à l'égard des relations communautaires prend racine dans les régions et les communautés.

D'abord, la croissance continue du service, grâce à de nouvelles inscriptions et à une augmentation de l'utilisation, est en constant changement. Avec le temps, il est normal de voir une baisse du nombre de nouvelles inscriptions au fur et à mesure que **SRV Canada** s'étend à tout le pays. L'équipe des relations communautaires se voit ainsi offrir de nouvelles possibilités pour concentrer ses efforts sur diverses orientations. À titre d'exemple, les efforts de sensibilisation au SRV peuvent être dirigés vers les fournisseurs de services, notamment les banques et les professionnels de la santé, auxquels recourent les personnes sourdes du Canada pour leurs activités quotidiennes.

Les interactions en personne sont toujours le meilleur moyen de communiquer, mais la pratique à l'égard des relations communautaires de l'ACS tiendra compte, de plus en plus, de l'empreinte carbone. Outillés de canaux de communication virtuels et efficaces, nous chercherons des moyens novateurs de nous adresser aux personnes et aux groupes.



**Jennifer Rimmer – St. John's, T.-N.-L.
(Ancienne spécialiste en sensibilisation
communautaire de l'ACS et cliente ASL)**

« Toute l'équipe est incroyable! Cette expérience professionnelle a contribué à ma croissance personnelle et au développement de mes réseaux. En plus de me sentir fière d'être « moi », j'ai compris que je pouvais donner le meilleur de moi-même pour faire en sorte que tout le monde vive une expérience SRV positive.

Au cours des deux dernières années, j'ai remarqué que la communauté sourde et malentendante a gagné davantage en autonomie. C'est facile de prédire la croissance qui se poursuivra. **SRV Canada** fera toujours partie de moi et de ma communauté en tant que mère/meneuse/défenseuse/travailleuse. Je soutiendrai toujours ce service et veillerai à ce qu'il continue à ouvrir le plus de portes possible au Canada et à Terre-Neuve-et-Labrador.

Mon expérience professionnelle et personnelle avec l'ACS et **SRV Canada** est inoubliable. Merci de faire partie de mon cheminement. »

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En juillet, l'ACS a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle qui a été réalisé par Ad Hoc Recherche Inc., une firme de recherche renommée à Montréal. Le sondage était offert à tous les utilisateurs inscrits à **SRV Canada**.

L'objectif était d'évaluer la satisfaction à l'égard de **SRV Canada**, de mieux comprendre la façon dont les services sont utilisés et de déterminer les obstacles à leur utilisation.

Près de 1 100 clients (300 LSQ et 800 ASL) de partout au Canada ont répondu au sondage, soit environ 16 % de la clientèle.

Les taux de satisfaction globale étaient extraordinaires. Il est normal d'observer une baisse de la satisfaction lorsqu'un service est en activité depuis trois ans. Toutefois, en ce qui concerne la clientèle de **SRV Canada**, les taux de satisfaction au moment du sondage étaient égaux ou supérieurs à ceux de l'année précédente.

La majorité des clients (88 %) considèrent leur degré de satisfaction globale à l'égard de **SRV Canada** comme étant bon ou excellent. Les taux de satisfaction quant à la qualité des services d'interprétation vidéo et à la qualité technique se situent à 91 % et 88 % respectivement.

En seulement trois ans, **SRV Canada** est devenu le principal moyen de communication chez les répondants du sondage. Interrogés sur le service qu'ils utilisent le plus, 67 % d'entre eux nomment le SRV comme service de premier choix. Beaucoup moins utilisés, le courriel (12 %) et les messages textes (10 %) suivent derrière.

Les renseignements tirés du sondage permettent de comprendre comment et pourquoi les clients utilisent le SRV. Les téléphones intelligents sont les appareils de prédilection. En effet, 75 % des utilisateurs s'en servent pour faire des appels SRV. Les PC ou Mac et les tablettes sont également très populaires auprès des utilisateurs (50 % et 47 % respectivement).

Les clients de **SRV Canada** utilisent l'appareil qu'ils préfèrent pour faire ou recevoir des appels relatifs à la santé (88 %) ainsi que pour communiquer avec des fournisseurs de service, dont les entreprises de téléphonie, les banques et les transporteurs aériens (83 %), des restaurants et des détaillants (81 %), leur famille et leurs amis (75 %) et les ministères (69 %). Sur le plan professionnel, 48 % des répondants utilisent le SRV pour le travail. Chez les employés, ce taux est considérablement plus élevé et atteint 74 %.

D'après les réponses aux questions qui portent sur le lieu d'utilisation du SRV, il est évident que les utilisateurs tirent profit de la mobilité et de la commodité de leurs appareils.

SATISFACTION GLOBALE : INTERPRÉTATION ET QUALITÉ TECHNIQUE





Marie-Andrée Gilbert
Montréal, Qc (Cliente LSQ)

« Je suis directrice générale du Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS). J'utilise le SRV tout le temps, et c'est vraiment formidable. Avec mon compte SRV affaires, j'utilise souvent la fonction PSI pour communiquer avec des collègues partout au Québec et des ministres du gouvernement. Grâce à cette fonction, je peux m'adresser oralement à mon destinataire. L'écran me permet de recevoir sa réponse en langue des signes par l'intermédiaire d'un interprète vidéo. Au cours de tous mes entretiens, je parle à la personne entendante et je reçois sa réponse par un interprète. J'ai donc accès aux deux langues avec lesquelles je me sens à l'aise. C'est vraiment formidable. Les appels sont rapides et concis, ce qui me permet de consacrer plus de temps à d'autres tâches importantes. »

Les répondants disent l'utiliser à domicile (95 %), en déplacement (38 %), au travail (34 %) et en classe (10 %).

Le sondage a également révélé d'autres faits intéressants :

- Toutes les catégories d'âge utilisent le SRV, la moyenne étant de 51 ans.
- Près du quart (24 %) des répondants ont un diplôme universitaire, et un peu plus du tiers (37 %) ont une formation collégiale ou technique.
- Plus de la moitié des répondants (60 %) sont employés à temps plein (47 %) ou à temps partiel (13 %).
- Parmi les répondants qui ont un emploi, la plupart travaillent pour le gouvernement fédéral (48 %) ou provincial (20 %), ou à leur compte (27 %).
- Le sondage montre un avenir radieux pour **SRV Canada**, car 54 % des répondants déclarent qu'ils utiliseront davantage le service, alors que 42 % l'utiliseront à la même fréquence.

Il faut noter que **SRV Canada** a obtenu un excellent indice de recommandation client de +51,3. L'indice de recommandation client est un outil qui mesure la fidélité entre un fournisseur et un client. Dans le cas du SRV, le nombre de clients susceptibles de recommander le service dépasse largement le nombre de clients qui ne le recommanderaient pas.

Les chiffres les plus éloquentes sont probablement ceux qui proviennent des questions portant sur l'incidence qu'a **SRV Canada** sur la vie des utilisateurs. La communication dans la langue de son choix, la facilité de communication avec ce service par rapport à d'autres et l'accès à un plus grand nombre de personnes ou de services sont toutes des questions qui ont obtenu plus de 90 %, tandis que celles portant sur la communication avec les personnes entendantes et le fait de se sentir plus proche des autres ont chacune obtenu 87 %.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE - TÉMOIGNAGES D'UNE MÉTAMORPHOSE

La majorité des quelque 500 000 appels SRV effectués chaque année est de nature courante, comme la plupart des appels téléphoniques. Toutefois, le service a amené des changements dans la vie des utilisateurs de **SRV Canada**, et certains témoignages sont marquants, car ils révèlent une véritable métamorphose.

En septembre, les courtes vidéos de deux clients ont été publiées sur la chaîne YouTube de **SRV Canada** et illustrent l'importance du service pour certaines personnes.

Dans le premier témoignage, l'actrice canadienne Dawn Jani Birley raconte comment son désir d'étudier sérieusement l'art dramatique est né des spectacles qu'elle présentait à sa famille chez elle. Le parcours de Dawn Jani est sinueux : en l'absence de programmes d'art dramatique pour les Sourds au Canada, elle s'est rendue au Danemark pour y étudier et réaliser des pièces de théâtre avec la communauté sourde prospère. Elle est ensuite revenue au pays pour jouer dans la pièce *Prince Hamlet*, un Shakespeare du Centre national des Arts.



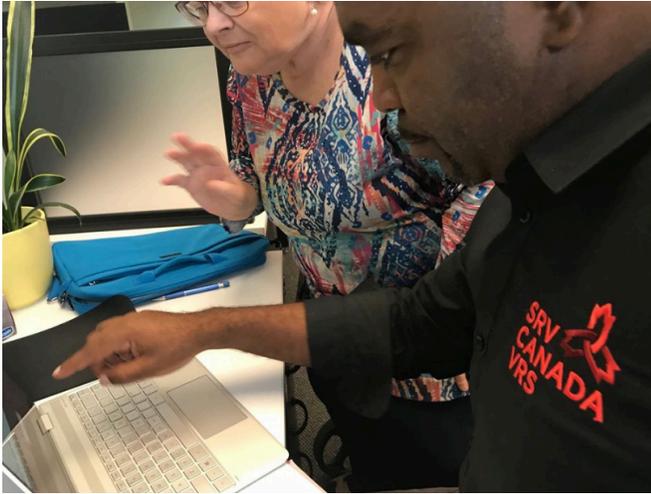
La plupart du temps, dans le cadre de son travail, Dawn Jani peut communiquer par courriel avec les metteurs en scène et les auteurs. Mais en ce qui a trait aux corrections à apporter aux scénarios, par exemple, elle explique : « Dans le monde du théâtre, le temps, c'est de l'argent. Plutôt que d'envoyer des courriels, j'utilise alors le **SRV Canada**.

Par téléphone, nous nous faisons part des corrections à apporter de manière rapide et efficace. Tout se fait en un rien de temps. J'utilise souvent ce service, partout dans le monde. »

Le second témoignage, celui du cinéaste québécois Sylvain Gélinas, est tout aussi fascinant. À l'instar de Dawn Jani, sa passion remonte à son jeune âge. Tôt dans sa carrière, il a travaillé dans la production de courts métrages et la traduction de textes du français et de l'anglais vers la langue des signes. En tant qu'entrepreneur, il a suivi des cours pour apprendre à démarrer son entreprise, qui ont mené à la création de Cinéall, une entreprise de production cinématographique au Québec.



Avec ses clients entendants, notamment, Sylvain a besoin d'outils pour discuter de la planification, surtout à l'étape de la production vidéo. Il se rappelle l'arrivée de **SRV Canada** en 2016 : « Le service a fait une grande différence. Maintenant, j'en profite vraiment. Je peux entrer en contact avec mes clients entendants et communiquer aisément avec eux. Je suis en mesure de leur donner plus de détails et de les guider durant le processus de production. Je peux maintenant faire des appels à différents endroits pour des informations techniques. J'ai pour mission et valeur d'embaucher un grand bassin de personnes sourdes. Peut-être ferons-nous, tous ensemble, la production de films d'horreur ou de comédie appartenant à la culture sourde québécoise. »



CÉLÉBRATION DES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

Depuis son lancement en septembre 2016, l'ACS prend un moment dans son horaire chargé pour célébrer son anniversaire et la Semaine internationale des Sourds.

Le 26 septembre, l'ACS a donc accueilli les membres de la communauté sourde et leurs amis dans ses bureaux d'Ottawa pour célébrer son troisième anniversaire dans une ambiance conviviale. C'était l'occasion de souligner la manière dont **SRV Canada** renforce l'autonomie des clients et de se retrouver en tant que communauté pour fêter la Semaine internationale des Sourds.

Au cours de cette journée portes ouvertes, l'ACS a dévoilé les deux courtes vidéos décrites ci-dessus, qui présentent des clients dont la vie a connu d'importants changements grâce au SRV. Ces vidéos, décrites ailleurs dans le rapport annuel, démontrent de manière très convaincante l'importance de **SRV Canada** pour les utilisateurs. En plus de faciliter la communication, ce service contribue à bâtir une brillante carrière et à créer un sentiment de confiance, à économiser du temps et de l'énergie et surtout, à susciter l'optimisme.

Par ailleurs, le thème graphique de la journée portes ouvertes 2019 était spécial. Plus tôt dans l'année, un concours a été lancé sur Facebook pour inviter les abonnés à concevoir un tatouage temporaire **SRV Canada**. Lorsque la personne gagnante a été choisie en août, l'ACS a également annoncé que son tatouage temporaire servirait de thème à la journée portes ouvertes et serait distribué dans les prochains événements de sensibilisation communautaire.

PERSPECTIVE D'AVENIR POUR 2020

L'ACS continue à suivre un ambitieux programme d'améliorations pour **SRV Canada** et présentera une série de nouvelles initiatives en 2020 pour tous ses secteurs d'activités.

NOUVELLE CROISSANCE

L'engagement à accroître le nombre de nouvelles inscriptions à **SRV Canada** se poursuivra en 2020. Puisque nous avons attiré un grand nombre de personnes sourdes au Canada dans les trois premières années d'activité, nous nous attendons à ce que le rythme de croissance ralentisse avec le temps. Cependant, ce ralentissement permettra à l'ACS de faire croître **SRV Canada** en adoptant de nouvelles approches novatrices.

Il y a un énorme potentiel, jusqu'ici inexploité, d'étendre le SRV à des marchés et à des milieux où il est actuellement peu utilisé. Les écoles en sont un bon exemple, où les enseignants, épaulés par la pratique de l'ACS à l'égard des relations communautaires, peuvent encourager l'adoption du SRV dans le but de communiquer et s'en servir comme outil efficace pour faciliter l'apprentissage ainsi que l'accès à l'emploi dans les écoles secondaires. En restant sur cette voie, nous pouvons également accroître la durée moyenne des appels, en minutes.

En 2020, une plus grande attention sera portée à la communauté entendante, particulièrement aux fournisseurs de services. La campagne *Ne raccrochez pas!* en 2018, conçue pour renseigner les fournisseurs de services sur **SRV Canada**, a donné le coup d'envoi à une stratégie à plus long terme visant à mieux faire connaître le SRV à la communauté entendante comme un outil pour lever les obstacles à la communication avec les personnes sourdes.

AMÉLIORATIONS DU SERVICE

En 2019, l'ACS a prévu entreprendre un projet ambitieux : concevoir et mettre en œuvre de toutes nouvelles applications pour PC et Mac. Ce projet demande beaucoup de temps et d'efforts. Les applications seront mises à l'essai dans le premier semestre de 2020 et, si tout se déroule comme prévu, seront offertes aux clients à l'été 2020.

En 2020, l'ACS prévoit également doter les postes de travail des IV d'une nouvelle interface utilisateur. Celle-ci est déjà en développement et sa sortie est prévue après le lancement des nouvelles applications.

D'autres améliorations seront apportées à notre plateforme technologique et à nos applications tout au long de l'année en réponse aux demandes et aux besoins des clients, et de manière proactive par l'ACS.

ORIENTATIONS NOVATRICES EN MATIÈRE DE RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Au cours des trois dernières années, le fait de rencontrer des personnes des communautés urbaines et rurales a considérablement contribué à la hausse du nombre d'inscriptions, sans oublier le renforcement de la communauté sourde nationale. À ce jour, nous avons organisé plus de 250 événements et avons noué des liens avec près de 20 000 personnes.

L'équipe des relations communautaires de l'ACS a accompli un travail incroyable pour cerner les membres de la communauté sourde et aller à leur rencontre. En 2020, nous continuerons à participer à des activités de sensibilisation ciblées tout en faisant davantage appel aux parties prenantes. Nos plans comprennent aussi une stratégie « respectueuse de l'environnement » qui consiste à recourir aux canaux et aux outils électroniques, comme la vidéo-conférence, la diffusion sur le Web et l'organisation de courtes réunions par vidéo, pour rencontrer les clients et les parties prenantes.

L'ACS adopte de nouvelles orientations en matière de relations communautaires pour plusieurs raisons : la sensibilisation en personne de la communauté sourde a atteint un seuil critique, et la croissance qui en découle est en ralentissement; la rentabilité reste toujours un objectif à atteindre; et la réduction de notre empreinte carbone est une mesure responsable à prendre.

| ÉTATS FINANCIERS

ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.
POUR L'EXERCICE TERMINÉ
LE 31 DÉCEMBRE 2019



RAPPORT
ANNUEL
2019

| TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	23 - 24
---	---------

ÉTATS FINANCIERS

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE	25
---------------------------------------	----

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET	26
--	----

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE	27
-----------------------------------	----

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS	28 - 34
--	---------

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ADMINISTRATEUR CANADIEN DU SRV (ACS), INC.

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de Canadian Administrator of VRS (CAV), Inc./Administrateur canadien du SRV (ACS), inc. (l'« organisme »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2019, et les états des résultats et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires aux états financiers, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2019, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous 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)

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 oeuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisme;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence

d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation;

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

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

BDO Canada LLP

Comptables professionnels agréés,
experts-comptables autorisés

Mississauga (Ontario)

6 mai 2020

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE : 31 DÉCEMBRE 2019

	2019	2018
ACTIF		
COURT TERME		
Encaisse	3 919 832 \$	2 111 376 \$
Placements à court terme (Note 2)	7 638 352	5 091 559
Charges payées d'avance	19 858	52 646
	11 578 042	7 255 581
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (NOTE 3)		
	41 208	57 554
ACTIFS INCORPORELS (NOTE 4)		
	853 956	566 377
	12 473 206 \$	7 879 512 \$
PASSIF ET ACTIFS NETS		
COURT TERME		
Créditeurs et charges à payer (Note 5)	1 632 924 \$	1 498 386 \$
Tranche à court terme des apports reportés (Note 6)	6 009 753	1 954 058
	7 642 677	3 452 444
Apports reportés (Note 6)	3 935 365	3 803 137
Apports reportés liés aux immobilisations (Note 7)	895 164	623 931
	12 473 206 \$	7 879 512 \$

Au nom du conseil :

_____ Directeur

_____ Directeur

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

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

	2019	2018
PRODUITS		
Contributions (Note 11)	18 002 473 \$	16 906 215 \$
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	253 803	222 851
	18 256 276	17 129 066
CHARGES		
Activités directes (Note 9)	15 728 744	14 805 716
Frais généraux et administratifs	2 270 856	2 097 547
Amortissement des actifs incorporels	227 281	206 695
Amortissement des immobilisations	26 522	16 156
Intérêts et frais bancaires	2 873	2 952
	18 256 276	17 129 066
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE		
	- \$	- \$

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE

	2019	2018
FLUX DE TRÉSORERIE PROVENANT DES (UTILISÉS PAR LES)		
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits sur les charges de l'exercice	- \$	- \$
Ajustements pour rapprocher l'excédent des produits sur les charges de l'exercice avec les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Amortissement des immobilisations	26 522	16 156
Amortissement des actifs incorporels	227 281	206 695
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	(253 803)	(222 851)
Intérêts courus sur les placements à court terme	(31 882)	(28 916)
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Charges payées d'avance	32 788	1 885
Créditeurs et charges à payer	134 538	96 799
Tranche à court terme des apports reportés	4 055 695	(10 656 199)
Apports reportés	132 228	1 027 132
	4 323 367	(9 559 299)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Placements à court terme	(7 606 470)	(5 062 643)
Produits provenant de la vente des placements à court terme	5 091 559	15 615 706
Acquisition d'immobilisations	(10 176)	(26 711)
Acquisition d'actifs incorporels	(514 860)	(371 481)
	(3 039 947)	10 154 871
ACTIVITÉ DE FINANCEMENT		
Apports reportés liés aux immobilisations reçus	525 036	398 192
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE AU COURS DE L'EXERCICE		
	1 808 456	993 764
ENCAISSE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE		
	2 111 376	1 117 612
ENCAISSE, À LA FIN DE L'EXERCICE		
	3 919 832 \$	2 111 376 \$

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante de ces états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

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 d'administration 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 de manière aussi efficace que possible, conformément aux exigences du CRTC; faire tout ce qu'il convient pour réaliser les objectifs susmentionnés.

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

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

Référentiel comptable

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

Immobilisations

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

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

1. Principales méthodes comptables (suite)

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 pour l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports utilisés pour faire l'acquisition d'immobilisations ou d'actifs incorporels sont reportés et comptabilisés à titre de produits avec l'amortissement des actifs acquis.

Devises

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

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

Utilisation d'estimations

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

| NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

| 31 DÉCEMBRE 2019

1. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers

Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur lorsqu'ils sont acquis ou émis. Au cours des périodes ultérieures, les placements à court terme sont comptabilisés à la juste valeur et les gains et les pertes non réalisés sont inclus dans les apports. Tous les autres instruments financiers sont comptabilisés au coût ou au coût après amortissement moins la dépréciation, s'il y a lieu. Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation lorsque des changements de situation indiquent la possibilité d'une dépréciation. Les coûts de transaction liés à l'acquisition, à la vente ou à l'émission d'instruments financiers sont passés en charge lorsqu'ils sont réévalués à la juste valeur à chaque date de clôture de l'état de la situation financière et sont majorés à l'instrument financier s'ils sont 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 s'élèvent à 18 258 \$ (2018 - 16 005 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

2. Placements à court terme

	2019	2018
Dépôts à terme	7 638 352 \$	5 091 559 \$

Les dépôts à terme sont encaissables, portent intérêt à des taux allant de 2,04 % à 2,06 % (2018 - de 2,1 % à 2,3 %) et sont assortis d'échéances s'échelonnant d'avril 2020 à novembre 2020 (2018 - janvier 2019 à mai 2019).

3. Immobilisations corporelles

	2019		2018	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
Matériel informatique	32 221 \$	23 961 \$	32 221 \$	15 047 \$
Mobilier et agencements	41 042	25 094	41 042	16 886
Améliorations locatives	21 859	10 109	11 683	709
Travail artistique	5 250	-	5 250	-
	100 372 \$	59 164 \$	90 196 \$	32 642 \$
Valeur comptable nette		41 208 \$		57 554 \$

4. Actifs incorporels

	2019		2018	
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ
Logiciels	1 674 997 \$	821 041 \$	1 160 137 \$	593 760 \$
Valeur comptable nette		853 956 \$		566 377 \$

Les logiciels comprennent les actifs en cours de développement qui ne sont pas encore terminés au 31 décembre 2019. Le coût total capitalisé s'établit à 678 303 \$ (2018 - 241 012 \$), et un amortissement de néant \$ a été comptabilisé en 2019 (2018 - néant \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

5. Crédoiteurs et charges à payer

Les crédoiteurs et charges à payer incluent un montant de 43 180 \$ (2018 - 58 240 \$) dû 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 9 945 118 \$, dont 6 009 753 \$ ont été désignés comme apports reportés à court terme. Ce montant à court terme correspond au montant de surplus budgétaire estimé pour le budget 2019 soumis et déduit de la demande du budget du CRTC pour 2020.

	2019	2018
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	5 757 195 \$	15 386 262 \$
Financement reçu	22 190 396	7 277 148
Apports comptabilisés au cours de l'exercice	(18 002 473)	(16 906 215)
SOLDE À COURT ET À LONG TERME, À LA FIN DE L'EXERCICE	9 945 118	5 757 195
Tranche à court terme estimée des surplus soumis au CRTC	6 009 753	1 954 058
Tranche à long terme, à la fin de l'exercice	3 935 365 \$	3 803 137 \$

Le surplus réel de l'exercice 2019 s'établissait à 6 329 597 \$ (2018 - 3 078 330), soit 319 844 \$ (2018 - 1 124 272 \$) de plus que l'estimation.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

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.

	2019	2018
SOLDE, AU DÉBUT DE L'EXERCICE	623 931 \$	448 590 \$
Financement reçu	525 036	398 192
Amortissement des apports reportés liés aux immobilisations	(253 803)	(222 851)
Solde, à la fin de l'exercice	895 164 \$	623 931 \$

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 dans les contrats liés aux activités directes de l'organisme sont les suivants :

2020	454 363 \$
2021	246 308
2022	164 622
Total	865 293 \$

Contrats liés aux activités directes

L'organisme a conclu cinq contrats avec des fournisseurs qui offrent au public une plateforme technologique et des services d'interprétation. En règle générale, les contrats sont assortis d'une durée de quatre ans et de deux options de prolongations d'un an et sont entrés en vigueur entre la fin de 2015 et le milieu de l'année 2017. Les montants de versement prévus s'établissent entre 22,1 millions et 55,9 millions de dollars selon les hypothèses relatives à la durée des contrats, à l'utilisation des systèmes et aux environnements juridiques. Les coûts prévus sont fondés sur les tendances actuelles à l'égard de la croissance du nombre d'abonnés et de l'utilisation des systèmes par client.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 DÉCEMBRE 2019

9. Opérations entre apparentés

En 2019, l'organisme a payé 20 340 \$ (2018 - 33 900 \$) pour des services de contrôle de la qualité reçus d'un invité permanent du conseil d'administration. Ces coûts sont inscrits dans l'état des résultats au titre des charges d'exploitation directes. L'opération a été réalisée dans le cours normal des activités et est comptabilisée à la valeur d'échange, soit le montant convenu par les apparentés.

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.

11. Dépendance économique

Chaque année, le CRTC approuve le budget de l'organisme et y verse les fonds par l'entremise du Fonds de contribution national (FCN) en fonction d'une demande qu'effectue l'organisme au CRTC au cours de l'année précédant celle pour laquelle le financement a été accordé. Le douzième du financement annuel approuvé est versé chaque mois. En 2019, conformément à la décision de télécom CRTC 2016-472, le niveau de financement approuvé s'établissait à 22 527 815 \$ (2018 - 7 463 868 \$) soit 1 887 318 \$ par mois (2018 - 621 989 \$), à compter de janvier 2019. Conformément à la décision de télécom CRTC 2019-394, le financement approuvé pour l'année civile 2020 s'élevait à 16 032 739 \$, soit 1 336 062 \$ par mois. Cette somme représente les charges prévues de 22 042 492 \$, moins le surplus prévu de 2019 dans le budget annuel de 6 009 753 \$ soumis au CRTC. Le financement pour 2020 ainsi que le solde d'apports reportés au 31 décembre 2019 devraient être utilisés pour couvrir les charges prévues au budget en 2020.

12. Événement postérieur à la date du bilan

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré la pandémie de coronavirus (COVID-19). Le CRTC a désigné le SRV comme service essentiel, ainsi ce dernier n'était pas assujéti aux règles de fermeture pendant la pandémie. L'organisme a adopté plusieurs mesures pour assurer la continuité du service et répondre à la demande croissante, tout en protégeant la santé et le bien-être du personnel, y compris les interprètes en vidéo-description et les agents du service à la clientèle qui travaillent pour les différents fournisseurs de services, ainsi que le personnel administratif et contractuel.

Bien que la portée entière des conséquences de la COVID-19 ne soit pas encore connue, l'organisme a vu les appels et leur durée augmenter de façon significative. L'augmentation concomitante sur le plan de l'utilisation a quelque peu compensé l'incidence financière de l'augmentation en nombre et en durée des appels.